

CAÍDA DE THOMAS COOK: SUS IMPLICACIONES PARA EL TURISMO ESPAÑOL

Germán Porras Olalla, Secretario General de la Mesa del Turismo.

Para analizar las implicaciones que la mayor quiebra de un touroperador en la historia del turismo va a tener en el turismo español, conviene distinguir tres planos: lo urgente, lo inmediato, y el futuro, próximo y a medio plazo.

Lo urgente es la repatriación de los turistas que ya están en los destinos. En principio es responsabilidad de las autoridades y los operadores de los mercados emisores. La Civil Aviation Authority británica estableció hace tiempo, cuando la quiebra de otro operador dejó inermes a sus clientes en España, un sistema denominado ATOL, que garantiza la repatriación de sus nacionales en caso de quiebra. La puesta en marcha del sistema implica una gran capacidad de organización y un alto coste, no sólo con cargo al fondo de garantía que se financia con un recargo del precio del billete, sino que también terminará por afectar al presupuesto público. Alemania tiene un sistema diferente en el que la repatriación no es responsabilidad directa del Gobierno, sino que descansa en un fondo de garantía creado por ley.

Aunque la repatriación es una responsabilidad del país emisor, no quiere decir que no afecte de manera directa al destino. El hotelero del destino ha de seguir prestando los servicios al cliente contratados por el operador aunque el pago de los mismos esté afectado por la insolvencia de éste. La tentación de negar estos servicios generaría una situación caótica que sería explotada por los medios de comunicación sensacionalistas del país emisor, con una transferencia de culpa del operador en quiebra a los hoteleros del destino. O sea, en vez de víctimas, los hoteleros se convertirían en los culpables del caos. El coste en imagen para el destino sería incalculable. Los hoteleros españoles manifestaron su generosidad en la crisis del 11-M, ahora se trata más que de generosidad, de cordura y de sentido común. Es tranquilizador que las asociaciones hoteleras y las grandes cadenas ya se han manifestado en este sentido. Es de suponer que éste será uno de los temas que se aborden en la inmediata reunión convocada por el Ministerio con las Comunidades Autónomas.

Lo inmediato para los implicados es la gestión del cobro de las deudas del operador con los hoteleros españoles y otros proveedores de servicios turísticos, estimadas en 200 millones €, y que no estarán especialmente protegidas en el concurso de acreedores. Caso distinto es el de los préstamos que algún banco español concedió a Thomas Cook en su intento de reconvertir su modelo de gestión, y que es previsible que tengan garantías adicionales.

El futuro es lo más preocupante. El aspecto más grave es la pérdida de conectividad aérea (Thomas Cook disponía de 200 aviones y era la 5ª aerolínea británica, con 400.00 plazas programadas a España entre septiembre y diciembre de 2019 y 830.000 para el período enero-agosto 2020) así como de un importante canal de comercialización de nuestros destinos. A medio plazo se producirá su sustitución por otras compañías aéreas, pero será un proceso que llevará un tiempo, y que afectará especialmente a la temporada de invierno de las Islas Canarias. Posiblemente Ryanair esté dispuesta a reconsiderar el cierre de sus bases en España, y, seguramente, Jet2Holidays verá una oportunidad única de crecimiento en especial en las Islas Canarias.

El futuro más próximo se verá afectado en la rentabilidad de la actividad turística, por la menor conectividad aérea, la disminución del número de turistas y la consiguiente presión sobre los precios. Es el momento de que las Administraciones públicas adopten medidas de estímulo de la demanda, así como medidas fiscales y laborales que palién los efectos negativos, resistiendo la generalizada tentación de crear nuevos gravámenes a la actividad turística o nuevos impuestos a los viajes en avión.

En el análisis del futuro a medio plazo hay que hacerse la pregunta de si el modelo de touroperación basado en el paquete está en su crisis final. La disminución de la duración de las vacaciones, la competencia de las compañías aéreas low cost; los canales alternativos de comercialización, la personalización del viaje son cambios de tendencia que han venido exigiendo a los operadores un profundo cambio en su modelo de negocio. Los operadores han ido reaccionando con mayor o menor rapidez: más inversiones en el producto hotel propio; cierre masivo de puntos de venta (TUI ha decidido cerrar su oficinas en los aeropuertos), potenciar los canales de venta on-line (el 60% de las ventas de Thomas Cook ya eran on-line). No obstante y a pesar de la quiebra de Thomas Cook sería aventurado predecir el fin de los operadores. Jet2Holidays (el 2º operador británico, que desplazó a Thomas Cook al tercer lugar) es la mejor muestra de que una flexible adaptación a las nuevas tendencias de la demanda y una gestión adecuada pueden ser la tabla de salvación de la touroperación.

Esta adaptación al futuro no ha de ser exclusiva de los operadores. Los hoteleros de los destinos en los que la touroperación sigue siendo vital habrán de reaccionar potenciado los canales alternativos de comercialización. Ya lo están haciendo las grandes cadenas. Respecto a las más pequeñas y a los hoteles independientes a las Administraciones públicas les corresponde la responsabilidad de apoyar la creación de nuevos canales de comercialización de la oferta del destino.
