

[25-03-2020 10:10:17] 10.2.e : Berichten en gesprekken in deze chat zijn nu beveiligd met end-to-end versleuteling.

[25-03-2020 10:10:17] 10.2.e : Hoi goedemorgen. Ik mocht van 10.2.e (vanwege haar vrije dag) jou vandaag ff spammen. Is er al nieuws over het voucher? De druk loopt hier intern in de sector extreem op! Ik begreep dat er gisteren overleg zou zijn tussen woordvoering en de stas? Vrgr 10.2.e (ANVR)

[25-03-2020 10:13:15] 10.2.e Hi! Ja dat mag! Ik begrijp het, we zijn er heel druk mee. Buiten de afdeling even kritisch aan kijken naar de beeldvorming. Het is namelijk best lastig om aan publiek duidelijk te maken dat deze publieke steun zich beperkt tot de pakketreizen. We overleggen nu met communicatie.

[25-03-2020 10:14:43] 10.2.e : Ok, ok! Beeldvorming is alles. Maar wij hebben SGR-garantie (want pakketreis)! ♂

[25-03-2020 10:15:36] 10.2.e haha ik weet het! Is mijn grootste argument!

[25-03-2020 10:16:30] 10.2.e : Buiten de reikwijdte

[25-03-2020 10:16:52] 10.2.e : Maar goed: je kent de argumenten en je kent de urgentie. Ik laat je werken!

[25-03-2020 10:17:05] 10.2.e : Dat vind ik persoonlijk heel belangrijk, maar de Stas is ook voor B2B en al helemaal voor de kleine B

[25-03-2020 10:17:19] 10.2.e

[25-03-2020 10:18:00] 10.2.e Hoe gaat het met jullie timing voor de advertentie? GAat die ook door zonder ons akkoord of wacht je nog even of dat nog snel lukt?

[25-03-2020 10:19:28] 10.2.e : Ok, omdenken. Van B2C naar B2B: als wij vouchers moeten accepteren van hotel en de airline, moet klant voucher accepteren van ons. Zo blijft de keten van liquiditeit intact.

[25-03-2020 10:21:03] 10.2.e Buiten de reikwijdte

Buiten de reikwijdte

[25-03-2020 10:21:24] 10.2.e de voucher is de oplossing voor alles :D

[25-03-2020 10:21:55] 10.2.e maar dat begrijpt nog niet iedereen. En is ook nogal hectisch ook bij communicatie.

[25-03-2020 10:23:02] 10.2.e : Buiten de reikwijdte

[25-03-2020 10:24:19] 10.2.e Oh jee... dat heb ik dan weer even gemist..

[25-03-2020 10:24:45] 10.2.e en dit?

[25-03-2020 10:25:26] 10.2.e Ik ga pas adverteren met steun van jullie

[25-03-2020 10:25:53] 10.2.e : 10.1.c

[25-03-2020 10:27:23] 10.2.e nou ik ga zo veel als ik kan mijn collega's van communicatie stalken

[25-03-2020 10:29:34] 10.2.e 10.2.g

Kijk, gefixed! Ik hoor het akkoord wel!

[25-03-2020 10:30:17] 10.2.e

[25-03-2020 10:33:26] 10.2.e Zijn er bij SGC ook kleine bedrijven aangesloten? Meer de grote reisorganisaties denk ik ne?

[25-03-2020 10:35:48] 10.2.e GGTO heeft bedrijven met omzet tot Max 1,5 miljoen omzet per jaar. Circa 400 'bedrijven' met totale omzet van 80 miljoen. SGR boven 1,5 miljoen omzet.

Voor jou idee: ons 'gemiddelde' (mediaan) bedrijf heeft 11 werknemers en circa 3,5 miljoen omzet. TUI marktleider met 2,1 miljard

[25-03-2020 10:36:14] 10.2.e : Ergo: ook wij zijn MKB

[25-03-2020 10:36:22] 10.2.e : Op paar na

[25-03-2020 10:51:01] 10.2.e : Oke, dan zijn jullie voor een deel dus wel geholpen ook met de andere noodmaatregelen. Dat helpt wel in de communicatie denk ik.

[25-03-2020 10:55:57] 10.2.e Tuurlijk. Maar we bloeden dood op liquiditeit. Huilende ondernemers aan de telefoon die de pay roll niet kunnen draaien deze maand. Wat een ellende

[25-03-2020 10:57:00] 10.2.e Ja is het ook. Staan consumenten wel schappelijk tegenover die voucher? Hebben ze er begrip voor? Of nog veel die geld terug eisen?

[25-03-2020 10:59:10] 10.2.e Veel mensen accepteren omboeken, er is wel begrip voor voucher, maar het zou echt zo neipen als er publiekelijk steun komt.

Want zoals ik schreef. Airlines betalen niet terug, hotels betalen niet terug. Dus we moeten wel!

[25-03-2020 12:17:40] 10.2.e Hi, heb jij voor mij de advertentietekst zoals je die zou willen gebruiken? WEet niet of je dat al met 10.2.e had besproken.

[25-03-2020 12:21:05] 10.2.e : Nee. Heb 10.2.e laten weten dat:

- of we gaan adverteren is afhankelijk van de vraag of we steun krijgen;

- waarmee we gaan adverteren afhankelijk van de inhoud van de steun

[25-03-2020 12:21:27] 10.2.e : 10.2.e had al wat gestuurd eerder, maar die steunverklaring helpt ons niet

[25-03-2020 12:21:49] 10.2.e Oke, helder, dank!

[25-03-2020 12:22:33] 10.2.e : Maar begrijp dat jullie hier nog niet mee akkoord kunnen gaan?

[25-03-2020 14:15:54] 10.2.e : 'ANVR reisondernehmungen hebben samen met garantiefonds SGR een Corona-voucher met garantiedekking ontwikkeld. Stas/minister vinden dit in deze omstandigheden een zeer goede oplossing die in het belang is van zowel de reiziger als de reisonderneming. Zonder iets af te doen aan de wettelijke rechten van de reiziger ondersteunen wij dit initiatief van harte'.

[25-03-2020 14:16:02] 10.2.e : Zoiets?

[25-03-2020 14:40:39] 10.2.e IK bel je zo

[25-03-2020 14:40:51] 10.2.e :

[25-03-2020 16:11:45] 10.2.e : Wij werken aan een persbericht. Komt je kant uit einde middag.

Kijken we vanaf daar verder.

[25-03-2020 16:13:50] 10.2.e Yes, doen we!

[25-03-2020 17:49:01] 10.2.e : <bijgevoegd: 00000042-PHOTO-2020-03-25-17-49-01.jpg>

[25-03-2020 17:50:11] 10.2.e : (Buiten mij om)

[25-03-2020 17:50:22] 10.2.e : Maar ik snap het ff niet meer

[25-03-2020 18:28:05] 10.2.e Huh?

[25-03-2020 18:28:13] 10.2.e Dit zegt mij niks

[25-03-2020 18:28:43] 10.2.e : Ja! Journalist heeft jullie gebeld en jullie woordvoering zegt dit

[25-03-2020 18:28:55] 10.2.e : Mmm

[25-03-2020 18:28:57] 10.2.e Oké

[25-03-2020 18:28:59] 10.2.e : ACM heeft ook bericht geplaatst

[25-03-2020 18:30:44] 10.2.e Ja dat lees ik nu

[25-03-2020 18:31:22] 10.2.e Maar dat jullie woordvoering dat zegt tegen een journalist snap ik geen biet van!

[25-03-2020 18:31:57] 10.2.e Ik ook niet! Hij heeft kennelijk aangegeven dat we met een post op sociale media komen

[25-03-2020 18:32:07] 10.2.e : Wat ik vanmiddag al zei

[25-03-2020 18:32:16] 10.2.e : Dus niet heel spannend

[25-03-2020 18:32:50] 10.2.e : Haha! Dat wilde 10.2.e niet snappen

[25-03-2020 18:34:34] 10.2.e : Nee dat denk ik ook

[25-03-2020 18:35:13] 10.2.e : Goede nieuws voor jou. Dat leest natuurlijk buiten de sector niemand

[25-03-2020 18:51:20] 10.2.e ja... misschien willen ze nu wel een persbericht met jullie ondersteunen, kunnen we iets meer context geven.

[25-03-2020 18:51:54] 10.2.e : Ik stuur je later voorstel. Ff aan het koken nu!!

[25-03-2020 18:52:12] 10.2.e nana no worries, ik ga ook eten!

[25-03-2020 18:52:30] 10.2.e : Smakelijk

[26-03-2020 14:48:33] 10.2.e : Bericht van stas hooglijk gewaardeerd in de sector. Dank voor je bemiddeling!

[26-03-2020 15:22:33] 10.2.e Het is het maximale dat ik er uit kon slepen. Hopelijk helpt het jullie weer beetje vooruit!

[26-03-2020 15:34:10] 10.2.e : ACM heeft gisteren belangrijke stap gezet. Vandaag er bovenop helpt enorm. We hebben het persbericht uitgedaan waarin we de tweet quoten!

[26-03-2020 15:34:19] 10.2.e : Ben je dankbaar!

[26-03-2020 15:35:21] 10.2.e Gelukkig! Dat is fijn te horen!

[30-03-2020 19:17:08] 10.2.e : Hi 10.2.e , goedenavond. Tot mijn verrassing las ik onderstaand:

[30-03-2020 19:17:12] 10.2.e : Luchtvaartmaatschappijen mogen hun klanten tijdelijk vouchers geven als compensatie voor geannuleerde vluchten. Dat is in strijd met Europese regels, maar minister Cora van Nieuwenhuizen (Infrastructuur) wil dat tijdelijk gedogen in verband met de coronacrisis.

Voorwaarde is wel dat de vouchers niet langer dan twaalf maanden geldig zijn. Na het verstrijken van die periode moeten passagiers het niet gebruikte deel alsnog vergoed krijgen. Luchtvaartmaatschappijen moeten daartoe zelf het initiatief nemen en daar helder over communiceren met hun klanten.

„Het kabinet vindt het tijdelijk gebruik van vouchers een acceptabel alternatief, omdat een passagier het recht behoudt op terugbetaling van diens ticket”, schrijft Van Nieuwenhuizen aan de Tweede Kamer. Op die manier wordt voorkomen dat luchtvaartmaatschappijen dieper in de financiële problemen komen.

[30-03-2020 19:18:01] 10.2.e : Als airlines 12 maanden mogen zitten op het geld (geen garantie btw) kunnen wij onmogelijk na 6 maande de reiziger terug betalen!

[30-03-2020 21:36:46] 10.2.e : [aanwijzing-aan-de-ilt-inzake-handhaving-verordening-eg-nr-261-2004.pdf.pdf.pdf](#) • 2 pagina's <bijgevoegd: 00000071-aanwijzing-aan-de-ilt-inzake-handhaving-verordening-eg-nr-261-2004.pdf.pdf.pdf>

[30-03-2020 21:37:07] 10.2.e

[30-03-2020 21:38:00] 10.2.e : Das wel wat anders dan een social media post!

[31-03-2020 10:44:22] 10.2.e : Hi! Heb je ff tijd om kort te bellen?

[31-03-2020 10:45:10] 10.2.e : Zit nu in call. Ik kan kwart over?

[31-03-2020 10:45:33] 10.2.e : Supergraag! Just say when

[31-03-2020 10:45:53] 10.2.e