

Beste gast,

De uitbraak van de Coronacrisis heeft de wereld hard geraakt. U heeft de komende weken een (korte)vakantie bij ons geboekt. Ik besef mij dat uw vakantieplannen mogelijk gewijzigd gaan worden, of zelfs niet door kunnen gaan.

We hebben zelfs het besluit moeten nemen om onze telefonische bereikbaarheid dicht te zetten en om vragen alleen via de mail binnen te laten komen. Toen wij onze lijnen sloten stonden er constant meer dan honderd lijnen in de wacht. Nu kunnen we werken op volgorde van aankomstdatum en niet op volgorde van binnenkomst van uw telefonische verzoek.

Op dit moment zijn wij bij Weekendjeweg.nl overspoeld door duizenden e-mails. U heeft volkomen terecht vragen over uw vakantie. Wij zijn al vanaf 12 maart met alle collega's vrijwel 24 uur per dag aan het werk om te proberen uw verzoeken te beantwoorden. Wij werken, net zoals heel Nederland, onder zeer moeilijke omstandigheden vanuit huis. Vaak moeten mijn collega's ook op hun kinderen passen en voor zieken zorgen. Hierdoor is de verwerkingstijd langer dan u normaal van ons kunt verwachten.

Hoe verwerken wij op dit moment al uw vragen?

Wij verwerken op dit moment uw verzoeken en vragen op volgorde van **aankomstdatum**. Met andere woorden; we zijn op dit moment bezig met het verwerken van alle verzoeken van gasten die tot 20 maart vertrekken. Het kan dus zijn dat u pas over enkele weken iets van ons hoort over uw verblijf welke een aankomstdatum in de toekomst heeft.

Ik kan op dit moment niet uitsluiten dat u niet tijdig voor uw aankomstdatum een reactie van ons ontvangt. Hiervoor excuses. Hoewel wij onze uiterste best doen u voor aankomstdatum te informeren, kunnen we dit onder de huidige omstandigheden niet garanderen. De situatie verandert soms met het uur. Daarom willen we u dringend verzoeken ook zelf met uw accommodatie te checken.

U kunt ons ook helpen:

1. Wij vragen u om ons niet nogmaals te mailen of we uw verzoek hebben ontvangen, 'vraag op vraag' verstopt onze systemen. Wij hebben uw eerste bericht zeker ontvangen.
2. Wilt u zelf het nieuws volgen op de websites van uw accommodatieverschaffer, het nieuws gaat zo snel dat we niet altijd 100% up to date zijn over sluitingen van uw accommodatie.
3. Check ook zelf of uw accommodatie gesloten is. Zo kunnen we samen onnodige teleurstellingen voorkomen.
4. Wij hopen op uw begrip als u tegenstrijdige berichten hoort van ons of uw accommodatieverschaffer. Vaak zijn ook zij al dagen in de weer en bieden dapper strijd tegen de enorme crisis.

Heeft u nog geen bericht van ons ontvangen over uw vragen met uw aankomstdatum in het verleden?

Wij zijn bezig met al uw vragen, vaak wachten wij op antwoorden van uw accommodatieverschaffer. Op dit moment geven wij vanwege extreme drukte voorrang aan gasten die de **komende dagen** op vakantie gaan en in onzekerheid verkeren over hun vakantie. Wij vragen u om uw geduld u hoort zo spoedig mogelijk van ons.

Wij zijn uw online platform waar u uw vakantie heeft geboekt. Wij kunnen dus geen beslissingen nemen of invloed uitoefenen over de alternatieven die u geboden zijn. In sommige gevallen kan het zelfs zijn dat u geen geld terug kunt krijgen van uw accommodatieverschaffer, omdat u onder bepaalde specifieke voorwaarden heeft geboekt.

Ik realiseer mij dat de situatie u misschien teleurstelt, boos maakt of frustreert. Toch vragen wij uw begrip voor deze situatie. Het is onmacht. Wij werken zoals altijd met man en macht voor u door.

Voor nu het allerbelangrijkste: Ik wens u vooral een goede gezondheid toe.

Met Vriendelijke groet,

Karel Vos
Managing Director-Eigenaar
Weekendjeweg.nl/Bungalows.nl