

פרק 1: חקיקה, תקינה ופסיקה

דיווח על הליכים משפטיים

בריטיש אירווייס

לאחר שביום 26 באוקטובר, 2015, שלח בית המשפט העליון את ההתאחדות ואת בריטיש אירווייס לנהל משא ומתן במטרה להגיע להבנות ומשא ומתן כאמור לא הניב כל פרי, שלחה בריטיש אירווייס למשרדי הנסיעות שהיו צד לתביעה נגדה הודעה כי משרד אשר יסרב לחתום לה על התחייבות לעבוד עמה ללא תמורה, ינותקו מהיכולת לעבוד עמה.

ההתאחדות פרסמה חוות דעת משפטית (אשר צורפה לדו"ח השנתי של שנת 2015 שפורסם בחודש ספטמבר, 2016) ביום 13 באפריל, 2016, המסבירה את משמעות החתימה על התחייבות.

החל מיום 1.5.2016, ניתקה בריטיש אירווייס משרדי נסיעות שסירבו לחתום על התחייבות לעבוד עמה ללא תמורה, מהיכולת לעבוד עמה באמצעות ה-BSP.

ביום 26.7.2016, גילו מספר משרדי הנסיעות שנותקו מהיכולת לעבוד עם בריטיש באמצעות ה-BSP, כי הם חסומים למידע על טיסות בריטיש במערכות ה-GDS, ובכלל זה, מידע על טיסות ישירות שמבצעת החברה, מידע על טיסות קוד-שייר שמבצעת בריטיש – גם אם הכרטיסים נמכרים על ידי חברת תעופה אחרת ומידע על טיסות אינטרליין שבריטיש מבצע בהן לפחות לג אחד - גם אם הכרטיסים נמכרים על ידי חברת תעופה אחרת וגם אם חלקה של בריטיש בביצוע הוא מזערי.

ביום 9 באוגוסט, 2016, הורה בית המשפט המחוזי (מחוז מרכז) לבריטיש אירווייס ול-3 חברות GDS להסיר את החסימה המתוארת לעיל (בש"א 23199-08-16 עלית נסיעות ותיירות בע"מ ואח' נ' British Airways PLC ואח'), באמצעות צו מניעה זמני.

ביום 23 בדצמבר, 2016, הסיר בית המשפט המחוזי (מחוז מרכז) את צו המניעה הזמני.

נכון למועד כתיבת שורות אלה, צו המניעה מוסר וחמשת המשרדים עדיין חסומים כמתואר לעיל.

ביום 5 בינואר, 2017, שלח השופט שוורץ את הצדדים לגישור אצל עו"ד עמוס גבריאלי. במידה שהגישור לא יצלח, הצדדים ישובו לבית המשפט ביום 26 באוקטובר, 2017.

בהקשר זה, חברת התעופה הלאומית של ספרד, שהיא אחת מחברות תעופה שמתנהלת נגדן תביעה בקשר עם הפסקת העמלות, שלחה למשרדי הנסיעות התובעים ביום 15 בספטמבר, 2016, כי כוונתה לחסום מהמערכות הממוחשבות כל משרד נסיעות שלא ימציא לה הודעה בכתב כי הוא מוותר על זכותו לגמול ממנה. ב"כ ההתאחדות ומשרדי הנסיעות סבורים כי פרשנות המונח "המערכות הממוחשבות" היא מסלקת ה-BSP וגישה למידע באמצעות מערכות ה-GDS. איבריה לא מכחישה פרשנות כאמור.

לאור זאת, הגישו ב"כ ההתאחדות ומשרדי הנסיעות לבית המשפט בקשה למניעת חסימה זו ביום 29 במאי, 2017. בעקבות הסכמה דיונית בין הצדדים לפנות להליך של גישור, נמחקה הבקשה ביום 7 ביוני, 2017. ככל שהגישור לא יצלח, עשויה איבריה לשלוח למשרדי הנסיעות הודעות ניתוק דומות. ככל שהגישור לא יצלח, ישיבת קדם משפט בתיק קבועה ליום 18 בספטמבר, 2017.

תביעה כספית כנגד לופטהנזה, סוויס ויונייטד איירליינס

ביום 2.3.2016, הסכם פשרה במסגרת גישור עם חברות התעופה לופטהנזה, סוויס, יונייטד איירליינס ואוסטריאן איירליינס, במסגרתו שולמו פיצויים ל-81 משרדי נסיעות חברי ההתאחדות, שתבעו את החברות הנ"ל בתביעה נזיקית. במהלך שנת 2016, הושלמה העברת הפיצויים לכל התובעים בתיק.

תביעה נגד איירפראנס, ק.ל.מ., אליטליה, CSA, איבריה ואייר קנדה

ביום 29 בדצמבר, 2011, הגישה ההתאחדות, ביחד עם 127 משרדי נסיעות, תביעה לסעד הצהרתי כי הפחתת עמלת סוכני הנסיעות ל-0 על ידי חברות התעופה אייר פראנס, ק.ל.מ., אליטליה, CSA ואיבריה וכן הפחתת העמלה לשיעור של 1% על ידי חברת התעופה אייר קנדה, מהוות הפרה של הסכם יאט"א, החל על מערכת היחסים שבין אותן חברות תעופה לבין משרדי הנסיעות, במסגרתו נדרשות חברות התעופה לשלם למשרדי נסיעות המוכרים כרטיסיהן, גמול הולם.

ביום 7.6.2012, הוקפאו ההליכים בתיק הנ"ל והוחלט כי הדיון בו יידחה עד להכרעה בתביעות דומות שהגישו ההתאחדות ומשרדי הנסיעות, נגד חברות התעופה לופטהנזה ובריטיש איירווייס.

ביום 13 ביוני, 2016, לאחר דיון ראשון בתביעה מאז הקפאתה, הוחלט לתקן את כתב התביעה ולהעבירו גם לפסים כספיים.

במסגרת תיקון כתב התביעה, חלק מהתובעים בסעד ההצהרתי ביקשו לפרוש מהתביעה ותובעים אחרים ביקשו להצטרף אליה. תיקון כתב התביעה טרם אושר על ידי בית המשפט ודיון בו אמור להתקיים ביום 18 בספטמבר, 2017.

נכון למועד כתיבת שורות אלה, מתקיימות שיחות גישור בין התובעים המקוריים בתיק לבין איבריה אצל השופט (בדימוס) הילה גרסטל.

ב"כ חברות התעופה אייר פראנס, ק.ל.מ., אליטליה ו-CSA הביע אף הוא נכונות לקיום גישור וכעת המנסים הצדדים למצוא מגשר ולקבוע מועדים.

חברת התעופה אייר קנדה, העומדת על כך שעמלה בגובה 1% מהווה גמול כמשמעו בהסכם יאט"א, סירבה להצטרף לגישור ובהתאם, יתקיים דיון ביום 18 בספטמבר, 2017.

מע"מ על כרטיסי טיסה במשרדי הנסיעות

במשך שנים שילמו חברות התעופה עמלה למשרדי הנסיעות עבור מכירת כרטיסי טיסה שלהן. בגין העמלה הפיקו הסוכנים חשבונות מס כחוק, המע"מ שולם על ידי חברות התעופה וקוזז על ידי משרדי הנסיעות. החל משנת 2007 חלק מחברות התעופה חדלו לשלם עמלה למשרדי הנסיעות. ההתאחדות קיבלה באותה עת חוות דעת מרו"ח-עו"ד, לפיה סוכני הנסיעות מוכרים כרטיסי טיסה ולכן עדיין חל על עסקאות אלה מע"מ בשיעור אפס. לאחר שרשויות מע"מ החלו בביצוע ביקורות במשרדי הנסיעות והוציאו קביעות לפיהן מכירת כרטיסי טיסה חייבת במע"מ, הגישו ההתאחדות ומשרדי הנסיעות שהם חברי התאחדות, המרצת פתיחה בנושא. כב' השופט הרי קירש מבית המשפט המחוזי (מחוז ת"א) שלח את ההתאחדות וב"כ משרדי הנסיעות ואת מנהל מע"מ להידברות על מנת למצוא פתרון יעיל שייתן מענה וודאי וברור לעוסקים בענף התיירות.

ביום 15 ביוני, 2017, אישר כב' השופט הרי קירש את הסדר הפשרה בין רשות המסים – מנהל מס ערך מוסף להתאחדות משרדי הנסיעות ויועצי התיירות בישראל והעניק לו תוקף של הסדר ענפי והוא יחול על כל קמעונאי התיירות בישראל.

ההסדר קובע כי:

1. התמורה המשולמת על ידי חברת תעופה לקמעונאי נסיעות בשל מתן שירות בקשר למכירת כרטיסי טיסה לחו"ל, חבה במע"מ בשיעור אפס;
2. התמורה בשל מתן שירות בקשר למכירת כרטיסי טיסה לחו"ל, המשולמת לקמעונאי נסיעות על ידי הקונה כחלק ממחיר הכרטיס, חבה במע"מ בשיעור אפס.
3. התמורה המשולמת לקמעונאי נסיעות עבור מכירת שירותי קרקע בחו"ל חבה במע"מ בשיעור מלא; מחיר העסקה הוא ההפרש שבין המחיר המשולם לקמעונאי הנסיעות על ידי הקונה לבין המחיר שקמעונאי הנסיעות משלם לנוותן שירותי הקרקע בחו"ל כאמור.
4. התמורה המשולמת לקמעונאי נסיעות בשל מתן שירות בקשר למרכיב של מכירת כרטיסי טיסה לחו"ל בחבילת תיור – חבה במע"מ בשיעור אפס, ואילו התמורה המשולמת בשל מתן שירות הטיירות לשם קבלת שירותי קרקע בחו"ל חבה במע"מ בשיעור מלא. הייתה התמורה בשל מתן השירותים כאמור, תמורה כוללת באופן שלא ניתן להפריד בין חלקיה, תהא מחצית התמורה חבה במע"מ בשיעור

מלא, ומחציתה חבה במע"מ בשיעור אפס. מחיר העסקה לענין זה יהיה ההפרש שבין המחיר המשולם לקמעונאי הנסיעות על ידי קונה החבילה, לבין עלות רכישת החבילה על ידי קמעונאי הנסיעות. בעקבות ההסכם, יתקן מנהל מע"מ את שומות העסקאות שהוצאו בשנים האחרונות למשרדי הנסיעות. זאת, למעט שומות חלוטות או שומות שניתן בעניין פסק-דין.

מכירת ביטוח נסיעות לחו"ל ע"י משרדי נסיעות

ביום 13 בנובמבר, 2014, פרסמה הממונה על שוק ההון, הגב' דורית סלינגר, חוזרים האוסרים על משרדי נסיעות למכור ללקוחותיהם פוליסת ביטוח נסיעות לחו"ל, כחלק מהשירות הכולל שמעניק המשרד. זאת, על אף כי מדובר בנוהג שהתקיים לשביעות רצון הצרכנים ובידיעת הרגולטורים הרלוונטיים, זה עשרות בשנים.

ביום 12 בדצמבר, 2014, עתרה ההתאחדות לבג"צ בנושא. בדיון שהתקיים בבית המשפט העליון ביום 20 באפריל, 2015, התבקשו הצדדים להידבר במטרה להגיע לפתרון שישרת את ציבור הנוסעים בישראל וימנע מהם הכבדה מיותרת בהליך רכישת ביטוח נסיעות לחו"ל.

במהלך החודשים יולי, 2015 ועד דצמבר, 2016, התקיימו מספר פגישות בין מנכ"לית ההתאחדות, היועצת המשפטית ועורכי הדין ממשרד נשיץ עם נציגי הממונה על שוק ההון והציגו בפניהם את עמדת ההתאחדות בעל פה ובכתב, כאשר לכל אורך תקופה זו, פרסמה הממונה טיוטת חוזרים נוספים.

ביום 1 בינואר, 2017, פרסמה הממונה על שוק ההון את החוזר האחרון, האוסר על משרדי הנסיעות למכור פוליסת ביטוח נסיעות ללקוחותיהם, אך מתיר להם לשווק פוליסות כאמור, במסגרת תנאים המפורטים בחוזר, זאת החל מיום 1 בינואר, 2017. טיוטת החוזר מצורפת כנספח לדו"ח, עמ' 77.

לאחר שההתאחדות שלחה את עמדתה בקשר עם הוראות החוזר בכתב אך בקשתה לתיאום פגישה בנושא סורבה, שבו הצדדים לבית המשפט העליון. ביום 29 במאי, 2017. בעצת בית המשפט העליון בשבתו כבג"ץ, הסכימה המדינה לדחות את כניסת הוראות החוזר לתוקף בשנה ממועד הדיון (קרי, החוזר ייכנס לתוקפו בסוף חודש מאי, 2018) ובהתאם, משכה ההתאחדות את העתירה.

כב' השופט מזוז ציין כי פתרון זה יאפשר שינוי חקיקה ו/או הכשרת יועצי תיירות למכירת פוליסות ביטוח.

ביום 19 ביוני, 2017, הגיש חבר הכנסת רוברט אילטוב (ישראל ביתנו) הצעת החוק, לפיה משרדי נסיעות יוכלו להמשיך למכור ביטוח נסיעות לחו"ל. על ההצעה חתומים שבעה (7) חברי כנסת נוספים מהקואליציה והאופוזיציה - ישראל ביתנו, המחנה הציוני, כולנו, הליכוד ויהדות התורה.

תיקוני חקיקה

חוק הגנת הצרכן

חוק הגנת הצרכן נחקק בשנת 1981. לאורך שלושים ושש שנותיו תוקן החוק (עד כה) חמישים ואחת פעמים, שש מהן בשנת 2016 ושלוש מהם בשנת 2017 (עד מועד הגשת דו"ח זה).

תיקון מס' 47, שהתקבל בשנת 2016 - עוסק בביטול עסקה ברוכלות ועסקת מכר מרחוק על ידי צרכן שהוא אדם עם מוגבלות, אזרח ותיק או עולה חדש. התיקון מאפשר לצרכן שהוא אדם עם מוגבלות, אזרח ותיק או עולה חדש לבטל עסקאות מכר-מרחוק (דוגמת עסקאות טלפוניות או באמצעות האינטרנט) שהתקשר בהן, בתוך ארבעה חודשים, להבדיל מארבעה-עשר יום כמקובל לגבי יתר האוכלוסייה. ההתאחדות סבורה כי מלשון דברי ההסבר עולה כי התיקון לחוק אינו חל על שירותי תיירות. מדברי ההסבר כאמור עולה כי הכוונה היתה להרחיב את יכולת ביטול העסקה של אוכלוסיות מסוימות מקום בו העוסק פנה אל הצרכן ולא מקום בו הצרכן הוא זה אשר יזם את העסקה ופנה לעוסק. יחד עם זאת עולה חשש כי אם מקרה כאמור יגיע לבתי המשפט, לא בהכרח תתקבל פרשנות זו. ההתאחדות פנתה במכתב לרשות להגנת הצרכן וסחר הוגן לקבלת הבהרה בנושא זה.

הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 53) (דרכים לביטול עסקה), התשע"ז-2017 – הצעת החוק עברה קריאה ראשונה והועברה, לאחר דיון שהתקיים בוועדת הכלכלה של הכנסת ביום 28 ביוני, 2017, לקריאה שניה ושלישית. מטרת ההצעה להעלות את מספר דרכי ביטול העסקה המצויות בידי הצרכן.

ההתאחדות ציינה בפני הוועדה כי בעסקאות לרכישת שירותי תיירות עולה קושי בביטול בעל פה שכן הספקים דורשים אסמכתה לביטול העסקה על ידי הצרכן בכתב כתנאי להחזר כספי. עוד ציינה ההתאחדות כי לאור עמדת חברות התעופה הזרות לפיה הן אינן כפופות להוראות חוק הגנת הצרכן, עולה חשש כי הנטל על העוסק הישראלי, יפגע ביכולתו להתחרות בעילות בעוסקים הזרים. זאת, על אף ששניהם מוכרים מוצרים ושירותים לקהל הישראלי, בישראל. לאור זאת, החליטה הוועדה להוסיף להצעת החוק הוראה המסמיכה את שר הכלכלה והתעשייה, באישור וועדת הכלכלה של הכנסת, להחריג עסקאות מסוימות מהוראות החוק. בנוסף, החליטה הוועדה לדחות את כניסת תחולת הוראות החוק לתוקף בארבעה חודשים, כך שתכנס לתוקף רק לאחר תום תקופת הקיץ ותאפשר לענף התיירות שהות להיערך לשינוי הצפוי. ההתאחדות פנתה לשר הכלכלה אלי כהן במכתב המבקש את טיפולו לתיקון תקנות בהתאם כך ששירותי תיירות יוחרגו.

הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון - עוסק שאינו ספק), התשע"ז-2016 – ביום 13.10.2016, הגיש חה"כ בצלאל סמוטריץ' (הבית היהודי), הצעה לתיקון חוק הגנת הצרכן שיישומה יאפשר למשרדי הנסיעות להציע לצרכנים בישראל מוצרים שאינם ברי החזר (non-refundable), בדומה לאתרי אינטרנט זרים דוגמת בוקינג ואקספדיה ובדומה לחברות תעופה המוכרות מוצרים לצרכנים בישראל באמצעות אתרי האינטרנט שלהם.

ביום 4 בינואר, 2017, עברה ההצעה בדיון מוקדם במליאה וביום 28 בפברואר, 2017, היא עלתה לדיון בוועדת הכלכלה של הכנסת.

ההצעה צפויה לעלות לדיון נוסף בוועדת הכלכלה בעת הקרובה.

חוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה) (הוראות שונות), התשע"ו-2016

ביום 11 ביולי, 2016, הגישו חה"כ ד"ר אחמד טיבי ואוסמה סעדי הצעה לתיקון חוק שירותי תעופה. במסגרת ההצעה התבקשו התיקונים הבאים:

1. כי הגוף המנפיק כרטיס טיסה לנוסע ימציא לו כרטיס בתוך 24 שעות ממועד השלמת העסקה
2. כי חברת תעופה תחויב למסור לנוסע, באופן אקטיבי, פירוט זכויותיו במקרה של עילה מזכה (כמשמעות המונח בחוק), מיד עם קרות האירוע המהווה "עילה מזכה".
3. כי רשות הגנת הצרכן תהיה אמונה על אכיפת הוראות התיקון.
4. כי בקרות אירוע המהווה "עילה מזכה", יהיה הנוסע יהיה רשאי לבחור לפי איזה דין (מקומי או זר) להגיש תביעתו.

ההתאחדות הגישה עמדה בכתב והצביעה על חוסר האיזון בהטלת חובות נוספות על העוסקים הישראליים בלבד. ההתאחדות הביעה עמדתה זו גם בדיון שנערך בהצעה בוועדת הכלכלה ביום 28 בפברואר, 2017. עד מועד כתיבת שורות אלה, טרם נקבע מועד לדיון נוסף בהצעת החוק בוועדת הכלכלה.

שנות

קידום הקמת גוף לאכיפה עצמית ופרה רולינג

ההתאחדות חזרה והביעה את רצונה להקים מנגנון אכיפה פנימי שיטפל בפניות לקוחות, בהמשך להודעת הממונה מיום 16 במאי, 2013, כי בכוונתה לאפשר כלים לאכיפה עצמית שיהיו זמינים בקרוב ותשמח להציג לענף ולבסס שיתוף פעולה בנושא חשוב זה.

ביום 12 בינואר, 2017, העבירה ההתאחדות לרשות להגנת הצרכן מסמך מפורט המהווה מתווה לגוף אכיפה.

הממונה החדש על הגנת הצרכן, מר מיכאל אטלן, הודיע להתאחדות כי הרשות עומלת בימים אלה על הנחיות שיאפשרו "אכיפה עצמית".

ההתאחדות סבורה כי קיומה של הוועדה לפניות ציבור, לא זו בלבד שמסייעת לצרכנים וחוסכת מהם את המשאבים הכרוכים בבירור חילוקי דעות כאמור בבת' המשפט, אלא גם שמחזקת את אמון הציבור במשרדי הנסיעות ומייחד את המשרדי שהם חברי ההתאחדות והמענה שהם מסוגלים לספק ללקוחותיהם, גם במקרים של חוסר שביעות רצון.

בשנת 2017, החלה ההתאחדות להציע גישור חינמי למשרדי הנסיעות וללקוחותיהם, לשם טיפול מהיר, יעיל וזול בחילוקי דעות שהתגלעו בין הצדדים בקשר עם שירותי תיירות.