

**POLAK WOLI EGIPT,
A FRANCUZ HISZPANIE**

Rozmowa z Jolantą Kondys-Sikorą, prezesem Oddziału Łódzkiego Polskiej Izby Turystyki

Nie pojedę do serca Afryki



■ Gdzie pani spędziła tegoroczny urlop?

- Lubię odpoczywać aktywnie. Zimą byłam na nartach we Włoszech, w maju nurkowałam i zwiedzałam półwysep Synaj w Egipcie, a teraz byłam miesiąc w Peru.

■ Zwiedziła pani cały świat?

- O, nie! Jeszcze mi dużo zostało: Afryka, częściowo Azja i Ameryka Południowa.

■ A są miejsca, których nigdy nie chciałyby pani odwiedzić?

- Myślę, że najmniej pociąga mnie Afryka Środkowa. Boję się chorób, jakie można stamtąd przywieźć, szczepień przeciwko nim, niepokojów społecznych, w jakie te tereny obfitują.

■ Czy to nie jest antyrekлама dla klientów biur podróży?

- Nie, przecież każdy woli inny rodzaj wypoczynku. Niektórzy właśnie kochają takie klimaty i lubią przygody przez duże "P", pełne wyzwań i ryzyka. Znam starszego pana, który co miesiąc dostaje 1900 zł emerytury, 1000 zł przeznaczają na życie, a 900 zł odkłada. W tym roku pojedzie na wycieczkę objazdową po Afryce Południowej za 10 tys. zł. Inni biorą kredyty i spłacają je potem cały rok.

■ Podróże stały się normą, obowiązkiem? Chcemy pochwalić się znajomym?

- Z krajowych statystyk wynika, że aż 60 procent Polaków nie wyjeżdża nigdzie. Na pewno jednak zwiększyła się liczba klientów biur podróży. W 2006 roku z wyjazdów zorganizowanych korzystowało 20 proc., zaś w 2007 r. już 40 proc. ogółu podróżnych. Być może częściowo motywem podróży jest chęć pochwalenia się, ale w głównej mierze jest to potrzeba odezwania się od stresów i codziennych obowiązków.

■ Gdzie łodzianie w tym roku spędzili wakacje?

- Na pierwszym miejscu był Egipt, na drugim Grecja, kolejno Turcja i Tunezja. Często głównym kryterium wyboru kierunku była cena. Trzy z wymienionych krajów to strefy dolarowe, a dolar jest teraz tani. W pięciogwiazdkowym hotelu można tam wypocząć w lecie już za 3 tys.

złotych, zaś w skromniejszym za 1500-1800 zł. Coraz więcej klientów decyduje się też na dalekie egzotyczne wyjazdy.

■ A w Polsce?

- W lipcu i sierpniu największej osób jedzie nad morze, ale w 80 proc. turyści indywidualnie rezerwują miejsca noclegowe nie korzystając z pomocy biur podróży.

■ Czy to prawda, że łodzianie wolą dziś latać samolotem, niż tłuc się autokarem czy pociągiem?

- Samolot stał się wprost nieodzowny. Nikomu nie chce się spędzać kilkunastu czy kilkudziesięciu godzin w autokarze, bo to męczące, niewygodne i po prostu szkoda czasu. Nawet wycieczki objazdowe po stolicach europejskich (Rzym, Paryż, Londyn) organizowane są już z przelotem samolotem, na co kiedyś nie było chętnych, ze względu na zbyt wysoką cenę. Dodatkowe udogodnie-

nie to fakt, że co sezon coraz więcej czarterów lata z Lublinka. Nie trzeba już jechać na lotnisko do Warszawy. Jeszcze dwa lata temu wyjazd do Chorwacji własnym autem był normą, dziś klientom się wygodni.

■ Nie zniechęca nas to, że samoloty się spóźniają?

- Nie, choć rzeczywiście to jest w tym roku poważny problem. Wiele osób domaga się za to odszkodowań od touroperatora, organizującego imprezę, a w głównej mierze to wina przewoźnika.

■ Na co ludzie jeszcze się skarżą?

- Do Łódzkiego oddziału Polskiej Izby Turystyki trafiło 10 skarg. Większość dotyczy warunków w hotelach, jakości jedzenia. Zdarzają się też dość dziwne reklamacje. Na przykład pretensje o zardzewiałe rury w basenie. Inną klientkę zirykowało, że... w Szwajcarii nie pokazano im atrakcji turystycznej - fioletowej krowy z reklam. Ktoś inny domaga się odszkodowania za to, że niedaleko hotelu w Grecji, w którym mieszkał, doszło do wybuchu gazu. Niektórzy jeszcze przed podpisaniem umowy pytają, gdzie mogą złożyć skargę po powrocie z wycieczki.

■ Co robicie z tymi skargami?

- Jeśli biuro jest naszym członkiem, staramy się pośredniczyć w mediacjach między nim a klientem, aby polubownie rozwiązać konflikt. Jeśli nie, niezadowolony turysta może złożyć sprawę sądową. Jest to jedyna instytucja mająca moc prawną rozstrzygnięcia sporu między klientem i biurem podróży. Można też napisać skargę do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów lub marszałka województwa, który wydaje zezwolenia na organizację imprez turystycznych.

■ A za co możemy dostać odszkodowanie?

- Otrzymamy je tylko wówczas, gdy świadczenie nie zgadzało się z tym, co było zawarte w umowie, to znaczy: pominięcie punktu programu, niższy standard hotelu, niezgodność z opisem w ka-

talogu itp. W Niemczech funkcjonuje tzw. Karta Frankfurcka, która określa wysokość odszkodowania za nienależyte wykonanie umowy. W Polsce są to odszkodowania uznaniowe.

■ Dużo łodzian wyjedzie na urlop we wrześniu?

- Tak. Natomiast w październiku ruch turystyczny zmniejsza się, bo przestają latać czartery do wielu państw rejonu Morza Śródziemnego. Późną jesienią zostają już tylko kraje arabskie, Wyspy Kanaryjskie, Madera i podróże egzotyczne. Szczególnie mówiąc dziwi mnie, że dużo ludzi wyjeżdża jesienią, a nie chociaż w maju czy czerwcu, chociaż wtedy wycieczki bywają nawet o połowę tańsze niż w sezonie.

■ Jak się zmienili łódzki turysta przez ostatnie lata?

- Ma więcej pieniędzy, jest wygodny i lubi aktywnie wypoczywać w hotelach typu club. Dziś klienci pytają, czy przy hotelu jest kort, basen, można wypożyczyć rower itp. Lubią brać udział w grach i zabawach organizowanych przez animatorów, coraz częściej polskich: nauce tańca, strzelaniu do celu, śmiesznych konkursach.

■ Teraz modny jest Egipt, a gdzie będziemy jeździć w przyszłym roku?

- Tego dowiemy się dopiero w grudniu. Myślę, że w przyszłym roku nadal chętnie będziemy jeździć do Egiptu, Grecji, Turcji i Tunezji. Może powróci tak kiedyś popularna wśród Polaków Rumunia.

■ A co podoba się Zachodowi?

- Grupa Europ Assistance, we współpracy z instytutem badawczym Ipsos, przeprowadziła w tym roku, ósme już, cykliczne badanie dotyczące planów urlopowych Europejczyków. W badaniu wzięło 3506 osób z 7 krajów europejskich: Hiszpanii, Włoch, Francji, Wielkiej Brytanii, Belgii, Niemiec oraz Austrii. Okazało się, że najczęściej wybieranymi przez Europejczyków kierunkami wyjazdów wakacyjnych wciąż pozostają kraje Europy Zachodniej - 76 proc. odpowiedzi. Najczęściej wymieniane są: Francja, Włochy i Hiszpania. Pięciu na stu tegorocznych urlopowiczów planuje wyjazd do Afryki, niewiele mniej do Azji oraz Ameryki Północnej lub Południowej (po 3 proc.).

ROZMAWIAŁA:

MAGDALENA GROCHOWAŁSKA

FOT. JAROSŁAW ZIAREK

