

Na Początek



Bankructwo first minute

Branża turystyczna przeżywa najgorsze chwile od lat. Ledwo rozpoczął się sezon, a już są plajty. **Beata Krowicka**

Anna z Pabianic wybierała się z mężem na dwa tygodnie do Egiptu. Zapłacili 6 tys. zł firmie Selectours. Mieli jechać jesienią. Nie zdążyli - i może to dobrze. Firma upadła we wrześniu 2010 roku, zostawiając za granicą blisko 2 tys. klientów. W Hurgadzie w hotelu Tia Heights Makadi Bay obsługa zbudziła turystów i kazała im się wynosić. W Golden 5 pozwoliła im wziąć tylko paszporty. Inna grupa koczowała na lotnisku w Hurgadzie. Bez rezydenta i informacji. Anna dostała pieniądze od ubezpieczyciela dopiero w ubiegłym miesiącu, w dodatku tylko 1,5 tys. zł. Na tyle wystarczyła gwarancja ubezpieczeniowa. Myślała o pozwie zbiorowym. Szukała innych poszkodowanych na forum Oszukana.pl, ale koszty zniechęciły ją do walki. Woli nie podawać nazwiska, by nie wyjść na naiwną.

Tegoroczny sezon dopiero się rozpoczął, a już pojawia się coraz więcej nie-

pokojących informacji. W kwietniu sąd ogłosił upadłość giganta na polskim rynku - biura podróży Triada. Wieloletniego lidera rankingów pogrążyły nieudane inwestycje w opcje walutowe. Także w kwietniu upadła linia lotnicza Air Poland, z której korzystały m.in. biura Sky Club, 7islands, GTI i Neckermann. Wniosek złożył sam zarząd spółki, gdy większościowy udziałowiec nie opłacił podwyższenia kapitału.

19 maja upadł Excalibur Tours. W Paryżu utknęło blisko 40 uczniów i opiekunów z krakowskiego gimnazjum nr 32, którzy kupili w tym biurze tygodniową wycieczkę po Europie. Excalibur nie opłacił im pobytu. - Przyjechaliśmy rano, zdążyliśmy wejść na wieżę Eiffla, zwiedzić Wersal. A teraz dzięki uprzejmości panów kierowców siedzimy w autokarze i nie leje nam się na głowę - relacjonowała w RFM FM przez telefon jedna z opiekunek wycieczki. Oszu-

W 14 miesięcy liczba zadłużonych biur podróży się potroiła. Jest ich już 439.

kani gimnazjaliści wrócili do Krakowa dwa dni później na koszt urzędu marszałkowskiego. Współwłaściciela Excalibura zatrzymała policja. Od prokuratora usłyszał zarzuty wyłudzenia ponad 58 tys. zł na szkodę uczestników wycieczki i ponad 19 tys. od firmy przewozowej z Czechowic-Dziedzic - podawała rozgłośnia.

Swoich klientów wystawił niedawno do wiatru Ecco Holiday. W tym sezonie odwołał 25 proc. wyjazdów sprzedanych w opcji first minute (a więc z dużym wyprzedzeniem). Oficjalny powód: zbyt mało chętnych. Klienci w ostatniej chwili dowiedzieli się, że muszą zmienić plany wakacyjne. Teraz, w sezonie, kupno wycieczki jest droższe. Ecco Holiday tłumaczy się, że wołało oddać pieniądze, niż doprowadzić do trudnej sytuacji. - Niebezpieczeństwo pojawia się, gdy głównym sposobem konkurencji jest oferowanie produktu po cenach, które nie wystarczą nawet na pokrycie kosztów samego przelotu - pisał w oficjalnym komunikacie Grzegorz Płókarz, prezes firmy. Konkurencja z branży, z którymi rozmawialiśmy, podejrzewają, że biuro mogło tym zabiegiem ratować sobie płynność finansową (zbierając gotówkę w trudnym mo-

mencie, a potem ją zwracając; Ecco temu zaprzecza).

Informacje z Krajowego Rejestru Długów (KRD) potwierdzają, że w branży turystycznej dzieje się coś niedobrego. W maju na liście w KRD było 439 zadłużonych firm zgłoszonych przez wierzycieli, choć jeszcze w lutym 2011 roku prawie trzykrotnie mniej - 150. Także wartość długów biur od tego czasu urosła niemal trzykrotnie.

- Istnieje niebezpieczeństwo, że zbankrutują w tym roku kolejne firmy - mówi Andrzej Kulik z KRD. I zwraca uwagę na nowy na polskim rynku trend. - Biura podróży upadają najczęściej po sezonie, kiedy trzeba rozliczyć się z kooperantami i okazuje się, że przychody ze sprzedaży były niższe niż koszty. Ale naprawdę niedobrze, jeśli zaczynają padać na początku sezonu, kiedy przecież napływa do nich gotówka od klientów - mówi Kulik.

- Polska branża turystyczna przeżywa ciężkie chwile, może najgorsze od lat. Aż 40 proc. biur podróży jest w słabej kondycji finansowej - ocenia Tomasz Starzyk z wywiadowni gospodarczej Soliditet Polska z grupy Bisnode. - W ostatnim czasie byliśmy świadkami upadku naprawdę znaczących firm, wojny domowej w Tunezji i Egipcie, zamieszek w Grecji. To wszystko wpływa niekorzystnie na postrzeganie branży turystycznej - mówi Starzyk. A to jeszcze nie koniec - na domiar złego z dnia na dzień słabnie złoty, a ceny w euro rosną.

- Ciągłe będziemy słyszeli o upadku jakiegось biura podróży. Ba, cały czas możliwy jest spektakularny upadek kogoś z czołówki rynku - ostrzega Grzegorz Prądyński, który był prezesem Orbis Travel w czasach, gdy biuro to należało do największych w Polsce. W 2010 roku (już po odejściu Prądyńskiego) Orbis Travel splajtował (rozmowę z Grzegorzem Prądyńskim publikujemy na s.8).

Michał Głowa, prezes biura podróży 7islands, mówi, że problemy mogą mieć firmy o wąskiej specjalizacji. - Dla nas rok zaczął się bardzo dobrze, mamy 60-procentowy wzrost sprzedaży. Jednak nie dla wszystkich może on być równie udany. Drogi dolar bardzo uderza w firmy, które skupiają się głównie na wycieczkach do Egiptu i Tunezji - wyjaśnia Michał Głowa.

Klientów upadłej spółki Triada przejął Sky Club, niegdyś jej spółka córka. - Realizujemy wszelkie zobowiązania podjęte wobec klientów Triady. Wszyscy, którzy mieli wykupione wycieczki, wyjechali na nie i szczęśliwie wrócili do kraju - zapewnia Agnieszka Dral, wiceprezes Sky Club. Firma dzięki wykupionej licencji korzysta z marki Triady, pod którą sprzedaje swoje usługi. - Oczywiście

40%

Taka część biur turystycznych jest w słabej kondycji finansowej - szacuje wywiadownia gospodarcza Soliditet Polska.

ście zdarzają się obawy i pytania klientów - przyznaje Agnieszka Dral i podkreśla, że „imprezy pod marką Triada wciąż się odbywają”. - Sky Club nie ma żadnych zobowiązań z tytułu dawnych kontraktów Triady. Mamy własne umowy z hotelarzami i liniami lotniczymi - podkreśla Agnieszka Dral.

Choć upadek Triady odbył się bez rozgłosu, Sky Club musi się natrudzić, by odbudować wizerunek marki. - Jasno należy powiedzieć, że ta sytuacja spowodowała spadek zaufania. Mimo to wycieczki sygnowane logo Triada nadal się sprzedają i po początkowym bardzo mocnym spadku sprzedaży widzimy wzrosty - komentuje Mateusz Jarzębowicz, dyrektor ds. produktu w portalu Travelplanet.pl.

Po upadku Air Poland z dnia na dzień kilka biur podróży dowiedziało się, że nie odbędą się zaplanowane loty. Turysty nie ucierpieli dlatego, Mariusz Szpikowski, prezes czarterowej linii, spodziewając się najgorszego scenariusza, znalazł innych przewoźników. - W dzień po ogłoszeniu upadłości zaproponował spotkanie i zaoferował pomoc w znalezieniu miejsc w innych samolotach - wspomina Michał Głowa z 7islands.

Nie wszyscy klienci mogą mieć tyle szczęścia. Skoro więc z rynku dochodzą negatywne sygnały, gdzie sprawdzić firmę? Jedno ze źródeł to Krajowy Rejestr Długów. Jednak jego usługi są płatne: sprawdzenie pierwszego biura podróży kosztuje 13 zł, kolejnych po 50 zł. - Wpis do rejestru to zawsze sygnał ostrzegawczy - mówi Andrzej

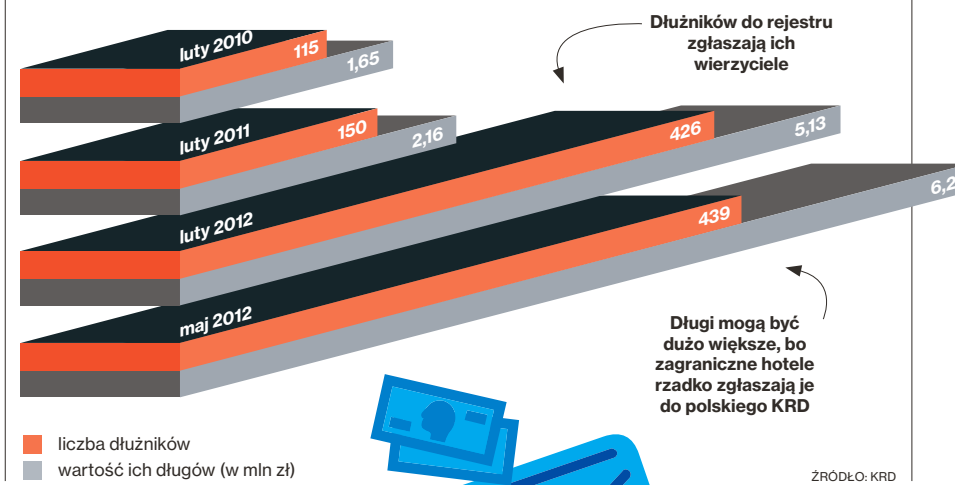
Kulik z KRD. - Bardzo ważne jest sprawdzenie, kto jest wierzycielem. Jeśli to np. towarzystwo ubezpieczeniowe, w którym biuro ma wykupioną polisę OC, to sygnał poważny. Jeśli kupujemy wycieczkę objazdową, a wierzycielem jest firma wynajmująca autokary, to warto się zastanowić, czy z usług takiego biura korzystać. Dłużnikami są także agencje turystyczne, czyli pośrednicy. Tu każdy dług jest niepokojący, bo może się okazać, że nasze pieniądze zamiast na zapłatę za wycieczkę organizatorowi pójdą na pokrycie długów - ostrzega Kulik.

Dług zgłoszony do KRD to sygnał ostrzegawczy, choć - co warto mieć na uwadze - nie zawsze oznacza problemy firmy. Pokazuje to przykład Neckermann Polska. - Wpis do KRD nie miał nic wspólnego z naszą sytuacją finansową. Nie zapłaciliśmy za druk jednego z katalogów, bo jakość odbiegała od naszych standardów. W ostatnich dniach osiągnęliśmy w tej kwestii porozumienie i zostanie uruchomiona procedura usunięcia z KRD - zapewnia Magdalena Plutecka-Dydoń, rzecznik Neckermanna, dodając, że firma jako jedna z niewielu w branży może pochwalić się zyskiem.

Rejestr długów nie powie jednak wszystkiego. - Narzędzie to obejmuje tylko wycinek ogółu kontrahentów ze stosunkowo niewielkimi należnościami, są to głównie drobni usługodawcy krajowi - mówi Andrzej Betlej, niezależny ekspert rynku turystycznego, a niegdyś wiceprezes banku Millennium. - Łączna kwota obrotów z takimi podmiotami nie przekracza kilku procent przychodów touroperatora. Główne rozliczenia biura mają z hotelami i przewoźnikami, a to w większości podmioty zagraniczne, które rzadko

Rośnie armia turystycznych dłużników

Liczba biur podróży i agencji turystycznych zgłoszonych do Krajowego Rejestru Długów i ich łączne zadłużenie



Na Początek

Gospodarka
ciągnie Grecję
na dno
s.10 ►

wnosząc o wpisy do KRD - wyjaśnia Betlej. Wniosek - nie powinno być to jedyne narzędzie weryfikacji biura.

Innym sposobem sprawdzenia biura jest przejrzenie jego rocznych sprawozdań finansowych w Krajowym Rejestrze Sądowym (KRS). - Ale brak jego wersji elektronicznej w Polsce powoduje, że to kłopotliwe. Zastępczym rozwiązaniem jest ściągnięcie podstawowych danych z KRS poprzez firmy pośredniczące. Za kilkanaście złotych można sprawdzić np., czy biuro podróży ma zyski, czy straty i czy ma dodatkowe fundusze własne - radzi Betlej.

Z kolei na stronie internetowej biura podróży można sprawdzić gwarancję ubezpieczeniową, która ma zapewnić turystom powrót do kraju, gdyby firma zbankrutowała w trakcie ich urlopu. Zwrot wydatków otrzymują także ci, którzy nie zdążyli wyjechać. Od wysokości gwarancji zależy, czy będzie to pełna kwota, czy jej ułamek. Przypadek Selectours pokazał, że niskie ubezpieczenie podzielone na kilka tysięcy osób może wystarczyć na pokrycie niepełna 30 proc. szkód. - Przy gwarancjach ma znaczenie data zawarcia umowy przez klienta - mówi Marcin Tarczyński, analityk Polskiej Izby Ubezpieczeń. Jeśli więc biuro ma gwarancję np. do 31 sierpnia, to klient, kupując wcześniej wycieczkę na wrzesień, też będzie miał zapewnioną ochronę.

Od 2012 roku obowiązują nowe warunki gwarancji ubezpieczeniowych mające lepiej zabezpieczyć klientów biur. - Poprzednio najwyższa gwarancja wynosiła 6 proc. obrotów z ubiegłego roku, teraz może być to nawet 20 proc. - mówi Mariusz Górski, dyrektor w Towarzystwie Ubezpieczeń Europa. - Ale nawet gwarancje 20-procentowe nie są w stanie zaspokoić roszczeń klientów biura podróży, gdyby upadło zaraz przed sezonem lub w jego szczycie - dodaje.

Ktoś, kto nie ma czasu sprawdzać biur podróży, może zdać się na naj-

Najbardziej spektakularne upadłości

Liczba poszkodowanych w tys. osób

Air Polonia

53

Pierwsza polska tania linia lotnicza upadła z hukiem pod koniec 2004 roku. Jej długi sięgały 26 mln zł.

Open Travel Group

3,8

Biuro upadło we wrześniu 2006 roku, gdy na wakacjach był 1 tys. jego klientów. Reszta odzyskała 30 proc. pieniędzy.

Kopernik Travel

3

W lipcu 2009 roku blisko 1 tys. osób było na wyjazdach z Kopernikiem. Do Polski sprowadził ich urząd marszałkowski.

Orbis Travel

3

Mając w pamięci plaży sprzed lat, w 2010 roku turyści wybrali biuro z szacowną marką. We wrześniu firma upadła.

Big Blue Travel

23

Plaża zaskoczyła 1,6 tys. osób w Grecji i Egipcie, a 700 nie wyjechało. Biuro padło, bo konto zablokował fiskus.

Selectours

2

Odszkodowania od ubezpieczyciela biura, które upadło w 2010 roku, klienci zaczęli otrzymywać dopiero miesiąc temu.



większe portale pośredniczące w sprzedaży wycieczek. - Renomowane portale są w pewnym stopniu sitem, bo muszą dbać o reputację - uważa Andrzej Betlej. Nawet gdy nie chcemy korzystać z ich pośrednictwa, można sprawdzić, czy w ogóle sprzedają ofertę danego biura. To dużo powie.

- Współpracujemy tylko z firmami mającymi przynajmniej trzyletnie doświadczenie w organizacji imprez turystycznych - zapewnia Mateusz Jarzębowski z Travelplanet.pl. - Każde biuro musi dysponować aktualnymi certyfikatami ubezpieczeniowymi i pozwoleniami. Śledzimy też sytuację finansową każdej spółki oraz wszelkie niepokojące sygnały dotyczące działalności zarówno w Polsce, jak i za granicą.

Andrzej Betlej podkreśla, że klient biura podróży powinien przede wszystkim być... podejrzliwy. - Biura wysokiego ryzyka to takie, które nie chcą podawać swoich danych do różnych zestawień. Trzeba też uważać na oferty o podejrzanie niskich cenach first minute i niskich cenach na odleglejsze terminy - podpowiada.

Jednym z zestawień, które daje obraz sytuacji finansowej branży, jest raport pisma „Wiadomości Turystyczne”. W czerwcu ukaże się najnowszy: dane za 2011 rok podały 24 z 35 prezentowanych w rankingu biur podróży. Łączne obroty pierwszej dziesiątki wynoszą 3,44 mld zł.

Braku podejrzliwości i tego, że nie sprawdziła biur podróży, żałuje Eliza z Góry Kalwarii, turystka, która teraz aktywnie działa na forum dla poszkodowanych, anonimowo radząc zrobionym w konia urlopowiczom. W 2009 roku kupiła wycieczkę do Egiptu w pośredniczącej agencji turystycznej polecanej przez znajomych. Właścicielka agencji szybko znalazła atrakcyjny wyjazd z biurem Kopernik. - Byliśmy przekonani, że jest dobrze zorientowana w rynku - wspomina turystka. Eliza wpłaciła pieniądze. Nazajutrz wiadomością dnia była upadłość Kopernika. **B**