



## Corona Vragen & Antwoorden

Bron en met toestemming van HISWA-RECRON

19 maart 2020

Hierbij Update 3. De twee eerdere informatiebladen over de gevolgen van het Coronavirus zijn per email verzonden op maandag 2 maart resp. vrijdag 13 maart 2020. Mocht u deze niet (meer) in uw bezit hebben, mail dan naar [info@groepsaccommodaties-nederland.nl](mailto:info@groepsaccommodaties-nederland.nl) en wij sturen u het toe.

Onderstaande info is gebaseerd op informatie van Hiswa-Recron.

### Boeking en annuleringen

[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.

[Stel een deel van Nederland gaat 'op slot gaat' in verband 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 het coronavirus. Mijn bedrijf bevindt zich in dat afgesloten gebied en wil mijn gasten een vervangend verblijf aanbieden. Kan dat?](#)

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

### De gast heeft bij u geboekt en is afkomstig uit een land of een plaats waar het coronavirus is uitgebroken. Mag u hem weigeren?

Er is een overeenkomst tot stand gekomen die u eigenlijk zou moeten uitvoeren. Het ligt gevoelig om zo'n recreant te weigeren, zeker nu u niet kunt weten of de recreant al dan niet besmet is (geweest). In ieder geval zult u de recreant in dat geval de door hem vooruitbetaalde kosten moeten 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 recreant (hij moest bv. een duurder hotel regelen en heeft extra reiskosten).

Ingeval er een reële dreiging van besmetting is voor andere gasten of personeel, dan brengen de redelijkheid en billijkheid, in combinatie met de zorgplicht die u heeft ten opzichte van uw andere gasten en uw personeel, mee dat u die gast kunt weigeren. U zult wel voldoende aannemelijk moeten maken, dat deze dreiging aanwezig is. Voor gasten die afkomstig zijn uit een oranje of rood gebied lijkt voldoende verdedigbaar dat er sprake is van een dergelijke dreiging. U dient de vooruitbetaalde boekingsom te restitueren. Er is geen recht op aanvullende schadevergoeding.

## Groepen gasten

### Het kabinet heeft maatregelen afgekondigd die (vooralsnog) werken tot en met 6 april. Kan ik mijn gasten echter gewoon ontvangen en de afgesproken diensten leveren?

Er zijn geen gebieden op slot gezet; er zijn wel maatregelen genomen t.a.v. bepaalde activiteiten. Als de gast gewoon kan aankomen en de diensten (bv. verblijf en/of vermaak) gewoon geleverd kunnen worden, handel dan als 'business as usual' en ontvang uw gasten en lever uw diensten. Mogelijk moet u wel enige beperkingen aan de levering van uw diensten toepassen. Horecagelegenheden moeten echter gesloten zijn. Bezorgen en afhalen is wel toegestaan.

U zou met het oog op een eventuele beperking van uw dienstverlening gasten een voucher kunnen aanbieden met een korting op een volgend verblijf. Vraag in ieder geval begrip van uw gasten voor genomen maatregelen; die maatregelen zijn ook en vooral genomen in het belang van ook hun gezondheid.

Er is geen reden voor u om de aankomst of het verblijf te annuleren en de vooruitbetaalde boekingsom terug te betalen. Gasten die desondanks annuleren doen dat op eigen kosten; zij zijn de annuleringskosten verschuldigd conform de voorwaarden en er volgt dus geen restitutie van vooruitbetaalde kosten.

### Heeft het kabinet nu wel of niet besloten dat groepsarrangementen niet meer mogen doorgaan of ligt er nog steeds een grens bij maximaal 100 personen?

Groepsaccommodaties kunnen gewoon openblijven, met uitzondering van de eventuele horeca. De grens ligt bij 100 personen maximaal op het terrein/accommodatie. Er is wel een advies om geen sportactiviteiten meer te organiseren bij minder dan 100 personen, maar hiervoor is geen verbod afgegeven. Dat laat onverlet om bij grotere groepen, tot splitsing van groepen over te gaan en de groepen zo klein mogelijk te maken als dat kan. Mogelijk dat op dit onderwerp in de aankomende dagen nog nieuwe richtlijnen worden vastgesteld.

Onze groepsaccommodatie heeft een keuken waarin door ons als bedrijf gekookt wordt en/of een keuken waarin de gasten van de groep zelf koken. Valt één van de twee dit onder de sluiting van horeca?

Nee, dit valt vooralsnog niet onder de sluiting van de horeca, zoals bedoeld door de Rijksoverheid op 15 maart. Het bereiden en nuttigen van eten en drinken door een groep in een gezamenlijke ruimte valt niet onder een eet- en drinkgelegenheid.

Bereiden en eten van voedsel blijft mogelijk indien de consumpties niet ter plaatse worden opgegeten. Vermijd ook drukte en zorg ervoor dat mensen niet te dicht op elkaar staan (1,5m afstand). De vraag om precieze verduidelijking staat uit bij instanties. Raadpleeg ook de lokale noodverordening voor de uitleg voor uw gemeente.

Mag een afhaalrestaurant op een recreatiebedrijf wel openblijven?

Ja, het rijk heeft op 16 maart (16:00 uur) een aanvulling gedaan. Bezorgen en afhalen blijft mogelijk indien de consumpties niet ter plaatse worden opgegeten. Vermijd ook drukte en zorg dat mensen niet dicht op elkaar staat. (NB: aanvulling over afhalen is gepubliceerd op <https://www.rijksoverheid.nl/actueel/nieuws/2020/03/15/aanvullende-maatregelen-onderwijs-horeca-sport>)

Ná verblijf van een groep gasten blijkt dat één van de gasten met het coronavirus is besmet. Wat betekent dit voor het bedrijf waar de groep te gast is geweest?

De betreffende gast is in dit geval dus al vertrokken, maar de vraag is of het virus dan nog zou kunnen rondwaren op het bedrijf en daardoor een gevaar zou kunnen zijn voor nieuwe groepen. Neem zo nodig contact op met het gecontracteerde schoonmaakbedrijf en vraag hen hoe te handelen of om schoon te maken, rekening houdende met de aanwezigheid van een besmette gast. Schoonmaakbedrijven hebben zich in het algemeen voorbereid op eventuele coronaproblematiek en hebben daarvoor protocollen ontwikkeld. Neem daarvan kennis. Voor zover bekend is het niet zeer waarschijnlijk dat het coronavirus lang kan overleven buiten het menselijk lichaam. Het is verstandig in zo'n geval de volgende acties te ondernemen:

- Sluit de ruimte waar de zieke heeft verbleven minimaal 1 dag af en zet de ramen open.
- Na minimaal 1 dag de besmette ruimte schoonmaken. Verwijder overbodige losse materialen, zoals kranten. Het advies is om niet te stofzuigen; dat kan mogelijk leiden tot verdere verspreiding door de lucht. Reinigen kan met normale reinigingsmiddelen, waarbij er vooral aandacht moet zijn voor oppervlakken die vaak met de handen worden aangeraakt, zoals wastafels, gootstenen en kranen, klinken, toiletzittingen, zeepdispensers en handdoekautomaten. Gebruik voor vloeren een chlooroplossing of een ander desinfecterend middel en laat de vloer vervolgens aan de lucht drogen. Voor kleinere oppervlakken kan ook een alcoholoplossing gebruikt worden.
- Voor menselijke uitscheidingen (urine, braaksel e.d.) gelden nadere eisen, want deze leveren een verhoogd risico op. Zorg dat er persoonlijke beschermingsmiddelen (voorschoot, langere handschoenen, veiligheidsbril, adembescherming) worden gebruikt door de schoonmakers. Verwijder de uitscheidingen zoveel mogelijk met absorberend papier en doe dit in een afvalcontainer (niet gooien i.v.m. spetteren).

- Na afloop van de schoonmaakwerkzaamheden de handen met handschoenen wassen met water en zeep en vervolgens de handschoenen binnenste buiten uittrekken en de handen wassen met water en zeep.

Eén of meerdere personen van een gezelschap kunnen niet meekomen -want zitten in thuisquarantaine- of komen uit een gebied dat op slot zit. Hoe zit dat met annuleren en kosten?

Dit ligt meer in de risicosfeer van de personen. U kunt in principe gewoon leveren, maar de groep kan door een "overmachtssituatie" niet afnemen. Restitutie van gelden is dan ook niet aan de orde. U kunt een alternatieve periode aanbieden aan de groep, hiertoe bent u niet verplicht.

We ontvangen volgende week gasten in onze groepsaccommodatie. Het betreft een groep van ca. 60 personen. Is het verstandig de boeking door te laten gaan, en hoe zit dit dan met de restitutieverplichting?

Met de huidige maatregelen is het niet verboden om de overeenkomst niet uit te voeren. Het aantal gasten betreft immers onder de 100 gasten. Of het verstandig is, is een grijs gebied en voor interpretatie vatbaar. Het RIVM adviseert om zoveel mogelijk thuis te blijven en niet binnen 1,5 meter van andere personen te komen. In het geval van deze boeking is het waarschijnlijk dat dit wel gebeurt. U kunt in overleg met de opdrachtgever treden om te bespreken wat hierin wijsheid is, en eventueel een alternatief aanbieden. Let op: dit hoeft u niet te doen. Indien de opdrachtgever niet wenst te komen, bent u niet verplicht om geld terug te betalen.

## Financieel

Wat kan mijn bedrijf doen om liquiditeitsproblemen als gevolg van annuleringen te voorkomen?

We adviseren om in contact te treden met gasten of klanten die willen annuleren. Benadruk dat er in Nederland geen beperkende maatregelen zijn waardoor de vakantie niet door zou kunnen gaan. Je kunt als bedrijf de overeenkomst dus gewoon nakomen. Indien een gast echt voet bij stuk houdt en een reservering wil annuleren, laat hem dan weten dat hij op een ander moment welkom is bij jouw bedrijf. Je kunt een andere dienst, product of periode aanbieden voor hetzelfde bedrag. Geef aan dat het gezien de uitzonderlijke situatie nu niet mogelijk is om het aanbetaalde geld terug te storten. Bovendien is bij annuleren de normale annuleringsregeling volgens de Groepsaccommodaties Nederland-voorwaarden van toepassing.

Wat kan ik doen als ik onverhoopt in de financiële problemen kom?

Als u onverhoopt in financiële problemen komt door het coronavirus kunt u gebruik maken van de verruimde borgstelling midden- en kleinbedrijf (BMKB)-regeling. De regeling is operationeel vanaf maandag 16 maart 2020 en maakt onderdeel uit van een eerder [aangekondigd pakket](#) aan maatregelen van het kabinet om de economische gevolgen van het coronavirus op te vangen.

Het ministerie van Economische Zaken en Klimaat staat via de BMKB borg voor de kredieten aan ondernemers, zodat zij makkelijker geld kunnen lenen. Ondernemers kunnen hiervoor terecht bij

kredietverstrekkers, zoals banken. In de reguliere regeling betreft het borgstellingskrediet 50% van het krediet dat de financier, vaak een bank, verstrekt. De borg van de overheid bedraagt 90% van dit borgstellingskrediet.

### Waar en hoe kan ik met mijn bedrijf aanspraak maken op de BMKB-regeling?

Aanvragen van de regeling doe je niet zelf, maar je kunt een geaccrediteerde financier vragen van de regeling gebruik te maken. Meestal is dat de bank. De [geaccrediteerde financiers](#) staan vermeld op de website van RVO. Banken doen de aanmeldingen voor de verruimde BMKB bij RVO. Voor meer informatie bel je met het adviesteam van de Kamer van Koophandel op 0800 - 2117.

### Wat houdt de nieuwe regeling Noodfonds Overbrugging Werkgelegenheid in?

De regering heeft extra steunmaatregelen bekend gemaakt voor het bedrijfsleven. Een van deze maatregelen is een Noodfonds Overbrugging Werkgelegenheid. Om die reden is het niet meer mogelijk om de (oude) werktijdverkorting aan te vragen. De exacte datum waarop een aanvraag kan worden ingediend is nog niet bekend. Als u al een aanvraag heeft gedaan, zal deze worden beschouwd als een aanvraag voor de nieuwe tegemoetkomingsregeling. Wel zal bij u aanvullende informatie opgevraagd worden. In de onderstaande link treft u de informatie van de rijksoverheid aan.

<https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/ww-uitkering/vraag-en-antwoord/aanvragen-werktijdverkorting-en-ww-uitkering-personeel>

## Duitsers en Belgen

### Mogen Duitsers nog naar Nederland op vakantie gaan?

De Duitse overheid heeft op maandag 16 maart jl. nieuwe maatregelen getroffen. Het advies van de Duitse overheid is om alleen noodzakelijke reizen door te laten gaan en niet naar het buitenland te reizen. Dit is geen bindend advies. Daarbij wordt gemeld dat indien je dit wel doet, je rekening moet houden met het op slot gaan van gebieden en verminderde mobiliteit en faciliteiten.

De grenzen met de Benelux zijn echter nog open, dus het staat Duitse gasten vrij om naar Nederland op vakantie te gaan.

### Wie betaalt er bij annulering door een Duitse gast die niet kan of wil komen?

### In België is een lock down, wie betaalt de annulering door een Belgische gast die niet wil of kan komen?

Indien een Duitse of Belgische gast niet kan of wil komen vanwege het feit dat hij niet naar het buitenland wil of mag reizen, ligt dit in de risicosfeer van de Duitse/Belgische gast. Daarom is een tegemoetkoming of restitutie niet verplicht anders dan de geldende annuleringsregelingen uit de betreffende Groepsaccommodaties Nederland-voorwaarden.

In deze situatie kun je er als ondernemer natuurlijk wel uit coulance voor kiezen om een oplossing te zoeken in de vorm van omboeken naar een andere periode of de afgifte van een voucher op een later nog niet bepaald moment. Dit zijn keuzes die de ondernemer zelf kan maken, maar waartoe hij niet verplicht is.