



Študentská vedecká aktivita

Riešenie úpadku cestovnej kancelárie na príklade Tomi Tour

Bc. Mária Ferjenčíková

Sekcia: Cestovný ruch

Konzultant: Ing. Kristína Pompurová, PhD.

Banská Bystrica

2012

Obsah

Úvod	3
1. Poistenie proti úpadku cestovnej kancelárie	4
2. Cestovná kancelária Tomi Tour a jej úpadok.....	6
3. Riešenie úpadku cestovnej kancelárie poisťovňou	8
Záver.....	11
Zoznam bibliografický odkazov.....	12

Úvod

V piatok 17. júla 2009 o 17:10 sa udiala vec, ktorá je nočnou morou všetkých dovolenkujúcich ľudí, ktorí odpočívajú v známych dovolenkových cieľových miestach i poisťovní, poisťujúcich cestovné kancelárie. Jedna z najväčších cestovných kancelárií na českom a slovenskom trhu prestala plniť svoje finančné záväzky voči klientom i dodávateľom služieb a vyhlásila úpadok.

Žiadna cestovná kancelária si pri konzultáciách s poisťovňou nepripúšťa možný úpadok. Za posledné dva roky však na Slovensku skrachovala jedna cestovná kancelária, v Čechách ich bolo až 11. Pri porovnaní¹ počtu obyvateľov a počtu cestovných kancelárií na Slovensku a v Čechách sa ukazuje neprimerane veľký rozdiel. Na Slovensku pripadá na jednu cestovnú kanceláriu viac ako 18 000 obyvateľov (potenciálnych zákazníkov), kým v Čechách je to iba 9 000. Český trh je teda v porovnaní so slovenským neprimerane saturovaný cestovnými kancelárkami. Vysoká konkurencia tak vedie k úpadku mnohých cestovných kancelárií.

Aj na Slovensku môžeme takmer každý rok pozorovať úpadok cestovnej kancelárie, napr. Travela (1997), Alfa Tour (1999; jeho nasledovník pôsobí na trhu ako cestovná kancelária A Tour so sídlom v Banskej Bystrici), Balkan Holidays (2000), Neptun (2001), L+B Travel (2004), Putnik (2007), Lux Travel (2008), Tomi Tour (2009), Karya Tour (2010).

Cieľom práce je na konkrétnom prípade poukázať na riešenie úpadku cestovnej kancelárie. V práci teoreticky vymedzíme poistenie proti úpadku cestovnej kancelárie, ktoré má chrániť zákazníkov cestovných kancelárií, charakterizujeme cestovnú kanceláriu Tomi Tour, ktorá predstavuje výberový súbor skúmania a opíšeme riešenie jej úpadku. Vychádzame pritom zo sekundárnych i primárnych zdrojov údajov. Sekundárne zdroje čerpáme z odbornej literatúry, legislatívy a internetu, primárne zdroje sme získali rozhovorom s vedúcim oddelenia poistenia pre cestovné kancelárie poisťovne Union.

¹ Vlastný približný prepočet

Štát / Kritérium	Počet obyvateľov	Počet CK	Počet obyvateľov na 1 CK
Slovenská republika	približne 5,5 mil.	približne 300	viac ako 18 300
Česká republika	približne 10,5 mil.	približne 1 200	viac ako 8 700

1. Poistenie proti úpadku cestovnej kancelárie

Vzorom na vytvorenie existujúceho zákona č. 281/2001 Z. z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr bol český zákon č. 159/99 Sb., o niektorých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu. Išlo o transformáciu európskej smernice 314 z roku 1990 o balíku cestovných, dovolenkových a výletných služieb, ktorá sa bude novelizovať, takže nás znovu čakajú zmeny aj v našom zákone.

Podľa § 9 zákona č. 281/2001 je cestovná kancelária „povinná dohodnúť povinné zmluvné poistenie zájazdu, na ktorého základe vzniká objednávateľovi právo na poistné plnenie“. § 11 pritom stanovuje výšku poistenia. Má ísť minimálne 30 % ročných plánovaných tržieb z predaja zájazdov. Ak tieto tržby majú byť nižšie než v predchádzajúcom roku, cestovná kancelária je povinná dohodnúť povinné zmluvné poistenie na poistnú sumu vo výške minimálne 30 % týchto tržieb v predchádzajúcom roku. Zákon č. 186/2006 Z.z., ktorým sa zákon o zájazdoch novelizoval, pozmeňuje a znižuje poistnú sumu na 25 % ročných plánovaných tržieb z predaja zájazdov alebo 25 % z tržieb z predchádzajúceho roku.

V českom zákone je na rozdiel od toho slovenského zákonom dané protiručenie cestovnej kancelárie, teda akou čiastkou sa cestovná kancelária podieľa na poistnej udalosti. Výška tejto čiastky nesmie byť nižšia ako 2 %-tá ročných plánovaných tržieb z predaja zájazdov.

Základné požiadavky poisťovní pri poisťovaní cestovných kancelárií sa vzťahujú na ich hlavné ekonomické ukazovatele. Každá cestovná kancelária musí preukázať výsledky hospodárenia a plány na najbližšiu sezónu. Cestovné kancelárie by pritom mali počítať s tým, že poisťovne si ich výsledky samostatne preveria. Poisťovne si tiež vyhradzujú právo odmietnuť poistiť cestovnú kanceláriu, ktorej hodnotenie naznačuje priveľké riziko úpadku. Výška poistných sadzieb sa odvíja hlavne od rizikovosti zájazdov a pohybuje sa zhruba v rozmedzí od jedného do piatich percent ceny zájazdu (Záborský, 2002)

Výška poistného pri poistení cestovných kancelárií pokrýva tri riziká:

1. repatriácia - náklady spojené so zabezpečením návratu klientov do vlasti (najväčšie riziko vzniká práve v leteckej doprave),
2. vyplácanie uhradených preddavkov zákazníkom, ktorí nevycestovali na zájazd,
3. odškodnenie klientov, ktorým neboli poskytnuté dohodnuté služby v plnej miere (napr. vyhostenie klientov z hotela v dôsledku neuhradenia finančných náhrad za ubytovanie zmluvným ubytovacím zariadením) (Majtánová, 2004).

Sadzby za poistenie úpadku by nemali byť v katalógoch cestovnej kancelárie zverejňované a účtované klientovi ako povinný doplatok. Je to súčasť režijných nákladov cestovnej kancelárie, a teda by mali byť kalkulované do cien zájazdov.

Pri úpadku cestovnej kancelárie by ako prvá mala pomôcť dovolenkárom poisťovňa. Mala by zabezpečiť ich bezpečný návrat domov, zaplatiť ubytovanie a vrátiť peniaze za neuskutočnené zájazdy. Úsilie poisťovne však siaha len do výšky poistenia, ktoré si cestovná kancelária u danej poisťovne zaplatila. Ak je toto poistenie príliš nízke, klienti nemusia dostať späť plnú zaplatenú sumu, ktorú za dovolenku vopred zaplatili. Taká situácia nastala pri úpadku cestovnej kancelárie Kary Tour v roku 2010, čo bol podnet pre asociáciu cestovných kancelárií na úvahy o zvýšenie zábezpeky cestovných kancelárií (Kucejová, 2010).

Podľa niektorých cestovných kancelárií by zvýšenie minimálnej hranice poistenia mohlo zdražiť dovolenky. Niektorým poisťovniam sa však tento návrh pozdával. Pôvodnú 30 %-nú hranicu považujú napríklad v Union poisťovni, a. s. za primeranú. Podľa hovorkyne Union poisťovne JUD. S. Matanovej nie je problémom samotná percentuálna hranica poistenia ale to, či cestovné kancelárie predkladajú poisťovniam správne údaje. Ak sú tieto údaje korektné, tretina z plánovaných tržieb predaja by mala na poistenie stačiť (Kucejová, 2010).

2. Cestovná kancelária Tomi Tour a jej úpadok

Cestovná kancelária Tomi Tour pôvodne vznikla v Brne ako špecializovaná cestovná kancelária na kempové pobyty pod stanom s autobusovou dopravou na Jadrane, ktorá mala na Slovensku založenú dcérsku spoločnosť. Jej majiteľom bol p. Vavřík, ktorý koncom roku 2005 predal 70 % podielu p. Popelářovi a cestovná kancelária začala postupne naberať úplne inú orientáciu (vzhľadom na ponúkaný produkt i cieľové skupiny zákazníkov). Pridala ponuku leteckých zájazdov na Baleárske a Kanárske ostrovy a svoju ponuku cieľových miest postupne rozšírila aj na Egypt, Grécko a Turecko. Svojim zameraním, dizajnom katalógu i štýlom predaja pripomínala cestovnú kanceláriu Fischer. Posledné dva roky činnosti stál za touto cestovnou kanceláriou p. Václav Fischer, ktorý vystupoval v masívnej reklamnej kampani.

O dynamickom raste tejto cestovnej kancelárie svedčí aj rast tržieb (súvisiaci aj s rastom poistnej sumy) (tabuľka 1).

Tabuľka 1: Tržby cestovnej kancelárie Tomi Tour vo vzťahu k poistnej sume

Rok	Tržby (mil. Kč)	Poistná suma (mil. Kč)	Protiručenie (mil. Kč)
2005	67	6,6	–
2006	258	21,0	–
2007	547	82,5	16
2008	677	180,0	25
2009	–	234,6	14 - 30

Prameň: Ferjenčík, 2011.

Skutočný rast a vývoj tržieb vždy predbiehal odhady a údaje uvádzané cestovnou kanceláriou v dotazníku a aj poistná suma neodzrkadľovala v minulosti požadovaných 30 % z plánovaných tržieb. V čase, keď sa pripravovalo poistenie na rok 2009 (v lete 2008), avizovaný mierny nárast tržieb (v porovnaní s minulosťou), bol považovaný za primeraný. Z uvedeného dôvodu poisťovňa predĺžila spoluprácu s cestovnou kanceláriou aj na rok 2009. Podľa predložených podkladov, ekonomických údajov z minulosti a platobnej morálky, bola cestovná kancelária považovaná za primerane riziková. Až do jesene 2008, keď ostala dlžná za poistné z predchádzajúcich mesiacov. To bol impulz k podozreniu, že zrejme nie je všetko v poriadku.

Po ďalších rokovaníach a osobnom stretnutí v Prahe bola dňa 22. 12. 2008 podpísaná ďalšia dohoda (s navýšením protiručenia) s platnosťou do 30 .9. 2009. Splátky protiručenia však zo strany cestovnej kancelárie neboli dodržané.

V polovici júna 2009 začala cestovná kancelária avizovať nedostatok finančných prostriedkov na úhradu charterových letov a žiadala o vrátenie časti vinkulovaných prostriedkov, čo poisťovňa z pochopiteľných dôvodov odmietla. Asi mesiac bola situácia stabilná a zájazdy sa uskutočňovali podľa plánu.

Dňa 17. 7. o 17:10 cestovná kancelária poisťovni Union faxom oznámil úpadok. Následne sa rozbehli práce na repatriácii viac ako 3 300 klientov cestovnej kancelárie zo zahraničia.

3. Riešenie úpadku cestovnej kancelárie poisťovňou

Kým ešte niekto bol v cestovnej kancelárii, bolo nevyhnutné získať zoznamy klientov – koľko klientov je v zahraničí, kde, v ktorých cieľových miestach, v ktorých hoteloch. Nevyhnutnosťou bolo získanie kontaktov na delegátov, ktorí po príslube vyplatenia peňazí neušli a spolupracovali s poisťovňou pri repatriácii klientov. Poisťovňa musela kontaktovať České Aerolínie (ČSA) a poskytnúť im čestné prehlásenie, že zaplatí za klientov, ktorí sú už na ceste späť. V ten večer mali odletieť ďalšie dve lietadlá s klientmi cestovnej kancelárie, teda bolo potrebné zamedziť registrácii cestujúcich na letisku a následnému nástupu odlietajúcich klientov do lietadiel v najbližších odletoch o 19:00 a 21:00 ten večer z Prahy.

Náročná bola komunikácia s hoteliermi a prepravcami v zahraničí, napriek tomu takmer všetci už ubytovaní hostia ostali v pôvodných hoteloch a dokončili dovolenky v pôvodných termínoch, pričom niektorí z nich ani nevedeli, že sa niečo udialo. Výnimkou bolo Bulharsko, kde hotelieri odmietli nechať klientov dokončiť pobyt. V spolupráci s cestovnou kanceláriou VVV TOUR, ktorá sama ponúkla pomoc a našla 90 voľných leteniek, boli klienti dopravení z Varny na letisko v Pardubiciach, odkiaľ mali zabezpečený odvoz do Prahy. Išlo o jediný skôr ukončený pobyt a prepravu mimo ČSA. Poisťovňa zabezpečila dopravu domov aj klientom, ktorí mali zakúpené iba letenky, a teda sa na nich nevzťahovalo poistenie. V stredu 29.7.2009 sa domov vrátili poslední klienti. S poslednými letmi sa vrátili aj delegáti. Vďaka excelentnej spolupráci s leteckou spoločnosťou ČSA sa podarilo cca 95 % klientov doviesť v pôvodne dohodnutých termínoch ukončenia ich dovolenky. Následne začali práce na odškodnení klientov, ktorí nevycestovali.

Na webovej stránke poisťovne boli informácie o tom, ako postupovať, aké dokumenty majú dotknutí klienti predložiť. Ihneď bolo posilnené call centrum, ktoré fungovalo celý víkend a podávalo informácie volajúcim klientom, ich rodinným príslušníkom a známym. V sobotu zaznamenalo call centrum približne 780 telefonátov, v nedeľu vyše 300.

Všetci klienti, ktorí si chceli uplatniť nárok na odškodnenie museli predložiť originál zmluvy o obstaraní zájazdu a originál dokladu o úhrade. Poštári nosili denne celé koše listových zásielok od klientov z Česka.

Zákonná lehota na vybavenie takýchto žiadostí je šesť mesiacov, pretože trvá dlhú dobu, kým všetci klienti pošlú potrebné originály, kým sa údaje prepíšu do počítačov a každému klientovi sa napíše list. Keď sa všetky papiere vyzbierali, zistilo sa, koľko treba vyplatiť odškodné, či stačí poisťná suma. Podľa predbežných prepočtov podľa množstva ľudí

a priemernej ceny zájazdu bolo poisťovni vopred známe, že poistka to všetko pokryje a odškodné sa bude vyplácať v plnej výške. Do konca októbra 2009 bolo odškodnených vyše 13 000 klientov cestovnej kancelárie.

Poisťovňa neplatila všetko „zo svojho“, ale veľkou časťou sa na vyplatenom poistnom plnení podieľala zaistovňa. Ide o poisťovňu poisťovní Munich a Swiss Re², kde má poisťovňa poistené svoje výdavky spojené s odškodňovaním.

Poisťovňa zvládla celý proces repatriácie i následného finančného odškodňovania klientov skrachovanej cestovnej kancelárie vlastnými silami, bez použitia asistenčných služieb iných subjektov.

O zákazníkov skrachovanej cestovnej kancelárie prejavili záujem ostatné cestovné kancelárie. Ako prvá zareagovala cestovná kancelária Čedok, ktorá zverejnila ponuku, že poškodeným klientom ponúkne zľavu až 20 % (ČTK, 2009).

Podľa Asociácie českých cestovných kancelárií a agentúr (AČCKA) bola Tomi Tour jednou z desiatich najväčších cestovných kancelárií v republike. Ako sa vyjadril šéf AČCKA Tomio Okamura „ukončenie činnosti cestovnej kancelárie Tomi Tour bolo najväčším prípadom za posledných dvanásť rokov od krachu cestovnej kancelária Travela v roku 1997“ (Kolínková, 2009).

Riešenie úpadku cestovnej kancelárie sa však nezaobišlo bez určitých komplikácií a kuriozít:

- komunikáciu s hoteliermi a prepravcami sťažovalo vyjadrenie cestovnej kancelárie, že poisťovňa vyplatí všetky jej záväzky, ktoré siahali niekoľko mesiacov dozadu. Poistenie proti úpadku sa však nevzťahuje na záväzky cestovnej kancelárie voči obchodným partnerom. Mnohí hotelieri a dopravcovia tak boli uvedení do omylu a dožadovali sa odškodnenia od poisťovne, na čo nemali nárok;
- prepravca na Mallorce odmietol odviezť klientov na konci pobytu z hotela na letisko, keďže nemal uhradené transfery z predchádzajúcich turnusov. S pomocou delegátky sa hľadal náhradný lokálny prepravca u konkurencie;
- cestovná kancelária mala klientov na Kanárskych ostrovoch aj na ostrovoch, z ktorých sa nelietalo. Okrem prepravy z letiska bolo pre nich nutné zabezpečiť aj prepravu z ostrova ich pobytu na dané letisko;
- z jedného hotela doslova „zmizla“ jedna rodina, ktorú vystažovali. Dotyční si zobrali veci a odišli, nikto nevedel kde sú, ani ako sa s nimi skontaktovať;

² Re = reinsurance (Munich Reinsurance Company a Swiss Reinsurance Company)

- Česká televízia si chcela natočiť dojmy klientov, ktorí sa museli vrátiť skôr. Klienti mali zabezpečený let z Bulharska do Pardubíc a následný transfer do Prahy na autobusovú stanicu Florenc. Redaktor ČT sa však klientov nedočkal, klienti presvedčili šoféra autobusu, aby ich odviezol na Ruzyňské letisko, odkiaľ mali zabezpečený vlastný odvoz;
- medzi požiadavkami na odškodnenie sa objavili aj doklady od pani z Brna, ktorá chcela vyplatiť odškodnenie za to, že nevycestovala na zájazd s cestovnou kanceláriou Fischer. Evidentne si poplietla, resp. spojila medializovaného bývalého majiteľa cestovnej kancelárie Fischer s jeho pôvodnou cestovnou kanceláriou Fischer;
- už na druhý deň po ohlásenom úpadku bolo na cestovnú kanceláriu podaných niekoľko trestných oznámení od poškodených klientov, podľa ktorých sa zájazdy predávali do poslednej chvíle pred vyhlásením krachu. Preto sa objavili otázky, či nešlo o podvod a okamžite sa okolnosťami okolo krachu cestovnej kancelárie začala zaoberať česká polícia (ČTK, 2009).

Záver

Cestovná kancelária Tomi Tour bola od samého začiatku najväčšou cestovnou kanceláriou, ktorú mala poisťovňa Union v portfóliu poistených cestovných kancelárií na úpadok v Českej republike. Bola silným partnerom v cestovnom poistení, kde predpísané poistné za celé obdobie štyroch rokov spolupráce dosiahlo čiastku niekoľkých desiatok miliónov českých korún. Až do jesene 2008 cestovná kancelária nemala vážnejšie omeškania s platbami poistného, či už za poistenie úpadku, alebo za cestovné poistenie, čo sa nedá povedať o mnohých aj dnes fungujúcich cestovných kanceláriách.

Po vyhlásení úpadku cestovnej kancelárie poisťovňa Union zabezpečila služby a prepravu pre 3 396 klientov cestovnej kancelárie Tomi Tour, ktorí na zájazd vycestovali pred vyhlásením úpadku. Poisťovňa zabezpečila 24 lietadiel pre klientov z desiatich cieľových miest Európy a Severnej Afriky (Ibiza, Gran Canaria, Tenerife, Mallorca, Hurghada, Sharm El Sheikh, Taba, Antalya, Kréta, Burgas) a 11 autobusov z Talianska a Chorvátska späť do vlasti podľa plánovaných odchodov. Vzhľadom na zaistenie tohto poistenia sa poisťovne táto škoda nedotkla v takom rozsahu, aby musela žiadať akcionára Eureko o zvýšenie základného imania, i keď mala negatívny vplyv na výšku jej zisku.

Policajné vyšetrovanie krachu cestovnej kancelárie Tomi Tour sa ešte stále neskončilo, a preto nebolo možné zverejniť všetky informácie, ktoré sa ku mne v súvislosti s poistením a riešením úpadku tejto cestovnej kancelárie dostali.

Zoznam bibliografický odkazov

ČTK. 2009. *Tomi Tour končí a s ňou aj dovolenka tisícov jej klientov*. [on-line]. [cit. 2011-11-24]. Dostupné na internete: <http://spravy.pravda.sk/tomi-tour-konci-a-s-nou-aj-dovolenka-tisicov-jej-klientov-pel-/sk_ekonomika.asp?c=A090718_202224_sk_ekonomika_p01#ixzz1fIzhDsdo>

ČTK. 2009. *Z ciziny už se vrátila polovina klientů Tomi Tour, cestovku zkoumá policie*. [on-line]. [cit. 2011-11-24]. Dostupné na internete: <http://ekonomika.idnes.cz/z-ciziny-uz-se-vratila-polovina-klientu-tomi-tour-cestovku-zkouma-policie-1um-/eko-zahranicni.aspx?c=A090719_135934_eko-zahranicni_js>

FERJENČÍK, P. 2011. Union poisťovňa. Vedúci oddelenia poistenia pre cestovné kancelárie. Osobný rozhovor. Bratislava. 2011-10-28

KOLÍNKOVÁ, E. 2009. *Zkrachovalá Tomi Tour začínala v Brně*. [on-line]. [cit. 2011-11-24]. Dostupné na internete: <http://brno.idnes.cz/zkrachovala-tomi-tour-zacinala-v-brne-d8e-/brno-zpravy.aspx?c=A090718_1226033_brno_dmk>

KUCEJOVÁ, V. 2010. *Istenie ľudí pri krachu cestovky sa môže zvýšiť*. [online] [cit. 2012-03-02]. dostupné na internete: <http://peniaze.pravda.sk/istenie-ludi-pri-krachu-cestovky-sa-moze-zvysit-fuc-/sk-ppoistenie.asp?c=A100716_110356_sk-ppoistenie_p01>

MAJTÁNOVÁ, A. 2004. Poistenie cestovných kancelárií v Slovenskej republike a vo vybraných štátoch Európskej únie. In *Nová ekonomika*, 2004. roč. 3, č. 1, s. 76. ISSN 1336-1732.

SMATANOVÁ, J. – VESELOVSKÝ, D. 2009. Union poisťovňa, a. s., pomohla v priebehu pár dní vyše 13 000 ľuďom. In *Union Flash* 08/2009.

ZÁBORSKÝ, J. 2002. *Poisťovne sa do poistenia cestovných kancelárií nehrnú*. [on-line]. [cit. 2012-03-02]. Dostupné na internete: <<http://financie.etrend.sk/poistenie/poistovne-sa-do-poistenia-cestovnych-kancelarii-nehrnu.html>>

Zákon č. 281/2001 Z. z. o zájazdoch, podmienkach podnikania cestovných kancelárií a cestovných agentúr. [on-line]. [cit. 2011-11-24]. Dostupné na internete: <<http://www.zbierka.sk/zz/predpisy/default.aspx?PredpisID=15862&FileName=01-z281&Rocnik=2001>>