



Corona Vragen & Antwoorden

Bron/in overleg met HISWA-RECRON (deels aangepast wb dekking annuleringsverzekering)

Versie 2, dd. 3 maart 2020

*Het aantal besmettingen met het coronavirus (COVID-19) neemt toe in Nederland. Welke vragen kunt u, als ondernemer van een groepsaccommodatie, verwachten?
Hierbij een antwoord op de meest gestelde vragen.*

Hoe moet je het coronavirus melden?

Het nieuwe coronavirus is melding plichtig. Alle artsen en laboratoria moeten elke patiënt met een verdenking van besmetting met het nieuwe coronavirus melden bij de GGD.

Een gast meldt zich bij de eigenaar van een groepsaccommodatie en zegt dat hij zich ziek voelt en hij vraagt of dat het coronavirus kan zijn. Wat te doen?

Als je in Nederland verkouden bent of longklachten hebt, hoef je je meestal geen zorgen te maken dat je het nieuwe coronavirus hebt. De kans is veel groter dat je gewoon griep hebt of een ander verkoudheidsvirus. Neem telefonisch contact op met je huisarts of de lokale GGD Gemeentelijke Gezondheidsdienst als je koorts hebt met luchtwegklachten én de afgelopen twee weken in een land/regio geweest bent met de wijdverspreide verspreiding van het coronavirus: China (incl. Hong Kong en Macau), Singapore, Zuid-Korea, Iran en Noord-Italië of de afgelopen twee weken contact hebt gehad met een patiënt met het nieuwe coronavirus.

Wanneer moet je als ondernemer telefonisch contact opnemen met de lokale huisarts als een gast zich ziek voelt en denkt aan het coronavirus?

Je kunt telefonisch contact opnemen met de huisarts als de gast koorts heeft met luchtwegklachten (hoesten of kortademigheid) én in de afgelopen weken in een land/regio geweest is waar het coronavirus is gesignaleerd óf de afgelopen weken contact heeft gehad met een patiënt met het nieuwe coronavirus. De landen/regio's en gemeenten zijn: China (incl. Hong Kong, Macau), Taiwan, Singapore, Zuid-Korea en Iran. En de Noord-Italiaanse provincies: Lombardije, Veneto, Emilia Romagna, Piëmonte, Aosta-vallei, Trentino-Zuid-Tirol, Friuli-Julisch-Venetië en Ligurië.

Wat te doen als de gast voldoet aan de verschijnselen van het coronavirus en in aanraking is geweest met het besmette gebied of een besmet persoon?

Het is raadzaam om de gast te verzoeken direct terug te gaan naar zijn accommodatie en daar te wachten op nadere instructies. Vervolgens dient de lokale huisarts geraadpleegd te worden. De huisarts kan vervolgens het onderzoek uitvoeren en een test initiëren. De arts zal vervolgens (ingeval van verdenking op het coronavirus) in overleg met de GGD nadere afspraken maken die betrekking hebben op de betrokken patiënt, zijn direct omgeving en het recreatie- of watersportbedrijf en de overige gasten.

Kan de gast eventueel een beroep doen op de dekking van zijn annuleringsverzekering?

Er is sprake van dekking als:

Vraag: Ik of een mede reisgenoot is ziek geworden door het Coronavirus. Valt dit onder de dekking van de annuleringsverzekering?

Antwoord: Ja, dit is uiteraard gedekt en valt onder de volgende artikelen van de voorwaarden:

6.1.1 Overlijden, ernstige ziekte of ernstig ongeval-letsel van verzekerde.

6.1.2 Overlijden van één niet meereizende bij RecreatieVerzekeringen.nl op de namenlijst opgegeven persoon. Uiteraard is het wel zo dat u moet annuleren *op advies van een arts en niet op eigen initiatief*.

Er is geen dekking als:

Vraag: Wij wonen in een besmet gebied omdat het Coronavirus daar heerst en mogen nu niet reizen! Valt dit onder de dekking van de annuleringsverzekering?

Antwoord: Nee dit valt niet onder de dekking van de annuleringsverzekering. De annuleringsverzekering dekt alleen met namen genoemde evenementen die van persoonlijke aard zijn. Denk aan bijvoorbeeld overlijden of ziekte.

Vraag: De groepsaccommodatie ligt in een besmet gebied omdat het Coronavirus daar heerst en daardoor kunnen wij niet op vakantie. Kunnen wij de vakantie annuleren?

Antwoord: Dat kan, maar dit valt niet onder de dekking van de annuleringsverzekering. De annuleringsverzekering dekt alleen met name genoemde evenementen die van persoonlijke aard zijn. Denk aan bijvoorbeeld overlijden of ziekte.

Wat gebeurt er als er iemand is die mogelijk het nieuwe coronavirus (COVID-19) heeft?

Als iemand met ziekteverschijnselen zich via de telefoon bij een arts meldt en de arts denkt dat de patiënt mogelijk het nieuwe coronavirus heeft, gaat er een protocol in werking. De arts vraagt een test aan bij het RIVM Rijksinstituut voor Volksgezondheid en Milieu en het Erasmus MC Erasmus University Medical Center. Daar wordt tegelijkertijd de test ingezet. Ondertussen wordt de verdachte patiënt in isolatie gehouden. Dat kan in thuisisolatie of door opname in het ziekenhuis. Dat is afhankelijk van de situatie. Als de test positief is, blijft de patiënt in isolatie en doet de GGD Gemeentelijke Gezondheidsdienst zogenoemd contactonderzoek. Alle mensen waarmee de patiënt tijdens de besmettelijke periode contact heeft gehad, moeten gedurende de incubatietijd hun gezondheid in de gaten houden. Als zij ziekteverschijnselen krijgen moeten zij dat aan de GGD melden en begint het verhaal van voor af aan.

De gast heeft zijn verblijf bij u geboekt, maar leest over de wereldwijde verspreiding van het virus en wil daarom zijn verblijf bij u afzeggen. Kan hij dat doen en krijgt hij dan zijn vooruitbetaalde boekingsom terug?

Nederland, en dus ook uw bedrijf en uw omgeving, zijn niet 'op slot gezet' door de rijksoverheid. De gast kan dus gewoon bij u vakantie houden. Als hij annuleert vanwege het coronavirus, dan impliceert dat niet dat hij het vooruitbetaalde bedrag kan terug claimen. De annuleringsregeling van de Groepsaccommodaties Nederland-voorwaarden is van toepassing en dat betekent dat de recreant een deel of het geheel (bij annulering op de dag van de ingangsdatum) van de overeengekomen prijs zal moeten betalen.

De gast heeft bij u geboekt en is afkomstig uit een land of een plaats waar het coronavirus is uitgebroken. Daarom wil hij zijn vakantie afzeggen. Moet u de door hem vooruitbetaalde kosten aan hem terugbetalen?

Nee, dat hoeft u niet. Het is ook niet te zeggen dat deze gast besmet is. Hij kan zijn verblijf gewoon bij u houden.

De gast heeft bij u geboekt en is afkomstig uit een land of een plaats waar het coronavirus is uitgebroken. Daarom wenst u hem niet op uw bedrijf te ontvangen. Mag u hem weigeren?

Er is een overeenkomst tot stand gekomen die u eigenlijk zou moeten uitvoeren. Het ligt gevoelig om deze gast te weigeren, zeker nu u niet kunt weten of de gast al dan niet besmet is (geweest). In ieder geval moet u de gast in dat geval de door hem vooruitbetaalde kosten vergoeden. Niet uit te sluiten valt dat u daarnaast ook een schadevergoeding verschuldigd bent als de ontbinding van de overeenkomst aanwijsbare schade heeft meegebracht voor de gast (hij moest bv. een duurdere groepsaccommodatie regelen en heeft extra reiskosten).

Vergoedt de annuleringsverzekering de kosten als een gast wil annuleren?

In de meeste gevallen niet, tenzij de gast zich heeft bijverzekerd voor extra annuleringsredenen, zoals de uitbraak van een besmettelijke ziekte. Als de recreant dat heeft gedaan, dan betaalt die verzekeraar wel.

Stel dat een deel van Nederland 'op slot gaat' in verband met mogelijke verdere verspreiding van het coronavirus. Mijn bedrijf bevindt zich in dat afgesloten gebied en daardoor moet ik gasten afzeggen. Moet ik de vooruitbetaalde gelden aan de gasten terugbetalen?

Ja, dat moet u. Als u de overeenkomst niet kunt uitvoeren, ten gevolge van onvermijdbare en buitengewone omstandigheden, dan heeft u het recht de overeenkomst te beëindigen of te ontbinden, maar wel onder de verplichting dat u de vooruitbetaalde gelden dient terug te betalen aan de gast. In deze situatie kan overigens ook de gast de overeenkomst kosteloos annuleren, hetgeen inhoudt dat u de vooruitbetaalde gelden dient terug te betalen. Of een gebied op slot gaat wordt bepaald door de overheid. Als het bedrijf ten gevolge daarvan moet sluiten wordt dat als bedrijfsrisico gezien en is er geen recht op een compensatie. Er zijn dan wel mogelijkheden voor werktijdverkorting voor de medewerkers.

Stel dat een deel van Nederland 'op slot gaat' in verband met mogelijke verdere verspreiding van het coronavirus. Mijn bedrijf bevindt zich in dat afgesloten gebied en ik kan daardoor mijn gasten niet ontvangen en wil hen een vervangend verblijf aanbieden over enkele maanden. Kan dat en zo ja, moet ik dan de vooruitbetaalde gelden terugbetalen als zij dat nieuwe aanbod niet wensen aan te nemen?

De oorspronkelijke overeenkomst kan niet worden uitgevoerd en dat brengt een restitutieplicht met zich mee ten aanzien van de vooruitbetaalde gelden. Een aanbod om de vakantie op een later moment alsnog te komen inhalen op uw bedrijf hoeft door de gast niet te worden geaccepteerd; dat is namelijk een aanzienlijke aanpassing van de oorspronkelijke overeenkomst. In het geval dat de gast het aanbod niet accepteert, dient u de vooruitbetaalde gelden terug te betalen.

Wat kunt u doen bij het 'op slot gaan' van het bedrijf richting medewerkers?

Dit kan betekenen dat medewerkers niet meer naar werk mogen komen, of het bedrijf niet meer mogen verlaten en daardoor niet naar huis kunnen. De aanwezige medewerkers moeten dan doorwerken en zorgen voor de gasten die op dat moment op het bedrijf aanwezig zijn. Dit moet voor hen natuurlijk wel op een veilige manier gebeuren en daarom is het belangrijk in deze gevallen de aanwijzingen van de GGD en de overheid op te volgen.

Wat kunt u doen bij 'het op slot' gaan van het bedrijf richting gasten?

De gasten die op het moment van het op slot gaan op het bedrijf zijn, kunnen het bedrijf niet verlaten. De aanwijzingen van de lokale autoriteiten moeten strikt worden gevolgd. In beginsel dienen de goederen en diensten die worden geleverd aan de gasten gedurende het hele verblijf door de gasten te worden vergoed. Een eventuele aansprakelijkheidsstelling door een gast moet worden bekeken in nauw overleg met een juridisch adviseur. Een beroep op overmacht is daarbij het meest waarschijnlijk.

Wat moet ik doen als een medewerker niet kan komen werken (bijv. omdat hij vast zit een ander besmet gebied? Voor wiens (financiële) risico komt dat?

Als uw medewerker niet kan komen door ziekte of door een situatie buiten zijn schuld om, dan is de werkgever gewoon het loon verschuldigd.

Er komen minder gasten als gevolg van het coronavirus. Kan ik werktijdvermindering aanvragen voor mijn personeel?

Dat kan in bepaalde gevallen. De Rijksoverheid maakt beroep op werktijdverkorting en deeltijd WW mogelijk. Er geldt een wachttijd of eigen risico en er moet een verwachting zijn dat de omzet gedurende langere tijd meer dan 20 % lager is dan normaal.

Als medewerkers de symptomen hebben van het coronavirus, moeten we hen dan verplichten mee te werken aan nader geneeskundig onderzoek?

Nee, dat kan niet zomaar; dit kan alleen de GGD. Medewerkers kunnen eventueel wel de toegang worden ontzegd als er een vermoeden is van besmetting en zolang er daarover geen duidelijkheid bestaat. Geadviseerd wordt in deze gevallen de bedrijfsarts of arbodienst in te schakelen. De medewerker heeft recht op loondoorbetaling gedurende de periode dat hem de toegang is ontzegd wegens het vermoeden van besmetting en in geval hij daadwerkelijk besmet is, dient het loon eveneens te worden doorbetaald.

Zijn er extra hygiënemaatregelen nodig bij voedselbereiding?

In beginsel niet. Voor voedselbereiding gelden strenge eisen v.w.b. de hygiëne die strikt moeten worden nageleefd. Overdracht van het coronavirus via voedsel naar de mens onwaarschijnlijk.

Hoe zit het met de loondoorbetaling van medewerkers als zij niet kunnen komen of besmet zijn?

Als een medewerker niet kan komen door ziekte of door een situatie buiten zijn schuld om, dan is de werkgever loon verschuldigd. Onder het laatste wordt begrepen dat een gebied 'op slot gaat' en de werknemer niet op het werk kan komen, of het geval dat de werknemer zelf op zijn vakantieadres vast zit in een besmet gebied dan wel in quarantaine zit.