

10.2.e

Van: 10.2.e
Verzonden: donderdag 26 maart 2020 18:41
Aan: 10.2.e
CC: 10.2.e 10.2.e
Onderwerp: booking vervolg, vertrouwelijk
Bijlagen: booking #2

Ha 10.2.e

N.a.v. jou app-bericht. Zie bijgaande documenten. Ik heb vandaag nog geen contact gehad met Booking, dus ik weet niet of onderstaande nu al is verzonden naar hun partners. Dus bijgaande lijn en stukken nog vertrouwelijk en concept.

Mijn beeld is dat ze evenwicht proberen te zoeken tussen partners (hotels) en consument. Ze proberen te stimuleren dat klanten kiezen voor een andere datum i.p.v. annuleren. (dat is vergelijkbaar met een voucher). Wel vind ik ze erg strikt in de termijn dat hotels terug moeten betalen als het toch tot een annulering komt (5 dagen), indien een hotel dat niet doet neemt booking de terugbetaling over en komt dat op de invoice naar het hotel te staan.

Ik zal ze morgen nog even contacten of hun communicatie nu definitief uit is.

Groet,

10.2.e

Onderstaand de lijn van booking die aan hun partners gecommuniceerd gaat worden:

10.2.e (*Booking):

Zie hieronder de algemene inhoud van de partner e-mail die morgen uitgaat. De laatste 3 bullets zijn nog grotendeels vertrouwelijk, maar de strekking mag uiteraard gedeeld worden.

- We gaan door de grootste crisis die onze sector ooit heeft meegemaakt. We doen ons best om, temidden van extreem snelle ontwikkelingen en toenemende wereldwijde onzekerheid, het uiterste te doen om de gezondheid en veiligheid van onze consumenten en partners te beschermen en tegelijkertijd ieders belang zoveel mogelijk te beschermen.

Wat doen we vandaag om partners te ondersteunen

- Alle vraag naar reizen / accommodaties die er op dit moment nog in de markt is naar onze partners te brengen zodat ze toch nog zoveel mogelijk inkomsten kunnen genereren
- Onze CS centers werken 24h per dag om honderdduizenden vragen en verzoeken van reizigers en accommodaties zo snel mogelijk te verwerken
- We monitoren de situatie wereldwijd terwijl steeds meer overheden reisverboden implementeren. Waar dit van toepassing is, implementeren we onze Force Majeure clause die het klanten toelaat om hun reis te annuleren of uit te stellen, en schelden we uiteraard de commissies over die boekingen kwijt.
- We geven regelmatige updates over de situatie en FAQ via onze partner hub

Wat gaan we doen

- Sterke focus op het zoveel mogelijk reduceren van annuleringen door het veranderen van data / uitstellen van de reis zoveel mogelijk aan te moedigen via onze online tools en onze CS centers
- We werken aan een plan/campagne/incentives om reizigers te stimuleren om weer reizen te gaan boeken zodra deze crisis voorbij is zodat de vraag zo snel mogelijk weer zal aantrekken, met name voor de hardst getroffen partners
- Zodra er tekenen van herstel zijn, gaan we hulpmiddelen en toolkits aanbieden om partners de juiste informatie te geven om zo snel mogelijk weer te kunnen groeien

Ter info, zie hier ook nog een statement van de verantwoordelijke eurocommissaris over het dilemma refund vs voucher - <https://www.hln.be/geld/consument/reynders-verduidelijkt-consument-heeft-wel-recht-op-terugbetaling-pakketreis-voucher-kan-niet-verplicht-worden~ae16e7ba/?referer=https%3A%2F%2Fwww.google.com%2F>