

## פרק 2: ההתאחדות וגופי הממשל

ההתאחדות – כגוף הגדול בישראל בתחום נסיעות התיירות וכחלק מתפקידיה כגוף המאגד והמייצג את רוב משרדי הנסיעות בארץ – פועלת ברבדים רבים של שיתופי פעולה עם גופי הממשל השונים בארץ וגם בעולם.

בפרק זה נסקור וחלק מפעולותיה האסטרטגיות של ההתאחדות בשנים 2016-2017, למען חבריה ולמען ציבור הנוסעים בישראל.

### משרד התיירות

#### מפגשים עם שר התיירות

ביום 3.5.2016, פנתה ההתאחדות בכתב לשר התיירות יריב לוין בשורה של נושאים, בהם:

- א. היעדר הרגולציה על משרדי הנסיעות והשפעתה על הענף
- ב. תיקון תקנות להפשרת הקרן להבטחת כספי לקוחות
- ג. הסרת האחריות הפלילית ממשרדי נסיעות לפי סעיף 13 לחוק שירותי תיירות

ביום 31.7.2016, נפגשו מנכ"לית ההתאחדות והיועצת המשפטית עם שר התיירות יריב לוין. בפגישה הועלו הנושאים הבאים:

- א. הסמכת יועצי תיירות כאמצעי מנע להונאות הציבור
- ב. הפשרת הקרן להבטחת כספי לקוחות
- ג. הסרת הסנקציה הפלילית בחוק שירותי תיירות
- ד. תיקון הוראות חוק הגנת הצרכן:
  - i. תיקון המונח "מכר מרחוק"
  - ii. הרחבת מגוון המוצרים והשירותים שמשרדי הנסיעות בישראל רשאים למכור ל- non refundable
- ה. ביטוח נסיעות לחו"ל
- ו. מע"מ על כרטיסי טיסה

ביום 2.2.2017, השתתפה ההתאחדות במפגש שקיים שר התיירות, בו הוצג תקציב השיווק של משרד התיירות לשנת 2017. במסגרת המפגש, תיאר צוות המשרד בהרחבה לאיזה קהל יעד מבקש המשרד לפנות, הוצגו הפרסומות המשודרות ברחבי העולם לקהלים השונים ונדונו תכניות עתידיות לפתיחת קווי תעופה חדשים, בעיקר בתחום ה-Low cost. במסגרת הפגישה, העלתה נציגת ההתאחדות בקשה רשמית כי להתאחדות תהיה נציגות בקרן השיווק למארגני תיירות נכנסת.

ביום 22.6.2017, השתתפה נציגת ההתאחדות בסיור שארגנה הממונה על טיפול בחסמים בתיירות, הגב' ננסי שדלז, במסוף אלנבי. במסגרת הסיור, הוצגו בפני המשתתפים תכניות צוות המסוף ליעול המעבר בו לטובת הכלל ובכלל זה, לתיירות.

### משרד הכלכלה

ביום 29.6.2017, השתתפו מנכ"לית ההתאחדות והיועצת המשפטית בסיור שערך שר הכלכלה מר אלי כהן ומנהל הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים במשרד הכלכלה מר רן קוית, בקרב עסקים בעיר ראשון לציון. השר ביקר במשרד ניר נסיעות ותיירות בע"מ החבר בהתאחדות ושמע ממנכ"ל המשרד מר פישבאום וממנכ"לית ההתאחדות, על האתגרים העומדים בפני העוסקים בענף. בעקבות זאת, הוציאה ההתאחדות לשר כהן מכתב בו ביקשה את תמיכתו ביוזמות חקיקה ותקינה שהיא מקדמת. את הסיור ארגנה להב - הלשכה לעסקים קטנים ובינוניים, שמנכ"לית ההתאחדות נוטלת בה ובמוסדותיה, חלק פעיל.

## משרד הפנים

ביום 7.5.2017, נפגשו מנכ"לית ההתאחדות והיועצת המשפטית עם ממלא מקום מנכ"ל רשות האוכלוסין וההגירה מר אמנון שמואלי ועם הממונה על מעברי הגבול במשרד הפנים, הגב' מיכל יוסיפוב. במהלך הפגישה סוכם כי משרד הפנים יעמוד בקשר רציף עם ההתאחדות לשם יידוע חבריה על עדכוני מדיניות של משרד הפנים.

## משרד האוצר

במהלך שנת 2016, התקיימו מספר פגישות בין מנכ"לית ההתאחדות, היועצת המשפטית ועורכי הדין ממשרד נשיץ עם נציגי הממונה על שוק ההון בקשר עם ביטוח נסיעות לחו"ל. פירוט בקשר עם נושא זה ניתן למצוא בפרק 1 לדו"ח זה.

## פעילות בוועדות הכנסת

### ועדת הכלכלה

ביום 15.02.2016 השתתפה ההתאחדות בישיבת **ועדת הכלכלה** בה דיווח שר התיירות על **תקציב** משרדו.

ביום 24.11.2016, השתתפה ההתאחדות בישיבה דחופה של **ועדת הכלכלה** בנושא **משבר אל-על** – באותה עת, בשל מחלוקות על הסכמי השכר של העובדים בחברת אל-על ובראשם הטייסים, חלו שיבושים קשים בטיסות אשר כללו איחורים משמעותיים בהמראות ונחיתות וביטולי טיסות מרובים. כל זאת, במהלך חודשי הקיץ וחודש החגים המהווים תקופת שיא בעונת התיירות בישראל. ההתאחדות הביעה בפני הוועדה את חששה לפגיעה ישירה בתיירות היוצאת והכנסת, לפגיעה עקיפה בעסקים במעגלים הסובבים את שירותי הטיסה דוגמת בתי מלון, מדריכי הטיולים ועוד וכן בפגיעה בתיירות עסקית ותיירות מרפא. ההתאחדות קראה לוועדת הכלכלה לסייע לצדדים למחלוקת לפתור את הסכסוך בטרם יעמיק המשבר. נייר עמדה שהוציאה ההתאחדות לוועדה מצורף כנספח לדו"ח, עמ' 82.

ביום 6.2.2017, השתתפה ההתאחדות בדיון שנערך **בוועדת הכלכלה** בהצעה **לתיקון חוק שירותי תיירות** שהגישה חה"כ טלי פלוסקוב יו"ר שדולת התיירות, במסגרתה התבקשה החמרת ענישה על גורמים המתחזים למורי דרך והפועלים ללא רישיון של משרד התיירות. ההתאחדות ציינה כי מורי הדרך אחראים במידה משמעותית לעיצוב תדמית מדינת ישראל כיעד תיירותי ותמכה בהצעת החוק. נייר עמדה שהוציאה ההתאחדות לוועדה מצורף כנספח לדו"ח, עמ' 83.

ביום 21.2.2017, השתתפה ההתאחדות בדיון שנערך **בוועדה לפניות הציבור של הכנסת** בנושא **קשיי הכניסה לארץ בדרכונים שתוקפם פג תוך חצי שנה**. הדיון התקיים בעקבות תלונות שהגיעו לוועדה מנוסעים שהורדו מטיסות היוצאות לישראל על ידי חברות התעופה בטענה כי דרכונם עומד לפקוע בתוך פחות מחצי שנה ממועד הנסיעה. נציגי רשות האוכלוסין וההגירה (מנהל ביקורת גבולות), אשר נכחו בישיבה, הציגו בפני באי הוועדה הודעה רשמית שנשלחה מטעמם לנציגי חברות התעופה הזרות בנתב"ג, לפיה, אין מניעה לכניסת נוסע בעל דרכון שתקופתו פחות מחצי שנה. ההתאחדות הפיצה את החוזר של משרד הפנים לחבריה. חוזר שיצא לחברים בעקבות הוועדה מצ"ב כנספח לדו"ח, עמ' 84.

ביום 28.2.2017, השתתפה הנהלת ההתאחדות בשני הדיונים **בוועדת הכלכלה** של הכנסת בנושאים הבאים:

1. **הצעת חוק שירותי תעופה** (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה) (הוראות שונות), **התשע"ו-2016** - במסגרת ההצעה, אשר הוגשה ביום 11 ביולי, 2016, על ידי חה"כ ד"ר אחמד טיבי ואוסמה סעדי, התבקשו התיקונים הבאים:

- א. כי הגוף המנפיק כרטיס טיסה לנוסע ימציא לו כרטיס בתוך 24 שעות ממועד השלמת העסקה.
  - ב. כי חברת תעופה תחויב למסור לנוסע, באופן אקטיבי, פירוט זכויותיו במקרה של עילה מזכה (כמשמעות המונח בחוק), מיד עם קרות האירוע המהווה "עילה מזכה".
  - ג. כי רשות הגנת הצרכן תהיה אמונה על אכיפת הוראות התיקון.
  - ד. כי בקרות אירוע המהווה "עילה מזכה", יהיה הנוסע יהיה רשאי לבחור לפי איזה דין (מקומי או זר) להגיש תביעתו.
- נייר העמדה ששלחה ההתאחדות לוועדה טרם כינוסה מצורף כנספח לדו"ח, עמ' 85.

בדיון שנערך בוועדה, ציינה ההתאחדות את חוסר האיזון בהטלת חובות נוספות על העוסקים הישראלים בלבד. לאור זאת, ביקש חה"כ פרי, שניהל את הדיון, ממשרד המשפטים, משרד התחבורה והרשות להגנת הצרכן, להמציא לוועדה לקראת הדיון הבא, עמדה רשמית בקשר עם תחולת הוראות חוק הגנת הצרכן על חברות תעופה שאינן ישראליות, המקיימות טיסות מישראל ואליה. עוד ביקש חה"כ פרי כי חברות התעופה יביאו בפני הוועדה נתונים בקשר עם העלויות הכרוכות ביישום חוק שירותי תעופה מאז כניסתו לתוקף ועד כה ומרשות התעופה האזרחית ביקש חה"כ פרי, רשימה של חברות התעופה הזרות המקיימות טיסות מישראל ואליה ואת נציגיהן לצורך קבלת כתבי בי"ד.

2. **הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון – עוסק שאינו ספק), התשע"ז–2016** – הצעת החוק שהגיש חה"כ בצלאל סמוטריץ' ביום 13.10.2016, נועדה לאפשר למשרדי הנסיעות להציע לצרכנים בישראל מוצרים שאינם ברי החזר (non-refundable). זאת, בדומה לאתרי אינטרנט זרים דוגמת בוקינג ואקספדיה ובדומה לחברות תעופה המוכרות מוצרים לצרכנים בישראל באמצעות אתרי האינטרנט שלהם.

את הדיון ניהל יו"ר הוועדה, חה"כ איתן כבל, שביקש מההתאחדות להביא בפני הוועדה נתונים בקשר עם עלויות משרדי הנסיעות בביטולי עסקאות לפי חוק הגנת הצרכן. ההתאחדות התקשתה להמציא את הנתונים המבוקשים במועד מהסיבות הבאות:

- א. היענות נמוכה של משרדי הנסיעות לפניות ההתאחדות להמציא נתונים – זאת, על אף שהובטחה סודיות מוחלטת למשרדים הפונים.
- ב. משרדים רבים ציינו כי במערכות המחשוב שלהם אין ייחוד לסיבת הביטול או לסוגי הביטול השונים. לפיכך, הוצאת הנתונים המבוקשים הצריכה מעבר ידני על כל עסקה ועסקה בנפרד.
- ג. משרדים רבים הודיעו לנו כי הם מלכתחילה נמנעים ממכירת מוצרי ושירותי תיירות שאינם ברי-החזר (Non refundable). זאת, מאחר שהם מלכתחילה לא רוצים להימצא במקום בו הם חייבים מכוח החוק להשיב לצרכן את כספו אך במקביל, לא זכאים להחזר מחברת התעופה.

על אף הקשיים הנ"ל, ההתאחדות הגישה לוועדת הכלכלה את הנתונים המבוקשים ואף שלחה העתק מהם לרשות להגנת הצרכן, המלווה את הצעת החוק למן יומה הראשון.

בשלב זה, לא ידוע אם ייקבע דיון נוסף בוועדת הכלכלה לפני שהכנסת תצא לפגרת הקיץ. הצעת החוק, עברה מאז הוועדה שינויים בעקבות הערות ההתאחדות, הרשות להגנת הצרכן והמחלקה המשפטית של וועדת הכלכלה וטרם פורסמה. לפיכך, לא מצורף עותק של הצעת החוק לדו"ח זה.

ביום 12.6.2017, השתתפה ההתאחדות בישיבת **ועדת הכלכלה בנושא "לאן נעלמו עשרה מיליון צליינים תיירים?"** הדיון, שהתבקש בדחיפות על ידי חה"כ איימן עודה, עסק בסוגיית ההשקעה הנדרשת בתשתיות תיירות ובשיווק לשם חיזוק התיירות הנכנסת, בפרט התיירות הצליינית. נציגת ההתאחדות שיבחה את הגידול המשמעותי שחל בתקציב השיווק של משרד התיירות עם כניסתו של השר יריב לוין לתפקיד וציינה כי מאחר שמחקרים מראים כי התיירות הצליינית מאופיינת בקהל יעד מבוגר שזמנו בידו ולכן יכול לשהות בישראל לתקופות ארוכות מהתייר הממוצע, מוצע להשקיע בהנגשת תשתיות ואתרים.

ביום 13.6.2017, השתתפה ההתאחדות בישיבת **ועדת הכספים של הכנסת בנושא "פיקוח על תקציב משרד התיירות 2016-2017"**. בכך, היה משרד התיירות הראשון מקרב משרדי הממשלה, שהציג את התקדמותו בביצוע התקציב כבר באמצע השנה ולא רק בדיעבד, בסוף השנה.

ביום 28.6.2017, השתתפה ההתאחדות בישיבת ועדת הכלכלה של הכנסת בנושא הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 53) (דרכים לביטול עסקה באמצעי ההתקשרות). הצעת החוק שהוגשה על ידי חברי הכנסת יואל חסון, דוד ביטן ואיתן כבל ביום 13.6.2016, מבקשת 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 ביעילות 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 ועדת 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. נייר העמדה ששלחה ההתאחדות לוועדה טרם הדין מצורף כנספח לדו"ח זה, עמ' 90.

### מפגשים עם חברי כנסת

מאז שנת 2016 ועד למועד פרסום הדו"ח, נפגשה הנהלת ההתאחדות עם חברי כנסת מהקואליציה ומהאופוזיציה. במפגשים אלה, הוצגה בפני הכנסת פעילות ההתאחדות והתבקשה עזרתם, בייזום הצעות חוק או בתמיכה בהן. בנוסף, פנו להתאחדות חברי כנסת בבקשה לקבלת מידעים בקשר עם יוזמות להצעות חוק שברצונם ליזום ולקדם.

בין היתר, נפגשה הנהלת ההתאחדות עם חברי הכנסת הבאים: אמיר אוחנה, רוברט אילטוב, יהודה גליק, משה גפני, יואל חסון, חאג' יחיא, איתן כבל, מיקי לוי, אורי מקלב, איילת נחמיאס-ורבין, בצלאל סמוטריץ', אוסמה סעדי, רחל עזריה, עודד פורר, עיסאווי פריג', טלי פלוסקוב ויעקב פרי.

### הרשות להגנת הצרכן

ביום 14.12.2016, נפגשה מנכ"לית ההתאחדות עם היועצת המשפטית של הרשות, עו"ד חנה טירי, סגנית הממונה וראש אגף חקירות ברשות, הגב' אניטה יצחק ועם עו"ד הילה דוידוביץ' ממחלקת ייעוץ וחקיקה במשרד המשפטים. במהלך הפגישה, ביקשה מנכ"לית ההתאחדות כי הרשות תוציא הבהרה בקשר עם תחולת הוראות חוק הגנת הצרכן על חברות תעופה המקיימות טיסות לישראל וממנה ונבחן מתווה לתיקון הצעת חוק הגנת הצרכן באופן שיאפשר למשרדי נסיעות בישראל למכור לציבור בישראל גם מוצרים שהם non refundable.

### הצטרפות ההתאחדות ל-ECTAA איגוד התאחדויות סוכני נסיעות של האיחוד האירופי

בראשית שנת 2016 קיבלה האסיפה הכללית של ECTAA את התאחדות משרדי הנסיעות וייעוץ התיירות בישראל כחברה בינ"ל, ומאז שיתוף הפעולה ממשיך ואף מתהדק.

← מנכ"לית ההתאחדות חני סובול מכהנת כחברה בוועדה לתעופה וענייני יאט"א.

← ביריד IMTM אירחו חברי ההתאחדות מארגנים מאירופה החברים ב-ECTAA. נושא זה יורחב בפרק 7 – כינוסים ענפיים, עמ' 41.

← בחודש פברואר, 2017, שלחה ההתאחדות ל-ECTAA מסמך-עבודה בנושא קנסות ADM. המסמך ריכז מגוון רחב של קנסות ADM אשר חברות התעופה מטילות על סוכנים, בגין אירועים שאינם בשליטת סוכן הנסיעות, בין היתר, במקרים בהם כלל לא הונפק כרטיס טיסה ופעולות לחיוב הקנסות האמורים באמצעות מסלוקת ה-BSP.