

## Q&A Besluit Hampshire beëindiging franchiseproduct – 16 januari 2017

### 1. **Waarom stopt Hampshire met het franchise product?**

Hampshire Hotels heeft de strategische keuze gemaakt verder te gaan met de hotels die in eigendom zijn. Hampshire wil de management hotels scherper positioneren, scherper in de markt zetten en daar ook de volledige focus op leggen qua kwaliteit. Ondanks de ontwikkeling tot Hampshire 2.0 kost het franchiseproduct veel management aandacht die zich niet vertaalt in resultaat.

### 2. **Zijn de franchisehotels een sta in de weg voor kwaliteitsverbetering voor de eigendomshotels?**

De franchisehotels zijn geen sta in de weg. Echter, zonder franchiseproduct, dat veel geld en aandacht vraagt, kan Hampshire zich meer focussen op de verbetering van de kwaliteit van de eigen hotels.

### 3. **Welke afspraken maken we voor heldere en eenduidige communicatie over Hampshire? In de berichtgeving nu lijkt het alsof de licentiehouders een sta in de weg zijn. Wij vinden dat niet goed. Wat doet Hampshire er aan om reputatieschade ook voor de licentiehouders te voorkomen?**

Het is niet onze bedoeling de indruk te wekken dat de franchisenemers een sta in de weg zijn. Als dat zo wordt geïnterpreteerd betreuren we dat en wij zullen daar meer rekening mee houden. De groep franchisenemers zijn altijd ambassadeurs geweest van het merk en hebben bijgedragen tot het succes van de groep.

### 4. **Waarom werd dit besluit op vrijdagmiddag voor kerst middels een niet gepersonaliseerde mail bekend gemaakt?**

Op vrijdag 16/12 hadden we in een meeting met de managers van onze bedrijven de strategie verteld en tevens meegedeeld dat we zouden stoppen met het franchiseproduct. Om te voorkomen dat de franchisenemers dit uit de markt zouden vernemen hebben we direct aansluitend een mail gestuurd met de mededeling te stoppen met het franchiseproduct.

### 5. **Wat gaat Hampshire de resterende contractperiode voor ons betekenen?**

We zullen alle contracten conform afspraak nakomen. Alle afdelingen blijven beschikbaar zoals in het verleden het geval was. We zoeken een vervanger voor Daniëlle en Léon Dijkstra is te allen tijde beschikbaar als aanspreekpunt.

### 6. **Kunnen de franchisenemers éézijdig en kosteloos de lopende overeenkomst opzeggen?**

Ja, de franchisenemers kunnen de overeenkomst voortijdig opzeggen. Franchisegever Hampshire kan de overeenkomst niet éézijdig opzeggen.

### 7. **Wat betekent dit voor de inkoopafspraken?**

Op het moment dat de franchiseovereenkomst is beëindigd eindigen de inkoopafspraken.

### 8. **Hoe werkt de beëindiging?**

Bij de beëindiging van het contract ontvangt de franchisenemer een overzicht van te nemen acties. Een deel hiervan zal door Franchisegever worden uitgevoerd.

### 9. **Is de naam Hampshire te koop? Wat gebeurt er met de naam Hampshire?**

De naam Hampshire is niet te koop. We blijven de naam Hampshire gebruiken.

**10. Wil je ons helpen een nieuwe franchisegever te vinden?**

We zijn beschikbaar om mee te denken over een nieuwe franchisegever. We hebben gesproken met Golden Tulip. Het is aan de franchisenemers zelf om hier stappen in te zetten en afspraken te maken

**11. Vergoedt Hampshire door franchisegever voor de branding gemaakte kosten?**

Nee, gemaakte kosten worden niet vergoed. Gemaakte kosten zijn onderdeel van de overeenkomst die franchisegever zal naleven.

**12. Blijft de franchiseraad bestaan?**

Ja, de franchiseraad blijft bestaan net zoals alle andere contractuele afspraken blijven bestaan en zullen worden nagekomen.

**13. Heeft u advies ingewonnen bij de franchiseraad over het besluit om te stoppen met het franchiseproduct?**

Nee, we hebben ervoor gekozen geen advies in te winnen bij de franchiseraad omdat de beslissing om de contracten niet te verlengen en uiteindelijk te stoppen met het licentieproduct genomen was en we van mening zijn dit besluit te kunnen nemen zonder overleg.

**14. Worden alle vragen en antwoorden ook schriftelijk aan de aanwezigen op de vergadering ter beschikking gesteld?**

Ja, we hebben de vragen en antwoorden in de vorm van een Q&A verzameld. Onderhavige Q&A is op de vergadering behandeld. Er zal genotuleerd worden en additionele vragen en opmerkingen zullen worden vastgelegd en verspreid.

**15. Het exploiteren van meer franchise hotels dan eigen hotels onder één formule is altijd de kernactiviteit van Hampshire Hotels geweest. De franchisenemers hebben in belangrijke mate bijgedragen aan de naam en faam van Hampshire. Het eenzijdig beëindigen van de relatie met alle franchisenemers is in strijd met ambities en mededelingen aan de franchisenemers tot en met november 2016 en heeft niet alleen morele en economische, maar ook juridische consequenties. Bij een franchise dienen partijen steeds de wederzijdse belangen af te wegen. De vraag is: Met welke argumenten en binnen welke tijdspanne heeft de directie van Hampshire Hotels zich hierop voorbereid en de belangen van franchisenemers mede afgewogen?**

De discussie over de rentabiliteit en bijdrage van het franchiseproduct liep reeds langere tijd binnen Hampshire. Middels de aanpassing van het product richting "Hampshire 2.0" hebben we getracht de formule rendabel te maken. Dat is niet gelukt. Alhoewel we snappen dat de mededeling dat we stoppen met het franchiseproduct onverwacht is, hebben zowel franchisegever als franchisenemer de contractuele mogelijkheid de overeenkomst niet te verlengen met in achtneming van de afgesproken opzegtermijn. Concreet is dat wat we als franchisegever doen.

Ons alternatief was geweest dat we de franchisenemers niet hadden geïnformeerd en we vervolgens de contracten hadden laten aflopen zonder de franchisehouders van te voren te informeren. Dit achtten wij gezien de relatie onjuist. We zijn van mening dat we, door onze keuze de hotels vroegtijdig te communiceren, alle hotels ruimschoots de tijd geven zich voor te bereiden op een samenwerking met een nieuwe franchisepartner. Hierbij bieden wij de franchisenemers tevens de onverplichte mogelijkheid de overeenkomst ééenzijdig en voortijdig te beëindigen.

- 16. In de aankondiging d.d. 16 december 2016 stelt Hampshire Hotels dat alleen mondiale ketens nog in staat zijn deze formule (als we het over de Hampshire formule hebben) rendabel te exploiteren. Een dergelijke conclusie slaat net zo goed op de eigen hotels. Wordt met 'formule' uitsluitend de hotelfranchising bedoeld, dan is het bestaan van de niet mondiale hotelfranchise ketens in binnen- en buitenland bewijs van het tegendeel. Vragen: Welke onderbouwing heeft de directie van Hampshire Hotels voor haar stelling? Zit het probleem bij de buitenwereld of bij het franchise concept van Hampshire? Indien het laatste. Wat is er dan mis aan het Hampshire franchise concept?**

Franchise is een product dat slechts functioneert indien een strakke formule wordt gehanteerd en waarbij schaalgrootte van belang is. In de veranderende hotelwereld zijn slechts de mondiale spelers succesvol in het rendabel exploiteren van franchise formules, waarbij hun wereldwijde distributiekraacht de sleutel tot succes is. Ons product is te beperkt om deze strakke franchise formule te kunnen hanteren welke een hogere prijs, en dus rendabel business model, rechtvaardigt. Wij bieden geen OTA korting, mondiaal loyalty programma en mondiaal RFP programma. Of kleinere nationale franchise ketens geld verdienen weet ik niet

- 17. Het exploiteren van eigen vestigingen en franchise vestigingen onder één formule is heel gebruikelijk. De verhouding tussen kosten, marge en investeringen ligt bij eigen exploitatie volkomen anders dan bij franchise exploitatie. De voordelen van de combinatie zijn met name schaalvoordelen van één hoofdkantoor, meer inkoopkracht, groter commercieel bereik etc. meer spreiding etc. etc. Een punt is dat eigen bedrijven strakker zijn aan te sturen dan franchisenemers. Het beleid en de inspanning van Hampshire Hotels was juist de sturing van franchisenemers strakker aan te halen. Vraag: Is dat beleid mislukt? Zo ja, waardoor?**

Dat beleid is deels mislukt. Wij hebben de franchisehouders er niet van kunnen overtuigen meer hard-branded te kiezen voor Hampshire. In de praktijk heeft het merendeel van de franchisegevers bijvoorbeeld nog een eigen website met veelal eigen bookingsmodule. Hier zal een valide reden voor zijn. Dit betekent in de praktijk echter dat wij in vele gevallen wel de sales- en marketing inspanningen leveren, maar niet de revenuen ontvangen

- 18. Heeft Hampshire Hotels met één of meer franchisenemers andere voornemens dan simpelweg het uitdienen van het bestaande contract, bijvoorbeeld overname onderneming? Is overname van de onderneming van een franchisenemer door Hampshire Hotels in bepaalde gevallen een optie?**

Wij hebben met geen enkele franchisenemer andere voornemens dan het niet verlengen van het lopende contract. Mocht een franchisenemer voornemens zijn het bedrijf te verkopen, dan zijn wij bereid te kijken of wij de koper zouden kunnen zijn.

- 19. Heeft Hampshire Hotels, toen zij besloot om met de franchiseformule te stoppen, overwogen haar franchiseonderneming als geheel te verkopen? Zo niet, waarom niet?**

Wij hebben overwogen de franchiseformule te verkopen. Het verkopen van een verlieslatend bedrijfsonderdeel levert echter geen geld op. Tevens is het zo dat we dan de naam Hampshire kwijt zouden raken. Dat wilden we niet. Tevens is het dat de ontvlechting van het franchisebedrijf ingewikkeld is omdat alle disciplines hun bijdrage leveren.