

## Ubezpieczenie w zarządzaniu ryzykiem w działalności touroperatora

Henryk Sobolewski, Piotr Bober\*

**Streszczenie:** Celem opracowania jest omówienie istoty oraz znaczenia ubezpieczeń w zarządzaniu ryzykiem organizatorów turystyki i pośredników turystycznych. Główny cel oraz zakres badań przesądzają o zastosowaniu metod badawczych szeroko i powszechnie stosowanych w analizie ekonomicznej, w szczególności metody dedukcji, porównań, przyczynowej, wskaźnikowej, zmian strukturalnych, dynamiki zmian struktur. Ponadto charakter problemu badawczego dotyczącego kształtowania rynku touroperatora przesądza o zastosowaniu również badań jakościowych. Przeprowadzone badania pozwalają na stwierdzenie, że ubezpieczenie stanowi podstawowe narzędzie zarządzania ryzykiem w działalności touroperatora. Wprowadzane zmiany w zakresie regulacji prawnych w zakresie ubezpieczeń stanowią odpowiedź na potrzeby touroperatorów i pośredników turystycznych. Oceniając te zmiany należy pamiętać, że z jednej strony spowodowały wzrost kosztów działalności organizatorów turystyki i pośredników turystycznych, z drugiej natomiast wymuszają wyższą jakość świadczonych usług i bezpieczeństwo turysty.

**Słowa kluczowe:** sektor turystyczny, touroperator, ryzyko, ubezpieczenie

### Wprowadzenie

Działalność przedsiębiorstw sektora turystycznego, podobnie jak przedsiębiorstw innych sektorów, narażona jest na ryzyko skutkujące materialnymi i niematerialnymi stratami. Przede wszystkim zmaterializowanie się ryzyka pociąga za sobą zakłócenia w terminowej realizacji zobowiązań wobec klientów, nieplanowane wydatki, a w skrajnych wypadkach bankructwo. Ryzyko występujące w działalności gospodarczej touroperatora jest szczególnie niebezpieczne. Sprzedają oni bowiem usługę niematerialną powstałą na skutek licznych powiązań między usługodawcami takimi jak hotelarze, przewoźnicy, piloci wycieczek itd. Niesolidność jednego z kooperantów często jest powodem niewywiązania się z umowy zawartej z klientem – turystą (Sobczyk 2013: 230–231).

Celem opracowania jest zbadanie zabezpieczania się przedsiębiorstw turystycznych przed tymi okolicznościami, a więc ocena istoty i znaczenia ubezpieczeń w zarządzaniu ryzykiem organizatorów turystyki i pośredników turystycznych.

W pierwszej kolejności zbadano ryzyko, na jakie narażone są w swojej działalności przedsiębiorstwa sektora turystycznego, ze szczególnym uwzględnieniem touroperatora.

---

\* prof. dr hab. Henryk Sobolewski, Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu, Wydział Zarządzania, al. Niepodległości 10, 61-875 Poznań, e-mail: h.sobolewski@ue.poznan.pl; dr Piotr Bober, Uniwersytet Ekonomiczny w Poznaniu, Wydział Zarządzania, al. Niepodległości 10, 61-875 Poznań, e-mail: piotr.bober@ue.poznan.pl.

Następnie dokonano syntetycznej analizy warunków i sposobów wykorzystania ubezpieczenia w działalności organizatorów turystyki i pośredników turystycznych.

## **1. Ryzyko w działalności organizatorów turystyki i pośredników turystycznych**

W warunkach gospodarki rynkowej ryzyko jest zjawiskiem powszechnym i każda podejmowana decyzja jest z nim związana zarówno w sposób bezpośredni, jak i pośredni. Obserwując rozwój społeczeństwa i jego otoczenia można spostrzec, że ryzyko istniało zawsze i trudno poszukiwać działań, które by nie były z nim związane. Ryzyko towarzyszy zatem zarówno działaniom, jak i określonym stanom i odnosi się do (*Podstawy ubezpieczeń...* 2002: 17–48):

- stanu zagrożenia,
- możliwości wystąpienia zdarzenia nieprzewidzianego,
- możliwości poniesienia straty,
- możliwości uzyskania wyniku odmiennego od oczekiwanego.

Warto zwrócić uwagę na fakt, że oprócz słowa „ryzyko” często używa się zamiennie z podobnym znaczeniowo terminem „niepewność”. Dla rozróżnienia obu pojęć należy zwrócić uwagę na obiektywny charakter ryzyka i subiektywny charakter niepewności. Podstawowe różnice między tymi zjawiskami można określić następująco (Niedziółka 2002: 23–64):

- ryzyko można zmierzyć prawdopodobieństwem (kryterium obiektywne), natomiast niepewność daje się ocenić jedynie poziomem wiary, czy dane zjawisko może nastąpić (kryterium subiektywne) (Kaczmarek 2001: 16–102),
- ryzyko występuje wtedy, gdy liczba potencjalnych scenariuszy w zakresie kształtowania się wielkości docelowej jest ograniczona, niepewność dopuszcza zaś możliwość zaistnienia każdego scenariusza spośród ich nieskończonej liczby,
- w przypadku ryzyka wystąpienie danego scenariusza skutkuje określonym poziomem wielkości docelowej, niepewność natomiast oznacza sytuację, gdy wystąpienie danego scenariusza nie ma istotnego związku z finalnym poziomem wielkości docelowej (Nahotko 2001: 36–66).

Najczęściej ryzyko dzielimy na systematyczne i specyficzne. Ryzyko systematyczne jest wynikiem działania sił zewnętrznych, niepoddających się kontroli podmiotu na niego narażonego. Ryzyko specyficzne jest natomiast częścią ryzyka całkowitego, która jest specyficzna dla danego podmiotu. Rozróżnienie to jest szczególnie przydatne dla doboru odpowiednich narzędzi zarządzania ryzykiem (Pritchard 2002: 6–53).

Przechodząc do rozważań działalności przedsiębiorstw sektora turystycznego, a w szczególności organizatorów turystyki (touroperatorów), w zależności od przyjętego kryterium M. Sobczyk wyróżnia następujące ryzyka (Sobczyk 2013: 225–228):

1. Finansowe i niefinansowe – pomimo, że obie grupy ryzyka wpływają na wyniki finansowe przedsiębiorstwa, to przy ryzyku finansowym jest to wpływ bezpośredni umożliwiający określenie oceny poniesionych strat, natomiast przy ryzyku niefinansowym trudno wprost oszacować straty.
2. Statyczne i dynamiczne – pierwsze z wymienionych występuje niezależnie od czasu przy braku postępu ekonomicznego, technologicznego i cywilizacyjnego. Może dotyczyć np. strat wynikających z naturalnych procesów zachodzących w środowisku (zejście lawiny). Ryzyko dynamiczne może generować straty finansowe zarówno w skali jednostki, jak i całej zbiorowości. Jest kreowane przez zmiany cen, preferencji nabywców produktów turystycznych, mody itd.
3. Fundamentalne i partykularne – przykładem ryzyk fundamentalnych są powódzie, trzęsienia ziemi, huragany itp. Zasadniczo dotyczą dużych zbiorowości ludzkich lub nawet całego społeczeństwa. Natomiast ryzyko partykularne powoduje straty w wymiarze indywidualnym, zalicza się do niego np. podpalenie, rabunek itp.
4. Ryzyko czyste i spekulatywne – pierwsze z wymienionych w znacznym stopniu jest mierzalne, a tym samym przewidywalne z wysokim prawdopodobieństwem. Z uwagi na swą kwantyfikowalność, ryzyko czyste może być analizowane przy wykorzystaniu metod statystycznych (prawo wielkich liczb). W wypadku ryzyka spekulatywnego mamy do czynienia z tzw. wariacją potrójną. Realizacja ryzyka spekulatywnego uzasadnia oczekiwanie korzyści (zysku) albo poniesienie straty. Niezrealizowanie się tego ryzyka to brak straty lub zysku. Przykładowo przedsiębiorca, przystępując do budowy hotelu, liczy się z powodzeniem inwestycji (korzyści). Jednakże z powodu załamania się koniunktury, inwestycja ta staje się nietrafiona (przynosi straty). Rezygnacja z przystąpienia do tej inwestycji to brak zarówno straty, jak i zysku. W praktyce tylko ryzyka czyste mogą być objęte ochroną ubezpieczeniową.
5. Probabilistyczne i estymacyjne – ryzyko probabilistyczne możliwe jest do oceny przy wykorzystaniu metod matematycznych (tzw. ryzyko aprioryczne) lub metod statystycznych w oparciu o informacje liczbowe pochodzące z przeszłości (tzw. ryzyko statystyczne). Natomiast ryzyko estymacyjne jest nieubezpieczalne, gdyż trudno jest oszacować prawdopodobieństwo jego realizacji.
6. Przyrodnicze i społeczne – ryzyko przyrodnicze (zwane też elementarnym) jest kreowane przez naturę i związane z działaniem sił przyrody (np. ryzyko burzy, zejścia lawiny, powódź). Ryzyko społeczne związane jest z człowiekiem jako jednostką lub zbiorowością ludzi (społeczeństwem).
7. Osobowe i majątkowe – ryzyko osobowe związane jest z uszczerbkiem w dobrach osobistych, takich jak: życie, zdrowie, zdolność do pracy itp. Ryzyko majątkowe, zaliczane do tzw. ryzyk pozostałych, zagraża mieniu (np. ryzyko kradzieży, pożaru).
8. Statystyczne, technogenne i antropogenne – ryzyko statystyczne wynika ze złożoności przyrody i braku możliwości prognozowania przyszłych zdarzeń z odpowiednią dokładnością (można je przewidywać jedynie w przybliżeniu). Kolejne, ryzyko

technogenne, związane jest z wykorzystywaniem przez turystów sprzętu i urządzeń technicznych (np. katastrofa kolejki liniowej). Ostatnie z ryzyk, antropogeniczne, uwarunkowane jest decyzjami podejmowanymi przez człowieka i jego poczuciem odpowiedzialności (np. brawura, przecena własnych możliwości, lekkomyślność czy wręcz bezmyślność).

W kontekście powyższych rozważań można stwierdzić, że w celu skutecznego ograniczenia ryzyka, na jakie narażone jest przedsiębiorstwo, konieczne jest umiejętne jego rozgraniczenie i następnie celowe nim zarządzanie. Innymi słowy – podejmowanie takich działań, które mają na celu obniżenie stopnia oddziaływania danego ryzyka na funkcjonowanie podmiotu gospodarczego. Szczegółowe poznanie charakteru, zakresu i rodzaju potencjalnego ryzyka pozwala na wybór, w odpowiednim czasie, czynności zapobiegawczych (jak np. wspomniane wyżej ubezpieczenie od niektórych rodzajów ryzyka).

Sumując, ocena stopnia ryzyka powinna w pierwszej kolejności uwzględniać przesłanki związane z konkretnymi okolicznościami, które mogą wystąpić w działalności podmiotu. Są to (Popławski 1970: 101–109; Berezziński 1968: 81):

- ocena obowiązujących norm prawnych, którym podlega przedsiębiorstwo,
- ocena przeciętnego ryzyka dla danego rodzaju przedsięwzięć na podstawie typowych wyborów i zachowań gospodarczych pozostałych uczestników obrotu gospodarczego,
- ocena prawdopodobieństwa wystąpienia strat w chwili podjęcia działania względem możliwych do osiągnięcia korzyści gospodarczych,
- ocena charakteru dobranych przez decydenta środków i metod służących do osiągnięcia określonego celu gospodarczego,
- ocena możliwości do podjęcia działań o mniejszym stopniu ryzyka,
- analiza możliwości zabezpieczenia przedsiębiorstwa przed negatywnymi skutkami podjętego ryzyka.

## **2. Ubezpieczenie w zarządzaniu ryzykiem**

Działalność touroperatorów, nie z ich bezpośredniej winy, może spowodować nieprzewidziane negatywne skutki, dotyczące nie tylko turystów czy firm współpracujących, ale również szeroko pojętych obszarów recepcji turystycznej. Aby więc tego typu negatywne przypadki zminimalizować, działalność przedsiębiorstw sektora turystycznego musi być ściśle powiązana z ubezpieczeniami. Ta działalność ubezpieczeniowa musi również rozwijać się niemal w takim samym tempie, jak ruch turystyczny (Sobczyk 2013: 234). Ubezpieczenie chroni zarówno turystę, jak i touroperatora przed niekorzystnymi skutkami różnych zdarzeń losowych. Oferta ubezpieczycieli szybko dostosowuje się i obejmuje coraz bogatszy zbiór produktów ubezpieczeniowych.

W Polsce ubezpieczenia związane z działalnością turystyczną dotyczą między innymi: pojazdów mechanicznych, kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków, bagażu podróznego, jachtów i sprzętu pływającego, sprzętu turystycznego, assistance,

rezygnacji lub przerwania uczestnictwa w imprezie turystycznej, ubezpieczenia OC podróznego za wyrządzone szkody, ochrony prawnej za granicą, ubezpieczenia OC biur podróży (organizatorów turystyki i pośredników turystycznych), hoteli, pilotów wycieczek turystycznych (Nesterowicz 2012: 208).

Najistotniejszym z punktu widzenia działalności touroperatora jest obowiązkowe ubezpieczenie OC biur podróży, które ze względu na szczególnie charakter prowadzonej działalności jest również podstawowym narzędziem zarządzania ryzykiem w jego działalności. Ubezpieczenie to stanowi istotny koszt działalności touroperatora. Do końca 2012 roku średnia wartość kosztu ubezpieczenia OC touroperatora kształtowała się na poziomie ok. 10% sumy gwarancyjnej. Wprowadzone we wrześniu 2011 roku zmiany wysokości stawek ubezpieczeniowych dla touroperatorów spowodowały wzrost sum gwarancyjnych ze średnio 6% do nawet 20% osiąganych przychodów. Największy w Polsce touroperator Itaka, przy obrotach na poziomie 900 mln zł w 2010 roku, posiadał gwarancje na poziomie 45,7 mln zł. Rok później, po zmianie przepisów, wartość jego gwarancji kształtowała się na poziomie 125,7 mln zł, tj. o 80 mln zł więcej. Tak istotna zmiana wymaganych sum gwarancyjnych przyczyniła się do wzrostu kosztów operacyjnych, co w efekcie spowodowało, że touroperatorzy musieli podejmować działania mające na celu obniżenie tych kosztów. Na przykład Triada zastosowała mechanizm konsolidacji struktur i we wrześniu 2011 roku trzy marki Grupy Triada, tj. Triada, Sky Club oraz Terra Mare zostały połączone pod wspólnym tourooperatorem Sky Club Spółka z o.o., który wykupił gwarancję o wartości 17,5 mln zł. Warto zauważyć, że dla samej Triady w roku 2010 wartość gwarancji kształtowała się na poziomie 21,5 mln zł. Kolejnym przykładem może być Exim Tours, który złożył wniosek o wykreślenie z rejestru, a w zamian wpisana została spółka Exim SA z zabezpieczeniem w wysokości 1 mln zł. Rok wcześniej Exim Tours dysponował gwarancjami o łącznej wartości 18,4 mln zł. Pomimo że omówione działania touroperatorów zmierzające do obniżenia kosztów z tytułu obowiązkowego ubezpieczenia OC z punktu widzenia formalnego wydają się dopuszczalne, są bardzo ostro krytykowane przez ekspertów z dziedziny turystyki. Przedstawiciele Polskiej Izby Turystyki, podobnie jak większość ekspertów, uważają, że omawiane działania są na pograniczu prawa lub niezgodne z prawem (*Biura podróży...* 2011). Trudno się nie zgodzić z takim stanowiskiem, mając na uwadze, że zgodnie z polskim prawem gwarancja ma wystarczyć na zabezpieczenie powrotu klientów (turystów) do kraju i zwrot pełnej wartości imprezy turystycznej.

Zarówno krytyka, jak i obawy co do skutków stosowanych przez touroperatorów praktyk w zakresie ubezpieczenia potwierdziły się już w następnym, 2012 roku. Oświadczenia o niewypłacalności złożyło 12 touroperatorów, z których połowa działała od niespełna 2,5 roku. Z obliczeń Ministerstwa Finansów wynika, że łączna suma gwarancji upadłych biur podróży przekroczyła 28 mln zł, a sprowadzenie około 1,7 tys. osób do kraju kosztowało około 7,5 mln zł. Jednak na pokrycie roszczeń i innych kosztów zabrakło około 5,5 mln zł. Warto zauważyć, że jednym z najgłośniejszych upadków było bankructwo wcześniej omawianego touroperatora Sky Club Spółka z o.o., którego gwarancja ubezpieczeniowa, zgodnie

z przewidywaniami, nie wystarczyła na pokrycie wszystkich zobowiązań wobec klientów. Skutki tej upadłości mocno zaważyły również na wynikach finansowych TU Europa. Wpływ tego wydarzenia na wynik finansowy brutto ubezpieczyciela z uwzględnieniem oszacowanych regresów wyniósł ok. 10,5 mln zł (Makowiecki 2013).

Liczba narastających w Polsce upadłości biur podróży w latach 2010–2012 wymusiła zmianę odpowiednich regulacji prawnych dotyczących ubezpieczenia działalności touroperatora. W efekcie w maju 2013 roku weszło w życie rozporządzenie Ministra Finansów w sprawie minimalnej wysokości sumy gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej, wymaganej w związku z działalnością wykonywaną przez organizatorów turystyki i pośredników turystycznych. W nowych regulacjach uzależniono minimalną wysokość sumy gwarancyjnej od faktycznego rodzaju działalności wykonywanej przez touroperatora wyróżniając cztery podstawowe grupy ryzyka związane z rodzajem świadczonych usług (Rozporządzenie... 2013):

1. Grupa pierwsza – świadczenie usług turystycznych na terytorium państw europejskich i pozaeuropejskich z wykorzystaniem transportu lotniczego w ramach przewozu czarterowego.
2. Grupa druga – świadczenie usług turystycznych na terytorium państw pozaeuropejskich z wykorzystaniem innego środka transportu niż transport lotniczy w ramach przewozu czarterowego.
3. Grupa trzecia – świadczenie usług turystycznych na terytorium państw europejskich z wykorzystaniem innego środka transportu niż transport lotniczy w ramach przewozu czarterowego.
4. Grupa czwarta – świadczenie usług turystycznych na terytorium krajów mających lądową granicę z Rzeczpospolitą Polską, a w przypadku Federacji Rosyjskiej w obrębie obszaru obwodu kaliningradzkiego, a także organizowanie imprez turystycznych i pośredniczenie na zlecenie klientów w zawieraniu umów o świadczenie usług turystycznych na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, w tym imprez zagranicznej turystyki przyjazdowej.

Ponadto wprowadzone zmiany dotyczyły modelu obliczania minimalnych sum gwarancyjnych w zabezpieczeniach finansowych biur podróży. Uzależniono wartość wymaganej gwarancji od tego, w jakiej wysokości oraz z jakim wyprzedzeniem czasowym touroperator będzie pobierał przedpłaty na poczet wyjazdów. Kolejna zmiana dotyczyła wartości przychodu stanowiącego podstawę obliczenia minimalnej sumy gwarancji. Rozporządzenie precyzuje, że roczny przychód z działalności, od którego naliczana jest minimalna wysokość sumy gwarancji, należy rozumieć jako przychód deklarowany na najbliższe dwanaście miesięcy, na które ma zostać zawarta umowa gwarancji, a nie za poprzedni rok obrotowy, jak było dotychczas. Ponadto deklarowany przychód nie może być niższy od osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok zawarcia umowy gwarancji. Jeśli organizator bądź pośrednik połączy się lub przejmie inny tego typu podmiot, to gwarancja musi być dostosowana do rozmiarów działalności tych połączeń. Jeśli natomiast w okresie obowiązywania

umowy gwarancji przekroczony zostanie deklarowany roczny przychód, to wówczas suma gwarancyjna musi zostać podwyższona proporcjonalnie do wzrostu obrotu (Rozporządzenie... 2013).

W tabeli 1 dokonano syntetycznego zestawienia minimalnych wysokości sum gwarancyjnych touroperatorów z uwzględnieniem grupy ryzyka faktycznie świadczonych usług.

**Tabela 1**

Minimalna wysokość sumy gwarancyjnej organizatorów turystyki i pośredników turystycznych

Wyszczególnienie	Grupa I	Grupa II	Grupa III	Grupa IV
1. Podmioty niepobierające przedpłat na poczet przyszłej imprezy turystycznej lub przyszłych usług turystycznych lub pobierające takie przedpłaty w terminie do 30 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy turystycznej lub świadczenia usług turystycznych, lub pobierające takie przedpłaty w wysokości do 30% ceny imprezy turystycznej lub usług turystycznych	12,0%, nie mniej niż równowartość 149 000 euro	10,0%, nie mniej niż równowartość 50 000 euro	7,0%, nie mniej niż równowartość 28 000 euro	3,0%, nie mniej niż równowartość 4500 euro
2. Podmioty pobierające przedpłaty na poczet przyszłej imprezy turystycznej lub przyszłych usług turystycznych w wysokości powyżej 30% ceny imprezy turystycznej lub usług turystycznych, w terminie:				
a) powyżej 30 dni do 180 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy turystycznej lub świadczenia usług turystycznych	17,0%, nie mniej niż równowartość 212 000 euro	15,0%, nie mniej niż równowartość 75 000 euro	10,0%, nie mniej niż równowartość 42 000 euro	4,5%, nie mniej niż równowartość 7000 euro
b) powyżej 180 dni przed dniem rozpoczęcia imprezy turystycznej lub świadczenia usług turystycznych	20,0%, nie mniej niż równowartość 250 000 euro	18,0%, nie mniej niż równowartość 90 000 euro	12,0%, nie mniej niż równowartość 50 000 euro	5,0%, nie mniej niż równowartość 7 00 euro
3. Podmioty rozpoczynające działalność	równowartość 250 000 euro	równowartość 90 000 euro	równowartość 50 000 euro	równowartość 7500 euro

Źródło: opracowanie własne na podstawie Rozporządzenia... (2013).

Na podstawie informacji zawartych w tabeli 1 można zaobserwować, że obecnie wysokość sumy gwarancyjnej kształtuje się w przedziale od 3 do 20% deklarowanego przychodu. Warto zwrócić uwagę, że wartość sumy gwarancyjnej w poszczególnych grupach ryzyka świadczonych usług została zróżnicowana ze względu na termin pobieranych przedpłat na poczet przyszłej imprezy turystycznej. Największą wartość sumy gwarancyjnej kształtującą się w przedziale od 12 do 20% deklarowanego przychodu muszą posiadać touroperatorzy



świadczący usługi turystyczne zakwalifikowane do pierwszej grupy ryzyka. Natomiast najniższa wartość sumy gwarancyjnej zawierająca się w przedziale od 3 do 5% deklarowanego przychodu wymagana jest dla touroperatorów świadczących usługi turystyczne zakwalifikowane do czwartej grupy ryzyka.

W następnej kolejności podjęto próbę oceny wpływu dokonanych zmian w zakresie ubezpieczenia touroperatora na jego preferencje dotyczące formy ubezpieczenia. W tabeli 2 zawarto wyniki obliczeń dotyczących rodzaju oraz ilości wykorzystywanych form zabezpieczeń.

**Tabela 2**

Formy zabezpieczeń stosowanych przez organizatorów turystyki i pośredników turystycznych według liczby podmiotów w latach 1999–2014

Lata	Gwarancja bankowa	Gwarancja ubezpieczeniowa	Ubezpieczenie na rzecz klientów	Zabezpieczenie przedsiębiorcy zagranicznego	Rachunek powierniczy	Razem
1999	10	432	13			455
2000	24	775	37			836
2001	28	877	44			949
2002	30	961	51			1042
2003	31	1055	61			1147
2004	35	1144	66			1245
2005	41	1262	73			1376
2006	42	1389	77			1508
2007	44	1528	83			1655
2008	50	1685	86			1821
2009	53	1844	94			1991
2010	56	2106	101			2263
2011	65	2360	109	3	20	2557
2012	76	2662	120	13	52	2923
2013	85	2997	137	14	81	3314
2014	92	3343	158	16	117	3726

Źródło: obliczenia własne na podstawie danych CEOTIPT (2015).

Na podstawie wyników przeprowadzonych obliczeń można zaobserwować dynamiczny, ponad ośmiokrotny wzrost liczby podmiotów turystycznych korzystających z różnych form zabezpieczenia. W ostatnim roku badanego okresu aż 3726 podmiotów korzystało z jednej z wybranych form zabezpieczenia w odniesieniu do 455 w roku 1999. Podstawową formą zabezpieczeń wykorzystywanych przez organizatorów turystyki i pośredników turystycznych w latach 1999–2014 była gwarancja ubezpieczeniowa i stanowiła ponad 90% wszystkich stosowanych form zabezpieczeń. Analizując zmiany w poszczególnych latach, można zaobserwować stały dynamiczny wzrost liczby podmiotów korzystających z tej formy zabezpieczenia. W latach 1999–2014 ilość podmiotów korzystających z gwarancji ubezpieczeniowych wzrosła ponad siedmiokrotnie, tj. z 432 do 3343. Analizując pozostałe formy



zabezpieczeń, ze względu na ich wykorzystanie, należy wskazać na gwarancję bankową, która w ostatnim roku badanego okresu była wykorzystywana przez 92 podmioty i charakteryzuje się ponad dziesięciokrotnym wzrostem w stosunku do roku 1999. Począwszy od 2011 roku można zaobserwować wybór formy zabezpieczenia w postaci rachunku powierniczego oraz w postaci zabezpieczenia przedsiębiorcy zagranicznego. W ostatnim roku badanego okresu z tej formy zabezpieczeń skorzystało odpowiednio 117 i 16 podmiotów. Analizując pozostałe formy zabezpieczeń ze względu na ich wykorzystanie, należy wskazać na gwarancję bankową i rachunek powierniczy, które w ostatnim roku badanego okresu były wykorzystywane odpowiednio przez 92 i 117 podmiotów. Na uwagę zasługuje również ponad dziesięciokrotny wzrost ubezpieczeń na rzecz klientów, które co do zasady dotyczą wyłącznie organizatorów turystyki – touroperatora. Podsumowując można stwierdzić, że tak znaczne zmiany ilości podmiotów korzystających z ubezpieczenia są wynikiem działania nowych regulacji w zakresie zabezpieczeń stosowanych przez organizatorów turystyki i pośredników turystycznych.

**Tabela 3**

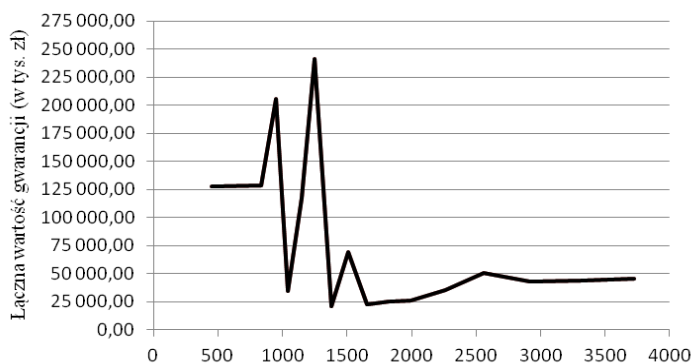
Łączna wartość sumy gwarancyjnej dla poszczególnych form zabezpieczeń stosowanych przez organizatorów turystyki i pośredników turystycznych w latach 1999–2014 (w zł)

Lata	Gwarancja bankowa	Gwarancja ubezpieczeniowa	Ubezpieczenie na rzecz klientów	Zabezpieczenie przedsiębiorcy zagranicznego	Rachunek powierniczy	Razem
1999	831 477,51	126 016 198,96	576 220,10			127 423 896,57
2000	590 855,00	127 831 195,90	501 153,81			128 923 204,71
2001	90 012,30	202 608 804,64	3 122 495,00			205 821 311,94
2002	143 676,50	19 963 711,54	14 101 383,75			34 208 771,79
2003	18 662,40	117 344 835,87	138 803,70			117 502 301,97
2004	335 300,75	239 981 988,02	1 057 609,90			241 374 898,67
2005	570 614,50	17 652 107,16	2 743 972,90			20 966 694,56
2006	116 566,80	68 886 413,87	237 446,90			69 240 427,57
2007	96 475,37	22 223 179,55	114 485,30			22 434 140,22
2008	490 451,75	24 697 587,15	56 201,85			25 244 240,75
2009	258 112,20	25 822 135,19	337 211,35			26 417 458,74
2010	251 867,55	35 415 396,05	117 071,85			35 784 335,45
2011	153 137,60	50 342 273,85	164 956,25	260 683,62	brak danych	50 921 051,32
2012	581 431,55	41 754 172,93	507 649,55	261 995,51	brak danych	43 105 249,54
2013	599 730,19	42 628 189,71	952 297,13	brak danych	brak danych	44 180 217,03
2014	1 571 805,25	42 628 189,71	830 888,32	86 894,54	brak danych	45 117 777,82

Źródło: obliczenia własne na podstawie danych CEOTiPT (2015).

Analizując wyniki obliczeń dotyczących łącznej wartości sumy gwarancyjnej, można zaobserwować (tab. 3), że w badanym okresie charakteryzują się one dużym zróżnicowaniem. Łączna wartość sumy gwarancyjnej dla wszystkich podmiotów w ostatnim badanym roku kształtowała się na poziomie 45 117 777,82 zł w odniesieniu do 127 423 896,57 zł

w roku 1999. Największe zmiany, z ogólnym trendem malejącym, można zaobserwować w pierwszych latach badanego okresu, tj. w latach 1999–2007, kiedy to łączna suma gwarancyjna uległa blisko sześciokrotnemu zmniejszeniu ze 127 423 896,57 zł do 22 434 140,22 zł. Podobne zależności można zaobserwować analizując w badanym okresie wartość łącznej sumy gwarancyjnej w odniesieniu do podstawowej formy zabezpieczenia wykorzystywanej przez organizatorów turystyki i pośredników turystycznych, jaką jest gwarancja ubezpieczeniowa. W wypadku pozostałych form zabezpieczeń, ze względu na ich wykorzystanie, należy wskazać na gwarancje bankową, której łączna wartość sumy gwarancyjnej w całym badanym okresie ulegała znacznym zmianom od 18 662,40 zł w 2003 roku do 1 571 805,25 zł w roku 2014. Istotną formą zabezpieczenia finansowego touroperatora z perspektywy łącznej wartości udzielonych gwarancji jest również ubezpieczenie na rzecz klientów.



**Rysunek 1.** Relacja między ilością podmiotów korzystających z ubezpieczenia a łączną wartością sumy gwarancyjnej

Źródło: obliczenia własne na podstawie danych z tabel 2 i 3.

Podsumowując przeprowadzone badania, należy zwrócić uwagę na relację, jaka zachodzi między zmianą w ilości podmiotów korzystających z ubezpieczenia a łączną wartością sumy gwarancyjnej. Wraz ze wzrostem ilości ubezpieczonych podmiotów nastąpiło znaczne zmniejszenie łącznej sumy gwarancyjnej. Przyczyną tego zjawiska z jednej strony jest zmiana regulacji w zakresie ubezpieczeń, z drugiej natomiast silna koncentracja na rynku touroperatora. Omówiona zależność została przedstawiona na rysunku 1.

## Uwagi końcowe

Podsumowując zawarte w opracowaniu rozważania należy wskazać, że obowiązkowe ubezpieczenie działalności touroperatora jest jego podstawowym narzędziem w zarządzaniu ryzykiem prowadzonej działalności. Jak wykazano w opracowaniu, szczególnie miejsce

touroperatora na rynku turystycznym powoduje, że jego działalność jest bardzo wrażliwa na liczne nieprzewidziane sytuacje. Dlatego też produkty ubezpieczeniowe przeznaczone dla organizatorów turystyki i pośredników turystycznych powinny być tak konstruowane, aby można było je wykorzystać nie tylko w sytuacji ochrony konkretnego ryzyka, ale również w razie potrzeby transferu wszystkich zdarzeń losowych.

Należy jednak podkreślić, że nie wszystkie skutki zdarzeń losowych można ubezpieczyć. Wspomniana zmiana regulacji prawnych w zakresie ubezpieczeń w 2013 roku była jednym z najważniejszych czynników oddziaływujących na rynek touroperatorów i pośredników turystycznych. Oceniając te zmiany należy pamiętać, że z jednej strony spowodowały one wzrost kosztów działalności organizatorów turystyki i pośredników turystycznych, z drugiej wymuszają wyższą jakość świadczonych usług i bezpieczeństwo turysty.

Ze względu na charakter niniejszego opracowania, ograniczenia z tym związane oraz złożoność poruszanych problemów, niniejsze opracowanie stanowi przyczynek do dalszych badań.

## Literatura

- Bereziński M. (1968), *Uwagi na temat ryzyka gospodarczego*, Pał. nr 3.
- CEOTIPT, *Centralna Ewidencja Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych* (2015), [www.turystyka.gov.pl/ceotipt](http://www.turystyka.gov.pl/ceotipt) (8.01.2015).
- Kaczmarek T. (2001), *Zarządzanie ryzykiem w przedsiębiorstwie eksportującym*, ODiDK, Gdańsk.
- Makowiecki A. (2013), *Rynek ubezpieczeń: Upadł touroperator z gwarancją Signal Iduna*, „Gazeta Ubezpieczeniowa”, [www.gu.com.pl/index.php?option=com\\_content&view=article&id=47652:rynek-ubezpiecze-upad-touroperator-z-gwarancj-signal-iduna&catid=107:rynek-ubezpiecze&Itemid=106](http://www.gu.com.pl/index.php?option=com_content&view=article&id=47652:rynek-ubezpiecze-upad-touroperator-z-gwarancj-signal-iduna&catid=107:rynek-ubezpiecze&Itemid=106) (5.06.2013).
- Nahotko S. (2001), *Ryzyko ekonomiczne w działalności gospodarczej*, Oficyna Wydawnicza Ośrodka Postępu Organizacyjnego, Bydgoszcz.
- Nesterowicz M. (2012), *Prawo Turystyczne*, wyd. 4, Wolters Kluwers Polska, Kraków.
- Niedziółka P. (2002), *Zarządzanie ryzykiem stopy procentowej w banku*, Difin, Warszawa.
- Podstawy ubezpieczeń* (2002), red. I. Monkiewicz, Poltext, Warszawa.
- Popławski H. (1970), *Dopuszczalne ryzyko gospodarcze w przedsiębiorstwie*, Warszawa.
- Pritchard C. (2002), *Zarządzanie ryzykiem w projektach*, WIG-Press, Warszawa.
- Biura podróży grają państwu na nosie* (2011), „Puls Biznesu”, wp.pl, Puls Biznesu, <http://finanse.wp.pl/kat,7102,title,Biura%20%90podrozy%E2%80%90graja%20%90panstwuna%E2%80%90nosie,wid,13813173,wiadomosc.html> (22.09.2011).
- Rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 19 kwietnia 2013 r. w sprawie minimalnej wysokości sumy gwarancji bankowej lub ubezpieczeniowej wymaganej w związku z działalnością wykonywaną przez organizatorów turystyki i pośredników turystycznych, DzU 2013, nr 0, poz. 511.
- Sobczyk M. (2013), *Ubezpieczenia w turystyce i rekreacji*, Difin, Warszawa.

## INSURANCE AT RISK MANAGEMENT IN THE ACTIVITIES OF TOUR OPERATOR

**Abstract:** The aim of this paper is to discuss the essence and importance of insurance in risk management of tour operators and travel agents. Main purpose and scope of research prejudice the applicability of research methods widely and commonly used in the economic analysis, in particular the methods of deduction, comparison, causal, indicator, structural changes, the dynamics of change structures. Moreover, the nature of the research problem, concerning the shaping the tour operator market determines the use of qualitative research. The studies lead to the conclusion that the insurance is an essential tool for risk management in activities tour operator. The changes in the regulation of insurance legislation, are a response to the needs of

tour operators and travel agents. While assessing these changes, must be remembered that, on the one hand, led to an increase operating costs of tour operators and travel agents, on the other, forcing higher quality of service and security of tourists.

**Keywords:** tourism sector, tour operator, risk management, insurance.

## Cytowanie

Sobolewski H., Bober P. (2015), *Ubezpieczenie w zarządzaniu ryzykiem w działalności touroperatora*, Zeszyty Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego nr 854, „Finanse, Rynki Finansowe, Ubezpieczenia” nr 73, Wydawnictwo Naukowe Uniwersytetu Szczecińskiego, Szczecin, s. 253–264; [www.wneiz.pl/frfu](http://www.wneiz.pl/frfu).