

Annuleringsschade en Omzetschade
in de reisbranche als gevolg van Covid-19
(stand van zaken begin april 2020)

1. Grote schade voor de reisbranche door Corona

1.1. Reisbranche als eerste getroffen

Het corona-virus was in het begin februari voor de meeste Nederlanders iets in ver China. Echter niet voor de reisbranche. Het reisadvies oranje voor heel China betekende acute repatriëring van klanten volledig op kosten van reisondernemingen en annuleren van vele reizen naar China. Vanaf het aller eerste begin is de reisbranche dus door de corona-crisis getroffen.

De snelle uitbreiding van corona naar Italië vergrootte impact voor de reisbranche fors, aangezien Italië een van de meest populaire vakantiebestemmingen is. Wederom waren repatriëringskosten en annuleringskosten volledig voor rekening van de reisbranche. Airlines konden in eerste instantie nog wel vliegen op Milaan/Venetië/Florence, maar vakanties waren niet uit te voeren en een Calamiteitenfonds dekt geen epidemieën. Annuleringsverzekeringen dekken annuleringen indien de klant door individuele omstandigheden niet kan reizen. Daar is dus geen sprake van.

Daarna ging het snel binnen en buiten Europa. Op 17 maart werd door de overheid aan de burgers geadviseerd¹ alleen naar het buitenland te gaan indien noodzakelijk. Nog verder gaand was de aanbeveling van de Minister-president *“blijf voorlopig gewoon thuis, vakantie heeft even geen prioriteit”*.

Door de EU werden de buitengrenzen gesloten en zelf door sluiting van grenzen binnen Europa moesten organisatoren hoge kosten voor repatriëring maken. Vanaf half maart werd een massale repatriëring gestart waarbij honderdduizenden Nederlanders zijn/worden teruggebracht. Het advies van het Ministerie van Buitenlandse Zaken was *“Omdat landen voor langere tijd ‘op slot gaan’ is het goed te overwegen gebruik te maken van de vertrekmogelijkheden die er nog zijn. Samen met de reisbranche zoeken we naar mogelijkheden om Nederlandse reizigers, die dat willen, te laten terugkeren naar huis. Maak dan ook gebruik van de reismogelijkheden die de reisbranche biedt.”*

Over deze extra kosten van repatriëringstransport van klanten zijn afspraken met het Ministerie van Buitenlandse Zaken. Daarnaast is er op Europees niveau de UCPM regeling.² Het laat onverlet dat er hoge kosten zijn voor de reisbranche.

Deze kosten worden verder vergroot door oproepen van De Nederlandse Minister-president om in mei niet op vakantie te gaan alsmede het advies van de voorzitter van de Europese Commissie Von der Leyen op 12 april om geen zomervakantie te boeken.³

Per saldo pakt corona en de door de overheid genomen maatregelen en adviezen desastreus uit voor de reisbranche.

¹ <https://www.nederlandwereldwijd.nl/documenten/vragen-en-antwoorden/gevolgen-coronavirus-voor-reisplannen>

² https://ec.europa.eu/echo/what/civil-protection/mechanism_en

³ <https://nos.nl/artikel/2330225-von-der-leyen-mogelijk-eind-dit-jaar-vaccin-boek-geen-zomervakantie.html>.

1.2. **Omvangrijk pakket van overheidsmaatregelen**

Door de overheid worden forse maatregelen genomen om de economische schade als gevolg van het corona-virus te bestrijden⁴

Van diverse maatregelen (NOW, GO, enz.) maken ondernemers (ook in de reisbranche) dankbaar gebruik. De reisbranche wordt zwaar getroffen want net als in alle andere sectoren is immers sprake van vraaguitval: consumenten/bedrijven kopen geen producten of diensten.

Wanneer de stagnatie tijdelijk is, zou nog na verloop van tijd een inhaalslag plaats kunnen vinden. Voor b.v. de businessreizen is dat overigens niet het geval: het bezoek aan beurzen, klanten, conferenties e.d. wordt niet later ingehaald. Naarmate de vraaguitval langer duurt, zal ook bij de vakantievoornemens sprake zijn van afstel in plaats van uitstel. Gelet op hierboven genoemde uitspraken moet ook voor de vakantieismarkt rekening worden gehouden met een forse vraaguitval welke niet op een later tijdstip wordt ingehaald.

1.3. **Reisbranche heeft specifieke schade.**

Naast deze omzetschade als gevolg van vraaguitval, wordt de reisbranche ook nog getroffen door *annuleringsschade* vanwege corona. Reizen die in de afgelopen maanden zijn verkocht worden door klanten geannuleerd. Daarbij is het volgende onderscheid te maken:

A. Reizen die nog moeten aanvangen.

Reisorganisaties en reisverkoopkantoren hebben voor verkochte reizen allerlei inspanningen verricht voor klanten zoals productontwikkeling, marketing, informeren/adviseren/boeken van klanten, maken van reserveringen, betalen leveranciers, inhuren van medewerkers ter plaatse, enz, enz. Deze kosten worden betaald uit de verkoopprijs van een reis minus de inkoopkosten van hotels/vliegtickets e.d.). Dit vertaalt zich in een gecalculeerd marge.

Op het moment dat een reis wordt geannuleerd omdat de reis (vanwege corona) niet kan worden uitgevoerd, moet de ondernemer de verkoopprijs aan de klant restitueren. Het reisbedrijf zal direct de inkoop van reisonderdelen annuleren, maar vaak kunnen de kosten hiervoor niet meer worden teruggedraaid (non-refundabele annuleringskosten). Ook de door het bedrijf zelf gemaakte kosten (vertaald in een marge van de verkoopprijs) zijn niet terug te draaien. Deze gecalculeerde marge is reeds aan marketing/personeelskosten/huur enz. in de afgelopen maanden uitgegeven.

B. Reizen in uitvoering

Door corona werden door tal van overheden maatregelen genomen waardoor vakanties niet meer uit te voeren waren. Winkels/musea/skipisten/hotels werden

⁴ <https://www.rijksoverheid.nl/ministeries/ministerie-van-sociale-zaken-en-werkgelegenheid/nieuws/2020/03/17/coronavirus-kabinet-neemt-pakket-nieuwe-maatregelen-voor-banen-en-economie>

veelal in enkele dagen gesloten. Daarbij werden vervolgens grote beperkingen gesteld aan de het reizen per vliegtuig, bus of auto. Van het ene op het andere moment raakten tienduizenden Nederlanders op vakantie in acute problemen.

Reisorganisatoren hebben een zorgplicht voor hun reizigers en zijn aansprakelijk en verantwoordelijk voor repatriëring van hun klanten bij dergelijke situaties.

Vakantiegangers moesten zo vaak tegen hoge extra kosten worden teruggehaald. Voor enkele duizenden gestrande passagiers werd door de overheid in samenwerking met vele partijen (w.o. de ANVR) een regeling ontwikkeld⁵ om gestrande Nederlanders terug te halen. Maar het laat onverlet dat er door reisbedrijven hoge kosten zijn gemaakt voor het terughalen van de reizigers en vele andere reizigers.

Wanneer reizigers worden geconfronteerd met een reisaanpassing of een kortere vakantie als gepland door redenen buiten de klant gelegen, dan is het reisbedrijf, ongeacht de vraag of het reisbedrijf op dit punt iets valt te verwijten of enige schuld hieraan heeft, verplicht de klant de niet-genoten vakantiedagen te vergoeden.

Zowel voor de annulering van de (A) nog aan te vangen reizen als (B) aanpassing/annulering van reizen in uitvoering hebben reisbedrijven grote extra inspanningen moeten verrichten in de afgelopen weken. De annuleringskosten voor de reisbedrijven treden op *naast* de genoemde omzetschade voor reisbedrijven als gevolg van vraaguitval.

De door de overheid genomen algemene maatregelen zijn gericht op het beperken van de effecten van vraaguitval. Deze algemene maatregelen vergoeden niet met terugwerkende kracht de annuleringschade van de reisbranche die reeds heeft plaatsgevonden. Het wegvallen van de vraag en aldus (aan)betalingen in de per definitie seizoengevoelige branche + de hoge repatriëringskosten voor de reisbedrijven, veroorzaakt een grote terugval in liquiditeiten. De vereiste terugbetaling van vervolgens duizenden geannuleerde reizen en niet-genoten vakantiedagen zou acuut hebben geleid tot een bankroet van vele reisbedrijven.

1.4. Vouchers geven uitstel maar geen afstel van reeds geleden schade

Door ANVR en SGR is daarom in korte tijd een vouchersysteem mét terugbetalingsgarantie van SGR ontwikkeld. In plaats van een cash terugstorting, ontvangen de klanten van de reisbedrijven een voucher welke het recht geeft op uitvoering van de reis op een later moment. Het is voor de klant echter ook mogelijk restitutie van de reissom te vragen na verloop van (minimaal 6) maanden. Kortom, de vouchersysteem is een uitstel van betaling voor geboekte reizen waarvoor al extra kosten zijn gemaakt (naast de normale kosten, ook nog de kosten van annulering) waarbij bij het boeken van een nieuwe reis wederom kosten moeten worden gemaakt. De vouchersysteem schuift de gemaakte kosten vooruit. Het is echter geen afstel maar uitstel want deze kosten zijn inmiddels reeds gemaakt.

⁵ <https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2020/03/23/krachtenbundeling-voor-gestrande-nederlandse-reizigers>

De overheid heeft in het pakket van maatregelen dit ook ingezien. In het pakket van compensatiemaatregelen van 17/3 constateert het kabinet *"De gezondheidsmaatregelen van het kabinet hebben enorme consequenties voor de inkomsten in een aantal sectoren in het bijzonder. Zoals bijvoorbeeld de (verplichte) sluiting van eet- en drinkgelegenheden en annuleringen in de reisbranche. Deze inkomsten kunnen bovendien moeilijk worden ingehaald wanneer het coronavirus achter de rug is. Het kabinet komt daarom met een compensatieregeling met passende maatregelen voor bedrijven in de genoemde sectoren. Deze wordt nu uitgewerkt en met spoed voorgelegd aan de Europese Commissie voor de beoordeling op (geoorloofde) staatssteun"*

Als hierboven beschreven is dit uitermate passend aangezien de reisbranche niet alleen, net als vele andere sectoren, wordt geconfronteerd met *omzetschade* door vraaguitval, maar *daarbij* ook nog eens een forse *annuleringsschade* heeft, welke niet met de algemene overheidsmaatregelen kunnen worden opgevangen.

2. Opzet voor berekening van de annuleringsschade en omzetschade voor de reisbranche.

2.1. Uitvoering van een enquête onder reisbedrijven

In week 14 (1^e week april) is bij een 14-tal ANVR reisbedrijven een verzoek gedaan tot opgave van de schade door annuleringen alsmede de te verwachte omzetschade over 2020. Het enquêteformulier is als bijlage 1 toegevoegd.

Bij de gevraagde bedrijven aan het onderzoek is beoogd te komen tot een spreiding naar omzet (groot/klein), type verkoop (direct selling/gemengd/retail), markt (mice, businessreizen, luchtvaart, bus, acco-only) alsmede naar bestemming (EU, VS/Azië/Afrika e.d.).

De gegevens van de deelnemende bedrijven zijn vervolgens omgerekend naar totalen voor de gehele reisbranche.

De totale cijfers van de reisbranche zijn afkomstig uit de omzet-opgaven die bedrijven jaarlijks doen t.b.v. omzetafhankelijk contributiebepaling. De ANVR-bedrijven geven de ANVR hiervoor jaarlijks een machtiging tot inzage van hun omzetopgave aan SGR. In de rapportage van SGR is de omzet te verdelen in een 5-tal categorieën

- direct verkoop aan consumenten
- verkoop touroperating aan consumenten via retail
- verkoop retail aan consumenten
- luchtvaart en businessreizen
- overige verkoop (verkoop niet-reisonderdelen en verkoop aan niet-consumenten, zoals verenigingen, scholen, mice ect,)

De deelnemende bedrijven aan de enquête zijn op grond van hun verkoop verdeeld over deze 5 categorieën. Per categorie is zo de gemiddelde annuleringsschade en omzetschade berekend. De weging van deze 5 categorieën op het totaal van de omzetcijfers van het meest recente jaar (2018) is vervolgens gehanteerd voor de berekening de uitsplitsing van de annuleringsschade en de omzetschade. Op deze wijze worden de forse verschillen in marge maar ook in b.v. geannuleerde omzet tussen b.v. de directe verkoop aan consumenten en b.v. luchtvaart + businessreizen op de juiste wijze gewogen. De cijfers zijn vervolgens geactualiseerd naar 2020 aan de hand van de geprognosticeerde cijfers 2020 uit de enquête.

Enkele reisonderneming zijn niet alleen touroperator/reisretailer maar hebben ook nog eigen luchtvaartmaatschappij/hotelketen/cruisemaatschappij ect. Deze activiteiten zijn buiten beschouwing gelaten. In de cijfers zitten tevens niet de reisverkoop buiten Nederland.

In de cijfers zit voorts een zeker mate van overlap. Organisatoren verkopen aan de retail. Hun omzet kan zo deels dubbel worden geteld. Dit is overigens niet het geval bij de berekening van de marge. Aan retail leverende organisatoren hanteren een lagere marge aangezien verkoop/marketingkosten niet door henzelf maar door het reisbureau worden gemaakt. Ook bij de berekening van andere schades is er op gelet

dat kosten niet dubbel zijn geteld.

2.2. Berekening Annuleringsschade

De Annuleringsschade wordt gedefinieerd als de financiële schade welke reisondernemingen oplopen als gevolg van het door corona annuleren van reeds verkochte reizen. Deze schade betreft zowel de verliezen op nog aan te vangen en uit te voeren reizen alsmede de verliezen die zijn gemaakt als gevolg van aanpassingen die moesten worden uitgevoerd voor klanten onderweg. Als gesteld onder 1.3 moesten sommige klanten tegen hoge kosten worden gerepatrieerd; bij andere klanten moest de reis na enkele dagen worden afgebroken. Dit veroorzaakte een verlies als gevolg van het restitueren van gedeelde vakantiedagen.

Door de deelnemende bedrijven zijn de volgende cijfers aangeleverd

A: Gepronosticeerde Omzet 2020

B: Geboekte omzet tot 1 juni: op basis van percentage van verwachte omzet van model bedrijf in C: De geannuleerde omzet tot 1 juni: Op het moment van enqueteren was niet niet precies bekend of alle reizen tot 1 juni geen doorgang konden vinden. Door de bedrijven is hiervoor een inschatting gemaakt.

D: Marge: de marge als % van de verkoopprijs

E: Marge verlies (CxD)

F. Non-refundabele annuleringskosten op geannuleerde reizen

G. extra repatriëringskosten van teruggehaalde klanten

H. kosten gedeelde van klanten

I: Totale schade door annuleringen wordt vervolgens berekend als de som van F+G+H+I

2.3. Berekening omzetschade

De omzetschade wordt gedefinieerd als de financiële schade welke reisondernemingen oplopen als gevolg van de situatie dat reizen die niet worden geboekt vanwege de onzekere situatie rond corona + en hierboven beschreven annuleringsschade

Door de deelnemende bedrijven zijn de volgende cijfers aangeleverd

J. De gecalculeerde marge (als %) over de geprognosticeerde omzet 2020 (A)

K: Verwachte omzet 2020 begin april

L: Margeverlies (verwacht begin april) = (A-K) x J

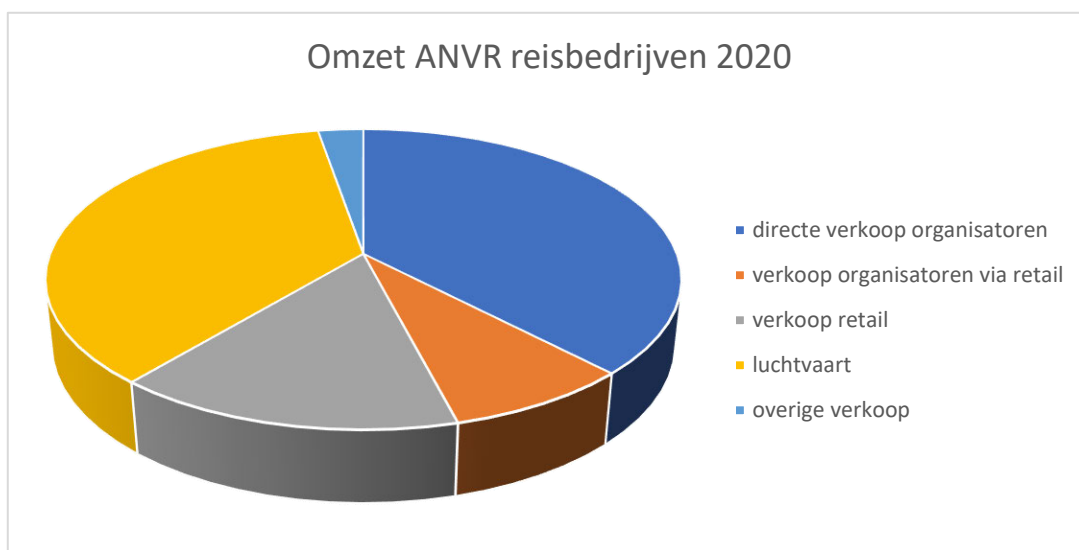
M: Onvermijdbare annuleringskosten op inkoop 2020

N: Bruto omzetschade (L+M)

3. Berekende annulerings- en omzetschade

3.1 Reisbranche in cijfers

In 2018 bedroeg de totale omzet van de bij de ANVR aangesloten reisbedrijven een € 9,3 mld. Op grond van de omzetprognose van de aan de enquête deelnemende lidbedrijven zou voor het jaar 2020 een omzet worden gerealiseerd van precies € 10,0 mld.



3.2. Berekende annuleringschade

In totaal was (begin april) zo'n € 2,7 mld omzet geboekt tot 1 juni (27%). Hiervan is inmiddels € 1,18 mld (43%) geannuleerd door corona. Van de overige 57% is dus een deel gewoon uitgevoerd (wintersport/winterzon), wordt mogelijk nog uitgevoerd of wordt nog geannuleerd.

De door de genquêteerde bedrijven opgegeven annuleringschade bedraagt omgerekend voor de gehele reisbranche in totaal bijna €340 mln. Deze schade is als volgt verdeeld.

Annuleringsschade ANVR reisbedrijven uitgesplitst naar type schade (cijfers begin april) tot 1 juni 2020.

Annuleringsschade naar Type	Bedrag (in mln)	Als percentage
Margeverlies op reizen	175,8	52,2%
Non-refundabel kosten	80,0	23,8%
Extra repatriëringskosten	24,8	7,4%
Gederfde vakantiedagen	56,5	16,7%
Totaal	337,1	100%

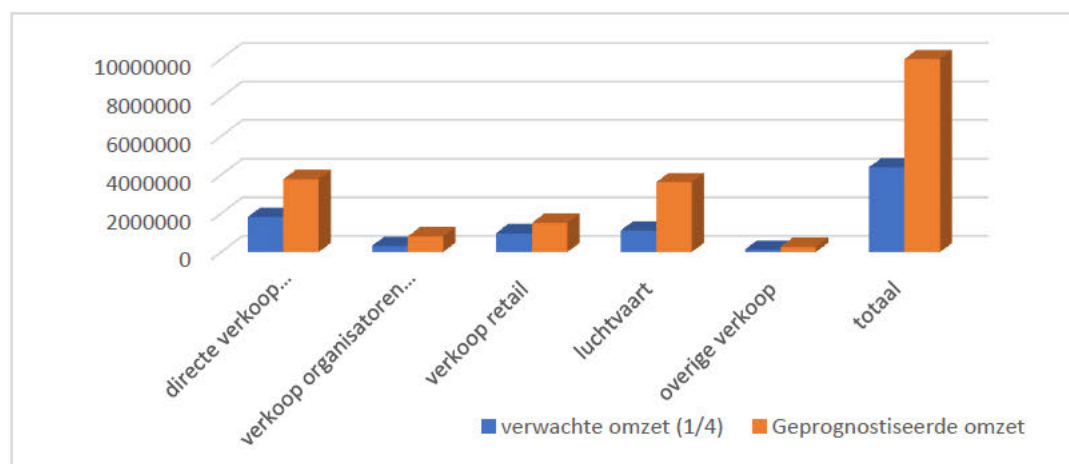
Bij de losse verkoop van vliegtickets en in de businessreizen is alleen sprake van margeverlies. Voor de reisorganisatoren is uiteraard sprake van een spreiding over de 4 typen schaden, alhoewel ook daar het margeverlies als categorie het grootst is.

3.3 Omzetschade 2020 (incl. annuleringsschade)

Begin april bedroeg de op dat moment *verwachte* (dus bijgestelde) omzetprognose voor 2020 in totaal € 4,39 mld; een teruggang van meer dan 56,1% ten opzichte van de geprognosticeerde omzet voor 2020.

De ingeschatte teruggang in omzet varieert per sector. Met name in de businesssector is de indruk dat het in 2020 niet meer goed komt gelet op verantwoordelijkheden van bedrijven voor hun medewerkers op reis.

Omzetschade 2020 van ANVR reisbedrijven uitgesplitst naar type sector (cijfers schatting begin april)



Het geraamd omzetverlies bedraagt een € 5,61 mld. Hierbij wordt gerekend met een totale schade (margeverlies+annuleringskosten) voor de reisbranche van €867 mln. Het grootste deel is margeverlies. Iets minder dan 22% is schade als gevolg van niet te vermijden annuleringskosten. Het betreft hier ramingen en

schattingen van de enquête deelnemers over het jaar 2020. De annuleringsschade als berekend onder 3.2 is hierin dus ook opgenomen. Het betreft voorts een inschatting begin april. De berichtgeving sindsdien zal eerder leiden tot een hoger ingeschatte omzetschade op dit moment.

3.4 Gevolgen bij voortzetting reisbeperkingen

De annuleringsschade is door de bedrijven opgegeven voor gemaakte boekingen tot 1 juni. Indien er ook in de maanden juni/juli/augustus niet gereisd kan worden, zal bovenop de gecalculeerde schade naar schatting enkele honderden miljoenen annuleringsschade moeten worden toegevoegd. De annuleringsschade zal dan (ruim) boven de € 0,5 mld uitkomen.

De omzetschade bedraagt (opgave begin april) als gesteld een 56% van de geprognosticeerde omzet voor 2020. In de opgave van diverse partijen, c.q. navraag hiernaar is (nb. meetmoment begin april) uitgegaan van een voorzichtig herstel in de maand juni en juli en een verder herstel in het najaar. Wanneer de reisbeperkingen in juni niet worden opgeheven, herstel in juli en augustus uitblijft en moet uit worden gegaan van een voorzichtig herstel pas diep in het najaar, moet het jaar 2020 als verloren worden beschouwd. Met alleen wat gerealiseerde wintersport/winterzon in de eerste 2,5 maand van 2020 en mogelijk enig herstel in de laatste 2 maanden, zal gelet op het jaarlijkse reispatroon zal het omzetverlies een 80-85% zijn van de geprognosticeerde omzet. De totale schade voor de branche zal dan ruim boven de €1 mld uitkomen,

13 april 2020

10.2 e



Annuleringschade

a. Geboekte omzet tot 1/6	€
b. Geannuleerde omzet tot 1/6 door corona	€
c. Gemiddelde marge	%
d. Margeverlies (b x c)	€
e. Non-refundable annuleringskosten op geannuleerde reizen	€
f. Extra repatriëringskosten van teruggehaalde klanten	€
g. Kosten van gedeerde vakantiedagen van klanten	€
Totale schade door annuleringen (d + e + f + g)	€

Omzetschade 2020 (incl. annuleringsschade)

a. Geprognosticeerde omzet 2020	€
b. Gecalculeerde marge over deze omzet	%
c. Verwachte omzet 2020 op dit moment (begin april)	€
d. Margeverlies (a-c) x b	€
e. Onvermijdbare annuleringskosten op inkoop 2020	€
Bruto omzetschade (d+e) voor 2020	€