

Uwaga na oszukane bilety

Niektóre biura podróży fałszują bilety lotnicze i mocno zawyżają ich ceny, przez co publiczne instytucje tracą miliony - alarmuje Zrzeszenie Agentów IATA w Polsce

LESZEK BAJ

Biura podróży zaciekle walczą o intratne kontrakty na dostarczanie biletów lotniczych dla publicznych instytucji. To kontrakty zawierane na rok, warte często nawet setki tysięcy złotych. Zazwyczaj agent, czyli pośrednik działający w imieniu linii lotniczych, który dla klienta ma znaleźć najlepszą ofertę przelotu, za wystawienie biletu pobiera opłatę transakcyjną dochodzącą do 120 zł. Analogiczne opłaty pobierane przez linie lotnicze wynoszą 90-125 zł. Problem w tym, że z tak wysoką prowizją nie sposób wygrać przetargu na bardzo konkurencyjnym rynku. Dlatego biura często oferują opłatę wynoszącą ledwie 1 grosz. Do tego przeliczają się w wysokości oferowanych upustów od ceny biletu. Często sięgają one od kilku do nawet kilkudziesięciu procent.

W tej sytuacji ciężko zarobić na pośrednictwie w sprzedaży biletów, nawet jeśli weźmiemy pod uwagę upust w wysokości 0,1 proc., który agent otrzymuje od linii lotniczej za wystawiony bilet. Część biur może dostać od przewoźników lotniczych także dodatkową premię przyznawaną, gdy sprzedadzą więcej biletów. Przy wzroście sprzedaży o 25 proc. premia może sięgnąć 4 proc. wartości taryfy. Ale to i tak za mało, jeśli upust zadeklarowany w przetargu jest dużo wyższy. Poza tym ten bonus jest proponowany tylko niewielkiej liczbie agentów przez kilka linii lotniczych.

Niektóre biura znalazły jednak sposób na zarabianie, niestety nieuczciwy - alarmuje Zrzeszenie Agentów IATA w Polsce. O sprawie napisał „Puls Biznesu”. Ale „Gazeta” dotarła do biletów, które zostały sfalszowane.

Quo vadis, agencie?

LOT sprawdził bilety wystawione przez jednego z agentów - Polish Travel Quo Vadis. Bilety do zweryfikowania wysłało przewoźnikowi Ministerstwo Zdrowia.

„Działanie Agenta - Quo Vadis Sp z o.o. polegające na powiększeniu cen biletów PLL LOT SA przez samodzielne wprowadzenie na bi-

lety lotnicze tzw. opłaty transakcyjnej, czy to w sposób wyraźny, czy też ukryty pod pozycją FARE jest nieuprawnioną ingerencją w treść dokumentu, jakim jest bilet elektroniczny” - czytamy w piśmie wysłanym 11 maja 2010 r. przez Andrzeja Kobielskiego, dyrektora pionu sprzedaży LOT-u, do Zrzeszenia Agentów IATA w Polsce.

Mówi o tym rezolucja 824 IATA: „Agent w żaden sposób nie zmienia ani nie zmodyfikuje warunków ustalonych w jakimkolwiek Dokumentie Przewozowym stosowanym do usług świadczonych przez Przewoźnika”.

LOT nie jest jedyną linią, której bilety lotnicze były fałszowane. Potwierdza to Krzysztof Baranowski, dyrektor polskiego oddziału Czechskich Linii Lotniczych, w piśmie przesłanym 9 marca do prezesa Zrzeszenia Agentów IATA w Polsce oraz prezesa Polskiej Izby Turystyki. Przewoźnik stwierdził, że do przesłanego mu wcześniej biletu lotniczego wystawionego przez Polish Travel Quo Vadis doliczona została fikcyjna opłata - TF. Przez to bilet z Warszawy do Pragi, który miał kosztować 441,23 zł, kosztował w rezultacie 551,54 zł.

Utrata reputacji, strata pieniędzy

Dla linii lotniczych ingerencja w dokumenty i zawyżanie cen biletów oznaczają utratę reputacji jako przewoźników oferujących bilety po rozsądnych cenach. Dla klientów biur podróży, takich jak Ministerstwo Zdrowia, zawyżanie cen biletów to już konkretne straty finansowe.

Dotarliśmy do sfalszowanego biletu. Lot tam i z powrotem na trasie Warszawa - Bruksela na początku listopada 2009 r. zgodnie z biletom wystawionym przez LOT kosztował z podatkami 3334,13 zł. Bilet o tym samym numerze, na to samo nazwisko przekazany przez Polish Travel Quo Vadis Ministerstwu Zdrowia opiewał na 4490,13 zł. Różnica sięgnęła więc 1156 zł. Rzecz jasna na fakturze biuro podróży pokazało udzielany przez siebie upust w wysokości 691,87 zł. Do zapłaty resort zdrowia miał więc 3798,26 zł, czyli

o 464,13 zł więcej niż według taryfy LOT-u.

Co na to biuro Quo Vadis?

„Naszym zdaniem źródłem tych wątpliwości i problemów z interpretacją przepisów jest sytuacja, w której agent IATA ma co prawda prawo do pobierania opłaty transakcyjnej, ale powinien ją z dniem przewoźnika traktować jako zupełnie odrębną usługę. Tymczasem PLL LOT, wystawiając bi-

1

grosz

taką opłatę za wystawienie biletu oferują niektóre biura podróży po to, by wygrać przetarg

lety lotnicze bezpośrednio, pobiera opłatę transakcyjną i uwzględnia ją w cenie biletu” - napisał w odpowiedzi na nasze pytania Dariusz Litwiński, wiceprezes zarządu Polish Travel Quo Vadis.

Firma powołuje się na interpretację przepisów dokonaną na jej wniosek przez resort finansów. Litwiński argumentuje, że wynika z niej, że „usługa wystawiania i sprzedaży biletów jest częścią usługi transportu lotniczego, a w związku z tym opłata transakcyjna (transaction fee - TF) stanowi nierozłączną część tej usługi. Ponadto w kalkulowaną jest w cenę biletu i nie jest dokumentowana odrębną fakturą VAT”.

Zajrzeliśmy do interpretacji resortu finansów. Wątpliwości w niej dotyczą jednak wysokości stawki VAT od opłaty transakcyjnej (transaction fee), a nie tego, czy opłata może być wliczana w cenę biletu. Fragment dotyczący wliczenia tzw. transaction fee w cenę biletu jest zawarty w opisie stanu faktycznego przedstawionym we wniosku o interpretację przepisów przez... Polish Travel Quo Vadis.

Jak nie dać się zrobić w konia?

Według Zrzeszenia Agentów IATA w Polsce sprawa biura Polish Travel Quo Vadis może być tylko wierzchołkiem góry lodowej. „Nasze informacje pozwalają twierdzić, że przypadek przysłany przez Ministerstwo Zdrowia nie jest osobobny na polskim rynku” - ostrzegano już w lutym w liście do prezesa LOT-u Zrzeszenie Agentów IATA w Polsce oraz Polska Izba Turystyki. Gdyby rzeczywiście okazało się, że nieprawidłowości jest więcej, to instytucje, które korzystają z usług nieuczciwych agentów, byłyby narażone na ogromne straty. A jako że w wielu przypadkach to instytucje budżetowe, to ich straty bezpośrednio uderzają po kieszeni podatników.

- Cała ta sprawa dla LOT-u oznacza konieczność zwiększenia kontroli nad działalnością agentów sprzedających nasze bilety. Pokazuje też feler ustawy o zamówieniach publicznych i jej stosowania, która preferuje kryterium ceny. Agenci wygrywają, obiecując 1 grosz opłaty transakcyjnej, chociaż wiadomo, że tyle to nie kosztuje - mówi prezes LOT-u Sebastian Mikosz.

Klienci biur podróży powinni szczególnie sprawdzać, czy nie są robeni w konia. W jaki sposób? Najprościej zwrócić się do przewoźnika o kontrolę biletów. Zarówno LOT, jak i Czech Airlines zapowiadają pomoc w tej sprawie. Ale można też się zabezpieczać przed nieprawidłowościami. Niektóre systemy rezerwacyjne, w których wystawia się bilety lotnicze, mają funkcję sprawdzenia rezerwacji wraz z ceną, np. funkcja „My Trip and More”. W celu ukrycia przed klientem rzeczywistej ceny biletu agenci wysyłają zamiast biletu elektronicznego, który zawiera pełną kalkulację ceny, jedynie rozkład lotu. Jest to znak, że agent może mieć nieuczciwe zamiary. Warto też zwrócić uwagę na to, czy bilet wystawiony przez agenta jest bezpośrednio wygenerowany z serwera systemu rezerwacyjnego, czy przychodzi ze skrzynki e-mailowej pracownika biura podróży. Przed oszustwami zabezpiecza też płatność kartą kredytową. Numer karty musi być wpisany na bilecie, a klient na wyciągu z karty widzi kwotę pobraną przez przewoźnika. ●