

פרק 9: ועדת פניות הציבור

הוועדה לפניות הציבור בהתאחדות פועלת מזה שש שנים, מאז שנת 2010. כיו"ר הוועדה משמש צבי ויס ("עולמי"), המשמש גם כחבר בוועדת הביקורת של ההתאחדות ואייל עירון ("איירתור"). דב תבור ("אחים אברהמוף"), יקיר ההתאחדות ובעבר חבר ועד, הודיע על פרישתו מהוועדה, טרם סיום כהונתו.

הוועדה לפניות הציבור, שסמכותה ומטרותיה הוגדרו בסעיפים 56–59 בתקנון ההתאחדות, נועדה לטפל בתלונות של לקוחות שיופנו אליה ע"י חברי התאחדות במטרה לקיים הליך של בירור ופשרה בין סוכן ללקוח, וכן בפניות שיגיעו אליה ישירות מן הציבור. בפועל, רוב הפניות לוועדה מגיעות מצד לקוחות של משרדים החברים בהתאחדות, אשר אינם מצליחים ליישב את המחלוקת עם המשרד לשביעות רצונם.

הוועדה היא גוף וולונטרי במובן זה שהלקוח רשאי לפנות אליה ומשרד הנסיעות רשאי להתיר לה לבחון את המקרה, לגשר בו או להכריע בו. יחד עם זאת, הכרעת הוועדה, מקום בו הודיע משרד הנסיעות בכתב כי הוא מתיר לוועדה לטפל בפניית לקוחו, מחייבת את המשרד.

ההתאחדות מייחסת משמעות רבה לטיפול בתלונות הציבור ורואה בטיפול זה אמצעי חשוב ותורם לפתרון סכסוכים ואי הבנות בין הסוכנים ללקוחותיהם, באופן מכובד והוגן המשפיע אף על התדמית המקצועית של חברי ההתאחדות, והיא מזמינה את כל חבריה להשתמש בערוץ זה על מנת ליישר את ההדורים בינם לבין לקוחותיהם.

בשנת 2016 טיפלה הוועדה לפניות הציבור ב-24 פניות, שמונה (8) מהן נשלחו לוועדה בשנת 2015 והטיפול בהן הסתיים בשנת 2016.

מבין 24 הפניות הנ"ל:

- שמונה (8) פניות נדונו מתחילתן ועד הכרעה בהן על ידי הוועדה לפניות הציבור;
- חמש עשרה (15) פניות הופנו למשרדי הנסיעות ואלה השלימו את הטיפול לשביעות רצון הלקוח ללא צורך בדיון בוועדה;
- הטיפול בפניה אחת טרם הושלם.

בשנת 2016, נכתב נוהל עבודה חדש לוועדה לפניות הציבור, המתבטא גם בהצעה לתיקון תקנון ההתאחדות בהתאם.

בשנת 2017, השיקה ההתאחדות שירות חדש למשרדי הנסיעות החברים בהתאחדות וללקוחותיהם – גישור בסכסוכים שבין לקוח למשרד נסיעות. המגשרות בהליכים אלה הן מנכ"לית ההתאחדות והיועצת המשפטית, שהוכשרו כמגשרות והמביאות עמן ידע בתחומי החשבונאות, המשפט וכמובן – התיירות.

בשנת 2017 פנתה ההתאחדות לממונה על הגנת הצרכן ולסחר הוגן בבקשה להפוך לגוף אכיפה עצמאי. משרדי הממונה נמסר כי הם שוקדים בימים אלה על פיתוח הנחיות לגופים המבקשים להפוך לגופי אכיפה עצמאיים ומקווים לפרסמן בעת הקרובה.

באסיפה הכללית שתיערך ביום 25 ביולי, 2017, יוצע תיקון תקנון במסגרתו יוגדל מספר חברי הוועדה על מנת לאפשר לוועדה טיפול מהיר יותר בפניות הציבור.