

Bilet lotniczy tanio sprzedam

Agenci donoszą na agentów: publiczne instytucje słono przepłacają za bilety. Zmowa nieudaczników czy przekręt?



► **Państwowe, czyli niczyje:** Przetargi na zakup biletów lotniczych to łakomy kąsek dla wielu agentów IATA. Setki urzędników jeżdżą w delegacje. Instytucje ogłaszają przetargi, wybierają najtańszą ofertę, a potem na ogół nikt nie zwraca uwagi, czy bilety są drogie, czy tanie. [FOT. GK]

Małgorzata Grzegorzczak

m.grzegorzczak@pb.pl ☎ 22-333-98-18

Kilka biur, które rezerwują i kupują bilety lotnicze, wciąż wygrywa na rynku zamówień publicznych — biją na alarm agencji IATA.

Przetargi ogłaszane przez ministerstwa, województwa czy uczelnie na usługi zakupu biletów lotniczych to bardzo często roczne wielomilionowe kontrakty.

— Kilku agentów wygrywa wszystkie przetargi. Dlaczego? Bo obiecują najniższą cenę i największe upusty. A potem odbijają to sobie, dodając opłatę transakcyjną, która widnieje na bilecie i wygląda, jakby była opłatą przewoźnika. Państwowe instytucje płacą w rezultacie za bilety drożej, niż gdyby ich pracownicy kupili je sami u zwykłego agenta czy w biurze linii — twierdzi źródło „PB”.

Uprzejmie donoszę

Zrzeszenie Agentów IATA w Polsce wysłało do kilku linii

lotniczych, m.in. PLL LOT, pisma, w których informuje o nielegalnym procederze i zachęca do reagowania.

„Problem dotyczy negatywnego zjawiska, jakim jest prawdopodobnie fałszowanie biletów lotniczych. Polega ono na zawiązaniu przy użyciu programów komputerowych cen biletów poprzez zmianę poziomu taryfy (airfare) lub wprowadzenie do biletu nieistniejącej, fikcyjnej taksy (TF) i doliczenie jej do łącznej (Total) ceny biletu. Mamy do czynienia z zawyżeniem kosztu biletów od 500 do ponad 1000 zł, co stanowi wzrost od 25 proc. do 34 proc. ceny” — donosi Zrzeszenie Agentów IATA w Polsce.

Niestety, prezydium Zrzeszenia Agentów IATA w Polsce odmówiło komentarza w tej sprawie, a jego przedstawiciele próbowali zapobiec publikacji tego tekstu w „PB”. Z informacji „Pulsu” wynika, że dotąd zrzeszenie nie dostało odpowiedzi od żadnego z przewoźników. Nam udało się poznać stanowisko PLL LOT.

— PLL LOT zakończyły procedurę wyjaśniającą sprawę dotyczącą nieprawidłowo-

ści w zawartości elektronicznych biletów lotniczych. Wprawdzie agent ma prawo do pobrania tzw. opłaty transakcyjnej tytułem opłaty za wystawienie biletu i obsługę przy jego sprzedaży, ale nie ma prawa do uwidaczniania jej na bilecie lotniczym, gdyż nie jest ona pobierana przez przewoźnika, a więc nie stanowi elementu składowego ceny biletu lotniczego. Stwarza to mylne wrażenie, iż ceny oferowanych przez nas biletów lotniczych są wyższe, niż wynika to z naszej oferty — mówi Kalina Paluch z biura prasowego LOT.

Narodowy przewoźnik nie wnika natomiast w wysokość opłaty transakcyjnej pobranej przez agenta, bo zakłada, że zamawiający wie, ile ona wynosi. Przedstawiciele LOT spotkali się z instytucją, która zgłosiła nieprawidłowości i teraz rozważa możliwość skierowania sprawy do prokuratury.

Taniej, ale drożej

Okazuje się więc, że nie wszystkie publiczne instytucje lekką ręką wydają pieniądze. Do Zrzeszenia Agentów IATA w Polsce zwróciła się przed-

stawicielka Ministerstwa Zdrowia (MZ), która zauważyła nieprawidłowości.

„Polish Travel Quo Vadis dodawało wysokość opłaty transakcyjnej (opłaty serwisowej obejmującej m.in. koszt wystawienia biletu) do opłaty wg taryfy przewoźnika (airfare), uniemożliwiając tym samym określenie wysokości opłaty transakcyjnej. Należy podkreślić, że w wyniku tej praktyki opłata według taryfy przewoźnika oferowana MZ była wyższa niż taka sama opłata uwidoczniona na biletach rezerwowanych w innych biurach podróży (przy założeniu, że warunki przelotu były dokładnie takie same)” — czytamy w piśmie resortu zdrowia do IATA.

Mają system

Wspomniane przez nią biuro Polish Travel Quo Vadis (PTQV) ma na swoim koncie wiele wygranych przetargów. W 2009 r. firma obsługiwała pracowników, m.in.: Naczelnego Sądu Administracyjnego, Politechniki Wrocławskiej, SGGW w Warszawie, Politechniki Lubelskiej, Wrocławskiego Centrum Badań EIT+,



► **Czujne oko:** Dużą gospodarnością wykazało się Ministerstwo Zdrowia kierowane przez Ewę Kopacz. To jego urzędnicy zgłosili się do Zrzeszenia Agentów IATA w Polsce w sprawie dodatkowych opłat umieszczanych na bilecie lotniczym. [FOT. BS]

ministerstw zdrowia i rolnictwa, Teatru Wielkiego, Polskiej Agencji Informacji i Inwestycji Zagranicznych, Służby Wywiadu Wojskowego czy województw łódzkiego i warmińsko-mazurskiego. W tym roku PTQV zapewniło sobie Jednostki Wojskowej nr 4246

z Bydgoszczy za 649,3 tys. zł czy Ministerstwa Rolnictwa i Rozwoju Wsi za 3 mln zł.

— To prawda, że udało nam się wygrać kilka przetargów dla instytucji publicznych. Stało się to dlatego, że jako jedna z niewielu firm na polskim rynku biletów lotniczych mamy własny sys-

tem rezerwacji w sieci. Pozwala nam to na generowanie ofert w zakresie dużo większym niż agentom, którzy mają dostęp tylko do ofert agencji (wszyscy do tych samych — w tej samej hurtowni). Źródłem sukcesu jest jednak system analityczny używany przez naszych operatorów. Optymalizuje on parametry przelotu w zależności od kryteriów (system wybiera ofertę, która spełnia w największym stopniu wymagania klienta, np.: cena i data, cena i czas podróży lub czas podróży i data itd. Gdyby ktoś chciał to zrobić „ręcznie”, jeden bilet wystawiałby cały dzień — tłumaczy Dariusz Pałęcki, prezes PTQV.

Zarabia technologia

Jego zdaniem, agent ma prawo dodać opłatę transakcyjną. — Ale w walce o kontrakty przyjmuje ona często wartość np. 0,01 zł. To, na czym zarabiają wystawcy biletów lotniczych, jest tajemnicą handlową firm, ale wiadomo, że zyskiem nie jest „transaction fee” wysokości 0,01 zł — mówi Dariusz Pałęcki.

Jego zdaniem, zarobek jest możliwy dzięki internetowi.

— Hotele i linie lotnicze podpisują kontrakty z różnymi sprzedawcami, stosując różne stawki. To samo miejsce w hotelu dla klienta w Polsce jest sprzedawane np. po 150 zł, a dla klienta w Izraelu po 115 zł. Dzięki połączeniu systemów internetowych możemy pod naszym szyldem sprzedać miejsce w hotelu np. po 130 zł (kupujemy w Izraelu to miejsce po 115 zł, dokładamy marżę 15 zł i mamy cenę dla klienta 130 zł), czyli o 20 zł mniej niż oficjalna stawka w Polsce. Gdyby ten przypadek był przedmiotem oferty, to PTQV wystawiłby ten hotel z 20-procentowym rabatem, zarabiając 15 zł, chociaż w umowie cena od hotelu byłaby 150 zł. Nie naruszamy tu żadnego prawa, nie stosujemy dumpingu, wykorzystujemy po prostu możliwości internetu — wyjaśnia szef PTQV.

Przetarg niekonieczny

Wśród przedstawicieli branży turystycznej pojawiają się głosy, że usługi zakupu biletów lotniczych nie powinny podlegać przetargom publicz-

nym. No bo, jak można określić cenę za bilety na rok z góry, skoro nie wiadomo, kiedy, dokąd i ile osób będzie lecieć?

Często dodatkowym kryterium brany pod uwagę przez zamawiających jest — oprócz najniższej ceny — wysokość upustu. Agenci obiecują upusty, chociaż mogą dać je tylko linie lotnicze. Ale konieczność stosowania prawa zamówień publicznych przy zakupie biletów wynika z polskiej ustawy, która jest zgodna z dyrektywami unijnymi.

— Ustawa — Prawo zamówień publicznych nie reguluje jednak kwestii upustów zawartych w ofercie. Natomiast art. 90. tej ustawy stanowi, iż zamawiający ma obowiązek odrzucić ofertę wykonawcy, który złożył ofertę zawierającą rażąco niską cenę — zauważa Anita Wichniak-Olczak, rzecznik Urzędu Zamówień Publicznych.

Przetargu publicznego można uniknąć w pewnych warunkach, o ile wartość zamówienia nie przekracza 14 tys. EUR. Instytucje publiczne mogą podzielić zamówienie na kilka mniejszych. Może na wszelki wypadek warto?