

Uitverkochte RMC Meet-Up met Erik Jan Reuver (SGRZ)

'Nog steeds veel vragen over zakelijk zusje van SGR'

SGR is per 1 januari 2017 van start gegaan met een garantiefonds voor de zakelijke markt: SGRZ. Het nieuwe garantiefonds werkt op basis van productdekking, waar vooral MICE-en groepsreis-bedrijven van gebruik maken. Per 1 juli dit jaar gaat ook de SGRZ Retaildekking van start, de derde loot aan de stam van SGR. Hoe zit het precies en wat zijn de voor- en nadelen van de nieuwe organisaties? Tijdens een drukbezochte RMC Meet Up in het kantoor van TravMagazine gaf SGR-directeur Erik Jan Reuver tekst en uitleg.

Door: Tijn Kramer en Theo de Reus

Dat er voor de bijeenkomst over SGRZ een flinke wachtlijst was, zei al genoeg over de belangstelling voor het onderwerp. Met 95 bezoekers was het een volle bak in de redactieruimte van TravMagazine in Hilversum. Het werd een informatieve bijeenkomst met speelse elementen, waarbij bezoekers via de telefoon en website van Northpolls.com vragen konden stellen. Na afloop was er een quiz. Jitske Roos, die SGR ondersteunt op het gebied van marketing en communicatie, trad hierbij op als co-host en quizmaster.

Vanuit de zaal was vanaf de start veel dorst naar kennis, van zowel

kleine zakelijke reisspecialisten tot veel grotere reisaanbieders. Vragen over onduidelijkheden konden digitaal, al dan niet anoniem, worden gesteld via Northpolls.com, die vervolgens op een scherm werden geprojecteerd. Maar er vielen ook geregeld spontane opmerkingen vanuit het publiek te horen.

'Ben je verplicht lid te worden bij SGRZ?', was een eerste vraag. Het antwoord daarop was ontkennend. 'We faciliteren, maar verplichten je tot niets. De wet verplicht wel je maatregelen te nemen, maar je bent vrij te gaan waar je wilt. Maar ik moet ook stellen dat ik op dit moment geen

andere partijen ken die in een soortgelijke garantie voorzien', aldus Reuver.

En zo was het al gauw een redelijk spervuur: 'Kun je als eenmanszaak lid worden?' ('Ja, mits je aan de voorwaarden voldoet'), 'Kun je SGRZ-lid worden zonder deelnemer te zijn van SGR, maar bijvoorbeeld van de Vereniging voor Kleine Reisbedrijven VVKR?' vroeg Theo Hoving van Fadiro (antwoord: 'Nee, op dit moment niet'). En evenmin een niet onbelangrijke vraag van Erik van der Waard (Inter Noord Leeuwarden): 'Mag je de SGRZ-kosten verhogen met een eigen marge en in de boekingskosten stoppen?' Het antwoord dat kwam, kon rekenen op goedkeuring. 'Ja hoor, ik zie niet in waarom niet', stelde Reuver.

Hieronder een selectie van veel gestelde vragen over SGRZ.

Waarom is SGRZ eind 2016 in het leven geroepen?

Reuver: 'We hebben dat gedaan naar aanleiding van vraag uit de markt. SGR biedt locatiedekking,

maar in de zakelijke markt was vraag naar een productdekking. We hebben de MICE-dekking omgebouwd tot SGRZ zakelijk. Dat betekent dat – naast groepsreizen – alle zakelijke reizen waarbij de overeenkomst met een deelnemer is afgesloten, met uitzondering van raamovereenkomsten, zijn gedekt.'

Wanneer valt een reisovereenkomst onder de garantie van SGR en wanneer bij SGRZ?

Reuver: 'Wordt de overeenkomst vanaf 1 juli met een natuurlijk persoon afgesloten, dan valt deze onder SGR. Bij een overeenkomst (boeking/factuur) aan een bedrijf, school, onderneming, vereniging, koor, etc valt deze onder SGRZ. Het gaat er dus om aan wie je de factuur richt. Is het een familieboeking met één hoofdboeker, dan valt deze uiteraard onder SGR.'

Wat is het verschil tussen de gewone SGRZ garantie en SGRZ Retaildekking?

Reuver: 'SGRZ garantie is



Erik Jan Reuver en Jitske Roos.

bedoeld voor bedrijven of instellingen die groepsreizen of zakelijke reizen kopen bij de zakelijke reisorganisaties of zakelijke reisbureaus. Zij willen graag productdekking zodat ze als bedrijf zelf diensten kunnen toevoegen zonder dat de garantie vervalt.

De retaildekking is bedoeld voor alle reizen die door een touroperator via een externe retailer worden verkocht, waarbij de externe retailer kan kiezen om er een samengestelde reis van te maken (dan is hij organisator) of puur te blijven bemiddelen, zonder enige toevoeging aan het pakket waarop bemiddeld is. Hierdoor heeft hij keuzevrijheid en hoeft de retailer geen bankgarantie bij SGR aan te houden en kan hij wel de SGR-garantie aan de consument aanbieden. Dit is een

verzekeringsproduct.'

Wanneer wordt de garantie van SGR beperkt tot natuurlijke personen? Wanneer moet ik als bedrijf mijn zakelijke klanten SGRZ-garantie geven?

Reuver: 'Met de ingangsdatum van de nieuwe wet op de reisovereenkomst, 1 juli 2018.'

Ben ik als zakelijk reisagent verplicht om SGRZ-deelnemer te worden?

Reuver: 'Nee, maar er is wel een wettelijke verplichting om jouw zakelijke klanten een insolventiegarantie te bieden als je als organisator pakketreisovereenkomsten of gekoppelde reisarrangementen aanbiedt.'

Hoeveel deelnemers heeft SGRZ nu?

Reuver: 'Dat zijn er nu circa 75. Het betreft nu nog allemaal zakelijke reisondernemingen, groepsreis- of MICE-bedrijven.'

Wat zijn de kosten van SGRZ?

Reuver: 'Per 1 juli vraagt SGRZ per boeking 1 euro voor de bijdrage aan het fondsvermogen en 0,25 cent handlingfee. Deze bijdrage wordt dan betaald door de gebruiker van de garantie. Er wordt dan bij SGRZ geen deelnemersbijdrage meer gevraagd. Bij SGR betaalt de deelnemer een bijdrage over de omzet. Op verzoek van de markt is er bij SGRZ sprake van een bijdrage per boeking. Zodoende kun je met een paar zakelijke boekingen toch gebruik maken van SGRZ, zonder hoge kosten. Daarnaast kan je bij een bijdrage per boeking deze makkelijker in rekening brengen bij de klant. Dat hoeft natuurlijk niet, dan gaat het ten laste van de eigen winst- en verliesrekening.'

Is SGR al niet rijk genoeg?

Reuver: 'Het gaat hier om een risico dat we voorheen niet dekten. Bovendien is het vermogen van SGR geld bijeen gebracht door de consument. Wel zullen we als SGR 3 miljoen euro bijdragen als startkapitaal van SGRZ.'

Hieronder veel gestelde vragen over SGRZ Retaildekking (per 1 juli 2018)

Wat houdt SGRZ Retaildekking precies in?

Reuver: 'SGRZ Retaildekking kun je beschouwen als een bedrijfsrisicoverzekering (soort van herverzekering) voor retailers (reisagenten) die zaken doen met een SGR touroperator. Je kunt bij faillissement van die touroperator/leverancier schade

claimen, ongeacht de wijze waarop je als retailer de reis aan de consument aanbiedt.'

Hoe wordt per 1 juli de risicodragende omzet van een retailer berekend?

Reuver: 'Risicodragende omzet = totale omzet -/- omzet via de leverancier die via SGRZ is afgedekt -/- vrijstellingen van buitenlandse touroperators die een soortgelijke regeling als SGR hebben -/- vrijgestelde omzet. Alle vrijstellingen worden zo spoedig mogelijk gepubliceerd.'

Zijn al veel touroperators aangesloten bij SGRZ voor de retaildekking?

Reuver: 'SGRZ Retaildekking is alleen bedoeld voor touroperators die aan de SGR retailers leveren, dus niet voor direct sellers. Er zijn circa 300 touroperators die via de retail werken.'

Mag ik als deelnemer van SGRZ ook het beeldmerk van SGRZ gebruiken?

Reuver: 'SGRZ is een B2B dekking. Het beeldmerk is geen aanduiding dat de consument garantie heeft, daarvoor is SGR bedoeld. Het heeft dus geen zin om het beeldmerk van SGRZ actief in reclame of anderszins te gebruiken met betrekking tot de retaildekking. Bij SGRZ zakelijk wordt een certificaat meegeleverd voor de opdrachtgever als bewijs van garantie. Het heeft dus niet zoveel nut om het beeldmerk van SGRZ in reclame-uitingen te gebruiken.'

Waarom kan de retaildekking niet gewoon via SGR? Ben je van het gezeur af.

Reuver: 'SGR geeft vanaf 1 juli 2018 alleen nog garantie aan natuurlijke personen die een overeenkomst met een SGR-

Transavia geeft tickets weg

Transavia heeft zich aangesloten als sponsor van de Reismanagement Club (RMC). Om dat feit extra te benadrukken, waren Britt Keunen en Karen Kuhlman en gastvrouwen Wendy ten Brink-Hoeve en Marjolein Vellekoop-Mantel aanwezig. Transavia zou Transavia niet zijn als die niet een ludieke binnenkomer had. Onder elke stoel in de zaal was een kofferlabel

geplakt. De bezoekers werd gevraagd onder hun stoel te kijken. Eén label had namelijk een goudkleurige achterkant. Deze was goed voor twee tickets naar een Transavia-bestemming naar keuze. De gelukkige winnares was Annemiek Dieduikman van D-rt Groep. De eerstvolgende RMC Meet-Up is op 15 juni, in het kantoor van Transavia.



Het team van Transavia (vlnr): Karen Kuhlman, Wendy ten Brink-Hoeve, Marjolein Vellekoop-Mantel en Britt Keunen, met winnares Annemiek Dieduikman van D-rt Groep (tweede van rechts).

deelnemer hebben afgesloten. SGR is B2C, voor de consument dus. SGRZ is voor de zakelijke markt opgezet. SGRZ is B2B. Daarnaast geeft SGRZ productdekking, dat wil zeggen dat de garantie in stand blijft op het deel dat ingekocht is bij een SGRZ-deelnemer, ongeacht of er zaken of diensten worden toegevoegd aan de uiteindelijke reis. Om dit onderscheid duidelijker te maken hebben wij SGRZ in een apart fonds opgezet, mede ook omdat de toezichthouder (DNB) dit in verband met een vrijstelling van toezicht nodig vindt.'

Hoe gaat SGRZ om met samengestelde pakketten waar het touroperator-deel in de minderheid is?

Reuver: 'Bij schade kan de retailer bij SGRZ het deel dat gekocht is bij een SGRZ-deelnemer claimen, ongeacht of hij organisator of doorverkoper is. De garantie blijft dus in stand voor het deel dat ingekocht is bij de SGRZ-deelnemer. Het deel dat door de retailer wordt toegevoegd, is de verantwoordelijkheid van de retailer. Deze zal daarvoor weer zekerheden bij SGR moeten aanhouden richting de consument of op een andere manier zijn schade moeten

afdekken. Ook verandert hierdoor wellicht de hulp en bijstand die een organisator moet verlenen. Maak hierover afspraken met je leverancier.'

Wat voor voordelen heeft een touroperator van SGRZ?

Reuver: 'De retailer moet in principe over zijn hele omzet zekerheden aanhouden. Indien hij dat niet hoeft te doen over het deel dat ingekocht wordt bij een deelnemer van SGRZ, scheelt dat voor de retailer en zal hij eerder zaken doen met deze betreffende touroperator/leverancier. Dit is een USP voor de touroperator/leverancier.'

De retailer hoeft dus geen hogere bankgarantie bij SGR neer te leggen. Je voorkomt dus dat een reis wordt gedekt door dubbele bankgaranties, van zowel leverancier als retailer?

Reuver: 'Precies.'

Zouden zonder de SGRZ Retaildekking reisbureaus omvallen vanwege de hoge bankgarantie die ze dan zelf moeten stellen?

Reuver: 'Direct omvallen denk ik niet. Wel legt een bankgarantie



een beslag op je werkkapitaal, waardoor sommige reisbureaus wel eens krap in hun liquiditeit kunnen komen te zitten.'

SGRZ vraagt bij de retaildekking een aparte verklaring voor leveringsplicht van de touroperator. Een touroperator heeft toch al leveringsplicht?

Reuver: 'Dat geldt alleen wanneer de touroperator een overeenkomst met een consument afsluit, al dan niet via een bemiddelaar (doorverkoper). Indien een retailer de samengestelde reis als organisator aanbiedt, dan heeft deze leveringsplicht jegens de consument en de achterliggende leverancier mogelijk niet. Dan hangt het van de onderliggende afspraken tussen de touroperator/leverancier en retailer af of er sprake is van leveringsplicht. SGRZ kan dat pas achteraf bij faillissement vaststellen. Derhalve vraagt SGRZ als zekerheid (naast een

bankgarantie) ook een verklaring leveringsplicht aan de betreffende touroperator die deelnemer wil worden aan SGRZ, ten behoeve van de retaildekking.'

Hoe gaat de retail voor dit systeem betalen?

Reuver: 'Dat is nog nader uit te werken, maar in grote lijnen komt het erop neer dat SGRZ de retailer op basis van een opgave de bijdrage achteraf in rekening zal brengen.'

Uiteraard waren dat niet alle vragen die leefden, maar middels een interactieve digitale quiz en het interview op het podium werden veel onduidelijkheden weggenomen. Tijdens de borrel na afloop vormde zich een groepje reisagenten en touroperators rond Reuver die hem bestookten met aanvullende vragen. 'Ook op onze website staat veel informatie... En anders weten jullie me te vinden', aldus Reuver.

Gold partners

amadeus



transavia



Silver partners

Noverius



webpower

Bronze partners



YOURS

