

## 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 חלק מפעולותיה האסטרטגיות של ההתאחדות בשנים 2017-2018, למען חבריה ולמען ציבור הנוסעים בישראל.

### משרד התיירות

#### פגישות במשרד התיירות

ביום 9.1.2017, נפגשו מנכ"לית ההתאחדות ויו"ר הוועדה לתיירות נכנסת מר דוד גרנק עם –

- סמנכ"ל בכיר מנהל חוויית התייר, מר פניני שני. בפגישה נדון אירוח כנס של ה-European Travel Agents' and Tour operators' Associations (ECTAA) בישראל וקידום תיירות נכנסת.
- מרכזת קרן שיווק, הגב' שרה אמסלם. בפגישה נדון נוהל קרן השיווק והוצגו הנחיות משרד התיירות למשרדים המבקשים להגיש בקשה לקרן.
- ביום 15.5.2018, העבירה ההתאחדות מכתב אל מר אמיר הלוי מנכ"ל משרד התיירות ומנהל קרן השיווק לחו"ל המכתב דן בהצעות לעדכון נוהל קרן שיווק למארגני תיירות נכנסת לישראל. מטרת התיקונים שהוצעו היא הרחבת מעגל המשרדים אשר יזכו לסיוע מקרן השיווק.
- ביום 9.1.2017, נפגשה המנכ"לית עם סמנכ"ל בכירה לתקינה, תפעול ואיכות השירות, הגב' אהובה זקן ועם מנהלת האגף לעידוד תיירות פנים, הגב' דבי מנצור. בפגישה נדונו דרכים לעידוד תיירות פנים.

כפי שדווח בדו"ח השנתי לשנים 2016-2017, ביום 2.2.2017, השתתפה נציגת 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 8.2.2017, נפגשה המנכ"לית עם מנהלת אגף בכירה לתכנון, מדיניות ואסטרטגיה, הגב' מינה גנם. במפגש נדונו שיתופי פעולה אסטרטגיים בין ההתאחדות לבין משרד התיירות.

ביום 16.2.2017, נפגשה המנכ"לית עם מנהלת אגף הכשרה מקצועית בתיירות, הגב' אפרת מאיר גרומן. בפגישה נדונו השתלמויות למשרדי הנסיעות.

ביום 20.2.2017, נפגשה המנכ"לית עם מרכזת קרן שיווק, הגב' שרה אמסלם ועם רואה החשבון של קרן השיווק. בפגישה נדונו בקשות שהגישו מארגני תיירות נכנסת לקרן השיווק בשנים 2016-2017.

ביום 21.2.2017, השתתפה המנכ"לית בכנס שנתי של פורום חוקרי התיירות בישראל שנערך במשרד התיירות.

כפי שדווח בדו"ח השנתי לשנים 2016-2017, ביום 22.6.2017, השתתפה נציגת ההתאחדות בסיוור שארגנה הממונה על טיפול בחסמים בתיירות, הגב' ננסי שדלץ, במסוף אלנבי. במסגרת הסיוור, הוצגו בפני המשתתפים תכניות צוות המסוף ליעול המעבר בו לטובת הכלל ובכלל זה, לתיירות.



ביום 20.3.2017, נפגשו מנכ"לית ההתאחדות ויו"ר הוועדה לתיירות נכנסת מר דוד גרנק עם מנכ"ל משרד התיירות מר אמיר הלוי ועם סמנכ"ל בכיר מנהל חווית התייר, מר פיני שני, לדיון בנושא קידום תיירות נכנסת.

ביום 23.3.2017, השתתפה מנכ"לית ההתאחדות בדיון שולחן עגול במשרד התיירות בנושא מאגר המידע ושירותים דיגיטליים לתייר.

ביום 4.5.2017, השתתפה המנכ"לית בדיון שנערך במשרד התיירות בנושא עדכון תוכנית הלימודים לקורס מורי הדרך.

ביום 8.6.2017, נפגשה המנכ"לית עם סמנכ"לית השיווק במשרד התיירות, הגב' הילית מגד ברגבאום, לישיבת עבודה.

ביום 26.12.2017, השתתפה המנכ"לית בדיון שולחן עגול במשרד התיירות בנושא "קידום תכנית לאומית למגמת תיירות".

ביום 11.1.2018, נפגשו מנכ"לית ההתאחדות, היועצת המשפטית ומנהלת התפעול עם סמנכ"לית השיווק במשרד התיירות, הגב' הילית מגד ברגבאום, מנכ"לית התאחדות המלונות עו"ד יהל בן נר וסמנכ"לית התאחדות המלונות, הגב' רומי גורודיסקי. בפגישה נדון שיתוף פעולה בין משרד התיירות להתאחדויות בהפקת אירוע לרגל יום האישה הבינלאומי.

ביום 17.1.2018, נפגשה מנכ"לית ההתאחדות עם מנהל לשכת ברלין וראשי עמותות תיירות, מר אורי שרון.

ביום 25.3.2018, השתתפה מנכ"לית ההתאחדות בהצגת פעילות שיווק שנתית לתעשייה שנערכה במשרד התיירות.

ביום 16.4.2018, התקיימה פגישה במשרדי ההתאחדות עם נציגי ועדת תיירות פנים, מנכ"לית ההתאחדות והיועץ המקצועי לשר התיירות מר ליאור פרבר לדיון בנושא דרכים לקידום תיירות פנים.

ביום 10.5.2018, נפגשו מנכ"לית ההתאחדות והיועצת המשפטית עם היועץ המשפטי החדש של משרד התיירות לפגישת היכרות.

#### הצעת חוק שירותי תיירות

ביום 19.7.2017, פרסם משרד התיירות את תזכיר חוק שירותי תיירות, התשע"ז-2017. ההתאחדות הפיצה את תזכיר החוק בקרב מנהלי המשרדים ביום 20.7.2017, והזמינה אותם להעביר לה הערותיהם לשם ריכוזן וניסוח נייר עמדה.

ביום 7.8.2017, הגישה ההתאחדות למשרד התיירות נייר עמדה מטעמה בנושא תזכיר חוק שירותי תיירות, התשע"ז-2017.

ביום 3.9.2017, השתתפו מנכ"לית ההתאחדות והיועצת המשפטית בישיבה עם בכירים במשרד התיירות ובהם, היועץ המקצועי לשר התיירות מר ליאור פרבר, מנהל אגף בכיר שיווק חו"ל ודתות פיני שני, היועצת המשפטית עו"ד שרון מאיר ומנהלת אגף ההכשרה המקצועית במשרד הגב' אפרת גורמן. בישיבה נדונו הערות ההתאחדות בקשר עם תזכיר חוק שירותי התיירות.

ביום 10.9.2017, השתתפה מנכ"לית ההתאחדות בפגישת היכרות עם יועצת מנכ"ל משרד התיירות, הגב' ענת ורשיצקי.

ביום 17.10.2017, השתתפה מנכ"לית ההתאחדות בדיון שולחן עגול במשרד התיירות בנושא סחר בנשים.



ביום 20.12.2017, פרסם משרד התיירות תזכיר חוק מתוקן, המשקף חלק ניכר מההערות שהעבירה ההתאחדות למשרד התיירות בעל פה ובכתב.

הצעת החוק הוגשה כהצעה ממשלתית, עברה במליאת הכנסת בקריאה ראשונה ומצויה בהכנה לקריאה שנייה ושלישית בוועדת הכלכלה.

## משרד הכלכלה

ביום 2.4.2017, נפגשה מנכ"לית ההתאחדות עם שר הכלכלה אלי כהן ומנכ"ל משרד הכלכלה מר עמית לנג במסגרת ישיבה של ארגון להב.

כפי שדווח בדו"ח השנתי לשנים 2016-2017, ביום 29.6.2017, השתתפו מנכ"לית ההתאחדות והיועצת המשפטית בסיוור שערך שר הכלכלה מר אלי כהן ומנהל הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים במשרד הכלכלה מר רן קויתי, בקרב עסקים בעיר ראשון לציון. השר ביקר במשרד ניר נסיעות ותיירות בע"מ החבר בהתאחדות ושמע ממנכ"ל המשרד מר פיצבאום 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.

ביום 3.9.17, השתתפו מנכ"לית ההתאחדות והיועצת המשפטית בפגישה רבת משתתפים עם שר הכלכלה אלי כהן ומנכ"ל משרדו שי רינצקי, במסגרתה הציפו ראשי התאחדויות ממגוון תחומים ובהם, תיירות, הסעדה, רפואה, בניין וכיוצא באלה, קשיים מהותיים בפעילות השוטפת של החברים בהם.

את הסיור ואת הישיבות הנ"ל ארגנה להב - הלשכה לעסקים קטנים ובינוניים, שמנכ"לית ההתאחדות נוטלת בא ובמוסדותיה, חלק פעיל.

ביום 10.9.2017, נפגשו מנכ"לית ההתאחדות והיועצת המשפטית עם רן קויתי - מנהל הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים משרד הכלכלה ועם עו"ד נעמי היימן - ראש תחום בכיר רגולציה וחקיקה במשרד הכלכלה. בפגישה הציפו מנכ"לית ההתאחדות והיועצת המשפטית את סוגיית העומס הרגולטורי על משרדי הנסיעות הישראלים ואת חוסר השוויון באכיפת החוק ביחס לחברות חסך (low cost) ו-OTAs זרים הפועלים בישראל.

ביום 27.9.2017, נפגשו מנכ"לית ההתאחדות, העוזרת האישית של המנכ"לית והיועצת המשפטית עם ירון כרמי, מנהל שיתופי פעולה ארציים במעוף - מערך השטח של הסוכנות לעסקים קטנים ובינוניים. בפגישה נדונו אפשרויות לשיתופי פעולה בתוכניות הכשרה והעשרה לסוכני נסיעות.

ביום 27.12.2017, השתתפו מנכ"לית ההתאחדות והיועצת המשפטית בפגישה שנערכה במשרד הכלכלה בנושא תיקון 56 לחוק הגנת הצרכן - הצעת חוק שהגיש חה"כ סמוטריץ', שיישומה יאפשר למשרדי נסיעות למכור שירותי תיירות שאינם ברי החזר (non-refundable) לצד שירותי תיירות ברי החזר לפי הוראות חוק הגנת הצרכן. זאת, במטרה להגביר את ההיצע והמגוון לצרכני התיירות בישראל ולהוזיל את מחירי שירותי התיירות. עו"ד מיכאל אטלן, ראש הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן, ייצג את משרד הכלכלה בישיבה. בנוסף, השתתפו בישיבה נציגי משרד התחבורה, רשות התעופה האזרחית, התאחדות במלונות והארגון הישראלי להשכרת רכב וליסינג ומנכ"ל חברת סימפלוקס.

## משרד הפנים

כפי שדווח בדו"ח השנתי לשנים 2016-2017, ביום 7.5.2017, נפגשו מנכ"לית ההתאחדות והיועצת המשפטית עם 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

כידוע, מזה 40 שנה, מוכרים משרדי הנסיעות ביטוחי נסיעות לחו"ל, כחלק מסל שירותים מקיף וכולל לקהל לקוחותיהם. בשנת 2014, פרסמה הממונה על שוק ההון, הביטוח והחיסכון חוזר האוסר על משרדי הנסיעות למכור ללקוחותיהם ביטוח נסיעות לחו"ל וההתאחדות הגישה עתירה לבג"ץ בקשר עם חוזר זה.

ביום 29.5.2017, הכריע ביהמ"ש העליון בשבתו כבג"ץ כי לשון חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981, אכן לא מאפשרת למשרדי נסיעות מכירת ביטוח נסיעות לחו"ל וציין כי דרך המלך תהיה לתקן את הסעיף הספציפי האוסר זאת.

ההתאחדות פעלה לקידום התיקון שהגיש חה"כ רוברט אילטוב, אשר יאפשר גם למשרדי נסיעות למכור ביטוח נסיעות לחו"ל לצד סוכני וחברות ביטוח וכן פעלה לדחיית כניסת הוראות חוזר הממונה על שוק ההון לתוקף, על מנת שיתאפשר להשלים את הליכי החקיקה.

לאחר שהצעת חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (תיקון) – היתר לשיווק ומכירה של ביטוח נסיעות לחו"ל, התשע"ז-2017, עברה ביום 30.5.2018, בקריאה טרומית ללא התנגדויות, הודיעה הממונה על שוק ההון, כי היא דוחה את כניסת החוזר האוסר על משרדי נסיעות למכור ביטוח עד יום 10.10.2018. זאת, לשם מיצוי הליך החקיקה.

לדיווח על התקדמות הליכי החקיקה ראה פרק 1, עמ' 14.

## פעילות בוועדות הכנסת

### ועדת הכלכלה של הכנסת

#### הצעת חוק שירותי תיירות

כפי שדווח בדו"ח השנתי לשנים 2016-2017, ביום 6.2.2017, השתתפה מנכ"לית 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 צורף כנספח לדו"ח לשנים 2016-2017.

ביום 28.5.2018, השתתפו מנכ"לית ההתאחדות והיועצת המשפטית בישיבת ועדת הכלכלה בנושא הצעת חוק שירותי תיירות, התשע"ח-2018 והצעת חוק שירותי תיירות (תיקון מס' 6) (החמרת ענישה בשל מתן שירותי מורה דרך ללא רישיון). המנכ"לית בירכה את שר התיירות יריב לוין על הצעת החוק ואיחלה כי ההצעה תקדם את ענף התיירות, תשמור על איכות העוסקים ותסייע לתדמיתו בארץ ובעולם. לגופו של עניין, ציינה המנכ"לית כי בעבר, כרטיסי טיסה נמכרו אך ורק על ידי סוכני נסיעות אך כיום הם נמכרים גם ישירות על ידי חברות תעופה. לכן, ציינה המנכ"לית לית החרגת חברו התעופה מלשון החוק, יביא לאנומליה בין סוכן נסיעות לבין חברות תעופה המוכרים את אותו השירות לצרכן - כרטיס טיסה. עוד ציינה המנכ"לית כי נוסח החוק מביא לכך שהחיוב לשכור מורה דרך מורשה נגזר אך ורק מאופן הזמנת הסיור. כלומר, אם הסיור הוזמן על ידי סוכן נסיעות – המזמין חייב לקבל הדרכה ממורה דרך מורשה ואם אותו סיור הוזמן באופן עצמאי (גם אם כולל פי כמה וכמה יותר משתתפים), יהיה המזמין רשאי לבחור במדריך כראות עיניו.

### הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 53) (דרכים לביטול עסקה באמצעי ההתקשרות)

כפי שדווח בדו"ח השנתי לשנים 2016-2017, ביום 28.6.2017, השתתפה היועצת המשפטית של ההתאחדות בישיבת וועדת הכלכלה של הכנסת בנושא הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 53) (דרכים לביטול עסקה באמצעי ההתקשרות). בעקבות פניית ההתאחדות לוועדה, הוחלט לתקן את הצעת החוק באופן שיאפשר לשר הכלכלה לתקן, באישור וועדת הכלכלה של הכנסת, תקנות אשר יחריגו את ענף תיירות מתחולת התיקון. הרשות להגנת הצרכן פרסמה טיוטת תקנות להערות הציבור וההתאחדות פועלת לתיקון בעת הקרובה.

### הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 54) (מכירה מיוחדת), התשע"ז-2017

ביום 25.10.2017, השתתפה מנכ"לית ההתאחדות בדיון שקיימה ועדת הכלכלה של הכנסת בנושא הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 54) (מכירה מיוחדת), התשע"ז-2017. מטרת ההצעה לחייב עוסקים לקבע מחיר ייחוס טרם הודעה על מבצעי הנחות. זאת, על מנת למנוע הנחות פיקטיביות שלמעשה אינן מטיבות עם הצרכן ואף עשויות להטעותו. מנכ"לית ההתאחדות הציפה את הקושי לקבע מחיר ייחוס בענף התיירות שמחיריו דינאמיים ונתונים לתנודתיות. עוד ציינה המנכ"לית כי כמו בתיקונים רבים בחוק הגנת הצרכן, נראה כי החוק נאכף ביעילות על משרדי נסיעות ישראלים אך לא על חברות חסך (low cost) ו-OTAs זרים הפועלים בישראל. זאת, למרות שהם פונים בעברית לקהל הישראלי ומקבלים תשלום במטבע מקומי. בנסיבות אלה, ציינה המנכ"לית, נפגעת יכולתם של משרדי הנסיעות בישראל להתחרות בהם ביעילות.

ביום 17.1.2018, השתתפו מנכ"לית ההתאחדות והיועצת המשפטית בדיון שקיימה ועדת הכלכלה של הכנסת בנושא תיקון מס' 54. מנכ"לית ההתאחדות בירכה על ההידברות המתמדת עם הרשות להגנת הצרכן בקשר עם התיקון ותחולתו על ענף התיירות, אך הוסיפה וציינה כי בינתיים אין פתרון באופק. המנכ"לית הזכירה כי בענף התיירות המחירים מתעדכנים מדקה לדקה באופן שאינו מאפשר קיבוע מחיר ייחוס. עוד הזכירה המנכ"לית כי קיים חוסר סימטריה בין אכיפת הוראות חוק הגנת הצרכן על משרדי נסיעות ישראלים לבין אתרי-אינטרנט בינלאומיים וחברות תעופה זרות. נציג המחקר המשפטית של משרד התיירות תמך בדברי המנכ"לית והציע להחריג את ענף התיירות מתחולת התיקון. מ"מ יו"ר הוועדה, חה"כ נחמיאס-ורבין, סיכמה את הדיון בבקשה כי משרד הכלכלה ישלח לוועדה את מחקר ה-RIA, שערך טרם הצעת תיקון החקיקה.

ביום 22.5.2018, השתתפה היועצת המשפטית של ההתאחדות בשתי ישיבות בוועדת הכלכלה של הכנסות בנושא תיקון מס' 54. היועמ"ש הודתה לרשות להגנת הצרכן על ניסיון כן להקשיב ולנסות להבין את האתגרים הניצבים בפני ענף התיירות. היועמ"ש הסבירה לוועדה כי תמחור שירותי תיירות מבוסס תשואה וכי בכל רגע נתון, מערכות ממוחשבות מחשבות כמה מקומות פנויים נותרו על גבי טיסה או במלון, האם השירות יינתן באמצע השבוע או בסוף השבוע, ביום חול או בחג, וכיצד באלה ולכן יש קושי בקיבוע מחיר ייחוס. יו"ר הוועדה, חה"כ כבל, הסכים עם היועמ"ש כי שירותי תיירות הם בבחינת "מוצר פסיד" (דוגמת ירקות ופריות) המתכלה. היועמ"ש ציינה כי מטוס ממריא משול לעגבנייה שנרקה, במובן זה שלא ניתן עוד למכור את מושביו. היועמ"ש חזרה והזכירה כי חוק הגנת הצרכן אינו נאכף ביעילות על OTAs זרים דוגמת "בוקינג". בסיום דבריה, ציינה היועמ"ש כי מבדיקה שנערכה עולה כי אין מדינה בעולם המערבי שאימצה הוראת חקיקה מעין זו וכי התיקון, לו יתקבל, יפגע במשרדי הנסיעות קטנים המציעים מבצעי הנחות המבוססים על ויתור על עמלות להם הם זכאים מהספקים.

### הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 55) (מענה אנושי מקצועי במערכת לניתוב שיחות), התשע"ז-2017

ביום 22.5.2018, השתתפה היועצת המשפטית של ההתאחדות בדיון שנערך בוועדת הכלכלה של הכנסות בנושא הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 55) (מענה אנושי מקצועי במערכת לניתוב שיחות) – היועמ"ש השתתפה כמאזינה בלבד ועיקר הדיון נסוב סביב שירות של חברות סלולר וחברות ביטוח לקהל המנויים.

### הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 56) (ביטול עסקת מכר מרחוק למתן שירותי תיירות מחוץ לישראל)

כפי שדווח בדו"ח השנתי לשנים 2016-2017, ביום 28.2.2017, השתתפה הנהלת ההתאחדות בשני הדיון בוועדת הכלכלה של הכנסת בנושאים הבאים בהצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון – עוסק שאינו ספק), התשע"ז-2016 – על התקדמות הליכי החקיקה ראה להלן וכן פרק 1 לדו"ח זה.

ביום 15.11.17, השתתפו מנכ"לית ההתאחדות והיועצת המשפטית בדיון שקיימה ועדת הכלכלה של הכנסת בנושא הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון - עוסק שאינו ספק). הצעת החוק, שהוגשה על ידי חה"כ סמוטריץ', תאפשר למשרדי נסיעות למכור שירותי תיירות שאינם ברי החזר (non-refundable) לצד שירותי תיירות ברי החזר לפי הוראות חוק הגנת הצרכן. זאת, במטרה להגביר את היצע והמגוון לצרכני התיירות בישראל ולהוזיל את מחירי שירותי התיירות. בדיון זה עברה הצעת החוק בקריאה ראשונה בוועדה וביום 27.11.2017, עברה בקריאה ראשונה במליאה.

ביום 11.6.18, השתתפו מנכ"לית ההתאחדות והיועצת המשפטית בישיבת ועדת הכלכלה בנושא הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 56) (ביטול עסקת מכר מרחוק למתן שירותי תיירות מחוץ לישראל). כאמור לעיל, הצעת החוק בהכנה לקריאה שניה ושלישית בוועדה. מאחר שהתבקשה הרחבת תחולת התיקון כך שיתאפשר למשרדי הנסיעות למכור גם שירותי תיירות שאינם ברי החזר (non-refundable), לטיסות מישראל ואליה ולמלונות בישראל וזאת במתכונת של הוראת שעה, התבקשו הנוכחים, לרבות הרשות להגנת הצרכן והמחלקה המשפטית של הוועדה, להמציא לוועדה נתונים בדבר חקיקה מקבילה בעולם ודרכים למדידת ולאמידת השפעת התיקון על המחיר לצרכן.

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

כפי שדווח בדו"ח השנתי לשנים 2016-2017, ביום 28.2.2017, השתתפו מנכ"לית ההתאחדות והיועצת המשפטית בדיון שנערך בוועדת הכלכלה של הכנסת בנושא הצעת חוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה) (הוראות שונות), התשע"ו-2016 – על התקדמות הליכי החקיקה ראה להלן וכן פרק 1 לדו"ח זה.

ביום 20.11.17, השתתפו מנכ"לית ההתאחדות והיועצת המשפטית בדיון שקיימה ועדת הכלכלה של הכנסת בנושא תיקון לחוק שירותי תעופה. בדיון הוצג נוסח חדש להצעת החוק, השונה במידה ניכרת מהנוסח שעבר בוועדת השרים לחקיקה. תחולת הנוסח החדש הורחבה, בהתאם לדרישת חברות התעופה, באופן המכיל על משרדי נסיעות חובה להנפיק ללקוחותיהם כרטיסי טיסה בתוך 24 שעות ממעד הרכישה.

ביום 21.2.2018, השתתפו מנכ"לית ההתאחדות והיועצת המשפטית בדיון שנערך בוועדת הכלכלה של הכנסת בנושא תיקון לחוק שירותי תעופה. מנכ"לית ההתאחדות ציינה כי התיקון המחייב הנפקת כרטיס טיסה בתוך 24 שעות ממועד הרכישה, עלול לפעול כחבר פיינות ולהזיק לצרכן ובפרט לצרכן העסקי, שכן משמעות הכרטיס להבדיל מהזמנה שאינה עולה כדי כרטיס, הוא כי עבור כל שינוי שיידרש בכרטיס, לרבות במועד הטיסה, תדרוש חברת התעופה תשלום נוסף שעשוי לעלות אף עד מלוא מחיר הכרטיס. עוד ציינה המנכ"לית, כי דינן של חבילות תיור צריחך להיות זהה לזה של טיולים מאורגנים. זאת מאחר שבשני המקרים, כרטיס הטיסה הוא עוגן אשר סביבו בונה המשרד את כל סידורי הקרקע לרבות חדר במלון, כרטיסים להופעה וכיוצא באלה. כבכל הישיבות בהצעת חוק זו, הצטרף יו"ר פורום הסיטונאים בהתאחדות. לישיבה זו הצטרפו גם שני נציגים ממשרדי נסיעות קטנים שהם חברי התאחדות על מנת להסביר לוועדה את השפעת התיקון על לקוחותיהם. הישיבה הסתיימה ללא הקראה.

ביום 9.5.2018, השתתפו מנכ"לית ההתאחדות והיועצת המשפטית בדיון נוסף שנערך בוועדת הכלכלה של הכנסת בנושא תיקון לחוק שירותי תעופה. בישיבה זו אושר נוסח במסגרתו מפעיל טיסה, מארגן או נותן שירותי סוכנות נסיעות, המוכר כרטיס לנוסע, יידרש להנפיק לנוסע כרטיס טיסה בתוך 72 שעות ממועד ביצוע העסקה לרכישת כרטיס הטיסה, כאשר יראו כמועד ביצוע העסקה, את המועד המוקדם מבין מאלה:

(1) מועד תשלום התמורה, כולה או חלקה, בעד כרטיס הטיסה;

(2) מועד מסירת פרטי אמצעי תשלום בעד כרטיס הטיסה ומועד אישור ההזמנה על ידי מוכר הכרטיס.

עוד נקבע כי במקרה של כרטיס טיסה הנרכש כחלק מעסקה לרכישת חבילת תיור, שבו מוכר הכרטיס הודיע בכתב לנוסע לפני ביצוע העסקה כי מימוש העסקה מותנה בקיומה של קבוצה מינימאלית של רוכשים ואינו ודאי במועד הרכישה, מוכר הכרטיס ינפיק לנוסע כרטיס טיסה וימסור לו את הכרטיס לא יאוחר מ-14 ימים לפני מועד הטיסה או לא יאוחר מ-72 שעות ממועד ביצוע העסקה, המאוחר מבין השניים."

ביום 5.6.18, השתתפה מנכ"לית ההתאחדות בישיבה האחרונה בקשר עם תיקון זה. בישיבה הושלמה קריאה ראשונה בוועדה. בשלב זה וטרם קריאה ראשונה במליאה, חוזרת הצעת החוק לוועדת השרים לחקיקה.

### שונות

ביום 22.2.2017, השתתפה מנכ"לית ההתאחדות בישיבה שנערכה בוועדה לקידום מעמד האישה בה הושקה השדולה למען נשים בעסקים.

כפי שדווח בדו"ח השנתי לשנים 2016-2017, ביום 12.6.2017, השתתפה ההתאחדות בישיבת וועדת הכלכלה בנושא "לאן נעלמו עשרה מיליון צליינים תיירים?", שכונס לבקשת חה"כ איימן עודה. לפירוט ראה דו"ח השנתי לשנים 2016-2017.

ביום 8.1.2018, השתתפו מנכ"לית ההתאחדות והיועצת המשפטית בדיון שקיימה ועדת הכלכלה של הכנסת בנושא "ההתנהגות העסקית של ענקיות האינטרנט". בדיון נדונה החלת ואכיפת החוק הישראלי על ענקיות האינטרנט הפועלות בישראל דוגמת פייסבוק. מנכ"לית ההתאחדות ציינה לפרוטוקול את חוסר השוויון באכיפת הוראות חוק הגנת הצרכן על משרדי נסיעות אינטרנטיים שאינם מאוגדים בישראל אך פועלים בה (OTAs), המותאמים לקהל הישראלי בהיבטי שפה, מטבע לתשלום וכיוצא באלה.

ביום 12.3.2018, השתתפה מנכ"לית ההתאחדות בכנס הדירקטוריות השני שנערך בכנסת.

### הוועדה לפניות הציבור של הכנסת

כפי שדווח בדו"ח השנתי לשנים 2016-2017, 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.

חוזר משרד הפנים שיצא בעקבות הוועדה ואשר נשלח לחברי ההתאחדות, צורף כנספח לדו"ח לשנים 2016-2017.



## ועדת הכספים

כפי שדווח בדו"ח השנתי לשנים 2016-2017, ביום 13.6.2017, השתתפה ההתאחדות בישיבת וועדת הכספים של הכנסת בנושא "פיקוח על תקציב משרד התיירות 2016-2017". דו"ח השנתי לשנים 2016-2017.

ביום 30.1.2018, השתתפו מנכ"לית ההתאחדות והיועצת המשפטית בדיון שקיימה ועדת כספים של הכנסת בנושא "שער החליפין של הדולר". המנכ"לית ציינה לפרוטוקול כי היחלשות הדולר משפיעה לרעה על סוכני הנסיעות, על תיירות החוץ, על התיירים וגם על תיירות הפנים. זאת, מפני שכאשר הדולר נחלש, זול יותר במידה משמעותית לרכוש חבילות תיור בחו"ל. מנכ"לית ההתאחדות הזכירה כי התיירות היא אחד ממנועי הצמיחה החזקים של המשק ויש להגן עליה מפני פעילות ספקולנטית.

ביום 14.2.2018, השתתפה היועצת המשפטית של ההתאחדות בדיון שקיימה ועדת הכספים של הכנסת בנושא "התקשרות חברת הנסיעות הממשלתית ענבל". הדיון התבקש על ידי חה"כ מיקי לוי שציין כי לא ייתכן שהחברה פועלת ללא מכרז בעשור האחרון. היועצת המשפטית של ההתאחדות ציינה כי ענף משרדי הנסיעות הוא מהתחרותיים בישראל ומונה מאות שחקנים. לפיכך, על המדינה לנצל את המבנה התחרותי כדי להוזיל את עלויות הנסיעות של עובדי-מדינה. עוד ציינה היועמ"ש כי ההתאחדות פנתה בנושא זה למשרד האוצר בכתב מאז שנת 2016, בבקשה לבטל את הפטור ממכרז לענבל.

## מפגשים עם חברי כנסת

במהלך השנים 2017-2018 (עד מועד 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 התאחדות בתקופה הנ"ל עם חברי הכנסת הבאים: רוברט אילטוב, משה גפני, מיקי לוי, בצלאל סמוטריץ', ד"ר אחמד טיבי, מיקי זוהר, יצחק וקנין ואורן חזן.

## נשיא המדינה

ביום 3.1.2018, נפגשה מנכ"לית ההתאחדות עם נשיא מדינת ישראל, מר ראובן (רובי) ריבלין. זאת, במסגרת מפגש שארגנה להב - הלשכה לעסקים קטנים ובינוניים, לראשי ארגונים.

## הרשות להגנת הצרכן

ביום 16.5.2017, נפגשו היועצת המשפטית ומנכ"לית ההתאחדות עם הגב' ענת בן עזרא דוקן ברשות להגנת הצרכן, לדיון בנושא מודל אכיפה פנימי במסגרתו תסייע ההתאחדות, בפיקוח הרשות להגנת הצרכן, באכיפת הוראות חוק הגנת הצרכן והתקנותיו על חבריה. זאת, כחלופה לניהול הליכים משפטיים.

ביום 18.10.2017, נפגשו היועצת המשפטית ומנכ"לית ההתאחדות עם ראש הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן - עו"ד מיכאל אטלן, היועצת המשפטית של הרשות - עו"ד חנה וינשטוק טירי, מנהל תחום בכיר אסטרטגיה ומדיניות - אמיר זרין, סגנית הממונה על הרשות וראש אגף חקירות ומודיעין - עו"ד אניטה יצחק וסמנכ"לית האסדרה, המנהל והארגון ברשות - הגב' ענת בן עזרא דוקן. בפגישה, הציפה המנכ"לית סוגיות שונות הקשורות ביישום הוראות חוק הגנת הצרכן בעבודה השוטפת של משרדי הנסיעות.



ביום 10.1.2017, העבירו מנכ"לית ההתאחדות והיועצת המשפטית ליועצת המשפטית של הרשות, הצעה למודל אכיפה פנימי, במסגרתו תסייע ההתאחדות, בפיקוח הרשות להגנת הצרכן, באכיפת הוראות חוק הגנת הצרכן והתקנותיו על חבריה. זאת, כחלופה לניהול הליכים משפטיים. בתאריך הזה זה עוד היה לחני טירי. בדקתי את המכתב.

ביום 15.3.2017, השתתפו מנכ"לית ההתאחדות והיועצת המשפטית בכנס השנתי של הרשות לרגל יום הצרכן הבינ"ל. הכנס עסק בצרכנות בעידן השיתוף ברשת.

ביום 14.12.2017, נפגשו מנכ"לית ההתאחדות והיועצת המשפטית עם סמנכ"לית האסדרה, המנהל והארגון ברשות – הגב' ענת בן עזרא דוקן, בנושא מודל האכיפה שהגישה ההתאחדות להערות הרשות. בעקבות הערות הגב' בן עזרא דוקן, העבירה ההתאחדות נוסח מתוקן של מודל אכיפה פנימי להערות הרשות ביום 11.4.2018.

ביום 12.2.2018, השתתפו מנכ"לית ההתאחדות, יו"ר פורום הסיטונאים והיועצת המשפטית של ההתאחדות ביחד עם נציגי התאחדות המלונות ונציג משרד התיירות, בישיבה עם הנהלת הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן, בנושא הנחייה שהוציאה הרשות ביום 30.11.2017, בקשר עם פרסום בענף המלונות – מחיר ללילה לאדם בחדר זוגי. מטרת ההנחיה הייתה למנוע פרקטיקה שהרשות סברה שעלולה להטעות, במסגרתה מוצג מחיר ללילה בחדר זוגי מבלי לציין כי מדובר במחיר לאדם בודד ולא לזוג. נציגי ההתאחדות ציינו כי נדרשת שהות להיערכות, בפרט עבור מערכות הפצה זרות המעבירות לשוק בישראל את מחירי חדרי המלונות בחו"ל. בעקבות פניות ההתאחדות, הוציא הממונה הנחיה משלימה שדחתה את יישום האכיפה על ידי הרשות ליום 15.4.2018, לגבי מלונות בחו"ל. בחודש מאי, 2018, פנתה מנכ"לית ההתאחדות לראש הרשות, בעקבות פניות משרדי נסיעות חברי התאחדות, בבקשה כי יוציא הבהרה בקשר עם תחולת ההנחיה הנ"ל על עסקאות למכירת חבילות תיור.

ביום 15.3.2018, השתתפה היועצת המשפטית של ההתאחדות בכנס השנתי של הרשות לרגל יום הצרכן הבינ"ל. הכנס עמד בסימן "הקדמה הטכנולוגית ופוטנציאל הפגיעה בצרכנים מוחלשים".

ביום 28.5.2018, השתתפו מנכ"לית ההתאחדות והיועצת המשפטית, ביחד עם נציגים מהתאחדות המלונות וממשרד התיירות, בישיבה ברשות הגנת הצרכן בקשר עם הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 56) (ביטול עסקת מכר מרחוק למתן שירותי תיירות מחוץ לישראל). לאור עמדת שר הכלכלה, אלי כהן כי יש להרחיב את תחולת התיקון באופן שיאפשר למשרדי הנסיעות למכור גם טיסות מישראל ואליה ומלונות בישראל במתכונת none-refundable, ולאור הסכמת הרשות להגנת הצרכן לקדם את התיקון במתכונת של הוראת שעה, ניסו הנוכחים לגבש דרכים לאמידת השפעת התיקון על המחיר לצרכן.

### [המועצה הישראלית לצרכנות](#)

המועצה הישראלית לצרכנות היא ארגון צרכנים הפועל מכוח חוק המועצה הישראלית לצרכנות, התשס"ח-2008. מטרת המועצה להגן על זכויות הצרכנים ולחמכם לצרכנות נבונה.

ביום 1.5.2018, נפגשו היועצת המשפטית ומנכ"לית ההתאחדות עם עו"ד ערן וולף - סמנכ"ל המועצה ועם עו"ד זאב פרידמן – היועץ המשפטי של המועצה, לפגישת היכרות.

בפגישה, הציפו המנכ"לית והיועמ"ש את סוגיית אי השוויון באכיפת החקיקה הצרכנית על משרדי הנסיעות בישראל ביחס לחברות תעופה זרות ואתרי אינטרנט בינ"ל (OTAs) הפועלים בישראל באופן מותאם לקהל הישראלי לרבות בהקמת ובתפעול אתרי אינטרנט בשפה העברית, קבלת תשלום בשקלים וכיוצא באלה. המנכ"לית והיועמ"ש ביקשו את סיוע המועצה בפנייה למשרד המשפטים בבקשה כי יפרסם נייר עמדה בו יובהר האם חוק הגנת הצרכן חל על העוסקים הנ"ל.

בנוסף, התקיים דיון בקשר עם הצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 56) (ביטול עסקת מכר מרחוק למתן שירותי תיירות מחוץ לישראל).



## הרשות לפיתוח ירושלים

ביום 7.5.2017, נפגשה מנכ"לית ההתאחדות עם הממונה על תיירות ברשות לפיתוח ירושלים, אילנית מלכיאור. בפגישה נדונו דרכים לקידום שיתוף פעולה בין ההתאחדות לבין הרשות.

## פניה לפיקוח על הבנקים

כמפורט בפרק 3 בדו"ח זה (תעופה וחברות תעופה, עמ' 31), בעקבות פניות חברי ההתאחדות, הגישה ההתאחדות שאילתה לפיקוח על הבנקים, האם נוסע רשאי לבטל עסקת אשראי לרכישת כרטיס טיסה או לחלופין חבילת תיור, בשל קריסת חברת תעופה, מקום בו החבילה (ככל שזו כוללת רכיבים נוספים מלבד טיסה), נרכשה ממשרד נסיעות הממשיך פעילותו כרגיל ואשר בידו להציע חלופות לקיום העסקה. פניית ההתאחדות נדונה בימים אלה במחלקה לפניות הציבור בבנק ישראל.