

## 17. Upadłości biur podróży w Polsce

### 17.1. Wstęp

W zarządzaniu biurem podróży wykorzystywane są te same podstawowe metody i mechanizmy, co w kierowaniu pozostałymi firmami. Zasadnicza różnica związana jest z upadłością – zjawiskiem znanym i spotykanym w gospodarce. W przypadku upadłości biura podróży, klienci postawieni są w wyjątkowo nerwowym oraz stresogennym położeniu i niestety dość często tracą oni nie tylko pieniądze, ale również wykupioną czy przedpłaconą usługę (wyjazd wycieczkowy). Zazwyczaj najbardziej poszkodowani są ci klienci biur podróży, którzy w momencie ich upadłości są na wycieczkach za granicą. Wówczas przeważnie są zdani tylko na siebie i pomoc polskich służb konsularnych, które najczęściej działają z pewnym opóźnieniem.

W rozdziale badane będą aspekty prawne zakładania i prowadzenia biur lub agencji turystycznych w Polsce, a także przeanalizowany zostanie krajowy rynek usług turystycznych. Przeprowadzone zostaną również badania *case study* kilku przykładów biur podróży, które ogłosiły upadłość w ostatnich latach w Polsce.

### 17.2. Uwarunkowania prawne oferowania usług turystycznych w Polsce

W Polsce usługi turystyczne świadczone są przez przedsiębiorców na podstawie Ustawy o usługach turystycznych z 29 sierpnia 1997 r.<sup>1</sup>, która określa

---

<sup>1</sup> DzU 1997, nr 133, poz. 884, [www.sejm.gov.pl](http://www.sejm.gov.pl), 28.07.2011.

warunki prowadzenia działalności turystycznej zarówno na terytorium kraju, jak i za granicą, jeśli umowy z klientami podpisywane są w Polsce.

Według tej Ustawy (art. 4) działalność gospodarcza polegająca na organizowaniu imprez turystycznych, a także pośredniczenia na zlecenie klientów w zawieraniu umów dotyczących świadczenia usług turystycznych zaliczana jest do działalności regulowanych<sup>2</sup>, w związku z czym wymaga uzyskania wpisu w rejestrze turystyki i pośredników turystycznych. Ustawa łagodniej traktuje agentów turystycznych, którzy według przepisów nie prowadzą działalności regulowanej, jeśli ich działalność opiera się tylko na stałym pośredniczeniu w zawieraniu umów o świadczenie usług turystycznych na rzecz przedsiębiorców turystycznych (biur podróży), którzy mają wpis do rejestru lub mających siedzibę w kraju.

Na podstawie art. 5 Ustawy o świadczeniu usług turystycznych, przedsiębiorcy wykonujący takie usługi zobowiązani są do:

- zapewnienia klientom, w przypadku własnej niewypłacalności, pokrycia kosztów powrotu z danej imprezy turystycznej<sup>3</sup> (np. z wycieczki do Egiptu) do miejsca wyjazdu (albo powrotu do kraju),
- zagwarantowania klientom zwrotu wpłat wniesionych przez nich, jako zapłatę za imprezę turystyczną, w przypadku kiedy z winy organizatora wyjazdu turystycznego (lub pośrednika/osób działających na jego rzecz) dana impreza a nie zostanie zrealizowana,
- zagwarantowania klientom zwrotu części wpłaty – uiszczonej w ramach zapłaty za imprezę turystyczną – za wyjazd/wycieczki, które nie zostały zrealizowane z przyczyn organizatora imprezy lub jego pośrednika, czy osób działających w jego imieniu.

Podmioty turystyczne chcące wywiązywać się z wymienionych obowiązków, wykonują następujące czynności:

- zawierają umowy gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej,
- zawierają specjalne umowy ubezpieczenia na rzecz klientów,
- przyjmują wpłaty od klientów za usługi turystyczne tylko na specjalny rachunek powierniczy (z zastrzeżeniem, że z tej możliwości mogą skorzystać podmioty turystyczne świadczące usługi turystyczne wyłącznie na terenie

<sup>2</sup> Zgodnie z przepisami Ustawy z 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej.

<sup>3</sup> Impreza turystyczna, to co najmniej dwie usługi turystyczne, które tworzą jednolity program i zarazem są objęte wspólną ceną, obejmują one nocleg lub trwają ponad 24 godziny bądź program imprezy przewiduje zmianę miejsca pobytu w trakcie jego trwania.

Polski); o wybraniu tej możliwości zabezpieczenia należy powiadomić marszałka województwa, w którym mieści się siedziba firmy.

Według Ustawy o usługach turystycznych, w kwestii wymaganego zabezpieczenia działalności, inaczej traktowani są przedsiębiorcy zagraniczni. Ponieważ firmy, które mają siedzibę na terytorium:

- państwa członkowskiego Unii Europejskiej,
- państwa członkowskiego Europejskiego Porozumienia o Wolnym Handlu (EFTA),
- strony umowy o Europejskim Obszarze Gospodarczym,
- Konfederacji Szwajcarskiej,

muszą wykazać tylko posiadanie zabezpieczenia finansowego w takiej formie, która jest wymagana w państwie, w którym posiadają główną siedzibę.

Ustawa o usługach turystycznych określa rażąco naruszenia warunków wykonywania działalności turystycznej. Do takich naruszeń zalicza się:

- zawieranie (czy nawet tylko proponowanie) z klientami umów o imprezę turystyczną, bez uprzedniego zawarcia umowy zabezpieczenia finansowego (gwarancji bankowej, ubezpieczeniowej, ubezpieczenia na rzecz klienta) czy oświadczenia o posiadanym rachunku powierniczym,
- nieprzedstawianie, nawet pomimo wezwań, marszałkowi danego województwa dokumentów potwierdzających zabezpieczenia finansowego przedsiębiorcy,
- świadczenie usług turystycznych poza zakresem terytorialnym, który został określony we wniosku o wpis do rejestru,
- niewpłacanie środków pochodzących od klientów na rachunek powierniczy (jeśli stanowi on zabezpieczenie działalności przedsiębiorcy).

### 17.3. Statystyka podmiotów turystycznych w Polsce

W Polsce 31.08.2011 r. do Ewidencji Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych wpisanych było 3136 firm (tabela 17.1). Mimo, że od 2005 r. (kiedy w ewidencji było 2627 przedsiębiorstw) liczba podmiotów stale rośnie, to 2003 r. pod tym względem należał do rekordowych (liczba podmiotów wpisanych 3650). Może to świadczyć o dużym ryzyku, jakim obarczona jest ta branża gospodarki, i o związanej z nim dużej rotacji firm, które rozpoczynają i kończą działalność turystyczną.

**Tabela 17.1. Podmioty turystyczne posiadające wpis do centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych w latach 2000--2011**

Województwo	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	31.08. 2011
Polska ogółem	2792	3237	3650	3504	2839	2627	2689	2839	2987	2956	3074	3136
Dolnośląskie	269	307	350	353	260	240	234	248	256	247	261	270
Kujawsko-pomorskie	87	110	123	129	102	87	90	88	96	88	91	90
Lubelskie	93	100	100	92	73	67	69	76	79	84	96	99
Lubuskie	45	53	60	63	51	39	46	46	49	49	49	48
Łódzkie	186	204	214	201	157	149	147	149	147	144	154	152
Małopolskie	266	298	369	378	313	301	319	353	382	380	380	388
Mazowieckie	514	626	706	622	501	486	507	544	579	590	614	633
Opolskie	65	69	80	82	64	63	59	62	58	56	60	59
Podkarpackie	101	113	118	118	98	94	96	101	101	101	104	108
Podlaskie	89	100	107	99	90	83	85	86	86	79	79	83
Pomorskie	164	217	266	230	197	177	181	185	203	200	209	214
Śląskie	385	443	486	489	396	361	361	381	416	410	426	423
Świętokrzyskie	61	64	65	58	57	50	49	54	53	53	57	60
Warmińsko-mazurskie	88	104	120	124	98	100	102	106	103	97	104	115
Wielkopolskie	226	259	304	297	242	206	216	231	244	248	251	255
Zachodniopomorskie	153	170	182	169	140	124	128	134	135	130	139	139

Źródło: Centralna Ewidencja Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych, [www.turystyka.gov.pl](http://www.turystyka.gov.pl), 31.08.2011; [www.intur.com.pl](http://www.intur.com.pl), 31.08.2011.

W 2011 r. najwięcej firm turystycznych zarejestrowanych było w województwie mazowieckim (633), śląskim (423) i małopolskim (388). Natomiast najmniej organizatorów i pośredników turystycznych działało w województwie lubuskim (48), opolskim (59) i świętokrzyskim (60).

W tabeli 17.2 przedstawiono liczbę podmiotów turystycznych w Polsce uwzględniając ich przyrost w ostatnich latach.

**Tabela 17.2. Podmioty turystyczne posiadające wpis do centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych (przyrost w latach 2009–2011)**

Wyszczególnienie	Liczba podmiotów turystycznych	Udział (w %)	2008 i wcześniej	2009	2010	31.08. 2011
Polska ogółem	3136	100,00	2242	231	390	273

Źródło: Centralna Ewidencja Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych, [www.turystyka.gov.pl](http://www.turystyka.gov.pl), 31.08.2011.

Wśród firm świadczących usługi turystyczne w Polsce w 2011 r. 678 zaliczanych było do organizatora turystyki, 2429 do organizatora i pośrednika turystyki, a 26 do pośrednika turystyki (tabela 17.3). Wynika z tego, że zdecydowanie dominują przedsiębiorstwa, które nie tylko same organizują wycieczki czy wyjazdy wypoczynkowe, ale również sprzedają oferty konkurencji.

**Tabela 17.3. Podmioty turystyczne według przedmiotu prowadzonej działalności (stan na 31.08.2011 r.)**

Wyszczególnienie	Ogółem	Liczba	Udział (w %)	Liczba	Udział (w %)	Liczba	Udział (w %)
		organizator		organizator/ pośrednik		pośrednik	
Polska ogółem	3136	678	21,62	2429	77,46	26	0,83

Źródło: Centralna Ewidencja Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych, [www.turystyka.gov.pl](http://www.turystyka.gov.pl), 31.08.2011.

Statystyka podmiotów turystycznych pod względem rodzaju zabezpieczenia działalności została przedstawiona w tabeli 17.4. Wynika z niej, że w Polsce na 3136 wszystkich firm świadczących usługi turystyczne, tylko 7,24% (czyli 227) posiadało gwarancję bankową. Zdecydowanie najwięcej przedsiębiorstw, bo 2679 (85,43% ogółu), posiadało zawartą umowę na gwarancję ubezpieczeniową. Pozostałe firmy miały wykupione ubezpieczenie na rzecz klienta (195 podmiotów, stanowiących 6,22% ogółu).

**Tabela 17.4. Podmioty turystyczne według posiadanego typu gwarancji (stan na 31.08.2011 r.)**

Wyszczególnienie	Ogółem	Liczba	Udział (w %)	Liczba	Udział (w %)	Liczba	Udział (w %)
		gwarancja bankowa		gwarancja ubezpieczeniowa		ubezpieczenie na rzecz klienta	
Polska ogółem	3136	227	7,24	2679	85,43	195	6,22

Źródło: Centralna Ewidencja Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych, www.turystyka.gov.pl, 31.08.2011.

Liczba firm wykreślanych z Ewidencji Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych w pierwszych ośmiu miesiącach 2011 r. wyniosła 182 (tabela 17.5). W poprzednim r. liczba ta wyniosła 303 podmiotów.

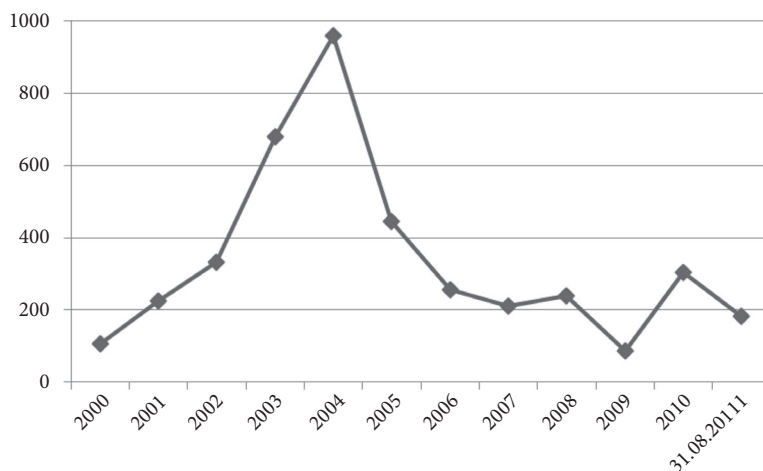
**Tabela 17.5. Liczba podmiotów turystycznych wykreślonych z rejestru w latach 2000–2011**

Rok	Ogółem	Liczba	Udział (w %)	Liczba	Udział (w %)	Liczba	Udział (w %)	Liczba	Udział (w %)
		wykreślenie własne		zakaz działalności		inne		zawieszenie	
2000	105	71	67,62	34	32,38	0	0,00	0	0,00
2001	224	155	69,20	66	29,46	3	1,34	0	0,00
2002	331	164	49,55	167	50,45	0	0,00	0	0,00
2003	679	398	58,62	278	40,94	3	0,44	0	0,00
2004	961	662	68,89	297	30,91	2	0,21	0	0,00
2005	446	371	83,18	70	15,70	5	1,12	0	0,00
2006	256	206	80,47	50	19,53	0	0,00	0	0,00
2007	211	165	78,20	45	21,33	1	0,47	0	0,00
2008	239	191	79,92	45	18,83	3	1,26	0	0,00
2009	85	24	28,24	56	65,88	0	0,00	5	5,88
2010	303	224	73,93	59	19,47	4	1,32	16	5,28
31.08.2011	182	111	60,99	34	18,68	21	11,54	16	8,79

Źródło: Centralna Ewidencja Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych, www.turystyka.gov.pl, 31.08.2011.

O ile w latach 2000–2004 można zaobserwować tendencję wzrostową w wykreślaniu firm turystycznych, a w latach 2005–2008 spadkową, o tyle w następnych latach liczba ta była bardzo zmienna i nie cechowała się wyraźną tendencją (rysunek 17.1).

**Rysunek 17.1. Liczba wykreśleń firm z Ewidencji Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych**



Źródło: opracowanie własne na podstawie danych zawartych w tabeli 17.5.

Najwięcej firm było wykreślanych na podstawie własnego wniosku (prawie 61%), a następnie w wyniku nałożonego przez marszałka danego województwa zakazu działalności (18,68% firm z ogółu). Co interesujące przez pierwsze osiem miesięcy 2011 r. tyle samo firm zawiesiło działalność ile w całym 2010 r. (16). Mogło to być konsekwencją kryzysu w branży, spowodowanego przez niespokojną sytuację polityczną w państwach arabskich (w wyniku czego wiosną 2011 r. zdecydowanie spadła liczba wyjazdów do tych państw).

#### 17.4. Ocena kondycji rynku biur podróży w Polsce

Największym biurem podróży w Polsce jest Itaka, która w 2010 r. zanotowała przychody wielkości 900 mln zł. Drugie miejsce zajmuje Triada z przychodami 507 mln zł, a trzecie TUI Polska z obrotami 322 mln zł (tabela 17.6)<sup>4</sup>.

<sup>4</sup> Raport Touroperatorzy 2011, przygotowywany przez „Wiadomości Turystyczne”; Itaka, Triada, Tui liderami rynku, „Rzeczpospolita”, 22.06.2011.

Tabela 17.6. Najwięksi touroperatorzy w Polsce w latach 2008–2011

Ranking 2010	Touroperator	Przychody w 2010 r. (w mln zł)	Przychody w 2009 r. (w mln zł)	Przychody w 2008 r. (w mln zł)
1	Itaka	900,00	720,00	518,41
2	Triada	507,00	515,00	555,00
3	TUI Polska	322,13	364,50	537,87
4	Rainbow Tours	318,00	302,00	314,00
5	Neckerman Polska	280,00	325,00	360,00
6	Alfa Star	278,28	306,97	326,43
7	Exim Tours	270,00	300,00	200,00
8	Wezyr Holidays	197,78	126,00	bd
9	Oasis Tours	185,00	90,00	bd
10	Sun&Fun Holidays	166,00	174,95	243,32
11	Ecco Holiday	136,50	145,00	150,00
12	Trade&Travel	132,00	110,00	96,00
13	Sindbad	125,34	115,41	92,70
14	GTI Travel	90,00	85,00	bd
15	Grecos	85,36	80,41	bd
16	Almatur Polska	80,00	80,00	89,00
17	Logos Tour	60,00	60,17	28,00
18	Jet Touristic	45,00	bd	bd
19	Eco Travel	36,61	28,00	25,00
20	Oskar	19,71	16,43	bd
21	Logos Travel	17,69	18,52	28,00
22	Atlas	13,86	15,00	bd
23	7islands	13,86	8,50	bd
24	Orlando Travel	13,00	bd	bd
25	OK. Tours	10,00	12,00	bd
–	PBP Orbis	upadłość	168,00	257,66

dane wstępne, ostateczne dane opublikowane będą we wrześniu 2011 r.

Źródło: opracowanie własne na podstawie Raportów touroperatorów, 2010, 2011.

Czołowa dziesiątka polskich touroperatorów uzyskała przychody w wysokości 3,4 mld zł i było to o 200 mln zł mniej niż w 2010 r. Jednakże cała czołówka branży (25 największych firm) organizatorów i pośredników turystycznych osiągnęła obroty na poziomie 4,26 mld zł w porównaniu do 4,16 mld zł w 2009 r. Dane te wskazują, że ponad 3 tys. firm świadczących usługi turystyczne osiąga obroty na poziomie zaledwie 900 mln zł, kiedy czołowe firmy z branży generują 80% obrotów. Rynek ten jest zatem silnie zdominowany przez liderów rynku i mniejszym podmiotom jest bardzo trudno z nimi rywalizować.



Z biur znajdujących się w pierwszej dziesiątce, obroty poprawiły Itaka, Rainbow Tours, Wezyr Holidays oraz Oasis Tours. Spadek w przychodach zanotowały Triada, Tui Poland, Neckerman, Alfa Star, a także Sun&Fun.

Istotną bariera w ocenie kondycji finansowej czołowych biur podróży w Polsce jest brak publicznej informacji na temat ich wyników. Tylko trzy biura publikują sprawozdania finansowe<sup>5</sup>:

- TUI Poland wysyła raporty do firmy matki TUI Travel,
- Neckermann przesyła dane do firmy matki Thomas Cook,
- Rainbow Tours jest spółką giełdową, zatem zobowiązaną do publikowania raportów okresowych i bieżących.

Nieujawnianie informacji przez biura o swojej sytuacji finansowej może wynikać z problemów, które dotyczą te firmy, zwłaszcza dotyczących spłaty zobowiązań. Do połowy 2010 r. w Krajowym Rejestrze Długów zgłoszonych było 119 biur podróży, a łączna kwota roszczeń wynosiła 2,7 mln zł<sup>6</sup>. Kwota ta w porównaniu do obrotów branży (4,26 mld zł w 2010 r.) nie jest zbyt niebezpieczna, jednakże sam fakt figurowania w rejestrze dłużników, pociąga za sobą możliwość utraty zaufania niektórych kontrahentów. Od tej zasady są jednak wyjątki, co potwierdza upadłość Biura Podróży Kopernik w 2009 r. Firma ta upadła, a miała wpis w rejestrze dłużników zaledwie na kilkadziesiąt tysięcy złotych.

Należy także zaznaczyć, że zgłoszenie danej firmy do Krajowego Rejestru Dłużników nie jest tożsame z wymagalnością danego zobowiązania. Istnieją sytuację, kiedy dane zadłużenie jest sporne lub w trakcie negocjacji. Stąd firma, która osiąga obroty liczone w milionach złotych, wskutek jednego zgłoszenia do KRD np. na kwotę kilku tysięcy, nie ma zagrożenia upadłością. Oczywiście są touroperatorzy, którzy mają problemy finansowe i umieszczenie w jednym z rejestrów dłużników jest tego przejawem.

Według danych Krajowego Rejestru Dłużników w okresie zaledwie niespełna dwóch miesięcy (od czerwca do połowy lipca 2010 r.) liczba biur podróży widniejących w rejestrach dłużników wzrosła z 94 do 119 (czyli aż o 21%), co było niepokojące. Mogło to być spowodowane kłopotami branży po wybuchu wulkanu na Islandii i koniecznością zapłaty za przedłużony pobyt tysięcy klientów. Dla porównania liczba biur podróży wpisanych do rejestru w lipcu 2009 r. wyniosła zaledwie 29<sup>7</sup>.

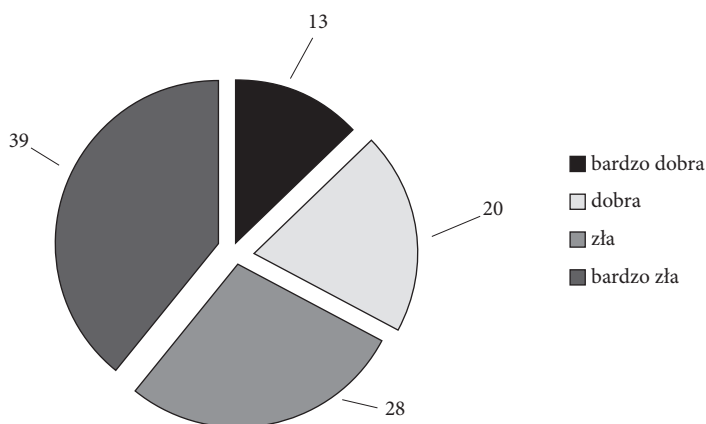
<sup>5</sup> Ibidem.

<sup>6</sup> *Lista biur turystycznych zgłoszonych w Krajowym Rejestrze Długów*, „Puls Biznesu”, www.pb.pl, 3.08.2010.

<sup>7</sup> *29 biur podróży zalega z płatnościami*, PAP, 24.07.2009.

Jeszcze więcej biur podróży było wpisanych do Krajowego Rejestru Dłużników we wrześniu 2010 r., a więc już po bankructwie firmy Selectours i wniosku o upadłość Orbis Travel. Stan rejestru z 14.09.2010 r. wykazywał 134 wpisanych firm<sup>8</sup>. Analitycy szacowali (na podstawie przebadania 1,5 tys. biur podróży), że w tym okresie było około 28% biur podróży w złej kondycji finansowej, a 39% nawet w bardzo złej<sup>9</sup>. Natomiast ok. 60% touroperatorów zatrudniających powyżej 50. Pracowników miało dobrą sytuację finansową, z czego więcej niż jedna trzecia bardzo dobrą.

**Rysunek 17.2. Kondycja polskich biur podróży ogółem w 2010 r. (w %)**



Źródło: Dun&Bradstreet.

Według wywiadowni gospodarczej Euler Hermes Collections problemy finansowe i upadłości biur podróży w 2010 r. były spowodowane głównie przez nieregulowanie zobowiązań finansowych przez te podmioty<sup>10</sup>. Problem z terminowym regulowaniem swoich zobowiązań dotyczył aż 76% biur podróży (z czego w przypadku 2% istnieje realne niebezpieczeństwo utraty płynności), które uzyskały rating wywiadowni od CCC do C (rysunek 17.3).

Wyjaśnienia ratingów:

- BB – brak większych opóźnień w płaceniu zobowiązań,

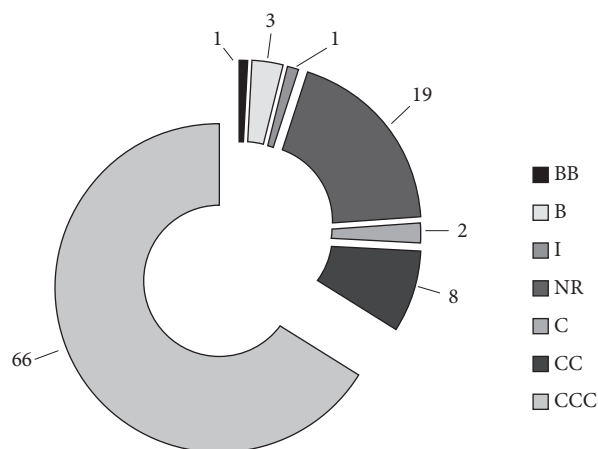
<sup>8</sup> *Rośnie liczba biur turystycznych z długami*, [www.pb.pl](http://www.pb.pl), 28.09.2010.

<sup>9</sup> *Bankructwo Selectours można było przewidzieć*, „Gazeta Prawna”, 15.09.2010.

<sup>10</sup> *Kolejne biura podróży mogą upaść*, Raport Euler Hermes Collections, [www.euelrhermes.pl](http://www.euelrhermes.pl), 30.09.2010.

- B – istnieje ryzyko potencjalnych zatorów, ale spowodowane głównie przez zmiany kursów walut, ograniczenia bilansowe czy też niską dynamikę wzrostu,
- I – biura podróży, wobec których prowadzone są postępowania upadłościowe lub układowe, a także podobne zdarzenia prawne,
- NR – grupa biur podróży powstałych w ostatnim okresie (działających na rynku nie dłużej niż 18 miesięcy), a także podmioty, co do których istnieją obawy dotyczące wiarygodności danych,
- C – touroperatorzy z bieżącymi problemami płatniczymi na dużą skalę, czyli wysokie zadłużenie lub rozpoczęta windykacja,
- CC – biura podróży z widocznymi problemami finansowymi (wzmoczone poszukiwania wsparcia ze strony instytucji finansowych, inwestorów),
- CCC – występuje ryzyko opóźnień w spłacie zobowiązań powyżej przeciętnej.

**Rysunek 17.3. Rating biur podróży według Euler Hermes (w %)**



Źródło: [www.eulerhermes.pl](http://www.eulerhermes.pl)

Raport Euler Hermes pokazuje zatem, że aż 76% biur podróży działających w Polsce ma problemy z terminowym spłacaniem zobowiązań (płatności wobec przewoźników – linii lotniczych, firm autokarowych, hoteli, czy innych dostawców towarów i usług), podczas, gdy w innych branżach ten odsetek wynosi średnio 25%.

Zadłużenie biur podróży (166 wpisanych do rejestru dłużników) w lipcu 2011 r. wyniosło 1,915 mln zł w porównaniu z 2,17 mln zł w maju<sup>11</sup>. W ciągu zaledwie dwóch lat długi biur podróży wzrosły o 80% (w 2009 r. zadłużenie biur wynosiło 1,3 mln zł)<sup>12</sup>.

Najbardziej zadłużonym biurem podróży w Polsce w lipcu 2011 r. była firma z Częstochowy, której zobowiązania wpisane do rejestru dłużników wynosiły 158 tys. zł<sup>13</sup>. W tej kwocie jedna piąta zadłużenia dotyczyła należności ubezpieczyciela. Zatem biuro nie opłaciło nawet obowiązkowej polisy, co w sytuacji jego upadłości oznaczałoby brak możliwości wypłacenia odszkodowań pokrzywdzonym klientom. Kolejne – pod względem wielkości zadłużenia – biura podróży umieszczone w rejestrze dłużników to:

- biuro podróży z Olsztyna – zadłużenie 122,2 tys. zł,
- biuro podróży z Radomia – zadłużenie 112,6 tys. zł,
- biuro podróży ze Szczecina – 92,7 tys. zł,
- biuro podróży ze Szczecina – 40 tys. zł (roszczenia ubezpieczyciela).

Firmy świadczące usługi turystyczne (głównie te mniejsze) z reguły prowadzą działalność operacyjną na ujemnych kapitałach, a największe zadłużenie mają u zagranicznych przewoźników i sieci hoteli, co głównie stanowi przyczynę upadłości organizatorów i pośredników turystycznych.

Nowelizacja Ustawy o usługach turystycznych, która weszła w życie we wrześniu 2010 r. miała spowodować podwyższenie gwarancji na wypadek niewypłacalności biur podróży. Jednak wiele biur przedłużyło swoje dotychczasowe gwarancje tuż przed tym okresem. Dalej zatem dla tych biur minimalna gwarancja bankowa bądź ubezpieczeniowa wynosi 6%, a nie tak jak zakładał ustawodawca 12% rocznych przychodów danego biura podróży<sup>14</sup>. Wciąż niestety istnieje niebezpieczeństwo, że turyści, których touroperator zbankrutuje, nie odzyskają całej kwoty wpłaconej za wyjazd, w każdym razie na jej zwrot mogą bardzo długo czekać. Najlepszym tego przykładem jest sytuacja z wypłatami odszkodowań klientom biur Orbisu i Selectours – okres oczekiwania na wypłaty wynosił w tych przypadkach ponad rok.

<sup>11</sup> Biura podróży wychodzą na prostą, [www.krd.pl](http://www.krd.pl), 27.07.2011.

<sup>12</sup> Coraz więcej biur i agencji podróży nie spłaca długów, [Dun&Bradstreet](http://Dun&Bradstreet), 25.05.2011.

<sup>13</sup> KRd: polskie biura podróży są zadłużone na 1 mln 915 tys. zł, „wyborcza.biz”, 19.07.2011.

<sup>14</sup> Turyści słabo chronieni przed bankructwem biura, [www.dnb.com.pl](http://www.dnb.com.pl), 15.07.2011.

## 17.5. Analiza przypadków upadłości biur podróży w Polsce

### 17.5.1. Upadłość Biura Podróży Kopernik sp. z o.o.

Biuro Podróży Kopernik sp. z o.o. ogłosiło upadłość 17.07.2009 r. (a więc w szczycie sezonu urlopowego w Polsce). Na stronie internetowej biura zamieszczono stosowny komunikat podpisany przez prezesa zarządu Sami Ben Nasra. W komunikacie napisano m.in.: „w związku z trudnościami finansowymi, spowodowanymi w ostatnim czasie różnicami kursowymi oraz małymi wpływami i dużymi zaległościami, Biuro Podróży Kopernik sp. z o.o. stało się niewypłacalne i jest zmuszone odwołać kolejne imprezy oraz złożyć w sądzie wniosek o upadłość”<sup>15</sup>.

Jednocześnie w komunikacie poinformowano klientów o ubezpieczeniu biura w Towarzystwie Ubezpieczeń Europa SA oraz w Towarzystwie Ubezpieczeń Europejskich, Oddział w Polsce (dotyczyło osób, które wykupiły wycieczki do 14.03.2009 r.). Zapewniono, że klienci otrzymają zwrot pieniędzy w związku z niewywiązaniem się spółki z zawartych umów dotyczących wyjazdów turystycznych. Jak się później okazało, środki na odszkodowania nie były wystarczające, poszkodowanym wypłacano niepełne kwoty, niekiedy niższe o 50% od pierwotniej wpłaty<sup>16</sup>.

Urzednicy marszałka województwa mazowieckiego szacowali, że poszkodowanych przez Biuro Podróży Kopernik zostało ok. 3 tys. osób, z tego 700 osób utknęło poza granicami kraju. Strona internetowa firmy została wyłączona, zamieszczono jedynie na niej wspomniane oświadczenie o upadłości. Utrudniony był kontakt telefoniczny z placówkami biura<sup>17</sup>. Mazowiecki Urząd Marszałkowski po przeanalizowaniu sprawy, w pierwszych dniach po ogłoszeniu upadłości przez Biuro Podróży Kopernik, złożył zawiadomienie do prokuratury o możliwości popełnienia przestępstwa przez władze tej firmy<sup>18</sup>. Podejrzewano bowiem, że biuro dopuściło się oszustwa, ponieważ mimo nieopłacenia przelotów i pobytów klientów w hotelach, wysyłało kolejnych turystów do Egiptu i Tunezji. Znamienny był fakt wysłania w dniu ogłoszenia upadłości grupy turystów na wakacje do północnej Afryki.

<sup>15</sup> 3000 osób nie będzie miało wakacji. Upadło biuro podróży Kopernik, [www.gazeta.pl](http://www.gazeta.pl), 17.07.2009.

<sup>16</sup> Klienci Kopernika nie dostaną pełnego odszkodowania, [www.gazeta.pl](http://www.gazeta.pl), 20.07.2009.

<sup>17</sup> Upadło biuro podróży Kopernik, „Rzeczpospolita”, [www.rp.pl](http://www.rp.pl), 17.07.2009.

<sup>18</sup> Jest wniosek do prokuratury ws. Biura „Kopernik”, [www.gazeta.pl](http://www.gazeta.pl), 20.07.2009.

Biuro Podróży Kopernik swoją ofertę kierował głównie do osób wyjeżdżających na wakacje do państw arabskich Morza Śródziemnego (Egipt i Tunezja). Firma ponadto nie była zrzeszona w Polskiej Izbie Turystyki.

Niektórzy turyści, zwłaszcza ci przebywający w Egipcie, zmuszeni byli, tuż po upublicznieniu informacji o upadłości Biura Podróży Kopernik, do opuszczenia pokoi hotelowych i czekania na recepcji na przyjazd konsula lub rezydenta<sup>19</sup>. Dzięki bardzo sprawnym działaniom mazowieckich władz wojewódzkich, Ministerstwa Spraw Zagranicznych i ambasad, w ciągu kilku dni od upadłości Biura Podróży Kopernik, do Polski wróciło 523 osoby z Egiptu oraz 109 osób z Tunezji<sup>20</sup>.

Biuro Podróży Kopernik widniało w Krajowym Rejestrze Dłużników z kwotą zadłużenia wynoszącą zaledwie 38 tys. zł<sup>21</sup>. Należy jednak pamiętać, że do takich rejestrów nie są zgłaszane niespłacone długi np. wobec kontrahentów zagranicznych, a w przypadku biur podróży taka sytuacja może być dość częsta.

### 17.5.2. Upadłość Selectours&Telemac

Wiadomość o upadłości biura podróży Selectours&Telemac sp. z o.o. (w skrócie Selectours) została upubliczniona 14.09.2010 r.<sup>22</sup> Decyzja o upadłości i zaprzestaniu działalności operacyjnej od 13.09.2010 r. została podjęta przez zarząd firmy. Jako jej główny powód podano utratę płynności, będącą wynikiem trudności w ściąganiu należności. Podstawowymi kierunkami obsługiwanymi przez touroperatora były przede wszystkim państwa arabskie Egipt i Tunezja. W momencie ogłoszenia upadłości poza granicami kraju było ok. dwóch tysięcy klientów, którym trzeba było zapewnić przyspieszony powrót do kraju.

Selectours był ubezpieczony w Signal Iduana i na podstawie tej gwarancji ubezpieczeniowej, wynoszącej 3,665 mln zł, rozpoczęto pokrywanie kosztów zarówno powrotu klientów z wycieczek do kraju (w pierwszej kolejności), jak i zwracano zaliczki za już kupione wczasy (co uzależnione było od wysokości kwoty, która pozostała po opłaceniu powrotów). Roszczenia poszkodowanych osób w wyniku upadłości biura były analizowane przez Departament Kultury, Promocji i Turystyki w Urzędzie Marszałkowskim Województwa Mazowieckiego

<sup>19</sup> *Upadłe biuro podróży Kopernik – marszałek ściąga tysiąc turystów*, www.tvn24.pl, 18.07.2009.

<sup>20</sup> *Turyści z biura Kopernik już w Polsce. „Nie udały nam się wakacje”*, www.gazeta.pl, 19.07.2009.

<sup>21</sup> *Coraz więcej biur i agencji podróży nie spłaca długów*, www.dnb.com.pl 25.05.2011.

<sup>22</sup> *Upadło biuro turystyczne Selectours. 2 tys. klientów awaryjnie wraca do kraju*, PAP, www.gazetaprawna.pl, 14.09.2010.

w Warszawie, a lista przeanalizowanych spraw zamieszczona została na stronach internetowych urzędu w marcu 2011 r.<sup>23</sup>

Upadłość biura Selectours była zaskakująca dla wielu osób, z uwagi na stosunkowo długi okres dotychczasowej działalności – 18 lat, a także na planowany dalszy rozwój tej firmy, w tym fuzji ze spółką giełdową (mówiono o kupnie firmy przez Rainbow Tours<sup>24</sup>). Niemniej jednak Selectours w ostatnim okresie prowadzenia działalności nie udostępniał swoich danych finansowych na potrzeby cyklicznego rankingu biur podróży (Raport Touroperatorów 2010). W 2008 r. firma zanotowała gwałtowny spadek zysku z 1,98 mln zł do zaledwie 36 tys. zł, pomimo tego, że należała do dwudziestu największych polskich biur podróży<sup>25</sup>. Zgodnie z danymi Dun&Bradstreet Selectours w 2007 r. miało przychody w wysokości 65,71 mln zł, a w 2008 r. prawie dwukrotnie więcej – 127,39 mln zł<sup>26</sup>. Zadziwia zatem fakt znaczącego pogorszenie się kondycji finansowej Selectours, przy tak dużym wzroście sprzedaży.

Klienci, którzy tuż przed podaniem przez zarząd firmy informacji o upadłości biura byli na wakacjach w Tunezji, do ostatniej chwili nie przeczuwali, że może się zdarzyć taka sytuacja<sup>27</sup>. Z ich informacji wynikało, że jeszcze poprzedniego dnia przed komunikatem zarządu, rezydenci biura zbierali pieniądze na wycieczki fakultatywne, które miały odbyć się w najbliższych dniach. Dopiero wieczorem zostały odwołane wycieczki fakultatywne, a rano poinformowano urlopowiczów o bankructwie biura. Jedna z rezydentek natomiast przyznała, że już od trzech miesięcy nie otrzymywała wynagrodzenia, a wszystkie pieniądze zbierane na wycieczki fakultatywne natychmiast były od niej odbierane przez innych pracowników biura Selectours. Na szczęście hotele po sprawdzeniu, że Selectours jest ubezpieczony, pozwoliły uczestnikom wycieczek przebywać w pokojach do czasu zorganizowania przyspieszonego powrotu do Polski. Inaczej sytuacja wyglądała w Egipcie, gdzie w niektórych przypadkach podróżni zostali zmuszeni do opuszczenia hoteli i oczekiwania np. na plaży do czasu zorganizowania powrotu do kraju.

<sup>23</sup> [www.mazovia.pl](http://www.mazovia.pl), 30.08.2011.

<sup>24</sup> *Selectours ogłosiło niewypłacalność*, [www.forsal.pl](http://www.forsal.pl), 15.09.2010.

<sup>25</sup> *Bankructwo Selectours można było przewidzieć*, „Gazeta Prawna”, 15.09.2010.

<sup>26</sup> Dane Dun&Bradstreet.

<sup>27</sup> *Bankructwo Selectours: „Rezydentka nie dostawała pensji od trzech miesięcy”*, [www.newsweek.pl](http://www.newsweek.pl), 18.07.2011.

### 17.5.3. Upadłość Orbis Travel

Zarząd spółki Orbis Travel 29.09.2010 r. złożył wniosek o ogłoszenie upadłości do wydziału Gospodarczego ds. Upadłościowych i Naprawczych Sądu Rejonowego w Warszawie<sup>28</sup>. Było to duże zaskoczenie, z uwagi na wieloletnią tradycję działalności biura (80 lat) i znaczącą liczbę klientów obsługiwanych w sezonie. Od tego dnia anulowane zostały wszystkie wyjazdy i imprezy organizowane przez to biuro podróży.

Biuro podróży Orbis Travel sp. z o.o.<sup>29</sup> należało od stycznia 2010 r. do spółki Central European Tour Operator, której właścicielem był jeden z funduszy z grupy kapitałowej Enterprise Investors. W momencie składania wniosku o upadłość poza granicami kraju było 1046 klientów biura (głównie w Turcji, Grecji, Egipcie, Hiszpanii i na Malcie), a przeszło 2 tys. osób oczekiwało na wyjazd. Z ujawnionych wówczas informacji, Orbis miał wykupioną gwarancję ubezpieczeniową w Signal Iduna, w wysokości 6 036 041 zł<sup>30</sup>. Jednak zdaniem ekspertów kwota ta mogła wystarczyć tylko na pokrycie kosztów awaryjnego sprowadzenia turystów do kraju. Zwroty za wyjazd dla turystów, którzy jeszcze nie wylecieli miały być dokonywane w dalszej kolejności<sup>31</sup>.

Kondycja finansowa Orbis Travel w ostatnich latach była słaba. Spółka w kolejnych latach działalności notowała straty<sup>32</sup>:

- 2007 r. – strata 7,7 mln zł,
- 2008 r. – strata 5,8 mln zł,
- 2009 r. – strata 24,5 mln zł,
- styczeń–marzec 2010 r. – strata 12,5 mln zł<sup>33</sup>.

Orbis Travel w 2009 r., notując rekordową stratę, miał przychody w wysokości 168 mln zł i zatrudniał 373 osoby (nieporównywalnie więcej na tle branży). Rok wcześniej Orbis uzyskał przychody w wysokości 258 mln zł, nie dziwi zatem decyzja o poszukiwaniach strategicznego inwestora, który dokapitalizowałby spółkę. Rolę tę miał spełnić podmiot Enterprise Investors (grupa kapitałowa

<sup>28</sup> *Upadłość Orbis Travel. Na Orbisie plaży się nie skończą*, www.forsal.pl, 30.09.2011; *Upadł Orbis Travel*, www.tvn24.pl, 29.09.2010.

<sup>29</sup> Zgromadzenie Wspólników 8.09.2010 r. zmieniło nazwę biura na Polskie Biuro Podróży Traveltime sp. z o.o. Wprowadzenie nowej nazwy do opinii publicznej zaskoczyła jednak upadłość firmy.

<sup>30</sup> *Orbis Travel zbankrutował*, www.money.pl, 29.09.2010.

<sup>31</sup> *Orbis Travel jest bankrutem*, www.rp.pl, 30.09.2010.

<sup>32</sup> *Orbis Travel zbankrutował*, op.cit.

<sup>33</sup> *Orbis sprzedaje biuro podróży funduszowi Enterprise Investors*, www.gazeta.pl, 7.01.2010.



zarządzająca funduszami *private equity* i *venture capital*), który jednak po przejęciu firmy (6.01.2010 r. za astronomiczną kwotę 2 zł) i uzyskaniu informacji na temat faktycznej wielkości aktywów netto (według inwestora okazały się one niższe niż przed podpisaniem umowy) oraz wykazaniu straty za 2009 r. nie zdecydował się udzielić wsparcia finansowego Orbisowi. O tej decyzji fundusz poinformował władze biura podróży 14.09.2010 r. Według dodatkowych wyjaśnień funduszu, plan naprawczy przygotowany przez zarząd Orbisu, nie był przekonujący, a fundusz nie mógł zaakceptować konieczności udzielania wielomilionowych gwarancji i dokonywania pełnych przedpłat na rzecz niektórych kontrahentów.

Upadłość Orbis Travel również odbyła się w nienajlepszej atmosferze. W dniu bowiem, kiedy zarząd firmy składał wniosek o upadłość, klienci biura byli wysyłani na wycieczki zagraniczne<sup>34</sup>. Ponadto po upublicznieniu wiadomości o plajcie biura, osoby, które miały wykupione wyjazdy, nie mogły się skontaktować z pracownikami oddziałów – były one po prostu pozamykane, mimo że w środku widać było pracujące osoby. Zarząd Orbis Travel po informacjach w prasie (dotyczących oszukania klientów) wydał oświadczenie, w którym bronił się przed stawianymi zarzutami twierdząc, że władze firmy do końca podejmowały działania mające na celu zapobiegnięcie upadłości biura podróży. W oświadczeniu zarządu czytamy m.in. „Informujemy, że zarząd PBP Orbis Travel nie miał prawnych możliwości ogłoszenia upadłości wcześniej lub zaprzestania prowadzenia działalności operacyjnej”<sup>35</sup>. Władze firmy szukały inwestora, który mógłby zasilić finansowo biuro podróży, a tym samym zapewnić mu tymczasową płynność. Z informacji wynikało również, że opracowany w kwietniu 2010 r. biznesplan miał znacząco obniżyć koszty. Jednak poza dość ogólnym stwierdzeniem o planach restrykcyjnych oszczędności we wszystkich obszarach działalności spółki, nie podano żadnych konkretów, które mogłyby uspokoić zdesperowanych klientów.

Orbis Travel to firma z kilkudziesięcioletnią tradycją i jedna z najbardziej znanych i rozpoznawanych polskich marek. Została założona w 1920 r. we Lwowie przez grupę bankowców, prawników, polityków, arystokratów pod nazwą Polskie Biuro Podróży Orbis. Po kilkunastu latach działalności (w 1933 r.) firma została znacjonalizowana w wyniku kupienia jej przez państwowy bank – PKO<sup>36</sup>. Następnym tego było przeniesienie siedziby firmy do Warszawy<sup>37</sup>. Orbis był

<sup>34</sup> *Orbis Travel do końca z premedytacją oszukiwał klientów? Firma się broni*, www.gazeta.pl, 29.09.2010.

<sup>35</sup> *Ibidem*.

<sup>36</sup> *Dlaczego upadło Orbis Travel? Koniec turystycznej marki*, www.gazeta.pl, 4.10.2010.

<sup>37</sup> *Giełdowy Orbis stracił nawet 13,6 mln zł na upadłości Orbis Travel*, „Gazeta Prawna”, 1.10.2010.

jednym z dziesięciu pierwszych biur podróży, które zostały założone na świecie<sup>38</sup>. Następne 70 lat biuro podróży funkcjonowało jak państwowy podmiot, co miało swoje konsekwencje w późniejszym rozwoju firmy. W lipcu 1993 r. została podjęta decyzja o wydzieleniu z Orbisu (który został przekształcony w spółkę akcyjną) dwóch spółek z ograniczoną odpowiedzialnością Orbis Travel i Orbis Transport. Udziałowcem większościowym Orbis SA został francuski gigant hotelowy Accor, który miał na celu rozwój sieci hotelowej w Polsce (marki Sofitel, Novotel, Mercure, Ibis, itd.). Funkcjonowanie i rozwój biura podróży Orbis Travel zostało odsunięte na dalszy plan. Brak decyzji, co do dalszego działania firmy (objawiający się m. in. brakiem działań restrukturyzacyjnych zatrudnienia, brakiem informatyzacji firmy) spowodował ogromne szkody dla biura podróży, gdyż rynek turystyczny w Polsce rozwijał się, powstawały nowe polskie biura podróży, a ponadto rozpoczęli ekspansję najwięksi zagraniczni touroperatorzy. Wszystko to spowodowywało, że udział Orbis Travel w rynku wyjazdów turystycznych wynosił zaledwie 3%, podczas gdy Itaka, założona 20 lat temu, miała dziesięciokrotnie większy udział.

Nieliczne próby ratowania spółki, podejmowane przez jej władze, nie tylko nie przynosiły zamierzonych efektów, ale wręcz powodowały pogorszenie sytuacji. Można tu wymienić np. nieprzygotowanie na jesieni 2009 r. wakacyjnej oferty turystycznej na 2010 r. Szacuje się, że tym samym firma mogła pozbawić się aż jednej trzeciej przychodów z przedsprzedaży swojej oferty (tyle przeciętnie biura sprzedają wcześniej wyjazdów), ponieważ dotychczasowi klienci biura siłą rzeczy musieli korzystać z ofert konkurencji. Inne decyzje władz firmy, jak np. sprzedaż nieruchomości w celu pokrycia straty operacyjnej, nie przynosiły długotrwałych efektów. Stąd też zapewne zaczęto poszukiwać inwestora, który mógłby przejąć Orbis Travel, a tym samym odciążyć Orbis SA. Niewykluczone, że błędem była sprzedaż firmy w 2010 r. funduszowi Enterprise Investors, który był inwestorem finansowym, a nie branżowym. Co prawda na jego korzyść przemawiał sukces podobnej operacji na Litwie (przejęcie małej spółki Novaturas i stworzenie z niej lidera na Litwie – 50% rynku, Łotwie i Estonii – 30% rynku)<sup>39</sup>. Według informacji prasowych nabyciem Orbis Travel był również zainteresowany polski touroperator Rainbow Tours<sup>40</sup>. Zgodnie z umową kupna fundusz Enterprise Investors nabył w styczniu 2010 r. 47% udziałów w spółce Polskiego Biura Podróży Orbis, a pozostałe 48,08% akcji miały zostać niezwłocznie nabyte po uzyskaniu zgody Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

<sup>38</sup> *Orbis Travel ściąga ponad tysiąc turystów z zagranicy*, [www.wp.pl](http://www.wp.pl), 29.09.2010.

<sup>39</sup> *Ibidem*.

<sup>40</sup> *Orbis Travel, czyli spółka za złotówkę*, „Puls Biznesu”, [www.pb.pl](http://www.pb.pl), 29.09.2010.

Enterprise Investors, tak jak w przypadku państwach nadbałtyckich, postawił podobny cel wobec Orbis Travel – przejąć, usprawnić zarządzanie i organizację firmy a następnie sprzedać z zyskiem. Tylko w tym przypadku mechanizm nie zadziałał i nawet nie pomogła dwumiesięczna analiza sytuacji finansowej (*due dilligence*) Orbis Travel tuż przed podpisaniem umowy. Wielkość i złożoność zadłużenia, przerost i dezorganizacja działu księgowego biura podróży (pracowało tam aż 50 osób) powodował, że nie można było szybko i precyzyjnie ustalić faktycznego stanu finansów firmy. Dzięki nowym pracownikom zatrudnionym w księgowości (dyrektor finansowy, studenci na umowy zlecenie) okazało się, że Orbis Travel jest jeszcze bardziej zadłużony niż pierwotnie sądzono. Oczywiście pojawiały się wówczas zarzuty z drugiej strony, że inwestor miał przecież możliwość zbadania kondycji firmy przez zakupem, a ponadto symboliczna cena nie pozostawiała złudzeń, że Orbis Travel ma poważne problemy<sup>41</sup>.

Zmiany wprowadzane przez Enterprise Investors nie ograniczały się tylko do księgowości, rozpoczęto także proces restrukturyzacji firmy, którą nadzorowali menedżerowie z Liwy (doświadczeni przy zmianach w Novaturas). Część ich decyzji odnośnie zmian w firmie, nie było jednak do końca przemyślanych. Do takich należy zaliczyć ograniczenie wylotów na wycieczki tylko do dwóch miast – Warszawy i Katowic. Rezygnacja z wylotów z Poznania, Gdańska czy Krakowa spowodowała dalszy spadek klientów, a tym samym przychodów. W międzyczasie w lipcu uruchomiono system rezerwacji internetowej. Co ciekawe, zgodnie z informacjami prasowymi, sytuacja w Orbisie zaczęła się powoli poprawiać po wyjeździe menedżerów z Litwy. Wskazywałoby to zatem na trudne odwzorowanie i przenoszenie sposobów funkcjonowania biura podróży z Litwy na rynek polski.

Podczas wakacji w 2010 r., władze Enterprise Investors wystąpiły do Orbis SA z wnioskiem dotyczącym pokrycia przez Francuzów nieujawnionych wcześniej strat (wykazanych po przeprowadzeniu porządków w księgowości) oraz umorzenia pożyczki udzielonej wcześniej Orbis Travel. Odpowiedź nadeszła dopiero we wrześniu (wedle tłumaczeń drugiej strony opóźnienie było spowodowane sezonem urlopowym we Francji, w co nie do końca wszyscy jednak wierzyli) i była nie tylko odmowna, ale również informowała o konieczności uiszczenia pełnych kwot za usługi hotelarskie świadczone na rzecz klientów Orbis Travel. Według stanowiska Orbis SA negocjacje z Enterprise Investors przebiegały tak długo, przede wszystkim z uwagi na to, że Orbis oczekiwał podobnego zaangażowania kapitałowego w biuro podróży przez Enterprise Investors. Francuzi nie chcieli

<sup>41</sup> Enterprise Investors oskarża Orbis, „Puls Biznesu”, www.pb.pl, 30.09.2010.

się zgodzić na dokapitalizowanie, a także na częściowe umorzenie pożyczki, w sytuacji, kiedy druga strona odmawia jakiegokolwiek wpłaty na pokrycie strat. Ich dalsze niewykluczone ustępstwa w tej sprawie (w tymi pomoc finansowa) wymagały jasnego stanowiska grupy kapitałowej Enterprise Investors.

Dalsze wypadki potoczyły się już bardzo szybko i prowadziły wprost do upadłości firmy<sup>42</sup>:

- sierpień 2010 r. – niepodpisanie przez audytora sprawozdania za 2009 r. i żądanie wobec głównego udziałowca firmy (czyli Enterprise Investors) wystawienia dokumentu potwierdzającego zgodę na dalsze finansowanie działalności spółki (tzw. *Letter of Support*);
- żądanie Międzynarodowej Organizacji Lotniczej – IATA (Air Transport Association) wobec Orbis Travel wystawienia gwarancji na kwotę 10 mln zł na początek października 2010 r. – w przypadku braku takiej gwarancji, Orbis utraciłby możliwość rezerwacji biletów lotniczych;
- konieczność wykupienia gwarancji ubezpieczeniowej dla biura podróży na sezon 2011 o wartości około 10 mln zł;
- potrzeba inwestycji w bieżący rozwój firmy szacowana na ok. 10–20 mln zł.

Zatem na przygotowanie biura do funkcjonowania w 2011 r. potrzebne było co najmniej kilkadziesiąt milionów złotych<sup>43</sup>. To sprawiło, że Enterprise Investors zmuszony był do bardzo poważnej analizy swojego dalszego zaangażowania w Orbis Travel. Po odmowie dokapitalizowania touroperatora przez Enterprise Investor i sporządzeniu bilansu likwidacyjnego firmy okazało się, że ma ona ujemne kapitały własne. W takiej sytuacji oznaczałoby to, że jeśli by nie złożono wniosku o upadłość firmy w terminie, to za jej długi odpowiadałby finansowo członkowie zarządu. W związku z tym, bez konsultacji z głównym właścicielem, zarząd firmy ogłosił upadłość i skierował sprawę do sądu. Po tym fakcie Orbis SA wymówił Enterprise Investors licencję, która obejmowała posługiwanie się marką Orbis Travel<sup>44</sup>.

Ogłoszenie upadłości biura Orbis Travel negatywnie wpłynęło na notowania akcji byłego jego właściciela – Orbis SA (kurs akcji spadł aż o 5%)<sup>45</sup>. Giełdowa spółka wydała 29.09.2010 r. komunikat, w którym poinformowała co prawda o niewchodzeniu przez Orbis Travel do jej grupy kapitałowej, ale ujawniła za to udzielenie jej pożyczki na kwotę 7,64 mln zł oraz poręczenie w wysokości 6 mln zł dla gwarancji ubezpieczeniowej.

<sup>42</sup> *Dlaczego upadło Orbis Travel? Koniec turystycznej marki*, [www.gazeta.pl](http://www.gazeta.pl), 4.10.2010.

<sup>43</sup> *Orbis Travel można było uratować*, „Puls Biznesu”, [www.pb.pl](http://www.pb.pl), 4.10.2010.

<sup>44</sup> *Orbis Travel zbankrutował*, [www.money.pl](http://www.money.pl), 29.09.2010.

<sup>45</sup> *Orbis Travel zbankrutował*, „Puls Biznesu”, [www.pb.pl](http://www.pb.pl), 29.09.2010.

Winą za upadłość Orbis Travel obciążali się wzajemnie poprzedni właściciel (Orbis SA) i ten ostatni Enterprise Investors. Nie jest pewne czy kiedykolwiek opinia publiczna pozna prawdę, kto przyczynił się do bankructwa biura podróży, o tak długoletniej tradycji.

Część najlepszych lokalizacji oddziałów (12 punktów m.in. w Gdyni, Toruniu, Katowicach, Lublinie) Orbis Travel (wraz z ich wykwalifikowanymi pracownikami) została przejęta przez polskiego touroperatora Rainbow Tours<sup>46</sup>.

## 17.6. Podsumowanie i wnioski

Upadłości biur podróży działających w Polsce nie są żadnymi nadzwyczajnymi wydarzeniami. W 2010 r. w Wielkiej Brytanii upadłość ogłosiło 17 firm, w tym trzech dużych touroperatorów: Flight Options, Sun4You czy GoldTrail. Wiele firm upadło w tamtym czasie również np. na Węgrzech oraz na Słowacji. Wówczas sytuacja była o tyle wyjątkowa, że wybuch wulkanu na Islandii spowodował przerwę w ruchu lotniczym w Europie na kilkadziesiąt dni. Zdarzenia takie stawiają nowe wymagania przed władzami biur podróży, które w znacznie większym stopniu powinny uwzględniać zaistnienie właśnie takiego ryzyka związanego ze zmianami klimatycznymi.

W przypadku upadłości biur podróży w Polsce (zwłaszcza tych większych, jak Orbis Travel, Selectours, Kopernik) na pierwszy plan wśród ich głównych przyczyn wymienić można brak wystarczającego kapitału do prowadzenia działalności operacyjnej. W sierpniu 2011 r. media informowały o podobnej sytuacji odnośnie drugiego, co do wielkości biura podróży w Polsce – Triady. Firmy, które nie mają wystarczających środków do bieżącego funkcjonowania nierzadko rozpaczliwie szukają inwestorów czy to branżowych, czy finansowych, którzy mogliby je dokapitalizować i uratować. Tak było przecież w przypadku Orbis Travel. Biuro podróży mogło zostać uratowane, gdyby tylko zgłosił się inwestor branżowy posiadający gwarancje ubezpieczeniową i akredytację IATA (na rezerwację biletów lotniczych).

Upadłości biur podróży niosą negatywne konsekwencje przede wszystkim dla ich klientów. Turyści, którzy w chwili ogłaszania upadłości touroperatora, przebywają na wakacjach za granicą, są z dnia na dzień pozbawiani możliwości kontynuacji wypoczynku i postawieni w nerwowej sytuacji oczekiwania na za-

<sup>46</sup> Komunikat Rainbow Tours, 09.02.2011.

pewnienie jakiegokolwiek przyspieszonego powrotu do kraju. Często dochodzi wręcz do sytuacji ekstremalnych, kiedy podróżni z małymi dziećmi są wyrzucani z hoteli, bez paszportów i muszą czekać na plażach na przyjazd polskich urzędników konsularnych (jak to miało miejsce w Egipcie czy Tunezji). W podobnej, jak nie gorszej sytuacji znajdują się te osoby, które wykupiły wyjazdy, a biuro podróży bankrutuje. Takim osobom pozostaje mozolna procedura odzyskiwania utraconych pieniędzy i to często z góry skazana na niepowodzenie, z uwagi na to, że środki z obowiązkowych gwarancji bankowych i turystycznych ledwie starczą na zorganizowanie przyspieszonych powrotów turystów przebywających za granicą. Nikt nie wspomina tu o zadośćuczynieniu za straty moralne, konieczności przekładania urlopów czy przymusie szukania czasem droższych, alternatywnych wyjazdów.

Bankructwa biur podróży powodują również często kłopoty firm transportowych. Tak było w przypadku Orbis Travel, który nie zapłacił za wiele zleconych i zrealizowanych już przewozów. Również hotele mają problemy z odzyskiwaniem swoich należności, zatem można poniekąd zrozumieć tak stanowcze działania wielu właścicieli miejsc noclegowych.

Wymagane dotychczas gwarancje od biur podróży były zbyt małe, stąd też niedawne działania władz, aby je podwyższyć, a tym samym bardziej chronić turystów przed konsekwencjami upadłości biur podróży. Wiele mniejszych biur podróży nie będzie stać na wykupienie nowych gwarancji i pewnie dojdzie przejściowo do ograniczania konkurencji. Należy jednak mieć nadzieję, że nawet, jeśli wpłynie to na podwyżkę cen za wyjazdy wakacyjne, to klienci biur będą dzięki temu lepiej chronieni i przypadki wyrzucania podróżnych z hoteli będą należały do przeszłości.

Ostatnie dwa lata były niezwykle trudne dla touroperatorów w Polsce. Wpływ na to miały nie tylko zjawiska pogodowe (jak wybuch wulkanu, powodzie w kraju) i katastrofa smoleńska, ale również osłabienie się złotego w stosunku do innych walut, przez co zdecydowanie wzrosły koszty wyjazdów zagranicznych i wiele osób zdecydowało się na pozostanie w kraju. Trochę optymizmu dla branży turystycznej wnosi ciągły wzrost PKB i spadek bezrobocia w Polsce, dzięki czemu coraz więcej osób może pozwolić sobie na zagraniczny wyjazd wakacyjny.

Ryzyko upadłości biura podróży zwiększa się dodatkowo wówczas, kiedy np. specjalizuje się ono tylko w jednym kierunku. Biura, które miały ofertę wakacyjną głównie do państw północnej Afryki (Egipt, Tunezja) najbardziej ucierpiały w wyniku zachodzących tam zamieszek politycznych. W tej branży nie ma zbytnio znaczenia również wieloletnie doświadczenie, czego najlepszym przykładem były biura podróży Orbis Travel i Selectours. Pierwsze działało

---

od 90 lat, drugie od 18 lat, a mimo to nie sprostały one nowym warunkom rynkowym. Touroperatorzy powinni bowiem elastycznie przygotowywać ofertę dla swoich klientów, uwzględniając przy tym zarówno ryzyko pogodowe, polityczne, lub gospodarcze (np. zbliżający się kolejny kryzys).