

**התאחדות  
משרדי הנסיעות  
ויועצי התיירות  
בישראל**

**THE ISRAEL  
ASSOCIATION OF  
TRAVEL AGENCIES  
& CONSULTANTS**

**דו"ח שנתי 2017-2018**



## תוכן העניינים

|            |                                                                  |
|------------|------------------------------------------------------------------|
| 2          | <b>דבר יו"ר ההתאחדות</b>                                         |
| 4          | <b>דבר מנכ"לית ההתאחדות</b>                                      |
| 6          | ההתאחדות ומוסדותיה                                               |
| 8          | חברי הוועד, הוועדות ומוסדות ההתאחדות                             |
|            | <b>סיכום פעילות ההתאחדות בתקופה 07.2017-06.2018</b>              |
| 14         | פרק 1 – חקיקה, תקינה ופסיקה                                      |
| 21         | פרק 2 – ההתאחדות וגופי הממשל                                     |
| 31         | פרק 3 – תעופה וחברות תעופה                                       |
| 36         | פרק 4 – יאט"א ומערכת ה-BSP                                       |
| 40         | פרק 5 – פרסום תדמיתי, פעילות באינטרנט ותקשורת פנים ענפית         |
| 50         | פרק 6 – פעילות בין-לאומית של ההתאחדות                            |
| 64         | פרק 7 – כינוסים ענפיים                                           |
| 82         | פרק 8 – תיירות פנים, תיירות נכנסת ופורום סיטונאי תיירות בהתאחדות |
| 88         | פרק 9 – ועדת פניות הציבור                                        |
| 90         | פרק 10 – טיפוח המשאב האנושי                                      |
| 94         | פרק 11 – פעילות ההתאחדות למען חבריה – רווחה והטבות               |
| 96         | פרק 12 – פעילות ההתאחדות למען הקהילה                             |
| 99         | פרק 13 – תקציב ההתאחדות                                          |
| 101        | פרק 14 – פעילות חברת ש.ע.ל.                                      |
| <b>105</b> | <b>דו"ח ועדת ביקורת לשנת 2017</b>                                |
|            | <b>נספחים</b>                                                    |
| 108        | נספחים לפרק 1                                                    |
| 112        | נספחים לפרק 2                                                    |

## דבר יו"ר ההתאחדות

חברי התאחדות יקרים,

הדו"ח השנתי שההתאחדות מגישה לאסיפה הכללית, מציג – בכל שנה מחדש – את מרחב הפעילות של ההתאחדות למען החברים, במגוון של רמות ותחומים. באופן טבעי, הייתי רוצה שחברי ההתאחדות יהיו מודעים יותר לפעילויות שעושה ההתאחדות, ולהשפעות המשמעותיות שיש לפעילות זאת על הענף ועל המעמד הייחודי שיש למשרדי הנסיעות בישראל, בהשוואה לעולם.

הדו"ח משקף את הזירה הרחבה שבה עוסקת ההתאחדות, לשיפור האפשרויות המקצועיות של משרדי הנסיעות ומעמדו של הסוכן. לא חסרות דוגמאות:

- הצעת החוק שתאפשר למשרדים למכור מוצרי Non Refundable שעברה בקריאה ראשונה – מכוונת להרחבת סל המוצרים והתמודדות עם השוק המשתנה.
- התיקון לחוק שירותי תעופה (טיבי 2) – במקום כירטוס תוך 24 שעות מרגע ההזמנה, כפי שהצעה הציגה, בהשפעת ההתאחדות הכירטוס יהיה עד 14 ימים לפני הטיסה – שינוי בעל חשיבות רבה לסיטונאים ולסוכנים.
- ההתקדמות החשובה בנושא מכירת ביטוח נסיעות חו"ל במשרדים.

כל אלה ועוד, אינם דברים שמתרחשים מאליהם, אלא הם פרי עבודה מאומצת שעושה ההתאחדות בתחומים רבים, ואני מביע – בשמי ובשמכם – הערכה ותודה לוועד ההתאחדות ולוועדות הפעילות, וכמובן למנכ"לית ההתאחדות ולצוות, על ההשקעה הרבה והתוצאות המרשימות.

עבודת משרדי הנסיעות כיום נעשית בתוך סביבה עסקית צפופה במיוחד, מבחינות רבות. ענף התיירות כולו נמצא בתקופה של שינוי קונספטואלי – הפיתוח והטכנולוגיה משטיחים את העולם, מידע רב נעשה זמין לכל, התיירות הופכת למוצר עממי, וכל הגורמים מתחרים ביניהם על מתח רווחים שהולך ויורד.

בהקשר זה, אי אפשר שלא להתייחס להודעתה של חברת אל על, על כוונתה להפסיק לשלם עמלה לסוכנים. רבות דובר והוזכר הקשר המיוחד בין החברה לסוכני הנסיעות, והמשרדים החברים בהתאחדות היו גם אלה שתמכו באל על בעת המשבר הגדול שלה עם הטייסים ב-2016.



למרות זאת, חשוב להתייחס להחלטה הזו של אל על במבט מפוכח. כידוע, נהלי יאט"א מחייבים את חברות התעופה לשלם לסוכן עבור עבודתו. ועוד ידוע, כי רוב הכרטיסים לטיסות אל על נמכרים ע"י משרדי הנסיעות. בשל המצב הרגיש איני מכביר מלים בנושא, אך - כפי שדיווחנו לכם - ועד ההתאחדות החליט פה אחד לפעול במסגרת האפשרויות שמתיר החוק, מול החלטת אל על להפסיק לשלם עמלה, ובאסיפה הכללית אף תינתן סקירה משפטית בעניין זה.

בפתחה של עונת נסיעות נוספת, אני קורא לחברים להרחיב את הקשר שלהם עם ההתאחדות, להיות מודעים למשימות האסטרטגיות הרבות שמונחות לפתחנו ולשתף פעולה למען קידום המקצוע וחיזוק ההתאחדות, בדרך לעתיד הענף והתחדשותו, בעידן המרתק שבו אנו פועלים.

בברכת חברים,

קובי קרני  
יו"ר

## דבר מנכ"לית ההתאחדות

חברים יקרים,

זו השנה השלישית שבה אני מסכמת את עשייתנו הרבה אך אקדים ואומר שלאור המהלך הדרמטי של אל על בנושא ביטול מוחלט של הגמול לסוכן הנסיעות ששולם עד כה באמצעות עמלת-בסיס, צפויה לנו שנה מאתגרת עוד יותר.

הסיכום המובא בדו"ח זה, כולל את פעילותנו הענפה בשנים 2017-2018 (כמעט עד פרסום הדו"ח), במגוון תחומים לרבות, הליכי חקיקה ותקינה, ייצוג בוועדות הכנסת, דיונים בבתי-המשפט ונוכחות רחבה בתקשורת על גווניה. כל זאת - כדי לקדם את ענף התיירות בכלל ואת משרדי הנסיעות חברי ההתאחדות בפרט.

בשנה האחרונה:

- ✓ קיימנו קשר רציף עם שרים, חברי כנסת ורגולטורים.
- ✓ המשכנו להגן על זכויות החברים בבתי במשפט בתיקים השונים.
- ✓ מיצבנו עצמנו כגורם משמעותי בוועדות הכנסת ובפורומים מדינתיים של תיירות. עמדת משרדי הנסיעות מושמעת והשפעתה ניכרת בהחלטות מנהל ובחקיקה.
- ✓ אנו שותפים פעילים באירועי משרד התיירות ומקיימים שיח מתמשך ופורה עימם.

העשייה המרובה פרוסה לפניכם בדוח זה. תשומת לבכם לפרקים העוסקים בחקיקה ורגולציה, השתלמויות, קורסים וכנסים מקצועיים:

### חקיקה ורגולציה

השנה הצלחנו לקדם שתי יוזמות חקיקה:

הראשונה, מכירת מוצרי תיירות שאינם ניתנים להחזרה, נדונה בימים אלה בוועדת הכלכלה של הכנסת לקראת קריאה שנייה ושלישית. שר הכלכלה אף הודיע לציבור, במסגרת כתבה ששודרה בערוץ 10, כי בכוונתו להשלים את הליך החקיקה עוד בכנסת הנוכחית. הצעת חוק זו, שהוגשה על ידי ח"כ סמוטריץ, זכתה לתמיכת משרד התיירות, משרד התחבורה ורת"א.

הצעת החוק השנייה היא תיקון לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים, שיאפשר גם למשרדי נסיעות למכור ביטוח נסיעות לחו"ל. ההצעה הוגשה על ידי ח"כ אילטוב, עברה ועדת שרים לחקיקה וקריאה טרומית ברוב של 57 קולות ללא התנגדויות וצפויה לעלות בקרוב לדיון לקראת קריאה ראשונה בוועדת הכספים. מהלך זה סלל את הדרך לדחיית חוזר המפקחת על איסור מכירת ביטוח נסיעות לחו"ל בארבעה חודשים, עד לאחר תקופת חגי-תשרי.

### השתלמויות וכנסים מקצועיים

בשנה החולפת הרחבנו את היקף ההשתלמויות ולראשונה פתחנו קורס סוכני נסיעות שזכה להכרה של משרד התיירות. כמו כן, לאור דרישת הקהל והצלחת המחזור הראשון, פתחנו מחזור שני של קורס דירקטורים בשיתוף מרכז ההשתלמויות של אוניברסיטת בר אילן.

יש עוד עשייה רבה לפנינו, אך אין ספק שתוצרי פעילותנו בשלוש השנים החולפות ניכרים מעצם היותנו התאחדות חזקה ובעלת משקל ממשי בענף התיירות. הגידול במספר החברים המצטרפים, מלמד על האמון שמשרדי הנסיעות מביעים בנו ובעבודתנו ומחזק אותנו.

כהרגלי- אבקש להודות לכל שותפי למלאכה ובראש וראשונה ליו"ר ההתאחדות, מר קובי קרני, שמשקיע בהתנדבות שעות רבות מזמנו, מניסיונו הרב ומהידע העצום שלו בענף התיירות. תודה לחבריי וועד ההתאחדות ולחברים בוועדות השונות שגם הם מבצעים עבודה זו בהתנדבות ובמסירות ראויה לציון. תודה לעובדי ועובדות ההתאחדות וס.ע.ל. על שנה נוספת של עבודה מאומצת.

תודה לכם, חברים יקרים, על התמיכה בהתאחדות וביוזמותיה. אני מזמינה אתכם לפנות אלינו בכל עת ובכל שאלה – אנו כאן למענכם.

בברכה,

חני סובול

מנכ"לית

## ההתאחדות ומוסדותיה

ההתאחדות משרדי הנסיעות ויועצי התיירות בישראל הינה עמותה ציבורית אשר הוקמה כאגודה עות'מנית בשנת 1909 ונרשמה כעמותה בשנת 1992. העמותה שמה לה למטרה לשפר ולהעמיק את תרבות הנסיעות והתיירות בישראל, להרחיב את הידע והשימוש באמצעים מדעיים מתקדמים ומעודכנים בקרב חבריה, לדאוג לרווחת העוסקים בענף הנסיעות והתיירות בישראל ולהבטיח את זכויות ציבור הצרכנים בכל הקשור לשיירותי תיירות.

העמותה מאגדת את משרדי הנסיעות בישראל ופועלת מטעמם כנציגתם הרשמית והמוסמכת בפני מדינות חוץ, ארגונים בינלאומיים, שגרירויות וקונסוליות, חברות ומוסדות ממשלתיים בישראל ומחוצה לה, וכן ארגונים שונים, ציבוריים, כלכליים ומשפטיים. העמותה נוטלת חלק פעיל ומרכזי בהליכי החקיקה בתחום התיירות, הכלכלה והצרכנות במדינת ישראל, ומשתתפת פעילה בכל הפעילות הממשלתית והציבורית שיש לה זיקה למשרדי הנסיעות ולענף הנסיעות בכלל. העמותה אף משמשת כשליחת חבריה להשגת תקציבי ממשלה מיוחדים לסיוע לענף ולעידוד התיירות, ובכלל זה בענף תיירות הפנים.

העמותה מגינה על ענייניהם המקצועיים של חבריה, שוקדת על רווחתם האישית, ומפקחת על פעילותם ההוגנת של סוכנויות הנסיעות והתיירות בישראל, תוך שמירה על האתיקה המקצועית של החברים, כפוף לכל דין, לרבות דיני ההגבלים העסקיים.

העמותה מקדמת את החינוך ואת הידע המקצועי של החברים בהדרכה ובאספקת מידע בכל הקשור בענף הנסיעות והתיירות.

העמותה פועלת להעלאת המודעות הציבורית לחשיבות סוכני הנסיעות, לשיפור וקידום תדמיתם, בין היתר באמצעות העמדת הכשרות מקצועיות לחברים ופיתוח וייצור כלים לקידום הענף וחבריו.

בשנת 2017 חתמה ההתאחדות בטקס חגיגי של איגוד התיירות העולמי UNWTO על הקוד האתי, הגלובלי לתיירות, ובזאת השלימה מהלך רשמי של התחייבותה ב-2014 לפעול בהתאם לכללי הקוד, בשמה ובשם חבריה.

ניהול ענייני העמותה וקביעת מדיניותה מתבצע במסגרת ועד ההתאחדות. בתפקיד יו"ר הוועד מכון קובי קרני (הבחירות האחרונות התקיימו ב-2017) ולצידו פועלים עוד 11 חברים הנבחרים באסיפה כללית המתכנסת אחת לשנה. בכל שנה מסיימים 5 או 6 חברי ועד את כהונתם והאסיפה בוחרת להם מחליפים מתוך מועמדים ששמו הוצע לבחירה ואשר נעתרו לאשר את מועמדותם. הוועד מתכנס לישיבות עבודה חודשיות בהן עולים לדיון כל הנושאים המהותיים והעקרוניים שעל סדר היום הענפי. החלטות הוועד נקבעות בהצבעה. סיכום הישיבות החודשיות, ההחלטות, ההמלצות והעמדות מדווחים לחברי ההתאחדות באמצעות דיוור במייל, וזמינים לקריאה במשרדי ההתאחדות לכל חבר.

פעילות הוועד מהווה בבואה של הנושאים המעסיקים את הענף או עתידים להעסיקו. הוועד משמש כחוד החנית של ציבור משרדי הנסיעות ויועצי התיירות בישראל בהובלת תהליכים ושמירה על האינטרסים של חברי העמותה. הנושאים בהם מטפל הוועד שאובים מתחומי התיירות, התעופה, הכלכלה, התקשורת והחקיקה, כשכל אחד מהם מלווה במידת הצורך גם במחקר, בסקרים ובחוות דעת של מומחים, המסייעים לחברי הוועד עפ"י הצורך בקבלת ההחלטות ובהובלת התהליכים.

לצד הוועד פועלות מספר ועדות מקצועיות שהן למעשה מוסדות רשות על פי תקנון ההתאחדות: הוועדה לפניות הציבור; הוועדה לחינוך וקידום מקצועי; הוועדה לקבלת חברים חדשים; ועדת כינוס שנתי וכן ועדות נוספות המוקמות מעת לעת על פי הצורך והעניין.

את פעילותם של הוועד ומוסדות ההתאחדות מלווה ועדת ביקורת, אשר חבריה נבחרים אחת לשנתיים על ידי האסיפה הכללית. נציג של ועדת ביקורת הנוכח בכל אחת מהישיבות, זכאי על פי התקנון להשמיע את דברו במהלכן, אך לחברי ועדת ביקורת אין זכות הצבעה. ועדת ביקורת מגישה בסופה של כל שנה את דו"ח הביקורת, המתפרסם בדו"ח השנתי של ההתאחדות וכן מוצג בפני חברי העמותה במסגרת האסיפה הכללית השנתית.



## העמותה מפעילה מסגרות ומוסדות מקצועיים:

- ❖ **חטיבת תיירות פנים** שמטרתה העיקרית לחזק את תיירות הפנים כבסיס לתיירות נכנסת ויוצאת, להרחיב ולעודד את העיסוק בתחום תיירות הפנים בקרב חברי ההתאחדות, וכן לפעול מול הממשלה לעידוד שיווק תיירות הפנים בכלל ובאמצעות משרדי הנסיעות בפרט.
- ❖ **חטיבת תיירות נכנסת** מטרתה העיקרית של החטיבה: לקדם את תחום התיירות הנכנסת כאחד מעמודי התווך של הכלכלה הישראלית.
- ❖ **ועדת סיטונאים**, המייצגת את המאפיינים היחודיים של תחום מארגני השכר בענף הנסיעות ומתרגמת אותם לפעולה בשיתוף עם גופי השלטון בנושאים הרלוונטיים לתחום זה.
- ❖ **הקרן להבטחת כספי לקוחות החברים בהתאחדות** שמטרתה לשפות לקוח של חבר מבוטח במקרים שהאחרון קיבל תשלום עבור שירותי תיירות אך מנוע, מהטעם של חוסר יכולת פירעון, לספק אותם. פעילות הקרן מותנית בהתקנת תקנות ע"י שר התיירות נכון לכתיבת הדו"ח טרם הותקנו תקנות. לעניין זה ראה גם פרק 2 - ההתאחדות וגופי ממשל, עמ' 21.
- ❖ **המרכז להכשרה מקצועית שליד הוועדה לחינוך ולקידום מקצועי** הפועל לקידום המקצועי והאישי של העובדים בענף ומבטיח את הכשרתה המעודכנת של העתודה המקצועית בתחום הדינמי של נסיעות תיירות. דיווח מפורט על פעולות המרכז להכשרה ראה בפרק 10 - טיפוח המשאב האנושי, עמ' 90.
- ❖ **הוועדה לפניות הציבור** משמשת כתובת לתלונות של לקוחות משרדי נסיעות החברים בהתאחדות בכל עניין הקשור לנסיעתם ו/או לשירות שקבלו. הוועדה מבררת עם כל הצדדים את הפרטים הרלוונטיים לתלונה ומתכנסת מספר פעמים בשנה לקבל החלטות במקרים שעל הפרק.
- ❖ **הקרן לסיוע לקשישים ניצולי שואה**  
בשנת 2012 הוקמה קרן מיוחדת לסיוע לקשישים ניצולי שואה, לכבודו של היו"ר קובי קרני וביזמתו. הקרן הוקמה מתרומות חברי ההתאחדות ותומכת באופן אישי בשני קשישים ניצולי שואה, במשלוח חבילות מזון חגיגיות וברכה מכל חברי ההתאחדות, לקראת ראש השנה ולקראת פסח.

**מנכ"לית ההתאחדות** היא רו"ח חני סובול, המכהנת גם כמנכ"לית חברת ש.ע.ל. – שירותים עסקיים לתיירות ונסיעות בע"מ, וכן כמנכ"לית הקרן להבטחת כספי לקוחות. מנכ"ל ההתאחדות נושא באחריות להוצאה לפועל של מדיניות ההתאחדות הנובעת מהחלטות ועד העמותה וכמתחייב על פי תקנון העמותה. לצורך מילוי התפקיד, פועלת לצד המנכ"לית עו"ד יעל טבק היועצת המשפטית, מזכירות ההתאחדות ומחלקת הנהלת החשבונות, המבטיחים את פעילותו השוטפת היעילה והתקינה של ההתאחדות.



## חברי הוועד, הוועדות ומוסדות ההתאחדות 2017-2018



### ועד ההתאחדות

|                |          |                                         |
|----------------|----------|-----------------------------------------|
| קרני קובי      | יו"ר     | סיגנל טורס נסיעות ותיירות בע"מ          |
| קרסו רונן      | סגן יו"ר | איסתא בע"מ                              |
| חליבנר שלומי   | גזבר     | עתיד טורס בע"מ                          |
| אביגדור אייל   |          | אמסלם טורס תיירות ונופש בע"מ            |
| ברגמן אלי      |          | עדי טורס בע"מ                           |
| הורוביץ דניאלה |          | עלית נסיעות ותיירות בע"מ                |
| וקסמן יוני     |          | אופיר טורס בע"מ                         |
| חודורוב עודד   |          | דיזנהאוז ביטיסי / מרכז נסיעות עסקי בע"מ |
| חליבנר שלומי   |          | עתיד טורס בע"מ                          |
| מלכא אמנון     |          | מונה טורס בע"מ                          |
| משלניק שי      |          | שש טורס בע"מ                            |
| נוסבאום רוני   |          | גנים טורס בע"מ                          |
| סליקטר יוסי    |          | ברון טורס בע"מ                          |



### הוועדה לקבלת חברים חדשים

|             |                  |
|-------------|------------------|
| משלניק שי   | שש טורס בע"מ     |
| סליקטר יוסי | ברון טורס בע"מ   |
| קרסו רונן   | איסתא ישראל בע"מ |



### הוועדה לפניות הציבור

|           |      |                                   |
|-----------|------|-----------------------------------|
| ויס צבי   | יו"ר | עולמי חברה לנסיעות ותיירות בע"מ   |
| ברגמן אלי |      | עדי טורס בע"מ                     |
| מסלם יוסי |      | רפי שלף תיירות (אינטרנשיונל) בע"מ |
| פרל ירון  |      | עולם ומלואו נסיעות ותיירות בע"מ   |



בנימין פלסקוב שרות נסיעות ותיירות בע"מ  
 דיזנהאוז ביטיסי / מרכז נסיעות עסקי בע"מ  
 קשרי תעופה בע"מ

רוטברד נאווה  
 עו"ד רועי גיל  
 רפפורט מני



#### הוועדה לחינוך וקידום מקצועי

בנימין פלסקוב שרות נסיעות ותיירות בע"מ  
 עולם ומלואו נסיעות ותיירות בע"מ  
 עדי טורס בע"מ  
 דינמיקה ספורט תיירות ופנאי בע"מ  
 איילה נסיעות ותיירות בע"מ  
 רפי שלף תיירות (אינטרנשיונל) בע"מ  
 קשרי תעופה בע"מ

רוטברד נאווה יו"ר  
 פרל ירון יו"ר  
 ברגמן אלי  
 ישי צפירי  
 מזרחי עוזי  
 עומר עומר  
 רפפורט מני



#### ועדת ביקורת

בנימין פלסקוב שרות נסיעות ותיירות בע"מ  
 עולמי חברה לנסיעות ותיירות בע"מ  
 עולם ומלואו נסיעות ותיירות בע"מ

רוטברד נאווה יו"ר  
 ויס צבי  
 פרל ירון



#### ועדת תרבות וכינוס שנתי

איזי טרוול תיירות ותעופה  
 עלית נסיעות ותיירות בע"מ  
 רפי שלף תיירות (אינטרנשיונל) בע"מ  
 בנימין פלסקוב שרות נסיעות ותיירות בע"מ

מדם איזי יו"ר  
 הורוביץ דניאלה  
 מסלם יוסי  
 רוטברד נאווה



## ועדת אסטרטגיה

|                                         |      |                |
|-----------------------------------------|------|----------------|
| סיגנל טורס נסיעות ותיירות בע"מ          | יו"ר | קרני קובי      |
| חולון טורס בע"מ                         |      | בן רובי אבי    |
| אופיר טורס בע"מ                         |      | וקסמן יוני     |
| דיזנהאוז ביטיסי / מרכז נסיעות עסקי בע"מ |      | חודרוב עודד    |
| ווי.פי.אם בע"מ                          |      | פוקס צוויק סער |
| עולם ומלואו נסיעות ותיירות בע"מ         |      | פרל ירון       |



## ועדת תיירות נכנסת

|                                         |      |             |
|-----------------------------------------|------|-------------|
| אקספרס טורס רמת גן (1981) בע"מ          | יו"ר | גרנק דוד    |
| אופיר טורס בע"מ                         |      | אדרי מאיר   |
| אברהם טורס בע"מ                         |      | בורגין ירון |
| פורום נסיעות ואירועים בע"מ              |      | גלסמן אורלי |
| אופיר טורס בע"מ                         |      | וקסמן יוני  |
| הריטג' טורס בע"מ                        |      | טאטור אברהם |
| דינמיקה ספורט תיירות ופנאי בע"מ         |      | ישי צפיר    |
| איירתור (ישראל) בע"מ                    |      | לוריא זיוה  |
| דיזנהאוז ביטיסי / מרכז נסיעות עסקי בע"מ |      | רבן גיל     |



## ועדת תיירות פנים

|                                   |      |                |
|-----------------------------------|------|----------------|
| פז תיירות                         | יו"ר | זיו פנינה      |
| טיולי גשר לעולם בע"מ              |      | ברקוביץ שלום   |
| אופיר טורס בע"מ                   |      | מדמון נתנאל    |
| הריטג' טורס בע"מ                  |      | טאטור אברהם    |
| איש טיולים בע"מ                   |      | ניטקה נקש ירון |
| רפי שלף תיירות (אינטרנשיונל) בע"מ |      | עומר עומר      |



## הנהלת ש.ע.ל

|                                 |      |              |
|---------------------------------|------|--------------|
| איזי טרוול תיירות ותעופה        | יז"ר | מדם איזי     |
| איילה נסיעות ותיירות בע"מ       |      | אזולאי מיכאל |
| עתיד טורס בע"מ                  |      | חליבנר שלומי |
| גנים טורס בע"מ                  |      | נוסבאום רוני |
| ברון טורס בע"מ                  |      | סליקטר יוסי  |
| עולם ומלואו נסיעות ותיירות בע"מ |      | פרל ירון     |



## קרן לעזרה לחבר במצוקה

|                          |              |
|--------------------------|--------------|
| עתיד טורס בע"מ           | חליבנר שלומי |
| איזי טרוול תיירות ותעופה | מדם איזי     |
| גנים טורס בע"מ           | נוסבאום רוני |



## הנהלת הקרן להבטחת כספי לקוחות

|                                     |              |
|-------------------------------------|--------------|
| אופיר טורס שרות נסיעות ותיירות בע"מ | וקסמן בעז    |
| עתיד טורס בע"מ                      | חליבנר שלומי |
| טי.אי.טי טרוול אנד טוריסם ת"א בע"מ  | מדם איזי     |
| אופקים נסיעות ותיירות (1979) בע"מ   | פוקס מיכה    |

## דירקטוריון ישראליין

|                          |      |               |
|--------------------------|------|---------------|
| איזי טרוול תיירות ותעופה | יז"ר | מדם איזי      |
| וימן טורס                |      | הנגבי דורית   |
| אחים אברהמוף בע"מ        |      | וידהורן יהושע |
| טבעון טורס               |      | ויסברגר גיל   |



טראבקס בע"מ  
עתיד טורס בע"מ  
פאן טורס 1998 בע"מ  
בנימין פלסקוב שרות נסיעות ותיירות בע"מ  
הריטג' טורס בע"מ

זידנר אלון  
חליבנר שלומי  
טובל דוד  
רוטברד נאוה  
שגב חנוך

#### הנהלת ומזכירות ההתאחדות:

מנכ"לית  
יועצת משפטית  
עוזרת מנכ"לית  
מנהלת תפעול ההתאחדות וחברת ש.ע.ל.  
מזכירת ההתאחדות וחברת ש.ע.ל.  
חשבת

רו"ח סובול חני  
עו"ד טבק יעל  
דניאלי רויטל  
בצלאל דורית  
דורי רונית  
רו"ח אליהו עינת

# סיכום פעילות ההתאחדות

## בתקופה

**יולי 2017 – יוני 2018**



## פרק 1: חקיקה, תקנה ופסיקה

### דיווח על הליכים משפטיים

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

ביום 29.12.2011, 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 כרטיסים גמול.

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 13.6.2016, 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.

נכון למועד הדו"ח:

- מתקיים הליך גישור בין התובעים המקוריים בתיק לבין חברת התעופה איבריה, בנוכחות ב"כ הצדדים בלבד, אצל השופט (בדימוס) הילה גרסטל.
- מתקיים הליך גישור בין התובעים בתיק לבין ב"כ חברות התעופה אייר פראנס, ק.ל.מ. ו-CSA, בנוכחות ב"כ הצדדים בלבד, אצל השופט (בדימוס) אבי זמיר.
- מתקיים הליך משפטי נגד חברת התעופה אייר קנדה שסירבה להליך של גישור. קדם משפט נקבע ליום 12.7.2018.
- עוד נקבע כי הדיון בשאלות המקדמיות ובהן העברת התביעה לפסים כספיים והצטרפות תובעים לתביעה הכספית, יידחה עד סמוך לפני מתן הכרעה בטענת אייר קנדה אם עמלה בשיעור 1% מהווה "גמול" כמשמעות המונח בהסכם יאט"א.
- חברת אליטליה מצויה עדיין בהקפאת הליכים ולכן אינה לוקחת חלק בהליכי הגישור ולא מתנהל נגדה, בשלב זה, הליך משפטי.

#### מע"מ על כרטיסי טיסה במשרדי הנסיעות

כפי שדווח בדו"ח השנתי הקודם, ביום 15.6.2017, אישר כב' השופט הרי קירש הסדר פשרה 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 כרטיס טיסה לחו"ל, חבה במע"מ בשיעור אפס;
2. התמורה בשל מתן שירות בקשר למכירת כרטיס 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 לנותן שירותי הקרקע בחו"ל כאמור.
4. התמורה המשולמת לקמעונאי נסיעות בשל מתן שירות בקשר למכירת כרטיס טיסה לחו"ל בחבילת תיור – חבה במע"מ בשיעור אפס, ואילו התמורה המשולמת בשל מתן שירות השירות 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, הודיע מנהל מע"מ כי יתקן את שומות העסקאות שהוצאו בשנים האחרונות למשרדי הנסיעות. זאת, למעט שומות חלוטות או שומות שניתן בעניינן פסק-דין.

### **חסימת משרדים במערכות ה-GDS על ידי בריטיש אירווייס וחברות ה-GDS**

ביום 3.4.2016, שלחה בריטיש אירווייס למשרדי הנסיעות שהיו צד לתביעה נגדה בקשר עם הפסקת תשלום גמול לפי הסכם יאט"א, הודעה כי משרד אשר יסרב לחתום לה על התחייבות לעבוד עמה ללא תמורה, ינותקו מהיכולת לעבוד עמה.

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 שמבצעות חברות תעופה נוספות שלהן הסכמי קוד-שייר ואינטרליין עם בריטיש. זאת, מקום בו בריטיש מבצעת בהן לפחות לג אחד (גם אם הכרטיסים נמכרים על ידי חברת תעופה אחרת).

ביום 9.8.2016, 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 23.12.2016, הסיר בית המשפט המחוזי את צו המניעה הזמני ומאז אותו מועד ועד פרסום דו"ח זה, חמשת המשרדים שביקשו צו מניעה עדיין חסומים כמתואר לעיל.

לאחר שניסיון גישור בין הצדדים לא צלח, שבו הצדדים לבית המשפט אשר קבע מועד לדיון קדם משפט ביום 1.11.2018, אליו נדרשים הצדדים להגיע לאחר השלמת הליכים מקדמיים ובהם מענה על שאלונים וגילוי מסמכים.

ההתאחדות אינה צד לתיק זה אך בשל ההשפעה הרחבתית של תיק זה על כלל המשרדים החליטו החברים לסייע לתובעים בהתמודדות עם עלויות ניהול התביעה.

בהקשר זה, חברת התעופה איבריה, שהיא אחת מחברות תעופה שמתנהלת נגדן תביעה בקשר עם הפסקת העמלות, שלחה למשרדי הנסיעות התובעים ביום 15.9.2016, הודעה כי בכוונתה 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, אשר נמחקה בעקבות הסכמה דיונית בין הצדדים להשעות את ההודעה כל עוד מתקיים גישור בין הצדדים כמפורט לעיל. ככל שהגישור לא יצלח, עשויה איבריה לשלוח למשרדי הנסיעות הודעות ניתוק דומות.

לאור החשש כי השימוש בחסימת מידע במערכות ההפצה (לרבות חסימת מידע על חברות תעופה מתחרות של החברה החוסמת) יהפוך למגמה ולכלי לכפייה כלכלית על משרדי הנסיעות, הגישו ב"כ ההתאחדות ביום 19.6.2017, לרשות ההגבלים העסקיים, תלונה רשמית בנושא אשר נדונה בימים אלה.

## אכיפה מנהלית

### **כוונת הממונה על הגבלים עסקיים לקבוע כי התאחדות משרדי הנסיעות ויועצי התיירות בישראל הפרה את הוראות החוק ולהטיל עליה עיצום כספי**

ביום 17.12.2017 הודיעה רשות ההגבלים העסקיים להתאחדות, כי, כפוף לשימוע, שוקלת הממונה על הגבלים עסקיים לקבוע כי הוראות מסוימות בתקנון ההתאחדות, ופעולה של ההתאחדות בקשר אליהן, מהוות הפרה של הוראת סעיף 5 לחוק ההגבלים העסקיים, התשמ"ח-1988, על ידי ההתאחדות, ולהטיל על ההתאחדות עיצומים כספיים בגין הפרה זאת.

ביום 10.5.2018 הגישה ההתאחדות את עמדתה בשימוע, ובמסגרתה טענה כי אין בסיס משפטי לקבוע כי הפרה את הוראות החוק, ולהטיל עליה עיצומים כספיים. ביום 4.6.2018 התקיימה ישיבת שימוע במשרדי הרשות, ולאחריה ביקשה הממונה לקבל מסמכים נוספים בטרם תחליט בהליך.

ב"כ ההתאחדות סבורים כי בידה טענות טובות כי לא הפרה את הוראות החוק וכי אין להטיל עליה כל עיצום כספי. עם זאת, בשלב זה לא ניתן להעריך כיצד יסתיים ההליך מול הממונה, אם תקבע הממונה כי הופרו הוראות החוק ואם יושת עיצום כספי כאמור, ואם כן – באיזה סכום.

## תיקוני חקיקה

### **מכירת ביטוח נסיעות לחו"ל על ידי משרדי נסיעות**

הצעת חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח) (תיקון) - היתר לשיווק ומכירה של ביטוח נסיעות לחו"ל), התשע"ז-2017

ביום 13.11.2014, 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 12.12.2014, עתרה ההתאחדות לבג"צ בנושא. בדיון שהתקיים בבית המשפט העליון ביום 20.4.2015, התבקשו הצדדים להידבר במטרה להגיע לפתרון שישירת 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 1.1.2017, פרסמה הממונה על שוק ההון חוזר 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. החוזר צורף כנספח לדו"ח לשנים 2016-2017.

לאחר שההתאחדות שלחה את עמדתה בקשר עם הוראות החוזר בכתב אך בקשתה לתיאום פגישה בנושא סורבה, שבו הצדדים לבית המשפט העליון. ביום 29.5.2017, בעצת בית המשפט העליון בשבתו כבג"ץ, אשר סבר כי דרך המלך היא תיקון חקיקה ראשית שיאפשר למשרדי הנסיעות למכור ביטוח נסיעות לחו"ל, הסכימה המדינה לדחות את כניסת הוראות החוזר לתוקף בשנה ממועד הדיון ובהתאם, משכה ההתאחדות את העתירה.

ביום 19.6.2017, הגיש חבר הכנסת רוברט אילטוב (ישראל ביתנו) הצעת החוק, לפיה משרדי נסיעות יוכלו להמשיך למכור ביטוח נסיעות לחו"ל. הצעת החוק עברה ביום 27.5.2018, בוועדת השרים לחקיקה וביום 30.5.2018, בקריאה טרומית ללא מתנגדים. על מנת לאפשר את מיצוי הליך חקיקה זה, דחתה הממונה על שוק ההון את כניסתו של החוזר לתוקף בארבעה (4) חודשים נוספים וזאת עד יום 10.10.2018. לצורך קבלת התמיכה של הממונה על שוק ההון הכינה ההתאחדות עבודה כלכלית באמצעות משרד הייעוץ BDO מטרת העבודה הייתה הכנת סקירה משווה של המדינות בהן סוכני נסיעות מוכרים בטוח נסיעות לחו"ל וכן הנזק הכלכלי לציבור כתוצאה מהחלת החוזר. תוצאות העבודה לא נמצאה מדינה ב- OECD האוסרת מכירת ביטוח נסיעות לחו"ל על ידי סוכני נסיעות. רגולטורים ברחבי העולם מכירים בחשיבות מכירת ביטוחי נוסעים על ידי משרדי נסיעות, ומוצאים בהם ערוץ חשוב להגשת מוצרי ביטוח לציבור הנוסעים לחו"ל.

**בשל האיסור על מכירת ביטוחי נסיעות יגדל מספר הנוסעים הלא מבטחים ב – 195,00 – 341,000 נוסעים בשנת 2018** ( אילו האיסור היה נכנס לתוקף בתחילת השנה). תוספת הנוסעים הלא מבטחים צפויה לגדול בעשר השנים הקרובות לאור הצמיחה הצפויה בהיקף הנוסעים לחו"ל.

**הנזק הכלכלי הצפוי להיגרם לציבור הנוסעים לחו"ל בעשור הקרוב נאמד ב – 239 – 418 מיליון ₪**

**הנזק הכלכלי למשרדי הנסיעות בעשר השנים הבאות צפוי להסתכם ב – 127 – 170 מיליון ₪**

בימים אלה מקיימת ההתאחדות פגישות עם חברי ועדת כספים על מנת לקדם את החוק.

## חוק הגנת הצרכן

חוק הגנת הצרכן נחקק בשנת 1981. לאורך שלושים ושבע שנותיו תוקן החוק (עד כה) חמישים וארבע פעמים, חמש מהן בשנת 2017 ואחת מהן בשנת 2018 (עד מועד הגשת דו"ח זה).

**1. תיקון מס' 47 (התקבל בשנת 2016)** – התיקון מאפשר לצרכן שהוא אדם עם מוגבלות, אזרח ותיק או עולה חדש לבטל עסקאות מכר-מרחוק שהתקשר בהן, בתוך ארבעה חודשים, להבדיל מארבעה-עשר יום כמקובל לגבי יתר האוכלוסייה.

ההתאחדות פנתה לרשות להגנת הצרכן בבקשת הבהרה, האם התיקון חל על עסקה לקבלת שירותי תיירות, שהיא עסקה שראשיתה היא ביוזמת הצרכן. ההתאחדות נענתה על ידי המחלקה המשפטית של הרשות כי התיקון חל על עסקאות שאינן ביוזמת הצרכן, דוגמת רכילות. יחד עם זאת, ציינה המחלקה המשפטית של הרשות כי טרם הכריעה מה דינה של הודעה המפרסמת חבילות תיירות של משרד נסיעות. ככל שהודעה כאמור היא "פרסום", ההתקשרות אינה עולה כדי עסקת מכר מרחוק והוראות תיקון 47 לא יחולו עליה. ככל שהודעה כאמור עולה כדי "שיווק", תיראה העסקה "עסקת מכר מרחוק" גם מקום בו הצרכן התקשר ביוזמתו למשרד הנסיעות והוראות התיקון יחולו עליה.

לאור זאת, ביקשה ההתאחדות מהרשות להוציא הבהרה לציבור לפי אילו פרמטרים ניתן להבין אם הודעה עולה כדי "פרסום" או כדי "שיווק". הפנייה טרם נענתה.

**2. תיקון מס' 52 לחוק הגנת הצרכן - דרכים לביטול עסקה** – התיקון התקבל ביום 26.7.2017 ומטרתו להעלות את מספר דרכי ביטול העסקה המצויות בידי הצרכן.

בעקבות פניית ההתאחדות לוועדת הכלכלה של הכנסת והסבריה כי בעסקאות לרכישת שירותי תיירות עולה קושי בביטול בעל פה שכן הספקים דורשים אסמכתה לביטול העסקה על ידי הצרכן בכתב כתנאי להחזר כספי, החליטה הוועדה להוסיף להצעת החוק הוראה המסמיכה את שר הכלכלה והתעשייה, באישור וועדת הכלכלה של הכנסת, להחריג עסקאות מסוימות מהוראות החוק. התקנות פורסמו לעיון ולהערות הציבור וצפויות להגיע במהלך שנת 2018, לאישור ועדת הכלכלה.

**3. תיקון 56 לחוק הגנת הצרכן - ביטול עסקת מכר מרחוק למתן שירותי תיירות מחוץ לישראל - 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 לצרכנים בישראל שירותי תיירות באמצעות אתרי האינטרנט שלהם.**

הצעת החוק עברה במליאה בקריאה ראשונה וכעת היא בוועדת הכלכלה בהכנה לקריאה שניה ושלישית. במקור, הצעת החוק התייחסה רק למכירת שירותים המבוצעים במלואם מחוץ לישראל. ביום 15.5.2018, בישר שר הכלכלה אלי כהן כי הורה להרחיב את תחולת התיקון גם למלונות בישראל ולטיסות יוצאות מישראל ואליה. הרשות להגנת הצרכן וסחר הוגן בוחנת בימים אלה מודל לתמיכה בתיקון במבנה של "הוראת שעה", כך שתוכל לבחון מעת לעת את השפעת התיקון על מחירי שירותי התיירות.

ביום 11.6.2018, התקיים דיון בוועדת הכלכלה בהצעת החוק, במסגרתו התבקשו גופים שונים, לרבות ההתאחדות, הרשות להגנת הצרכן והמחלקה המשפטית של ועדת הכלכלה, להמציא לקראת הדיון הבא נתונים רלוונטיים בקשר עם חקיקה מקבילה בעולם, הפרשי מחירים בין עוסקים בישראל לבין Online Travel Agents הפועלים בישראל אך אינם מאוגדים בה וכיוצא באלה.

**4. הנחיית הממונה על הגנת הצרכן - פרסום בענף המלונאות בנושא מחיר ללילה לאדם בחדר זוגי - ביום 30.11.17 פרסם הממונה על הגנת הצרכן הנחיה לענף המלונאות בנושא "מחיר ללילה לאדם בחדר זוגי". הממונה על הגנת הצרכן סבור כי הפרקטיקה המכונה "מחיר ללילה לאדם בחדר זוגי" עשויה להטעות את הצרכנים. זאת מכיוון שהמחיר לזוג באותו חדר הוא מחיר כפול וכן, כי במקרים רבים, המחיר לאדם בודד בחדר זוגי, גבוה מהמחיר המפורסם בפועל. לפיכך, הנחה הממונה כי יש להציג את המחיר לאדם בודד בחדר זוגי, את המחיר לזוג בחדר זוגי ואת המחיר לאדם בחדר לא זוגי (ככל שיש חדרים כאלו).**

בעקבות פניית ההתאחדות לרשות להגנת הצרכן, העניק הממונה לענף תקופת היערכות שבמהלכה הרשות לא תנקוט בהליכי אכיפה. זאת, לשם התאמת מערכות המחשבים של משרדי הנסיעות ויידוע ספקים מחו"ל על המדיניות החדשה.

בעקבות שאילתות שהגישו חברי ההתאחדות בקשר עם תחולת הנחיית הממונה על פרסום והצגת מחירי חבילות תיור ועמדת הממונה לפיה ההנחיה חלה גם על מקטע זה של שירותים, ביקשה ההתאחדות מהממונה כי יוציא הנחיה משלימה בקשר עם תחולת ההנחיה וזמן היערכות במסגרתו לא יינקטו צעדי אכיפה וזאת, עד השלמת התאמות נדרשות במערכות משרדי הנסיעות.

## הצעת חוק שירותי תיירות, התשע"ח-2018

הצעת חוק שירותי תיירות היא הצעת חוק ממשלתית שהוגשה על ידי שר התיירות חה"כ יריב לין ונדונה בימים אלה בוועדת הכלכלה של הכנסת במסגרת הכנה לקריאה שניה ושלישית.

ההתאחדות לקחה חלק פעיל בהערות על תזכיר החוק ממועד פרסומו ביום 19.7.2017, בכתב ובפגישות שקיימה עם בכירים במשרד התיירות, לרבות עם המחלקה המשפטית.

הצעת החוק תביא לביטול החובה להבטחת כספי לקוחות, שהיתה בבחינת אות מתה כמעט למן הקמת הקרן, אשר פעילותה הוקפאה לאחר שלא תוקנו תקנות להפעלתה כנדרש בחוק.

לאחר השלמת הליכי החקיקה, יועבר הפיקוח על מילוי הוראות החוק ותקנות שיתוקנו מכוחו, לרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן.

התאחדות פנתה לוועדת הכלכלה בעל פה ובכתב וציינה כי הצעת חוק שירותי תיירות, לפי לשונה, אמורה לחול אך ורק על משרדי נסיעות. זאת, גם מקום בו מי שאינם משרדי נסיעות (דוגמת חברות תעופה) מוכרים שירותי תיירות. ההתאחדות הצביעה על חוסר הסימטריה בכך שבועד שעל משרד נסיעות המוכר ללקוחו כרטיס טיסה יחולו הוראות חוק שירותי תיירות ותקנותיו, הוראות חוק הגנת הצרכן ותקנותיו והוראות חוק שירותי תעופה (ראו עדכון בנושא זה להלן), הרי שעל חברת תעופה

המוכרת כרטיס טיסה ללקוחותיה – יחול חוק שירותי תעופה בלבד. זאת, מאחר שרבות מחברות התעופה כופרות בתחולת הוראות חוק הגנת הצרכן עליהן. זאת ועוד מאחר וחוק זה מגדיר מהי סוכנות נסיעות כל חוק אחר שיתייחס לסוכנות נסיעות יחריג באופן אוטומטי את חברות התעופה המשמות היום כסוכנויות נסיעות לכל דבר וענין שכן הן מוכרות שירותים נוספים מעבר לכרטיס הטיסה.

לאור זאת, הציעה ההתאחדות להחריג את מכירת כרטיסי טיסה מתחולת חוק שירותי תיירות כך שיחולו עליו רק הוראות חוק שירותי תעופה. זאת, כדי למנוע כפל הוראות ואי התאמה ביניהן על משרדי הנסיעות או לחילופין להמנע מהחרגת חברות התעופה.

ההתאחדות העירה גם כי האיסור הקבוע בהצעת החוק על משרד נסיעות להתקשר עם מי שאינו מורה דרך מורשה לשם הדרכת סיור של קבוצה המונה למעלה מ-25 תיירים ישראלים בשטח ישראל, מכפיף טיולים פרטיים לרגולציה מכבידה ומייקרת באופן אוטומטי את הרכישה באמצעות סוכן נסיעות ואף ומביא לכך שבפועל, אופן רכישת הטיול (בין אם עצמאית ובין אם דרך משרד נסיעות) הוא שיקבע האם נדרשת הדרכה של מורה. שוב גם סעיף זה גורם לחקיקה שאינה שיוויונית. על מנת להבטיח כי כל מטייל יידע מראש מי מדריך אותו, הציעה ההתאחדות לקבוע כי במסגרת כללי הגילוי הנאות, ככל שמשרד הנסיעות ממליץ על מדריך, עליו לציין בפני הלקוחות אם מדובר במורה דרך מורשה.

### **הצעת 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.

במהלך הדיונים בוועדת הכלכלה לקראת קריאה ראשונה, הובהר כי הצעת החוק, אם תתקבל, תחייב גם את משרדי הנסיעות להנפיק כרטיסי טיסה בתוך 24 שעות ממועד מכירתם לצרכן ולא רק את חברות התעופה, כפי שהיה עד כה. ההתאחדות נהלה מאבק בנושא הכרטוס תוך 24 שעות וכן לגבי מועד הכרטוס של חבילות דינמיות. כתוצאה מכך, התקבלו בוועדה השינויים הבאים:

1. המועד הקובע למניין הימים לשם מסירת כרטיס טיסה יהיה מועד תשלום התמורה, כולה או חלקה עבור כרטיס הטיסה או מועד אישור ההזמנה על-ידי מוכר הכרטיס ומסירת פרטי אמצעי תשלום בעד כרטיס הטיסה.
2. בעסקה למכירת שירות שהוא טיול מאורגן - מוכר הכרטיס ינפיק לנוסע כרטיס טיסה וימסור לו את הכרטיס כשמימוש העסקה נעשה ודאי או לא יאוחר מ-14 לפני מועד הטיסה, המוקדם ביניהם; ואם העסקה בוצעה פחות מ-14 ימים לפני מועד הטיסה – לא יאוחר מ-72 שעות ממועד ביצוע העסקה.

בשלב זה, הצעת החוק תשוב לוועדת השרים לחקיקה ויוזמיה יידרשו לקבל הסכמת משרדי הכלכלה, התחבורה, האוצר, המשפטים, התיירות וירושלים, טרם קריאה ראשונה במליאה.

## שונות

### **קידום הקמת גוף לאכיפה עצמית**

ביום 12.1.2017, הגישה ההתאחדות לרשות להגנת הצרכן הצעה כי ההתאחדות תקים מנגנון אכיפה פנימי שיטפל בפניות לקוחות ומתווה למודל אכיפה כאמור.

ביום 14.12.2017, קיימה ההתאחדות פגישה ברשות בקשר עם המודל המוצע ובהתאם להנחיות שקיבלה, הגישה לרשות ביום 12.4.2018, מודל מעודכן הכולל בין היתר, מערך הכשרה והשתלמויות על מנת להעניק לממונים שימונו על ידי המשרדים, כלים להבנת חוק הגנת הצרכן, התקנות שמכוחו והפסיקה המפרשת אותן. עוד כולל המודל שהוגש לרשות מערך בקרה שמטרתו לוודא כי משרדי הנסיעות אכן מטפלים בפניות המגיעות אליהם ביעילות ומנגנוני ביקורת ופיקוח לרשות עצמה, אשר יאפשרו לה לבצע בדיקות מדגמיות לבחינת יעילות המנגנון.

בשלב זה, נבחן המנגנון המוצע ברשות להגנת הצרכן.

בנוסף, בשנת 2017, החלה ההתאחדות להציע גישור חינמי למשרדי הנסיעות וללקוחותיהם, לשם טיפול מהיר, יעיל וזול בחילוקי דעות צרכניים שהתגלעו בין הצדדים בקשר עם שירותי תיירות. עד כה, הסתיים כל גישור שהגיע להתאחדות בהצלחה.

## 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 חווית התייר, מר פני 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 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.



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 פני 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' הלית 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' הלית מגד ברגבאום, מנכ"לית ההתאחדות המלונות עו"ד יהל בן נר וסמנכ"לית ההתאחדות 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 ריכוז 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 פני 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 שניה 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) OTAs-י 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 עדכונים 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 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) 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 המחקה המשפטית של משרד התיירות תמך בדברי המנכ"לית והציע להחריג את ענף התיירות מתחולת התיקון. מ"מ יו"ר הוועדה, חה"כ נחמיה אס-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 הכנסת 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 שנרקבה, 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 הכנסת 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 ההיצע 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 פייזות 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. ככלל 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.

## פרק 3: תעופה וחברות תעופה

בשנת 2017 המשיכה להתעצם השפעת התחרות בין חברות התעופה בעולם, בעקבות כל אלה:

- **מדיניות השמיים הפתוחים** – המאפשרת כניסת חברות תעופה נוספות (שכר וסדירות).
- **מענקי משרד התיירות לחברות תעופה** - בחודש אפריל, 2016, הוציא משרד התיירות נוהל שמטרתו לתמרץ חברות תעופה לפתוח קווי תעופה חדשים לישראל, מיעדים שמהם עדיין אין קווים ישירים לארץ. במסגרת זו התווספו בשנת 2017 שמונה עשר (18) קווי תעופה חדשים לישראל מארה"ב, אירופה ואסיה, ביניהן חברות חסך (low cost) רבות. בנוסף, לתמרוץ פתיחת קווי תעופה, העניק משרד התיירות במסגרת "קמפיין החורף", בשיתוף עם חלק מהמלונות בעיר אילת, מענק בסך 45 אירו עבור כל נוסע הנוחת בנמ"ת עובדה. נכון לסוף שנת 2017, הופעלו חמישים (50) טיסות שבועיות במסגרת תוכנית זה.
- **נמל תעופה "רמון" בתמנע** - נמל התעופה בתמנע ע"ש אילן ואסף רמון ז"ל, צפוי להיפתח לפעילות בחודש אוקטובר, 2018;
- **מגמת מעבר למכירה ישירה** - חברות התעופה ממשיכות להגביר את מאמצי המכירה הישירה בכל ערוצי המדיה תוך השקעת משאבים הולכים וגדלים בפרסום ושיווק המכירה הישירה.

### ביטול גמול למשרדי הנסיעות – הפרת הסכם יאט"א

תיק 53510-12-11 התאחדות משרדי הנסיעות ואח' נ' איירפראנס, ק.ל.מ., אליטליה, CSA, איבריה ואייר קנדה

לדיווח על התקדמות ההליך המשפטי בתביעה שהוגשה נגד 6 חברות תעופה בעילה של הפרת הסכם יאט"א בביטול גמול למשרדי הנסיעות, ראה פרק 1 - חקיקה, תקינה ופסיקה, עמ' 14 בדו"ח זה.

### ביטול גמול על ידי חברת אל על

ביום 29.5.2018, הודיעה אל על לפקידים במשרדי הנסיעות המוכרים עבורה כרטיסי טיסה שלה, לרבות משרדים שהם חברי התאחדות, כי החל מיום 1.6.2019, תחדל החברה מתשלום גמול למשרדי הנסיעות.

ביום 30.5.2018, החליט ועד ההתאחדות להסמיך את יועציה המשפטיים של ההתאחדות לבחון את נסיבות המקרה ואת החלופות העומדות בפני חברי ההתאחדות, לרבות הגשת תביעה משפטית ותלונה לרשות ההגבלים העסקיים. סקירה ראשונה ומקדמית של בדיקה משפטית כאמור תוצג בפני חברי ההתאחדות במועד האסיפה הכללית.

בעקבות החלטת הוועד פנה ביום 31.5.2018 יו"ר ההתאחדות, קובי קרני, לאל-על בכתב בטענה כי הודעתה מהווה הפרה של הסכם יאט"א ולאור מעמדה בשוק, עלולה אף להוות הפרה של הוראות חוק ההגבלים העסקיים. עוד באותו יום התקבלה עמדת אל על לפיה אין בדעתה להתייחס לטענות ההתאחדות לגופו של עניין. כאמור, הטיפול בנושא הועבר באופן בלעדי ליועציה המשפטים של ההתאחדות.

### כניסת חברות תעופה ל-BSP במודל גמול "0"

בשנת 2017, התווספו להסדר הכובל המכונה BSP, חברות תעופה חברות יאט"א חדשות. זאת, תוך שהן מצהירות כי לא ישלמו כל גמול למשרדי הנסיעות המוכרים עבורן כרטיסי טיסה. ההתאחדות פנתה לכל חברת תעופה שיצאה בהודעה כאמור, וציינה כי לשיטת יועציה המשפטיים של ההתאחדות, מדובר בהפרה של הסכם יאט"א. זאת, לפי פסיקת ביהמ"ש העליון בעניין לופטהנזה (ע"א 516/12 לופטהנזה נתיבי אוויר גרמניים נ' התאחדות סוכני נסיעות תיירות בישראל, 13.4.2014).

במכתב ההתאחדות הובהר כי מהסכם יאט"א כמו גם מהלכת לופטהנזה עולה כי כל חברת תעופה רשאית לקבוע באופן עצמאי ולפי שיקול דעתה הבלעדי מודל גמול, אך "גמול 0" מהווה הפרה של הסכם יאט"א (Resolution 824).

יועציה המשפטיים של ההתאחדות יחוו דעתם בקשר עם הגשת תביעות נגד חברות התעופה חברות יאט"א, המפירות את ההסכם.

### **הפרת הסכם יאט"א – ביטול הרשאה ללא התראה מוקדמת**

בחודש יולי, 2017, פנו להתאחדות משרדי נסיעות בטענה כי חברת תעופה ניתקה אותן מה-BSP. זאת, ללא כל התראה או הסבר ועל אף שאותם משרדים עמדו בכל החיובים הכרוכים בהרשאת יאט"א ובחובות המוטלות עליהם מכוח ה-BSP.

ההתאחדות פנתה ל-Travel Agency Commissioner ("TAC"), גוף "בורר" מטעם יאט"א, אשר פסק כי בעוד שחברת תעופה רשאית לבטל הרשאתה מכל סיבה שהיא, אין היא רשאית לבטלה ללא התראה מראש ובכתב. ה-TAC הטיל על יאט"א את האחריות ליידע את חברת התעופה על החלטתו. מדיווחי משרדי הנסיעות שנותקו עלה כי הם שבו וחברו למערכת ה-BSP ולאחרונה, קיבלו התראה בקשר עם כוונת החברה לנתקם. זאת, בעילה כי מחזור הפעילות שלהם נמוך.

בדיונים הצפויים להתקיים לקראת פקיעת החלטת פטור החלטת ההסדר הכולל המכונה BSP, מתעתדת ההתאחדות להציף בפני הממונה על ההגבלים העסקיים את הצורך, ככל שעדיין קיים בעידן הדיגיטלי הנוכחי, במערכת אחידה של כללי הרשאה ובפרט של תנאים מסחריים דוגמת מועדי התשלום ב-BSP, מקום בו כל חברת תעופה יודעת לקבוע ולאכוף תנאים מסחריים באופן עצמאי.

### **הטלת קנסות על משרדי נסיעות בגין הזמנות באמצעות מערכת ה-GDS**

בחודש אפריל, 2017, הודיעה חברת התעופה האוקראינית Ukraine International Airlines כי תטיל קנס בסך 9 דולר ארה"ב ל כל סוכן שיזמין כרטיסי טיסה של החברה באמצעות ה-GDS.

בחודש מאי, 2017, הודיעה קבוצת IAG, הכוללת את חברות התעופה האחיות בריטיש איירווייס, איבריה, וואלינג ואייר לינגוס, כי החל מיום 1.11.2017, יוטל קנס בסך 8 ליש"ט על כל סוכן שיזמין כרטיסי טיסה של הקבוצה באמצעות ה-GDS.

בחודש דצמבר, 2017, הודיעה חברת התעופה AF-KLM, כי החל מחודש אפריל, 2018, תטיל קנס בסך 11 דולר ארה"ב ל כל סוכן שיזמין כרטיסי טיסה של החברות אייר פראנס ו-ק.ל.מ. באמצעות ה-GDS.

### **תגובות בישראל ובעולם**

ביום 19 ביוני, 2017, פרסמו ECTAA – המאגדת התאחדויות משרדי נסיעות ברחבי אירופה, ETESA האיגוד הטכנולוגי האירופאי לשירותי תיירות, GBTA האיגוד הגלובלי העסקי לתיירות וגופים בינלאומיים נוספים מכתב גלוי בשם חבריהם לנציבות התחבורה האירופאית, בו התריעו כי המגמה של הטלת קנסות על משרדי נסיעות בגין הזמנות במערכות ההפצה הגלובליות, עלולה לפגוע בשקיפות המחירים המוצעת לנוסעים על ידי משרדי הנסיעות דרכם הם רוכשים.

נזכיר כי כבר בחודש ספטמבר, 2015, נקטה קבוצת לופטהנזה במהלך דומה, במסגרתו הטילה קנס בסך של 16 אירו, על כל סוכן שביצע הזמנה באמצעות מערכות ה-GDS. ההתאחדות פנתה בעניין זה לממונה על ההגבלים העסקיים בטענה כי: (1) לקבוצה מעמד דומיננטי בקווים מסויימים ולכן עלול הקנס בנסיבות אלה לעלות כדי ניצול לרעה של מעמד מונופוליסטי; (2) אין מקום לגבות קנס זה באמצעות ההסדר הכולל המכונה BSP. ארבעה (4) חודשים לאחר פנייתם הראשונה של ב"כ ההתאחדות לממונה על ההגבלים העסקיים בעניין זה, הודיעה להם הרשות כי הליך ההכרזה על מונופולין על ידי הממונה מורכב ודורש עריכת בדיקות כלכליות והקצאת משאבים, אשר בנסיבות העניין, בשים לב למשאביה המוגבלים של הרשות, לא ניתן יהיה לבצען וכי מבלי להביע עמדה בשאלה העקרונית, ככל שסוכן סבור שהקנס הנ"ל אינו חלק אינטגרלי מעלות כרטיס הטיסה, הוא רשאי לחלוק על החיוב מכוח סעיף 8 להחלטת פטור ה-BSP (dispute).

איגוד ההתאחדויות האירופאיות ECTAA פנה בעניין לופטהנזה לנציבות האירופאית (European Commission – Directorate-General for Mobility and Transportation) בטענה כי הקנס שמשייתה הקבוצה עבור הזמנות במערכות ההפצה הגלובאליות, מהווה הפליה והפרה של הכללים החלים על מערכות ה-GDS באירופה. ביום 14.5.2018, למעלה משנתיים לאחר הגשת התלונה, ענתה הנציבות כי בכוונתה שלא לטפל בתלונת ECTAA לגופו של עניין. זאת, בין היתר, מאחר שצפוי תיקון בתקנות החלות על מערכות ה-GDS באירופה ולפיכך, הנציבות סבורה כי יהיה זה בלתי ראוי לקבוע מסמרות בנושא בטרם ייצאו תקנות חדשות. ביום 22.06.2018 שלחה ECTAA מכתב תגובה חריף לנציבות בו הוא שוללת מכל וכל את התנהלות הנציבות ואת חוסר הטיפול למעלה משלוש שנים. ECTAA מבקשת מהנציבות להתייחס לכל הסוגיות המשפטיות שהועלו בפניית ECTAA שכן ככל שהנציבות תבקש להמנע בטיפול בנושא חשוב זה היא חייבת לבסס את המנעותה מטיפול על בסיס משפטי ולא על תיקוני רגולציה עתידיים שאינם לדעת מה יהיה תוקפם אם בכלל.

### חסימת משרדי נסיעות במערכות ה-GDS

בחודש יולי, 2016, חסמה חברת התעופה בריטיש איירווייס ("בריטיש") את גישתם של חמישה משרדי נסיעות לכרטיסי טיסה של עשרות חברות תעופה עמם היא קשורה בהסכמי Code Share ובהסכמי אינטרליין. זאת, מכיוון שאותם משרדים סירבו לחתום לה על התחייבות לעבוד עמה ללא תמורה. ביום 9 באוגוסט, 2016 ניתן צו מניעה זמני האוסר על בריטיש לחסום את משרדי הנסיעות כאמור, אך ביום 23 בדצמבר, 2016, הוסר הצו ומאז ועד כתיבת שורות אלה, נשארת החסימה על כנה. לפירוט על ההליך המשפטי ראה פרק 1: חקיקה, תקינה ופסיקה, עמ' 14 בדו"ח זה.

### קריסת חברות תעופה

#### צו הקפאת הליכים זמני לחברת אליטליה

בחודש מאי, 2017, פסק בית המשפט באיטליה כי אליטליה חדלת פירעון וניתן לה צו הקפאת הליכים זמני באיטליה.

עוד באותו חודש, הוציאה יאט"א הודעה לכלל חבריה (חברות תעופה וסוכנים מורשים) כי הגיעה עם אליטליה להסדר במסגרתו הפקידה אליטליה תשלום בטחון כערובה לקיום התחייבויותיה. נכון למועד כתיבת שורות אלה, פועלת החברה כרגיל באמצעות מסלקת ה-BSP.

בחודש יוני, 2017, נפסק צו הקפאת הליכים זמני לחברת התעופה אליטליה גם בישראל עד יום 19 ביולי 2017 ומונה לה נאמן זמני בהקפאת הליכים. לפיכך, בשלב זה, לא מתקיים מול החברה הליך משפטי והיא אינה חלק מהליך הגישור.

ההתאחדות פנתה בכתב לאליטליה-ישראל וליאט"א-ישראל בבקשה כי יוציאו הבהרה לציבור בקשר עם הבטחת כספי הנוסעים. מנכ"ל יאט"א ישראל נעה להתאחדות בכתב כי אליטליה עומדת בכל התחייבויותיה ליאט"א. מנכ"ל אליטליה-ישראל הפנה את מכתב ההתאחדות להנהלת החברה באירופה, אשר טרם הוציאה הבהרה בנושא.

לאור ריבוי המקרים של קריסת חברות תעופה בשנה האחרונה, ההתאחדות שוקלת לבקש כינוס ועדת הכלכלה של הכנסת בקשר עם הבטחת כספי הנוסעים במקרים אלה ולדון במודלים הקיימים בעולם, במקרים דומים.

### אייר ברלין

ביום 15.8.2017 פורסם בכלי התקשורת, כי חברת התעופה אייר ברלין הגישה בקשה לחדלות פירעון, וכי ממשלת גרמניה העמידה לרשותה הלוואת גישור בסך של 150 מיליון יורו. זאת, במטרה לאפשר לאייר ברלין להמשיך בפעילות בחודשים הקרובים. ביום 4.9.2017, פרסמה הנציבות האירופית הודעה לפיה אייר ברלין צפויה להפסיק לפעול ולצאת מהשוק.

במהלך תקופה זו, הודיעה אייר ברלין הודעות שונות ובהן, כי תחדל להפעיל את הקווים הארוכים (זאת, ללא ערובה להשבת כספים ללקוחות ששילמו עבור שירותים אלה), כי היא משנה רטרואקטיבית את כללי הכרטיסים לטיסותיה שכבר נרכשו ואשר שולמה בגינם מלוא התמורה, באופן שבו שכרטיסים ברי החזר הפכו לכרטיסים שאינם ברי החזר, כי היא נאלצת לבטל טיסות בשל שביתת עובדיה שלא קיבלו משכורות וכיוצא באלה.

ביום 14.9.2017, פנו ב"כ ההתאחדות לרשות ההגבלים העסקיים בטענה כי על אף כל ההתראות, ההודעות והפרסומים הנזכרים לעיל, יאט"א לא הודיעה עד מועד הפניה לממונה, על השעיית אייר ברלין מההסדר הכובל המכונה BSP ולא הבהירה אם לחברה די ערבויות על מנת לעמוד בהתחייבויותיה לרבות הבטחת כספי הנוסעים שרכשו כרטיסים.

עוד הלינו ב"כ ההתאחדות כי בניגוד לכללי החלטת הפטור של ההסדר הכובל המכונה BSP, הוציאה יאט"א פרסום לפיו לא תאפשר לחלוק (to dispute), באמצעות ה-BSP, על חיוב בנוגע לכרטיסים של אייר ברלין שתמורתם שולמה אולם השירותים בגינם טרם ניתנו, כאשר הלקוח מעוניין לבטל את הכרטיס.

ב"כ ההתאחדות ביקשו את רשות הממונה ליידע את חברי ההתאחדות בדבר יכולתם, מכוח פטור ה-BSP לחלוק על חיובים בנסיבות הנ"ל. ביום 17.9.2017, הודיעה הרשות לב"כ ההתאחדות כי לא תידרש לפניה וכי אין בכך כדי להביע עמדה כלשהי מטעם רשות ההגבלים העסקיים. במקביל, הודיעה יאט"א-ישראל כי לא תמנע מסוכנים בישראל להגיש מחלוקת (to dispute) על חיובים של אייר ברלין.

#### מונארך

ביום 2.10.2017, קיבלה ההתאחדות מאיגוד התאחדויות משרדי הנסיעות האירופאים (ECTAA), בו היא חברה, ומחברת ממן אוויואיישן, עדכון בהול לפיו חברת התעופה מונארך הודיעה בפתאומיות על הפסקת פעילותה ועל פתיחת הליך כינוס נכסי החברה.

ההתאחדות סייעה בפרסום הפרטים שיאפשרו לנוסעי מונארך לשוב לארץ המוצא בטיסות מיוחדות, בהתאם לכללים שפרסמה רשות התעופה בבריטניה.

#### שירות לציבור

ביום 3.10.2017, פרסמה ההתאחדות לציבור מסמך המפרט את זכויות הנוסעים להחזרים לפיצויים מכוח הדין, במקרים של קריסת חברות תעופה והפסקת פעילותן.

#### פנייה לפיקוח על הבנקים בנושא ביטול עסקאות אשראי במקרה של קריסת חברות תעופה

בעקבות פניות חברי ההתאחדות, הגישה ההתאחדות שאילתה לשלוש חברות האשראי ולרגולטור שלהן – הפיקוח על הבנקים, בשאלה, 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.

#### חופש ותעופה בע"מ

כפי שדווח בדו"ח לשנת 2016, בחודש יוני, 2017, הודיעה חברת חופש ותעופה בע"מ, למשרדי הנסיעות על הפסקת פעילותה. ההתאחדות הודיעה כי תסייע ללקוחות חבריה למצוא חלופות לטיולים שרכשו ותסייע למשרדים לקבל החזר כספי עבור הלקוחות שלא נמצאה להם חלופת טיול. נכון לכתבת מועד הדו"ח לא ידוע לנו על משרד שרכש בקמעונאות מחופש ותעופה ולא קיבל החזר בגין אי מימוש החבילה או הטיסה.

### רכישת חברת ישראייר על ידי חברת סאנדור

ביום 2 ביולי, 2017, פורסם בעיתונות כי הדירקטוריונים של חברות התעופה ישראייר ואן דור (בבעלות אל-על), אישרו מיזוג בין החברות. וכי הסכם מחייב צפוי להיחתם בתוך ימים אחדים.

בחודש ינואר, 2018, הודיעה הממונה על ההגבלים העסקיים כי היא מתנגדת למיזוג. זאת, בין היתר, מחשש לפגיעה בתחרות בקו לאילת ומחשש לדחיקת המתחרה הנותרת של הגוף הממוזג – חברת התעופה ארקיע, בטיסות בינ"ל.

בחודש מארס, 2018, הגישו אל-על וישראייר ערר על החלטת הממונה לבית הדין להגבלים עסקיים. בסמוך למועד כתיבת הדוח משכו החברות את הערעור על החלטת הממונה.

### מדיניות שמיים פתוחים

במסגרת מדיניות השמיים הפתוחים, התווספו בתקופת דו"ח זה (ינואר 2017 עד מאי 2018) חברות תעופה וקווי תעופה רבים (לפי סדר אלפביתי):

Air India – AI  
Air Moldova - 9U  
Aircompany Armenia - RM  
Albastar.Es - AP  
Atlas Global – KK  
Blue Air Transport Aerian - 0B  
Blue Bird Airways - BBG  
Cathay Pacific Airways It – CX  
Cobalt Air – CO  
Corendon Europe – CXI  
Croatia Air - OU  
Cyprus Airways- CY  
Finnair - AY  
Free Bird Airlines – FHY  
Neos - NO  
Orange 2 Fly – OTF  
Pegas FLY – KAR  
Ryanair - FR  
Sun Express - XQ  
Wow – WW  
XL Airways France - XLF  
Yan Air – YE

## פרק 4: יאט"א ומערכת ה-BSP

### ההסדר הכובל המכונה BSP

ביום 7.11.2013, פרסם הממונה על ההגבלים העסקיים החלטה לפי סעיף 14 לחוק ההגבלים העסקיים, התשמ"ח – 1988, בדבר מתן פטור מאישור בית הדין להסדר כובל שצדדים לו ארגון התעופה הבינלאומי (International Air Transport Association) וחברות תעופה בעניין תכנית ה-BSP (Billing and Settlement Plan).

ההתאחדות הגישה ערר על החלטת הפטור וביום 2.9.2015, אישר בית הדין להגבלים עסקיים הסכם פשרה בין יאט"א לבין ההתאחדות, במסגרתו הוסכם לחדש את קיומו של פורום ההיועצות המכונה JALWG Joint Agency Liaison Working Group).

שיתוף הפעולה של ההתאחדות ויאט"א במסגרת פורום ה-JALWG הובא לידיעת ב"כ הממונה בהליך והוא כפוף להוראות חוק ההגבלים העסקיים התשמ"ח-1988.

בשנת 2017 לא התכנס פורום JALWG ולא התכנסה ועדת APJC.

החלטת פטור ה-BSP צפויה לפקוע ביום 7.11.2018.

### תקן PCI DSS

ביום 23.1.2018, הודיעה יאט"א למשרדי הנסיעות כי עד יום 1.3.2018, כל משרד אמור להיות ערוך לכך שלמערכותיו יהיה תקן PCI-DSS. זאת, לפי תיקונים שנערכו ב-Resolution 890, בישיבת ה-PACConf ה-40 של יאט"א.

יועציה המשפטית של ההתאחדות סבורים כי הוראות Resolution 890 ופעולות יאט"א לכפיית התקן על משרדי הנסיעות עלולות להוות הפרה של חוק ההגבלים העסקיים, התשמ"ח-1988, ושל תנאי פטור ה-BSP. יועציה המשפטית של ההתאחדות הביעו חשש כי יאט"א תעביר בין חברות התעופה החברות בה מידע בקשר עם עמידת המשרדים בתקן ה-PCI-DSS, באופן העלול להביא לחרם מסחרי על משרד נסיעות שאינו עומד בתקן. בהקשר זה, הדגישה ההתאחדות בפני יאט"א, כי משרדי הנסיעות בישראל מעבירים להסדר הכובל המכונה BSP את התשלום החודשי בהעברה בנקאית או בהמחאה ולא בכרטיסי אשראי.

עוד ציינה ההתאחדות כי היא סבורה שתיקון Resolution 890 ב-PACConf 40 נעשה תוך שיאט"א מפרה את כלליה שלה. זאת מאחר שבישראל לא כונסה וועדת APJC לדון בתיקון המוצע, כנדרש ב-Resolution 814i.

### תעודות חיוב ADM באמצעות מערכת ה-BSP

אל משרדי ההתאחדות ממשיכות להגיע פניות רבות בנושא גביית קנסות של חברת התעופה, על ידי מערכת ה-BSP.

יודגש כי ההתאחדות אינה מבקשת להתערב במדיניות המסחרית של חברות התעופה. יחד עם זאת, ההתאחדות סבורה, בעקבות ייעוץ משפטי שקיבלה, כי יש טעם לפגם בשימוש שעושות חברות התעופה ב-BSP לשם גביית קנסות במקרים בהם לא הונפק כרטיס טיסה בפועל ובמקרים בהם מוטל על סוכן קנס בשל אירוע שאינו בשליטתו.

בחודש פברואר, 2017, ההתאחדות ריכזה עבור ECTAA אסופה של מקרים שבהם משרדי נסיעות ישראלים חוייבו בקנסות משמעותיים על אירועים שאינם בשליטתם. המסמך ששלחה ההתאחדות ל-ECTAA הוצג במסגרת קבוצת העבודה של IATA לעניין ה-ADM.

ההתאחדות ממשיכה לאסוף ולמפות את הפניות המגיעות אליה ממשרדי הנסיעות ותציג את ממצאיה בפני הממונה על ההגבלים העסקיים בדיונים לקראת פקיעת פטור החלטת ה-BSP, בחודשים הקרובים.

### **כינוס 40 PAConf, נובמבר 2017**

ועידת יאט"א המכונה The Passenger Agency Conference (PAConf), עוסקת בנושאים בקשר עם היחסים בין חברות תעופה חברות יאט"א ומשרדי הנסיעות הפועלים מטעמן במכירת כרטיסי הטיסה שלהן.

ועידת PAConf היא הגוף האמון על פיתוח מדיניות יאט"א וחברותיה (חברות התעופה) ובכלל זה על קביעת הכללים המסדירים את סוגיית הדיווח, ההתחשבות והסליקה שבין חברות תעופה חברות יאט"א לבין משרדי הנסיעות מורשי יאט"א.

בוועידת יאט"א 40 PAConf שהתכנסה בימים 21-23 בנובמבר, 2017, הוצגו הנושאים הבאים:

1. תיקון ב-Resolution 800, החלה בישראל: Resolution 800 מסדירה את הרשאת סוכני הנסיעות על ידי יאט"א לרבות הגשת דוחות כספיים ועמידה בקריטריונים פיננסיים.
  - א. עמידה בקריטריונים פיננסיים – שינוי לשוני לפיו יאט"א תוציא הודעת irregularity אחת ולא שתיים. יחד עם זאת, לא ניכר שינוי במהות שכן התוצאה תהיה משיכת הרשאתו של הסוכן.
  - ב. ביטול הרשאה על ידי חברת תעופה – בהודעה לסוכן הנסיעות וליאט"א (Agent Administrator). בהקשר זה נציין כי בפניית ההתאחדות ל-Travel Agent Commissioner (TAC), בורר מטעם יאט"א, קבע הבורר כי בישראל רשאית חברת תעופה לבטל הרשאת סוכן בהתראה מראש לפי Resolution 824.
  - ג. שינוי שם או כתובת של משרד ללא הודעה ליאט"א בתוך 30 יום ממועד השינוי – את שתי הודעות ה-irregularity יחליפו הודעה אחת ובדיקה שהסוכן יישא בעלותה כתנאי לשמירה על הרשאתו. תוצאות הבדיקה עלולות להביא למשיכת הרשאת יאט"א של הסוכן.
  - ד. נספח "A" – כתב התחייבות המחייב את רוכש משרד הנסיעות לקבל אחריות על כל הפרה של משרד הנסיעות את הסכם יאט"א בשנתיים שקדמו למועד שינוי הבעלות.

2. תיקון Resolution 800f – מדובר בתקנה העוסקת בהערכת עמידת משרדי הנסיעות בקריטריונים הפיננסיים של יאט"א.

א. תקנה זו הוצגה בפני ה-PAConf בשנת 2012 וניתן לה תוקף בלתי מחייב של המלצה. ההתאחדות פנתה בעניין זה לממונה על ההגבלים העסקיים דאז פרופ' גילה בימים 5.9.2012 ו-10.1.2013, בטענה כי לא זו בלבד שמדובר בתיאום מסחרי בין חברות התעופה ויאט"א, אלא גם שמדובר בקריטריונים כספיים שאין להם אח ורע



בעולם החשבונאות. פניות אלה לא נענו וכעת עולה מלשון התקנה כי היא מוחלת בכל מקום בעולם למעט בארה"ב.

3. תיקונים ב-Resolution 818g שאינה חלה בישראל – נזכר כי בישראל סביבת העבודה היא Resolution 824 ולפיכך Resolution 818g אינה ישימה בישראל.

4. תיקונים ב-Resolution 832 – תקנה זו עוסקת בהליכי דיווח והתחשבות (Reporting and Remittance Procedures).

א. את שתי הודעות ה-irregularity תחליף הודעה אחת כאשר שתי הודעות irregularity לאורך תקופה של 12 חודשים תהווה יחד Default.  
ב. הכריזה יאט"א כי משרד הנסיעות ב-Default - תעדכן את סוכנויות דיווח האשראי הרלוונטיות ול- (ARC) Airline Reporting Corporation – המסלקה בארה"ב, על הסכומים שטרם נפרעו.

5. תיקון Resolution 850 - השעיית חברת תעופה ממסלקת ה-BSP.  
א. התווסף סעיף המחייב את חברת התעופה המושעת להשיב לבקשות הסוכנים להחזר (refund) במועד סביר.

6. תיקון Resolution 805m – התקנה עוסקת ב-ADM (Agency Debit Memo)  
א. תוקן סעיף אשר מדגיש כי חברות התעופה נדרשות לפרסם, ולשמור על מדיניות ה-ADM לסוכנים באמצעות מערכת ה-BSPlink, אשר תשלח התראה על כל שינוי מדיניות ADM לסוכנים.  
ב. התווסף סעיף לפיו מקום בו קנס ה-ADM מבוטל או מופחת מכל סיבה שאינה טעות של חברת התעופה, ייקבע גובה דמי הטיפול בהסכמה בין הסוכן לבין חברת התעופה (זאת, בניגוד למצב בו התגלה כי ADM הוצא בטעות על ידי חברת התעופה שאז היא אינה רשאית לגבות דמי טיפול).  
ג. התווסף סעיף לפיו קנס ADM שנכלל בחיוב BSP יעובד לצורך תשלום וכל מחלוקת בעניינו תתברר בהתאם להסכם הסוכנות הרלוונטי (Passenger Sales Agency Rules).

7. תקנה חדשה Resolution 858 – blocked Funds: ההחלטה רלוונטית לחברות תעופה ולקושי להעביר כספים ממדינה למדינה בשל מדיניות שונה של פיקוח על שערי מטבע.

8. תיקון Resolution 866 – סעיף ההגדרות:  
א. תיקון המונח "Appointed" – המונח מתאר הרשאה ספציפית לסוכן נסיעות על ידי חברת תעופה. למונח התווספה ספא ממנה עולה כי הרשאה כאמור אינה כוללת בהכרח באופן אוטומטי הרשאה להנפיק כרטיסי טיסה מטעם חברת התעופה.  
ב. המונח "General Occurrence" נמחק.  
ג. תיקון המונח "Irregularity" – מעתה, כל התראה על Irregularity תירשם באופן אוטומטי כשני אירועי Irregularity.

9. Resolution 878 - התקנה נמחקה

## ניסיון לשנות את Resolution 814i והרכב ה-APJC בניגוד לכללי יאט"א

Resolution 814i חלה רק במדינת ישראל ומכוחה הוקמה ועדה מקומית המכונה Agency Programme Joint Council (APJC).

ועדת ה-APJC אמורה להיות מורכבת מחברות תעופה שימונו על ידי יאט"א וממשרדי נסיעות שימונו על ידי ההתאחדות ומטרתה לדון בהיבטים של הסכם הסוכנות ולהעביר המלצותיה לפורום המורחב של יאט"א המכונה P.AConf.

ועדת ה-APJC לא התכנסה בישראל ב-5 השנים האחרונות.

ביום 8.11.2017, פנתה ההתאחדות להנהלת יאט"א לאחר שנודע לה על ניסיון לקדם במסגרת ועידה מקדימה ל-P.AConf בוועדה הקרויה PAPGJC תיקון ל-Resolution 814i, במסגרתו יצורף האיגוד UFTAA (Universal Federation of Travel Agents' Associations) כמשקיף. זאת, על אף שההתאחדות אינה חברה ב-UFTAA ולמיטב הידיעה, הארגון אינו מייצג משרדי נסיעות ישראלים מורשי יאט"א.

בפנייתה, הבהירה ההתאחדות להנהלת יאט"א כי היא מיוצגת בפורומים הבינלאומיים של יאט"א באופן בלעדי על ידי ECTAA (The European Travel Agents' and Tour operators' Associations). עוד הדגישה ההתאחדות, כי הניסיון לשנות את Resolution 814i נערך בניגוד לכללי יאט"א שכן שינוי הסעיף מחייב כינוס ועדת APJC בישראל אשר כאמור לעיל, לא התכנסה זה 5 שנים. על אף התנגדות ECTAA, שכאמור, מייצגת את ההתאחדות בפורומים הבינלאומיים של יאט"א, עלה הנושא להצבעה בוועידת ה-P.AConf. יחד עם זאת, ההצעה נדחתה לאחר שחברות התעופה אל-על וארקיע הצביעו נגד. מאחר שבועידת ה-P.AConf מתקבלות החלטות פה אחד בלבד, די היה בשתי מתנגדות כדי למנוע את קבלת ההחלטה.

## NewGen ISS

לפי דיווחי יאט"א, ביום 8.3.2018, הפכה נורבגיה למדינה הראשונה בה מיושמת באופן מלא תכנית ה-NewGen ISS. בדיווח שפרסמה יאט"א באתר האינטרנט שלה נאמר כי היא מעריכה כי יישום כולל של התכנית צפוי להסתיים במהלך שנת 2020.

עמדת יאט"א היא כי תכנית NewGen ISS מאפשרת לחברות התעופה התחשבות מהירה עם משרדי הנסיעות, אבטחה ברמה גבוהה יותר של כספים המגיעים להן ממשרדי נסיעות והוזלת עלויות הפצה. זאת באמצעות:

- תכנית EasyPay - שתאפשר גם למי שאינם סוכנים מורשי יאט"א לסלוק במערכת ה-BSP
- תכנית ה-Remittance Holding Capacity (RHC) – מנגנון לחישוב תקרת אשראי, במסגרתו, עם הגעת משרד הנסיעות לגובה תקרת האשראי, יידרש המשרד להעמיד ערבות באופן מידי בהתאם לגובה החריגה או לחילופין לעבור לתשלום במזומן.
- תכנית ה-Global Default Insurance (GDI) – יאט"א התקשרה עם מבטח שיציע למשרדי נסיעות לרכוש פוליסות ביטוח אשראי, כחלופה להפקדת ערבות בנקאית (לפי אתר יאט"א - המשרד יוכל לבחור בין השניים).

מבחינת היבטי התכנית עולה כי היא תאפשר לחברות התעופה שליטה מלאה על רכישות משרדי נסיעות, גם אם אינם מורשי יאט"א.

כמפורט לעיל, בישראל פועלת ההסדר הכובל המכונה BSP מכוח החלטת פטור שהוענקה לו על ידי הממונה על ההגבלים העסקיים, אשר צפויה לפקוק ביום 7.11.2018.

יועציה המשפטיים של ההתאחדות סבורים כי עד מועד פקיעת החלטת פטור ה-BSP, יאט"א אינה מורשה ליישם את תכנית ה-NewGen ISS, המכילה אף היא אלמנטים המחייבים אישור במוסדות יאט"א ולכל הפחות, החלטת פטור של הממונה על ההגבלים העסקיים.

## פרק 5: פרסום תדמיתי, פעילות באינטרנט ותקשורת פנים ענפית

בשלוש השנים האחרונות מקדישה ההתאחדות תשומת לב מיוחדת לקידום המודעות של הציבור בישראל ליתרונות שבנסיעה דרך סוכני נסיעות בכלל, תוך הדגשה חוזרת ונשנית של בידול היתרונות לנוסעים, בפנייה למשרדים החברים בהתאחדות.

במקביל, ההתאחדות מציגה את מגוון פעילויותיה לחברי ההתאחדות, לענף, לציבור הישראלי ולתקשורת הכתובה והדיגיטלית.

להלן סקירה מייצגת של פעילויות ההתאחדות בנושא זה:

### הודעות לתקשורת

ההתאחדות מיידעת את התקשורת (וכמובן גם את הענף) בנושאים הקשורים לפעילותה ומציגים משמעות להתאחדות ולחבריה, לצרכני התיירות ולענף התיירות בארץ ובעולם.

**בתקופת דו"ח זה (יולי 2017 עד יוני 2018) הפיצה ההתאחדות 20 הודעות לתקשורת הענפית והכללית, במגוון נושאים רחב, שחלקם מוצג להלן:**

קריסת חברות תעופה:

- חברת תעופה קורסת – מה באמת עושים? (אוקטובר 2017)
- פנייה לנציבות האירופית: הגנו על כספי הנוסעים במקרה של חדלות פרעון של חברת תעופה (קריאת איגוד ההתאחדויות האירופי ECTAA, בו ההתאחדות חברה פעילה) (ינואר 2018)

מחקרים:

- מיזוגים בין חברות תעופה פוגעים בצרכן – מחקר GRA (אוקטובר 2018)
- חברות תעופה פועלות לצמצום שקיפות המחירים והפיכת הצרכן ללקוח שבוי – מחקר INFRANA (אוקטובר 2017)
- ההודעות על מחקרים אלה ואינפוגרפיקות המציגות את מסקנותיהם מצורפות כנספחים לדו"ח זה.

מכירת ביטוח נסיעות לחו"ל ע"י סוכנים:

- אישור ועדת השרים: הצעת חוק שתאפשר המשך מכירת ביטוח במשרדים (מאי 2018)
- המפקחת על הביטוח דחתה כניסת החוזר האוסר על סוכני נסיעות למכור ביטוח (מאי 2018)

חברות תעופה ויאט"א:

- צו מניעה זמני נגד בריטיש (אוגוסט 2017)
- סיכום החלטות ועידת יאט"א PACConf 40 והרלוונטיות שלהן לענף בישראל (נובמבר 2017)
- קריאה לאל על לחזור בה מהחלטתה להפסיק לשלם עמלה ב-2019 (מאי 2018)

הכשרה מקצועית:

- מסלול הכשרה לחברי התאחדות המעוניינים להיות גם סוכני ביטוח (יולי 2017)
- השקת פורטל מרכז ההדרכה של ההתאחדות [ittaa4.form-wizard.net](http://ittaa4.form-wizard.net) (דצמבר 2017)
- פתיחת קורס ראשון מסוגו להכשרת יועצי שייט (דצמבר 2017)
- פתיחת הקורס הראשון להכשרת סוכני נסיעות (מאי 2018)

תיירות אחראית:

- חתימה רשמית וחגיגת של ההתאחדות על הקוד האתי הגלובלי לתיירות בארמון הנשיאות בולנסיה, ספרד, במסגרת כינוס ארגון התיירות העולמי UNWTO (נובמבר 2018)

חקיקה:

- עדכון חוק הגנת הצרכן – פרסום מחיר לאדם בחדר זוגי (ינואר 18)
- אישור תיקונים בהצעת חוק שירותי תעופה (מאי 18)

## הודעה לתקשורת, דוגמה

כ"ד באייר התשע"ח - 9 במאי 2018

## הודעה לתקשורת

### אושרו בקריאה ראשונה שינויים משמעותיים בהצעת חוק שירותי התעופה הבוקר בישיבת ועדת הכלכלה



חני סובול, מנכ"לית התאחדות משרדי הנסיעות ועוה"ד יעל טבק, היועצת המשפטית של ההתאחדות בישיבת ועדת הכלכלה הבוקר. צילום: התאחדות משרדי הנסיעות



ישיבת ועדת הכלכלה הבוקר דנה בהצעת חוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה) (הוראות שונות), התשע"ו-2016. צילום: התאחדות משרדי הנסיעות

### **חלקים מהצעת חוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בגין ביטול טיסה או שינוי בתנאיה) (הוראות שונות), התשע"ו-2016, עברו הבוקר (9.5.18), בשינויים ניכרים ביחס לנוסח שהוצע במקור.**

בתמצית, קובעת הצעת החוק חובה להנפיק לנוסע כרטיס טיסה בתוך 72 שעות ממועד תשלום התמורה עליו או, לחלופין, ממועד אישור ההזמנה על ידי המוכר ומועד מסירת פרטי התשלום עבור כרטיס כאמור.

חה"כ כבל, יו"ר הוועדה, ציין כי עדיין לא גובשה הצעה לעניין הלקוחות העסקיים שמיזמתם מבקשים להמתין עם כרטיס ההזמנה והודיע כי הוועדה תדון לעומק בסוגיה זו בעת ההכנה לקריאות שניה ושלישית.

לעניין חבילות תיור, הוחלט כי על מוכר הכרטיס להודיע בכתב לנוסע לפני ביצוע העסקה כי מימושה מותנה בקיום מספר מינימלי של רוכשים אשר אינו ודאי בהכרח במועד הרכישה. במקרה זה, יידרש מוכר הכרטיס להנפיק לנוסע כרטיס לא יאוחר מ-14 ימים לפני מועד הטיסה או 72 ממועד ביצוע העסקה - המאוחר מבין השניים.

מפאת קוצר הזמן הועדה לא דנה בשני סעיפים בהצעת החוק, האחד דן בגוף שיהיה אחראי על אכיפת החוק והשני בבירור הדין לצרכן מקום בו ניתן להגיש תביעה הן מכוח חוק שירותי תעופה והן מכוח החקיקה המקבילה באירופה. יצוין כי בדיונים הקודמים של ועדת הכלכלה בנושא ברירת הדין, הייתה עמדת משרד המשפטים כי התיקון המוצע אינו משקף פרקטיקה מקובלת בעולם המשפטי.

חני סובול, מנכ"לית התאחדות משרדי הנסיעות: "אני מברכת על הדיון הענייני שנערך היום ועל התיקונים שעברו ואושרו בקריאה ראשונה, המשקפים את עמדתנו בקשר עם מועד הכרטיס כמו גם הבנה לסוגיות הלקוח העסקי וחבילות התיור. כעת, הוסיפה סובול, תהיה שהות לדייק את הוראות התיקון ולהציע איזון הולם בין הדאגה לרווחת הצרכנים מצד אחד והוודאות לעוסקים מצד שני. בסופו של יום, סיכמה סובול, "אנו תעשייה הבנויה במידה רבה על לקוחות חוזרים ושביעות רצון הנוסעים. הבטחת זכויותיהם הצרכניות היא בראש מעיינינו".

## מיתוג מקצועי

בשנה החולפת נעשה שימוש מיתוגי נרחב בעיצוב "חמש סיבות" שהופק ב-2017 ומופיע באתרי ההתאחדות, עמודי פייסבוק וקבוצות, באנרים באתרי תיירות ועוד.



## מודעות פרסום

ההתאחדות מפרסמת מדי פעם מודעות פרינט, אשר מטרתן לחזק את מעמד משרדי הנסיעות חברי ההתאחדות.

להלן שתי דוגמאות למודעות דפוס שפורסמו בתקופת דו"ח זה (יולי 2017 – יוני 2018):

- מודעה כפולה בגיליון המיוחד של פספורט שהופק וחולק ביריד IMTM 2018
- מודעה שפורסמה במעריב, כחלק משיתוף פעולה שבמסגרתו הוצעה הטבה מיוחדת (חודש חינוך) לחברי ההתאחדות.

מודעה כפולה בגיליון פספורט שהופק ביריד IMTM 2018, פברואר 2018



מימין: הקורס הראשון של ההתאחדות להכשרת סוכני נסיעות  
משמאל: מודעת 5 סיבות למה להזמין דרך סוכן נסיעות

## אתר האינטרנט של ההתאחדות

אתר ההתאחדות פועל בכתובת הקבועה [www.ittaa.org.il](http://www.ittaa.org.il) והוא אתר מונגש במלואו, כנדרש עפ"י חוק, ובשנה החולפת נוספה בו אפשרות להירשם לקבלת הניוזלטר הציבורי שההתאחדות שולחת פעם בשבועיים לתפוצה רחבה.

האתר, אשר מתעדכן באופן שוטף ומציג גם מספר עמודים באנגלית, פועל בשלוש רמות הרשאה:

1. מידע פתוח לציבור – כל גולש שנכנס לאתר יכול לראות, ובכלל זה – מיהם המשרדים החברים בהתאחדות (כולל פירוט הפעילויות: תיירות פנים/נכנסת/יוצאת). משרדים שטרם העבירו להתאחדות את פרטיהם מוזמנים לשלוח: לוגו, שם המשרד ופירוט הפעילות.
2. מידע לחברים בלבד – חברי התאחדות שנכנסים לאתר עם שם וסיסמה של המשרד, נהנים ממידע רב בנושאי חוק ורגולציה, השתלמויות והטבות רבות למחזיקי כרטיס יועץ תיירות של ההתאחדות.
3. ממשק להנפקת כרטיס יועץ תיירות של ההתאחדות – מותנה בשם משתמש וסיסמה אישי. (פירוט לגבי כרטיס יועץ תיירות והטבות: בפרק 11 - פעילות ההתאחדות למען חברה, רווחה והטבות, עמ' 94 בדו"ח זה)

אתר ההתאחדות מציע גם הפניה לאתר מקביל של חברת ש.ע.ל., אשר גם בו היררכיה של הרשאות – מידע הזמין לכל הציבור, ומידע מקצועי מפורט בנושא ויזות – אשרות כניסה למדינות, דרישות וטפסים, הזמנת שליח ועוד.

### פורטל מרכז ההדרכה של ההתאחדות

בשנה החולפת השיקה ההתאחדות פורטל ייעודי לקורסים והשתלמויות, אשר בו עמוד ייעודי לכל קורס או השתלמות המוצעים לחברי ההתאחדות, ופרטי התוכן והלוגיסטיקה. האתר מאפשר הרשמה ותשלום באשראי online - מה ששיפר את חווית המשתמש של הנרשמים, שיפר את אבטחת המידע והוריד עומס רב ממחלקת הנהלת חשבונות. פירוט על הקורסים וההשתלמויות שפורסמו באתר מרכז ההדרכה בפרק 10 – טיפוח המשאב האנושי, עמ' 90 בדו"ח זה.

### סרטוני תדמית

בשנה החולפת השלימה ההתאחדות, עפ"י החלטת הוועד, עוד כמה סרטוני תדמית במסגרת "פמילי גייד" – מתחם מידע פרסומי למשפחה באתר וואלה המצליח. כל סרטון הוקדש לנושא מסוים, והוצג ע"י חבר/ת התאחדות העוסק/ת בנושא ספציפי זה.

ואלה היו נושאי סרטוני התדמית:

1. הזמנה ברשת? עדיף סוכן נסיעות
2. אני לא סוכן נסיעות, אלא מעצב חופשה!
3. חופשה למשפחה מרובת נפשות – סיוט! אלא אם פנית לסוכן נסיעות
4. כך יזמים צעירים מעודדים תיירות נכנסת לישראל
5. המשמעות של הכשרה מתאימה לסוכני נסיעות
6. החשיבות של מכירת ביטוח נסיעות ע"י סוכני הנסיעות
7. ככה סוכן נסיעות יציל לכם את הטיול שאחרי הצבא
8. אנשי עסקים – לא סתם הם טסים רק דרך סוכן נסיעות
9. האם סוכן נסיעות הוא עדיין מקצוע רלוונטי? תופתעו!

את הסרטונים ניתן לראות במתחם ההתאחדות בוואלה: [familyguide6.walla.co.il/item/2975081](http://familyguide6.walla.co.il/item/2975081)

**סה"כ חשיפה לסרטונים אלה באתר וואלה - 123,385 גולשים (יוניקים)**

## רשתות חברתיות

בתקופת הדו"ח פעלה ההתאחדות במסגרת הרשתות החברתיות בעיקר באמצעות הפייסבוק.

קאבר 5 סיבות קיבל "טוויסט" לכבוד 70 שנה למדינה



## עמוד האוהדים של ההתאחדות בפייסבוק (עמוד "עסקי")

עמוד האוהדים של ההתאחדות בפייסבוק הוא צומת שאליו מגיעים ובו מתקהלים כמה מסלולים. בראש ובראשונה, העמוד מהווה "חלון ראווה" של ההתאחדות ופעילותה. מעין מוקד PR אשר העוקבים אחר הפרסומים בו, מעודכנים בנושאים העומדים על סדר יומם של ההתאחדות, ענף הנסיעות והתיירות בארץ ובעולם.

אל עמוד ההתאחדות מגיעות פניות פרטיות (מסנג'ר) מאת אזרחים שמבקשים לשאול שאלות או לקבל הבהרות בענייני תיירות, סוכנים שמעלים שאלה או תהייה, משרדים שאינם חברים ומבקשים לבחון אפשרות להצטרפות ועוד.

בחודשים האחרונים שימש העמוד כמוקד מוביל לגיוס האנשים המתאימים לקורס להכשרת יועצי תיירות שההתאחדות פתחה לאחרונה, וחלק מן התלמידים בקורס הגיעו דרך העמוד.

צוות ההתאחדות, המנהל את העמוד, רואה בכל פנייה כזו הזדמנות להציג ולהדגיש את היתרונות שבנסיעה דרך סוכן בכלל, וכמובן – דרך משרד החבר בהתאחדות.

בחודש יוני 2017 עמוד ההתאחדות מונה מעל 4,600 עוקבים אורגניים – אשר הגיעו לעמוד בעצמם ובחרו לעקוב אחריו. אם אתם עדיין לא עוקבים – הקליקו על הקישור, עשו לייק וסמנו Follow.

[www.facebook.com/mytravelconsultant](http://www.facebook.com/mytravelconsultant)

## קבוצת יועצי התיירות של ההתאחדות בפייסבוק (קבוצה "סגורה")

קבוצת יועצי התיירות של ההתאחדות בפייסבוק מהווה קהילה מקצועית מעודכנת ומוקד תמיכה וסיוע הדדי המעולה מסוגו בפייסבוק ובאינטרנט בכלל, בתחומים המקצועיים של חברי ההתאחדות.

הקבוצה היא סגורה – הפעילות בתוכה (פוסטים וכו') אינה גלויה למי שאינו חבר בקבוצה, והיא מהווה קבוצת אמון אשר בין חבריה מתרחש שיתוף יוצא דופן ברוחבו ובעומקו של ידע, התנסות וקשרים "פרטיים", למרות שעקרונית, החברים מתחרים ביניהם על קהל הנוסעים הישראלי.

כמו כן, החברים "מתאוררים" לעתים בינם לבין עצמם, עם הברקות יוצאות דופן מצד לקוחות, מה שמעורר גל סיפורים מקצועיים, אשר בעקבותיהם גם עולות תובנות כיצד נכון לנהוג במקרים דומים.

ההשתתפות בקבוצה מאושרת אך ורק לעובדים במשרדי נסיעות החברים בהתאחדות. המעוניינים להצטרף לקבוצה מתבקשים להציג בפרופיל האישי שלהם את מקום העבודה באופן גלוי (Public), כדי שחברי הקבוצה יידעו לזהות את המשתתפים.

הקבוצה מנוהלת ע"י צוות ההתאחדות, ומונה כיום (יוני 2018) מעל ל-1,100 חברים.

[www.facebook.com/groups/MyAgent.group](http://www.facebook.com/groups/MyAgent.group)

### **קבוצת תיירות נכנסת של ההתאחדות (קבוצה "סגורה", חדשה)**

בעקבות הרחבת פעילותה של ההתאחדות בתחום התיירות הנכנסת והחלטת הוועדה לתיירות נכנסת, נפתחה לאחרונה קבוצת פייסבוק סגורה (שרק חברים בקבוצה רואים את הדיונים בה) ייעודית לתיירות נכנסת. מטרת הקבוצה: לאפשר פלטפורמה זמינה לדיונים, שיתוף ידע ותמיכה הדדית בתחומי התיירות הנכנסת.

הקבוצה – המנוהלת ע"י צוות ההתאחדות - עדיין קטנה, אך הפוטנציאל רב. מומלץ להצטרף! לתשומת לבכם: חברי הקבוצה מתבקשים להציג בפרופיל האישי שלהם את מקום העבודה באופן פומבי (Public), לטובת זיהוי הדדי של כל המשתתפים.

להצטרפות הקליקו על הקישור ובחרו Join.

[www.facebook.com/groups/2028088000763801](http://www.facebook.com/groups/2028088000763801)

### **קבוצת תיירות פנים של ההתאחדות (קבוצה "סגורה")**

בעקבות בקשת הוועדה לתיירות פנים, נפתחה בשנה האחרונה קבוצת פייסבוק סגורה (שרק חברים בקבוצה רואים את הדיונים בה) ייעודית לתיירות פנים, אשר מיועדת לשיתוף ידע ועדכונים בתחומי תיירות הפנים. לצערנו, הפעילות בקבוצה מועטה. אנו קוראים לחברים העוסקים בתיירות פנים להצטרף לקבוצה זו.

חברים המעוניינים להיעזר בפלטפורמה לדיונים הדדיים, מוזמנים להקליק על הקישור ולבחור Join. לתשומת לבכם: חברי הקבוצה מתבקשים להציג בפרופיל האישי שלהם את מקום העבודה באופן פומבי (Public), לטובת זיהוי הדדי של כל המשתתפים.

[www.facebook.com/groups/1398873507026291](http://www.facebook.com/groups/1398873507026291)

### **קבוצת ווטסאפ – עדכוני תיירות נכנסת ופנים**

בחודש מארס השנה הוקמה קבוצת ווטסאפ של ההתאחדות, המיועדת לעדכונים בלבד בנושאי תיירות נכנסת ותיירות פנים. הקבוצה מנוהלת ע"י מנכ"לית ההתאחדות חני סובול, וכאמור – לא מתקיימים בה דיונים, אלא רק נמסרים עדכונים מרשיות שונות, הנוגעים לתיירות בארץ. להצטרפות לקבוצה זו - נא להעביר למזכירות ההתאחדות את הפרטים: שם, משרד, מס' טלפון נייד.

### **מסרונים**

זו השנה השלישית, בה ההתאחדות נעזרת במסרונים במהלך כינוסים למיניהם, כדי לשלוח הודעות ותזכורות לוגיסטיות ולסייע בהתארגנות בהתאם ללוחות הזמנים שנקבעו (בעוד רבע שעה מתחילה הרצאה, תזכורת להגיע בזמן לסיור לימודי שנרשמת אליו וכו').

## דיוור אלקטרוני - נושאים יעודיים, עדכונים למנהלים וניוזלטר כללי

הקשר עם החברים הוא נושא בעל חשיבות רבה להתאחדות, אשר מקדישה לעניין זה זמן חשיבה ועבודה. בשנה החולפת הסדירה ההתאחדות את נושא הדיוור האלקטרוני, המהווה אמצעי הקשר העיקרי שלה עם הענף.

הדיוורים מתחלקים לכמה רמות עדכון, וכדי להקל על החברים לראות במבט ראשון מהו סוג הדיוור שקיבלו, הנהיגה ההתאחדות בחודשים האחרונים מספר הגדרות שולח, אשר ממנו מתקבל הדיוור:

### ITTA Public

דיוור המגיע משולח זה הינו דיוור ענפי, הנשלח לענף כולו ויכול להציג:

- עדכונים בנושא ספציפי – דיוור אשר מציג נושא אחד בלבד, אשר יש חשיבות להביאו לידיעת הענף. לדוגמה – הרשמה להשתלמות חדשה, הזמנה למפגש עסקי, ברכה לכבוד חג זה או אחר וכיו"ב.
- עדכונים והטבות משולחן ההתאחדות (ניוזלטר כללי) – אחת לשבועיים נשלח דיוור לתפוצה רחבה (כל הענף ואנשים שנרשמו דרך אתר ההתאחדות לקבלת ניוזלטר), ובו ריכוז עדכונים מפעילות ההתאחדות, כתבות מעניינות מהארץ והעולם וכן הטבות לחברי ההתאחדות. נושא ההטבות מורחב בפרק 11 – פעילות ההתאחדות למען חברה – רווחה והטבות, עמ' 94.

### ITTA Managers

דיוור המגיע משולח זה מיועד למנהלים בלבד, ומציג תוכן המיועד רק למנהלים:

- ריכוז עדכונים בעלי חשיבות, כגון: דיווח משיבת ועד, תזכורת על מועד הגשת דו"חות ליאט"א, עדכוני חוק ופסיקה וכיו"ב
- לעתים נשלח גם דיוור אשר מציג נושא אחד בלבד, אשר יש חשיבות לידיעת המנהלים. דוגמה: הודעה על אסיפה כללית

### ITTA Courses

דיוורים משולח זה נשלחים לענף כולו, ומציעים השתלמות / קורס שנקבעו לזמן הקרוב.

### ITTA Incoming

דיוור משולח זה מעדכן את חברי ההתאחדות העוסקים בתיירות נכנסת בנושאים כמו:

- שינויים בשעות פתיחת מעברי גבול
- הזמנה למפגש עסקי עם תיירים מחו"ל
- הזמנה לסיור לימודי וכו'

### ITTA Domestic Tourism

דיוור משולח זה מכוון לחברי ההתאחדות העוסקים בתיירות פנים ומכיל, לדוגמה:

- עדכונים ממוסדות רשמיים בדבר סגירת צירים ו/או שינוי בשעות פתיחה של מעברי גבול
- הזמנה לסיור לימודי וכו'

השימוש בקבוצות מאפשר ניתוב של ההודעות בצורה אוטומטית בהתאם להתמחויות ולעניין.

## כתבות מובילות בתקשורת, שמציגות לציבור את פעילות ההתאחדות וחשיבות סוכני הנסיעות

בין השאר בעקבות מאמצי ההתאחדות, התפרסמו בתקופת דו"ח זה כתבות בעיתונות ובטלוויזיה, אשר מציגות סוגיות שמקדמת ההתאחדות לטובת חברה. להלן שתי דוגמאות לכתבות כאלה, שזכו לתשומת לב רבה בציבור.

**בלי חרטות – כתבה של נגה ניר נאמן (ערוץ 10), 15.05.2018**

**נושא הכתבה:** הצעת החוק שמקדמת ההתאחדות, שתאפשר מכירת מוצרי Non Refundable במשרדי הנסיעות (כמפורט בפרק 1 – חקיקה, תקינה ופסיקה, עמ' 14 בדו"ח זה)

**פרסום ראשון:** שר הכלכלה אלי כהן מתכנן להעביר עוד במושב הזה של הכנסת תיקון לחוק הגנת הצרכן שיאפשר הורדה ניכרת של מחירי החופשות והטיסות - למי שמוכן לשלם מראש ללא אפשרות לבטל. "חוק הגנת הצרכן מטרתו להגן על הצרכן במקרי הונאות ורמאויות", אמר השר כהן אך ציין כי בכוונתו לשנות את החוק שכן "זה נותן לצרכן כוח ואפשרות לבחור בין מגוון מוצרים".

לצפייה בכתבה: <https://www.10.tv/news/163261>



## בלי חרטות: החוק החדש שיאפשר להזמין חופשות במחיר מוזל

שר הכלכלה אלי כהן מתכנן להעביר תיקון לחוק הגנת הצרכן שיאפשר למלונאים וסוכני נסיעות להציע נופשים וטיסות בהנחה אך ללא אפשרות ביטול. "נוכל להוריד מחירים ב-15%-20%"

## סדרת כתבות בחדשות 2 – תמיד תבדקו גם עם סוכן נסיעות!

נושא: חשיפת האמת על מנועי ההזמנות הגלובליים

בסוף שנת 2017 הוצגה בחדשות 2 סדרת כתבות בת 3 פרקים שהכינה כתבת התיירות והצרונות לי אברמוביץ', אשר המסר החוזר בהן: **תמיד-תמיד תבדקו גם עם סוכן נסיעות!** בסידרה חושפת אברמוביץ' את המניפולציות שמנועי ההזמנות הגלובליים מפעילים על הגולש (2 חדרים אחרונים וכו'), פרסום לא הוגן (מחיר לא מלא – דרישה למע"מ מוצנעת) ועוד כהנה וכהנה.

### פרק 1

**הטריקים והשטיקים -האתרים שמציעים חופשות ומקפיצים את המחיר**

קישור: <https://goo.gl/C85TqC>



**כך מציעים חופש ומקפיצים את המחיר**  
פרק ראשון בסדרה: כל הטריקים שכדאי שתכירו

### פרק 2

**נמצאה הנוסחה לדיל המשתלם ביותר? הסודות של אתרי ההזמנות נחשפים**

קישור: <https://goo.gl/7eipWc>



**נמצאה הנוסחה לדיל המשתלם ביותר?**  
הסודות של אתרי ההזמנות נחשפים - פרק שני

### פרק 3

**הדילים והטריקים של אתרי החופשות - איפה משתלם להזמין: האתרים או הסוכנויות?**

קישור: <https://goo.gl/E3igp1>



**כך תחסכו כסף בהזמנת מלון בחופשה**  
הסודות של אתרי ההזמנות נחשפים - פרק אחרון

## פרק 6: פעילות בין-לאומית של ההתאחדות

התאחדות משרדי הנסיעות פעילה ומייצגת את חבריה ואת ענף הנסיעות בישראל לא רק בישראל, אלא גם מול גורמי תיירות מרחבי העולם.

להלן סקירה של הפעילויות בין-לאומיות של ההתאחדות בתקופת דו"ח זה (07/2017-06/2018).

### חברות ב-ECTAA

כפי שדווח בדו"ח השנתי לשנים 2016-2017, התאחדות התקבלה בשנת 2016 כחברה ב-ECTAA (European Travel Agents' and Tour operators' Associations). עוד דווח כי מנכ"לית ההתאחדות מכהנת כחברה בוועדה לתעופה וענייני יאט"א (Air Matters Committee). וכי בהתאם לבקשת ECTAA, שלחה לה ההתאחדות בחודש פברואר 2017, מסמך המרכז מגוון רחב של קנסות ADM אשר חברות התעופה מטילות על סוכנים בישראל. זאת, בגין אירועים שאינם בשליטת סוכן הנסיעות, לרבות במקרים בהם כלל לא הונפק כרטיס טיסה. מאחר שקנסות כאמור נגבים באמצעות מסלקת ה-BSP, עשויה ההתאחדות להגיש את המסמך לרשות ההגבלים העסקיים לקראת פקיעת פטור ה-BSP.

### דיווחים מוועדת התעופה של ECTAA (Air Matters Committee)

#### ישיבה מיום 30.10.2017

##### כללי

- בעקבות פרישתו של יו"ר הוועדה, נבחרה הגב' כריסטין באל מהתאחדות משרדי הנסיעות בצרפת, להחליפו כיו"ר הוועדה. זאת, עד חודש מאי, 2018.

##### יאט"א

- **עדכון משיבת פורום יאט"א המכונה PAPGJC בחודש ספטמבר, 2017** – החברים עודכנו כי ECTAA הביעה בוועדה התנגדות ל-Remittance Holding Capacity (RHC)<sup>1</sup> ב-Resolution 812 ול-EASY Pay ב-812a-2. Resolutions 890, 812a-2.
- לאור הצעות שהועלו לסדר יומה של ועידת יאט"א בפורום המכונה PAConf 40, הודיעה ECTAA ליאט"א כי תידרש להיוועץ בחבריה וכי תעדכן את יאט"א בדבר עמדתה לאחר ישיבת וועדת התעופה.
- לנוכחים הוצגה מצגת שסקרה את הנושאים הבאים:
  - תוצאות ראשוניות מבדיקת פיילוט שנערכה ל-RHC
  - היבטים תחרותיים הגבלים עסקיים
  - אמצעים להבטחת כספי לקוחות במקרה של קריסת חברת תעופה
  - בעלות על חשבון Easy Pay
  - זמינות כספים בחשבון Easy Pay
- החברים סברו כי בעבר הוצג להם מצג לפיו תוכנית ה-RHC תהיה כרוכה באישור שימוש בכרטיסי אשראי (לרבות כרטיסי אשראי של סוכני הנסיעות), אך בפועל Resolution 890, עוסקת בתשלום באמצעות כרטיס האשראי של הלקוח. הודגש כי ברור שכל חברת תעופה

<sup>1</sup> קביעת רף מכירות מקסימלי למשרד נסיעות ב-BSP, שחריגה ממנו עלולה להצריך את המשרד בהפקדת ערבות בנקאית.

<sup>2</sup> תשלום באמצעות "ארנק אלקטרוני" (e-wallet).

רשאית לבחור באמצעי תשלום כראות עיניה ובהתאם לשיקול דעתה הבלעדי אך לא ברור מדוע באופן כולל ואחיד, קובעת ההחלטה כי כל חברות התעופה חברות יאט"א, יקבלו כרטיסי אשראי של לקוחות פרטיים ושל לקוחות עסקיים אבל לא יכבדו כרטיסי אשראי של סוכני נסיעות. החברים סברו כי יש בהחלטה כדי להפלות לרעה סוכני נסיעות וצינו כי יש חברות תעופה (דוגמת קבוצת לופטהנזה) שכבר הצהירו באופן גלוי כי לא יכבדו כרטיסי אשראי של סוכני נסיעות. החברים העירו כי הם סבורים שנדרש פיילוט לתקופה של כשנתיים לבחינת ה-RHC. זאת, מאחר שהתכנית כולל מנגנון פיקוח הקרוי "Real Time Sales Monitoring", הבוחן מכירות הסוכנים והעלול להשפיע על יכולתם להמשיך לרכוש כרטיסים עבור לקוחותיהם.

• לאור האמור לעיל, גיבשה הוועדה המלצות עבור ועידת ה-PACConf:

- קיבולת המכירה תהיה בשיעור של 100% +
- תיקון Resolution 890 באופן שיתיר תשלום באמצעות כרטיסי נסיעות של סוכני נסיעות
- יאט"א תספק למשרדי הנסיעות מורשי יאט"א התחייבות חתומה ושימה להבטחת כספי לקוחות במקרה של קריסת חברות תעופה
- נדרשות הבהרות נוספות בקשר עם היבטים שונים של תוכנית Easy Pay

• **בחינת סעיפים על סדר היום של PACConf 40 –**

- Global Default Insurance החברים הציגו את הקשיים שביישום התוכנית למשל: נציג ההתאחדות הרומנית ציין שאם חברת הביטוח מסרבת לבטח סוכן, עליה לנמק מדוע. נציג ההתאחדות ההולנדית ציין כי יש סוכנים שכלל לא קיבלו מענה מחברת הביטוח.
- PCI-DSS – לשאלת מזכירות הוועדה אם ההתאחדויות מסייעות חבריהם בציות (compliance) להנחיית יאט"א, סקרה כל התאחדות אם וכיצד היא נוהגת. מהסקירה עלה כי בחלק ממדינות האיחוד לא פועלות חברות אבטחה מוסמכות (QSA) שהוסמכו על ידי המועצה לתקני אבטחה כדי לבחון את עמידת התאגידים השונים בתקן PCI DSS. עוד הוסבר כי לאור המורכבות הכרוכה, נראה כי מרבית משרדי הנסיעות כנראה שלא יעמדו בתאריך היעד שקבעה יאט"א (מארס, 2018). זאת, בין היתר, מאחר שליאט"א עצמה אין מספיק ידע בנושא ולכן אינה מסוגלת לסייע למשרדי הנסיעות לבצע את ההתאמות והבדיקות הנדרשות. לאור העובדה שיאט"א ציינה כי תספק מסמך הנחיות בחודש דצמבר 2017, או בחודש ינואר, 2018, שיכלול תוכנית בת 6 חודשים לביצוע ההתאמות הנדרשות, נראה זה בלתי סביר שמשרדי הנסיעות יעמדו בתקן כבר בחודש מארס, 2018.

קריסת חברות התעופה אליטליה, אייר ברלין וקונביאסה (Conviasa)

- התקבלו דיווחים לפיהם אייר ברלין תחדל מפעילות ביום 28.10.2017. נכון למועד זה, קיימים כ-200,000 כרטיסי טיסה שהתמורה עבורם שולמה אך הטיסות לא בוצעו. בשלב זה נראה כי לופטהנזה עשויה לרכוש את החברה, מה שיעלה שאלה בקשר עם מעמדה בשוק.
- לא ניתן היה להגיש בקשות להחזרים (refunds) עבור חברת התעופה Conviasa. זאת, גם טרם השעייתה ממערכת ה-BSP. המקרה הובא בפני ה-Travel Agency Commissioner, אשר פסק לטובת הסוכנים.<sup>3</sup>

קנסות ADM של קבוצת לופטהנזה בגין "No Show"

- פניה שכל הנראה הגיש סוכן ל-TAC, נמשכה על ידו ולכן הטיפול בה פסק.

<sup>3</sup> בפניה ל-TAC התברר כי יאט"א ניסתה גם בעבר לפעול בדרך דומה עם חברת Air Mauritania וגם במקרה זה פסק ה-TAC כי מדובר בהפרה של כללי יאט"א.

- נציג ההתאחדות הבלגית ציין כי חלה עלייה בקנסות ADM למשרד הנסיעות בגין אי עליית נוסע לטיסה. זאת, גם כשהנוסע ביטל את הטיסה ישירות מול חברת התעופה.
- מזכירות הוועדה ציינה כי בגרמניה נפסק בעבר בביהמ"ש המחוזי בפרפורט כי קנס ADM עבור "No Show" אינו חוקי.

#### האיחוד האירופאי

- DCC קבוצת לופטהנזה (קנס עבור הזמנות ב-GDS)
  - זכור ECTAA הגישה תלונה למשרד התחבורה האירופאי (DG MOVE). דווח על מפגשים שנערכו בנושא זה עם הנציבה בולק (Bulc) ממשרד התחבורה בנציבות ועם חברה הפרלמנט מונטרו (Monteiro) החברה בוועדת תחבורה והתיירות בנציבות.
  - הנציגים הביעו חשש לאור הודעת בריטיש ואיבריה כי יחלו לגבות קנס עבור הזמנות ב-GDS, החל מיום 1.11.2017 ויציגו במערכות ה-NDC (למכירה ישירה), את המחירים ללא הקנס.
- תיקון רגולציה 80/2009 בנושא CRS (מערכות הזמנה ממוחשבות)
  - ביום 5.10.2017, פרסם משרד התחבורה האירופאי (DG MOVE) לציבור מסמך להערות לשם בחינת תיקון חקיקה.
  - ברבעון הראשון של שנת 2018, צפויה להיערך היוועצות עם הציבור והליך הבחינה צפוי להסתיים בתחילת שנת 2019.
  - ECTAA סבורה כי יש לתת את הדעת על הנושאים הבאים:
    - הגדרת המונח "מוביל אוויר"
    - חיזוק הרגולציה
    - מגמת קונסולידציה בין חברות תעופה
    - עלויות הכרוכות בשימוש במערכות ה-GDS
    - מנועי חיפוש ופלטפורמות להזמנות
    - דיגיטציה

#### נושאים לישיבה הבאה

- נציג ההתאחדות הפורטוגלית עדכן כי יאט"א הודיעה לסוכנים בפורטוגל שעליהם לשלם ל-BSP באמצעות בנק בגרמניה מה שמחייב להקדים תשלומים שכן העברה בנקאית בין מדינות אורכת זמן ממושך יותר.
- מזכירות הוועדה ציינה כי התקבלו תלונות דומות בפינלנד ובאסטוניה.

#### ישיבה מיום 14.2.2018

##### DCC קבוצת לופטהנזה (קנס עבור הזמנות ב-GDS)

- מזכירות הוועדה עדכנה כי בפגישה שהתקיימה במשרד התחבורה (DG MOVE) הודיעה הנציבות כי ההחלטה על התלונה שהגישה ECTAA צפויה להתקבל ככל הנראה בחודש מארס. עוד דיווחה המזכירות כי ניכר שהתלונה תידחה. במקרה זה, תהיה ECTAA רשאית להגיש ערעור. השאלה העיקרית בתלונת ECTAA היתה האם התנהלות לופטהנזה, בהתחשב בחלקה בשוק, עולה כדי הפרת הרגולציה החלה על מערכות הזמנה הממוחשבות (CRS). עוד הוזכר כי לקראת סוף שנת 2017, הודיעו חברות תעופה נוספות כי יטילו קנסות על משרדי הנסיעות המזמינים באמצעות ה-GDS ובהן, בריטיש ואיבריה ואייר-פראנס-ק.ל.מ.
- התקיים דיון בקשר עם הגשת תלונות מעין אלה מקום בו יש ספק אם תתקבלנה.

- יו"ר הוועדה ציינה כי מרבית חברות התעופה לא מבינות את החשיבות של מערכות ה-GDS בעבודת סוכני הנסיעות ונציגי ההתאחדות ההולנדית אף ציין כי הטלת הקנס על סוכנים המזמינים באמצעות ה-GDS עשויה לפעול כחרב פיפיות ולפגוע בחברות תעופה דווקא בקווים שבהן הן לא דומיננטיות.

#### תיקון תקנה 80/2009 בנושא CRS (מערכות הזמנה ממוחשבות)

- מזכירות הוועדה עדכנה כי הנציבות בתהליך לבחירת יועץ לערוך מחקר על תיקון החקיקה.
- במקביל, תחל הנציבות בהליך היועצות עם הציבור לקראת הקיץ והצהירה כי מטרתה לקדם תיקון חקיקה שיהיה רלוונטי לתקופה של 5 שנים לפחות. המזכירות העריכה כי הנציבות לא תפרסם תיקון לפני אוקטובר, 2019 (מועד הבחירות).
- יו"ר הוועדה ציינה כי סוגיה מרכזית בתיקון תהיה האם וכיצד יוכפפו מנועי חיפוש המאפשרים הזמנת טיסות, לחיקוק.

#### תיקון תקנה 1008/2008

- הנציבות מקדמת תיקון חקיקה הרלוונטי לחברות תעופה (common rules for the operation of air services in the Community). הליך הערכת הצורך בשינוי ככל הנראה יושלם עד חודש ספטמבר 2018, והליכי חקיקה יחלו ככל הנראה בסתיו 2019.

#### מאלב – עדכון הליך משפטי

- הדיון הבא בבית המשפט באמסטרדם יתקיים ביום 13.3.2018.
- התביעות המיוצגות על ידי ECTAA מהוות כשליש מהפיקדונות המוחזקים על ידי ה-BSP ויאט"א.

#### קריסת חברות תעופה

- לאור קריסת חברות התעופה אייר ברלין, מונרך ו-NIKI, נפגשו נציגי ECTAA עם הנציבה בולק (Bulc) ממשרד התחבורה בנציבות. החברים עודכנו כי בשנת 2013, נערך מחקר בנושא הבטחת כספי לקוחות. ממצאי המחקר באותה עת העלו כי שיעור מזערי מכרטיסי הטיסה נפגע בשל קריסת חברות תעופה וכי אין טעם כלכלי בנקיטה בצעדי הגנה. עם זאת, לאור פשיטות הרגל האחרונות, הנציבות תבחן אילו צעדים ננקטים בענף והאם יש מקום לאסדרת הנושא בחקיקה. עם זאת, ציינה הנציבות כי כל יוזמה חקיקתית חדשה צריכה להיות מוגשת עד חודש מאי 2018 (סיום הכהונה). הנציבות המליצה כי אוסטרליה, שצפויה לכהן כנשיאה הבאה של הנציבות, תשקול לתקן את תקנה 261/2004<sup>4</sup>, באופן שתכלול התייחסות להטחת כספי לקוחות.
- נציגי ההתאחדות הבריטית הודיעה כי ממשלת בריטניה בוחנת תיקון חקיקה (במסגרת החקיקה הצרכנית) שמטרתו להגן על כספי לקוחות.
- נציגי ההתאחדות הגרמנית סבר כי הפתרון הרצוי הוא ברמת אמנת התעופה הבינ"ל - ICAO.
- נציגי ההתאחדות הדנית עדכן כי בדנמרק פותחה קרן להבטחת כספי לקוחות שחברות התעופה מעבירות לה סכום נתון עבור כל כרטיס טיסה שנמכר. הכספים שבקרן יישמשו להשבת כספי לקוחות במקרה של קריסת חברת תעופה.
- נציגי ההתאחדות ההולנדית ציין כי ככל שהנציבות מתקדמת לגבש פתרון אחיד, ייתכן שהפתרון צריך להיות ברמה המדינתית.
- החברים הסכימו שעל ECTAA להמשיך ולהפעיל לחץ על הנציבות האירופאית לתיקון תקנה 1008/2008 באופן שתכלול הגנה ללקוחות.

<sup>4</sup> המקבילה לחוק שירותי תעופה הישראלי.

## PCI-DSS

- החל מיום 1.3.2018, יידרשו כל משרדי הנסיעות ע"י יאט"א לעמוד בתקן PCI DSS. יו"ר הוועדה עדכנה כי בשלב זה, לא צפויה השעייה של משרד הנסיעות מה-BSP בשל אי עמידה בתקן.
- נציגי ההתאחדויות דיווחו לוועדה על קשיים שהציפו משרדי הנסיעות במדינותיהם בקשר עם עמידה בתקן.
- עוד עלה בדיון חוסר הסימטריה והשקיפות לגבי חברות התעופה והתאמתן לתקן PCI DSS.

## New Gen ISS – Remittance Holding Capacity (RHC)

- אימוץ ויישום התוכניות החדשות יחל בהדרגה החל מחודש מארס, 2018.
- Global Default Insurance (GDI) אומץ בינתיים ב-20 מדינות.
- תכנית EasyPay בשלב הפיילוט בנורבגיה, שבדיה, פינלנד ואיסלנד.
- נציגי התאחדויות צרפת והולנד דיווחו כי סוכנים מתקשים לקבל מענה מחברות הביטוח

## שונות

- Passive Segments – חלק מהחברים דיווחו כי המעבר של חלק מחברות התעופה להפצה ישירה (וייבוא ההזמנה למערכות ה-GDS על ידי הסוכן) הביא לתופעה הקרויה "passive segment" וכי חברות ה-GDS מחייבות את חברות התעופה על כך.
- המשך חברות התאחדות בריטניה ב-ECTAA בעקבות ה-Brexit.
- פניית ECTAA ליאט"א בקשר עם Resolution One Order והבעייתיות שלה אל מול תקנות הגנת הפרטיות האירופאיות (GDPR).<sup>5</sup>

## דיווח מהכנס החצי שנתי של ECTAA

### דיווח מכנס 30.11.2017-1.12.2018

#### מושב מס' 1 – Travel distribution – today and tomorrow

- סקירת תמורות שחלו בתחום מכירת כרטיסי טיסה, בהן:
  - מערכת ההפצה הגלובאלית האחידה של יאט"א
  - מערכת ההפצה של יאט"א היתה זמינה רק לסוכנים מורשי-יאט"א
  - כניסת מערכות ההפצה הגלובאליות (GDS)
- בעבר מחירי כרטיסי הטיסה היו מפוקחים על ידי ממשלות.
- ליברליזציה בשוק התעופה האירופאי שינתה את המבנה התחרותי של השוק ובעקבות ירידה בהכנסות, החלו חברות התעופה לעסוק גם בהפצת כרטיסי הטיסה ובמכירת מוצרים נלווים. זאת, באמצעות מערכות למכירה ישירה (NDC). כעת, גם לחברות התעופה יש גישה לטכנולוגיה שלפני כ-20 שנה היתה בעיקר נחלתן של חברות ה-GDS.
- בנוסף, נכנסו לענף גם חברות טכנולוגיה ללא רקע קודם בתיירות. כך למשל, אקספדיה, מארכן התיירות הגדול ביותר, הוקמה ע"י מייקרוסופט.
- סוכני הנסיעות חייבים לאמץ את הטכנולוגיות החדשות כדי להמשיך ולהתקדם.

<sup>5</sup> "Resolution One Order" דנה ברשומת הזמנה של לקוח הכוללת נתונים רבים ובהם, פרטי הלקוח, לקוחות, פריטי הזמנה, פרטי תשלום וחיוב, מועדי מימוש ההזמנה, סטטוס ההזמנה וכד'.

- NDC – מאפשרת לחברת התעופה מכירה ישירה ללקוח. One Order - צפויה להחליף את סביבת העבודה של ה-PNR. שילוב זה עלול להפחית את השקיפות ללקוח, להחליש את מערכות ה-GDS ולהשפיע על צורת עבודת משרדי הנסיעות.
- לכל ה"ל יש להוסיף את התיקונים המתוכננים בתקנה 89/2009 – המסדירה את עבודת מערכות ההזמנה הממוחשבות (CRS) ובתקנה 1008/2008.

#### שאלות לדיון

- האם לאור ה"ל נותרה משמעות להרשאת יאט"א?
- מה צפוי להיות תפקיד מערכות ה-GDS בעתיד?
- הגנה על מידע

#### דיון

- סוכני הנסיעות צריכים להשקיע בהגנה על שקיפות המידע
- הערך המוסף של הסוכן ללקוח לעומת חברות התעופה – 70% ממכירות כרטיסי הטיסה עדיין באמצעות סוכני נסיעות
- לקוחות עסקיים ו משקי-בית (leisure) – שווקים שונים שצפויים להסתגל לשינויים באופן שונה.
- **סיכום** – חברות התעופה עדיין מצפות ממשרדי הנסיעות למכור עבורן כרטיסי טיסה. החברים הסכימו כי על חברות התעופה לספק למשרדי הנסיעות כלים טכנולוגיים יעילים לפני שידרשו שמשרדי הנסיעות להשקעות נוספות מצד המשרדים.

### מושב מס' 2 - Geopolitical events and security threats

- כפיר איבגי, מנהל אגף א' חירום, בטחון, מידע וסייבר במשרד התיירות בישראל הרצה לחברים בנושא בטחון בתיירות. **מושב זה אורגן ביוזמת ההתאחדות.**
- נושאים לדיון:
  - השפעת התקשורת על תפיסת הביטחון של יעד תיירותי
  - תיירים רוצים להרגיש בטוחים אך לא לראות ולחוש בכל רגע נתון נוכחות אנשי בטחון
  - תפקיד משרד החוץ בידוע נוסעים על סיכונים ודרכי המודדות
  - הכשרת עוסקים בתחום התיירות לטיפול המצבי חירום
  - קושי משרד הנסיעות להתחייב על בטיחות אתר תיירות בהתבסס על מידעים ממשרד החוץ
  - דירקטיבה חדשה (PTD)<sup>6</sup> מתירה לצרכנים לבטל חבילות נופש אם הם סבורים כי קיים סיכון בטחוני במדינה היעד – אתגר חדש

### הצגת יעד מועדף לשנת 2018 - מלזיה

### מושב מס' 3 - China tourism

- עדכון סטטוס פרויקט שיתופי פעולה בתיירות "Partnership in Tourism" - ECTAA תפיץ לחבריה מידע על אירועי B2B בארה"ב, סין והאיחוד האירופאי.

### מושב מס' 4 - Brexit impact on tourism

- סקירה – ערך התיירות היוצאת מאנגליה לארצות האיחוד
- שיחות הסחר הקרובות יתמקדו בנושאים הבאים:

<sup>6</sup> הדירקטיבה - Package Travel Directive ("PTD") תכנס לתוקף בחודש יולי, 2018.

- תעופה – גישה לשווקים
- גבולות ואשרות
- הגנת הצרכן
- תעסוקה (בתחום משרדי הנסיעות)
- בשלב זה לא ידוע עיין מה יהיה טבע היחסים המסחריים בין בריטניה לאיחוד האירופאי.
- הנוכחים ציינו כי על אף אי הוודאות יש לספק מידע רלוונטי לציבור הנוסעים והביעו חשש מפגיעה בהזמנות בשל חששות הלקוחות
- מזכירות האסיפה עדכנה כי עתיד להתפרסם מסמך רשמי המפרט את צרכי הענף התיירות במישור היחסים שבין בריטניה לאיחוד.
- החברים הסכימו כי ל-Brexit משמעות לא רק כלפי בריטניה אלא גם למדינות האיחוד המסתמכות במידה רבה על תיירות נכנסת מבריטניה. הוחלט לעקוב אחר הנושא וככל שעולה צורך לאמץ עמדות על היבטים שונים של ה-Brexit.

### דיווח מוועידת PAConf 40 של יאט"א

- דיווח: על אף התנגדות ECTAA ו-WTAAA, התקבלה תכנית New Gen Iss המשלבת מס' תקנות חדשות (Resolutions) ובראשן Resolution 812 ו-Resolution 890.
- תכנית New Gen Iss תביא לשינוי מהותי בנושא הרשאת משרדי הנסיעות (IATA accreditation):
  - Light Accreditation: מכירת כרטיסי טיסה של חברות תעופה חברות יאט"א. זאת, גם ללא עמידה בקריטריונים הפיננסיים של יאט"א וכנגד מכירות pre-paid במערכת Easy Pay-
  - Standard Accreditation: בדומה למסלול הנהוג כיום שיכלול בחינת עמידת המשרד בקריטריונים הפיננסיים, RHC<sup>7</sup>, תשלום ב-BSP.
  - Multi-Country Accreditation: למשרדי הנסיעות גדולים שלהם פעילות בכמה מדינות.
- אחד המרכיבים המרכזיים של התכנית הוא ה-RHC, אליו מתנגדת ECTAA. מדובר למעשה במכסת המכירות שיש בה כדי להגביל את מכירות משרדי הנסיעות. מרגע שיגיע הסוכן ליעד המכירות, יידרש הסוכן לשלם על רכישותיו מראש.
- יאט"א הסבירה את התיקון בכך שהוא עשוי לצמצם הונאות. ECTAA סבורה כי הונאות הן עדיין חלק שולי מאוד ב-BSP וכי קיים מנגנון יעיל ופחות פוגעני הקרוי Real Time Sales Monitoring. יאט"א קיבלה את הרעיון אבל רק כחלק מה-RHC.
- ECTAA ציינה כי סבורה של RHC עלויות להיות השלכות אנטי-תחרותיות והודיעה כי היא שומרת על זכותה לפנות לקבל ייעוץ משפטי בנושא זה.
- בחינת החלטות שהתקבלו ב-PAConf:
  - RHC Formula: יאט"א רצתה שהרף יעמד על חריגה של 15% מהמחזור. בעקבות מו"מ עם ECTAA הוסכם כי הרף יעמוד על 100% ביחס למחזור.
  - Resolution 890: ההחלטה 890 אוסרת את השימוש בכרטיסי אשראי של סוכני הנסיעות כאמצעי תשלום. הנוסח החדש של החלטה 890, מאפשר שימוש בכרטיס האשראי של הסוכן באישור חברת התעופה. צוין כי חברות תעופה לא רשאיות להפלות. כלומר, אם במסגרת תכנית מסוימת חברת התעופה מכבדת כרטיס אשראי עסקי של גוף אחד, היא חייבת לכבד את כל כרטיסי האשראי העסקיים במסגרת תכנית זו, בלי קשר לזהות המחזיק בהם. הוראה דומה קיימת ב-Regulation fee באיחוד האירופאי.

<sup>7</sup> קביעת רף מכירות מקסימלי למשרד נסיעות ב-BSP, שחריגה ממנו עלולה להצריך את המשרד בהפקדת ערבות בנקאית.

- ישיבת 40 PAConf היתה ישיבת ה- PAConf הראשונה שהיתה פתוחה לנציגי התאחדויות משרדי הנסיעות. זאת, לפי בקשות ECTAA ו-WTAAA.<sup>8</sup>
- החלטה: החברים סברו כי לאור ההחלטות שהתקבלו בישיבת ה- PAConf, על ECTAA לפנות לנציבות התחרות (DG COMP) ולהצביע על החששות התחרותיים שמעוררת תכנית ה-New Gen Iss. ECTAA תכין נייר עבודה שיבחן כיצד מתיישבות החלטות יאט"א עם סעיף 101 לאמנה האירופאית.<sup>9</sup>

#### תיקון כללי CRS ועדכונים על מערכת ה-DCC של קבוצת לופטהנזה

- הנציבות תחל בתיקון כללי ה-CRS (Computerized Reservations Systems) בשנה הבאה.
- בעקבות תלונת ECTAA על לופטהנזה בקשר עם הטלת קנס על הזמנות באמצעות ה-GDS, הוזמנה ECTAA לפגישה מקדמית אצל חברת פרלמנט החברה בוועדת התחבורה.
- בתגובה לשאלה אם ניתן להגיש תלונה על נגד בריטיש-איבריה ו-איירפראנס-ק.ל.מ. נאמר כי ימתינו עם ההחלטה אם להגיש תלונות נוספות עד שיראו אילו פלטפורמות מציעות אותן חברות.

#### GDPR

- המזכירות עדכנה כי ביום 25.5.2018, צפויות להיכנס לתוקף תקנות הגנת המידע (General Data Protection Regulations) שיחייבו במשרדי נסיעות בציות בתחומים אלה:
  - הסכמת לקוחות
  - מדיניות פרטיות
  - אחסון מידע
  - בסיס משפטי
  - העברת מידע בינ"ל
- המזכירות הציגה שאלות שעלו בוועדה המשפטית של ECTAA

#### יישום תקנות חבילות הנופש (PTD)

- בדיון עלה כי בכוונת ממשלת צ'כיה לדרוש ממארגני תיירות (tour operators) להבטיח כספי לקוחות וכי גם באירלנד ופולין יש הצעות דומות.

#### שונות

- בעקבות ריבוי קריסות חברות התעופה בעת האחרונה, הוחלט לפנות לשרת התחבורה בנציבות האירופאית ולהדגיש בפניה את הצורך בהבטחת כספי הנוסעים במקרים של קריסת חברות תעופה. בנוסף, יפעלו החברים במדינות שלהם כדי לעורר מודעות לנושא.

#### הצטרפות ההתאחדות לארגון הבינ"ל WTA

ביום 22.5.2018, התקבלה ההתאחדות כחברה מן המניין בארגון התיירות הבינלאומי World Tourism Alliance (ה-WTA).

ה-WTA היא אגודה גלובאלית ללא שיוך פוליטי וללא כוונת רווח, שחבריה הם ארגוני תיירות בכל רחבי העולם (דוגמת ההתאחדות), בתי עסק בתחום התיירות, אקדמאים חוקרים ומוסדות לימוד ורגולטורים (בדימוס) בתחום התיירות.

נכון למועד זה, מונה ה-WTA, 109 חברים מכל רחבי העולם, כאשר המטה ה-WTA ממוקם בסין.

<sup>8</sup> World Travel Agents Association Alliance  
<sup>9</sup> הסעיף האוסר על הסדרים כובלים.

ה-WTA, תספק לחברים בה פלטפורמות להיכרויות בין הגופים השונים וליצירת שיתופי פעולה ביניהם. בין היתר, מתכנן הארגון להקים מוסדות לימוד ומחקר בתחום התיירות, לייעץ לגופי ממשל ולרגולטורים, לקיים מפגשים ותערוכות ולקדם שיתופי פעולה בין המגזר הציבורי למגזר הפרטי-עסקי, לשם פיתוח ענפי התיירות ושילובם עם תעשיות נוספות.

## פעילות בינ"ל של ההתאחדות במסגרת יריד IMTM 2018

בפרק 7 – כינוסים ענפיים, עמ' 64, מפורטת התוכנית העשירה שיזמה וערכה ההתאחדות במסגרת יריד IMTM שהתקיים במחצית הראשונה של חודש פברואר. בפרק זה נזכיר את הפעילויות הבין-לאומיות שההתאחדות הציעה לחבריה במסגרת, תערוכת התיירות הגדולה בישראל – IMTM 2018.

1. אירוח סוכני נסיעות ממדינות אירופה במסגרת תוכנית Hosted Buyers שמארגן משרד התיירות במסגרת IMTM לתיירים מחו"ל. השנה אירחה ההתאחדות 5 סוכנים מן המדינות יוון ובולגריה.

2. במסגרת יריד IMTM 2018, אירגנה ההתאחדות (באמצעות שירות ש.ע.ל. ביזנס) מפגש מיוחד של **בראנץ' עסקי לחברי ההתאחדות עם משלחת בכירי התיירות בחבל קרינתיה באוסטריה**. כ-30 סטונאים, מארגנים ומשרדי נסיעות העוסקים בתיירות יוצאת ובתיירות נכנסת הגיעו למפגש העסקי המיוחד עם המשלחת, אשר יוזמת ביסוס תיירות לאזור היפהפה, עם הצעות תיירות ספציפיות מחד, ומאידך - איתור שיתופי פעולה עסקיים הדדיים במניפה רחבה, לטווח הארוך.

מטרות המשלחת -

- ← גיבוש מוצרי תיירות אטרקטיביים בין קרינתיה לישראל וביין ישראל לקרינתיה
- ← הקמת טיסות צ'רטר בין ישראל לקרינתיה
- ← טיסות וחופשות משפחתיות לשדה התעופה קרנטן כבר בסוכות וחנוכה 2018.
- ← לייצר קשרים עסקיים ארוכי טווח עם שותפים ישראלים ולהציע מוצרי תיירות יחודיים לנוסע הישראלי
- ← בחינת תיירות נכנסת לישראל

המפגש היה מוצלח מאד והניב קשרים אשר כבר מיושמים לשיתוף פעולה.

במפגש עם משלחת הבכירים מקרינתיה השתתף גם אורי שרון, נציג משרד התיירות האחראי על המדינות: גרמניה שווייץ ואוסטריה. בסיום המפגש התקיימה פגישת עבודה עם המשלחת מקרינתיה, לקידום התיירות הנכנסת לישראל.



3. **מפגשי B2B עם תיירנים מן העולם -** במסגרת פעילות משרד התיירות ביריד IMTM 2018, קיימו נציגי כ-20 משרדים חברי התאחדות העוסקים בתיירות נכנסת סידרה של מפגשי B2B פורים עם כ-40 סוכנים ומארגנים ממדינות רבות בחו"ל: אוסטרליה, ברזיל, קנדה, סין, צרפת, גיאורגיה, גרמניה, הונגריה, הודו, איטליה, יפן, רוסיה, בריטניה וארה"ב.



### **מפגש צהריים עסקי עם תיירנים מרחבי העולם – כנס ישראל לתיירות 2018**

עשרות חברי התאחדות העוסקים בתיירות נכנסת (ראו פרק 8, עמ' 82) קיימו בתחילת חודש דצמבר 2017 מפגש צהריים עסקי עם עשרות סוכני נסיעות ממדינות רבות מחו"ל, שהשתתפו בכנס ישראל לתיירות שאורגן ע"י משרד התיירות. המפגש, שהתקיים בתיאטרון החאן בירושלים, הצטיין באווירה טובה ושיתוף פעולה בין עמיתים למקצוע והניב קשרים עסקיים חדשים, להבאת תיירים לישראל.



## מפגשים עסקיים שאירגנה ההתאחדות לחבריה

### ארוחת בוקר עסקית עם משלחת בכירי תיירות מאוסטריה העילית

בחדש ינואר 2018 נפגשו קרוב ל-30 חברי התאחדות עם משלחת בכירי תיירות מאוסטריה העילית ולינץ. המפגש יועד לעוסקים בתיירות יוצאת ותיירות נכנסת כאחד, והתקיים לאור חזון המשלחת – לייסד שיתוף פעולה נרחב בתיירות הדדית בין אוסטריה העילית לישראל. במפגש הוצגו הנושאים:

- שדה התעופה לינץ - נמל תעופה מרכזי לטיסות בין ישראל לאוסטריה
- אוסטריה העילית - יעד עולה לתיירות מישראל
- אירוטורס - הזמנה לשנת"פ בתחום שירותי קרקע עם מארגנים מישראל
- אופקים חדשים לקראת 2 טיסות בשבוע בעונת התיירות
- הזמנה לשנת"פ תיירות נרחב בתיירות יוצאת ותיירות נכנסת

בסיום המצגות התקיימו מפגשי B2B ונוצרו קשרים עסקיים אשר הולכים ומבשילים.

### לינץ ואוסטריה העילית - חידושים והצעה לשנת"פ

הזמנה לארוחת בוקר עסקית - 18.01.18

### עם משלחת של בכירי התיירות מאוסטריה העילית



**המטרה: הידוק ועיבוי קשרי התיירות עם ענף הנסיעות הישראלי לתיירות יוצאת ותיירות נכנסת**

**בראנץ' עסקי עם משלחת בכירי תיירות מקרינתיה, אוסטריה**  
(ראו פירוט בתחילת פרק זה - פעילות ההתאחדות ביריד IMTM 2018)

### קידום סדנאות תיירות מחו"ל

בנוסף לאירגון מפגשים עסקיים עם גורמים מחו"ל, ההתאחדות גם מציעה שירות של קידום סדנאות תיירות Tourism Workshops המאורגנות ע"י גורמים מחו"ל. הפעילות נעשית באמצעות שירות ש.ע.ל. ביזנס, ולהלן מספר דוגמאות מתקופת דו"ח זה:

### סדנת תיירות צרפת:

הציעה לעוסקים בתיירות לצרפת הזדמנות לפגוש מעל ל-30 חברות וגופי תיירות – חברות תעופה, השכרת רכב, מלונות, מארגני תיירות ואטרקציות, בפריסה לפי אזורים: בכל צרפת, פריז והסביבה, הריביירה הצרפתית, עמק הלואר, אלזס ושמפיין. עשרות רבות של חברי התאחדות נרשמו והשתתפו בסדנה, אשר ההתאחדות מקדמת עבור לשכת התיירות של צרפת זו השנה השלישית ברציפות.

**יום ב' 30.10.17 - סדנת תיירות צרפת**

**צרפת שלא כולם מכירים!**

**יותר מ-30 חברות וגופי תיירות מצרפת!**

### להכיר את לטביה (במסגרת יריד IMTM):

אל ההתאחדות הגיעה פנייה מלטביה, אשר קבעה סדנת תיירות שתציג בפני באי IMTM את האפשרויות והיתרונות בתיירות למדינה השוכנת בצפון אירופה. ההתאחדות (באמצעות שירות ש.ע.ל. ביזנס) הכינה והפיצה קמפיין שיווקי להרשמה לסדנה זו, לשביעות רצונם של המארגנים.

**הזמנה לסדנה: Travel to Latvia!**

**במסגרת תערוכת IMTM**

**יום שלישי 6.2.18 בשעה 11:30 אולם G קומה 1**



## נפאל – מפגש ראשון מסוגו עם נפאל כיעד תיירות

שגרירות נפאל פנתה אל ההתאחדות בבקשה לסייע בקידום והרשמה למפגש חגיגי שאירחו שגריר נפאל בישראל ורעייתו עבור חברי ההתאחדות, כדי לחשוף – בפעם הראשונה – את נפאל כיעד תיירות, לענף הנסיעות. ההרשמה לאירוע זה התמלאה בתוך שעותיים, והנפאלים סיימו את הערב החגיגי בתחושה עילאית.

## נפאל 2018 וארוחת ערב

להכיר את נפאל כיעד תיירות



## נפאל 2018 – נופים



## נפאל 2018 – טבע



## נפאל 2018 – תרבות ואנשים



## חתימה על הקוד האתי הגלובלי לתיירות בכינוס של UNWTO בספרד

בטקס חגיגי שנערך בתחילת חודש נובמבר 2017 בארמון הממשל בוולנסיה שבספרד, חתמה התאחדות משרדי הנסיעות ויועצי התיירות בישראל על הקוד האתי הגלובלי לתיירות של ארגון התיירות העולמי של האומות המאוחדות UNWTO.

מנכ"לית ההתאחדות, חני סובול, ייצגה את ההתאחדות בטקס, אשר נערך בנוכחות ראשי ממשל של ממשלת ספרד והאומות המאוחדות וכן ראשי התאחדויות נסיעות ותיירות מכל העולם. הטקס פתח את הוועידה העולמית הרביעית של התאחדויות סוכני הנסיעות. ביחד עם ההתאחדות הישראלית, חתמו על הקוד האתי הגלובלי לתיירות גם ASTA – התאחדות סוכני הנסיעות האמריקנית וכן התאחדות הסוכנים ממרוקו FNAVM.

הקוד האתי הגלובלי לתיירות הוא מערכת עקרונות, המנחים את בעלי העניין בפיתוח תיירות בממשלות, בממשל המקומי וכמובן – בתעשיית התיירות הבינלאומית. עקרונות אלה עוסקים בשלושה מעגלים:

מהות התיירות: כלי למימוש אישי וקבוצתי, פעילות המועילה למדינות ולקהילות המארחות, גורם לפיתוח בר קיימא

תרומת התיירות: להבנה הדדית ולכבוד בין עמים וחברות, לשיפור המורשת התרבותית של האנושות זכויות וחובות: הזכות לתיירות וחופש התנועה לתיירים, מחויבות בעלי עניין בפיתוח תיירות וזכויות העובדים והיזמים בענף התיירות.

כידוע, ההתאחדות וחבריה כבר פועלים בהתאם לקוד האתי הגלובלי לתיירות, והחתימה בטקס החגיגי באה להשלים את התהליך ולהימנות באופן רשמי עם גופי התיירות אשר UNWTO מכיר בהם כפועלים ליישום עקרונות הקוד האתי הגלובלי לתיירות בעבודתם.



## פרק 7: כינוסים ענפיים

מדי שנה מקיימת ההתאחדות מספר כינוסים, אשר מעניקים הזדמנות למפגש מרוכז ישיר בין חברי ההתאחדות להנהלה – נושא אשר הנהלת ההתאחדות מייחסת לו חשיבות רבה.

הכנסים גם מאפשרים עדכונים פרונטליים תוך שיח הדדי, ומחזקים את הקשר עם חברי ההתאחדות.

האסיפה הכללית של ההתאחדות היא המוסד העליון של העמותה ומכיוון שתקנון העמותה (סעיפים 10-19) מחייב כינוס האסיפה הכללית הרגילה לפחות אחת לשנה, האסיפה מהווה גם פורום ההתכנסות המרכזי של ההתאחדות וחבריה. נזכיר כי תקנון העמותה קובע כי היה ועלה הצורך, אפשר שתכנס אסיפה כללית שלא מן המניין לצורך קבלת החלטות אד-הוק או לצרכי הסברה.

האסיפה הכללית מכונסת לצורך דיווח ודיון בעניינים שוטפים הנוגעים לעמותה ומקנה הזדמנות לחברי ההתאחדות להעלות הצעות לפעולה בתחומים שונים, לביקורת על פעילות העמותה ולהחלפת רעיונות ודעות בין החברים לבין עצמם. בפני האסיפה השנתית מובאים לאישור הדוחות הכספיים הדוח המילולי לרשם העמותות וכן אישור רואי החשבון. כמו כן מוצגים דו"ח ועד ההתאחדות לשנה החולפת וכן דו"ח ועדת ביקורת. האסיפה נדרשת לאשר את תקציב העמותה לשנה העוקבת; לבחור (אחת לשנתיים) את יו"ר העמותה ונציגים לוועד ההתאחדות וכן לדון בהצעות לתיקונים בתקנון העמותה, ככל שעולה הצורך באלה עפ"י הצעות שהוגשו על ידי חברי העמותה או על ידי הוועד.

### להלן דיווח מן האסיפה הכללית מן המניין שהתקיימה במלון הרודס תל אביב ביום 25.07.2017

#### הוחלט כדלהלן:

1. הדו"חות הכספיים של ההתאחדות לשנת 2016  
האסיפה הכללית אישרה פה אחד את הדו"חות הכספיים של ההתאחדות לשנת 2016 על נספחיהם.
2. הדו"חות המילוליים של ההתאחדות לשנת 2016  
האסיפה הכללית אישרה פה אחד את הדו"חות המילוליים של ההתאחדות לשנת 2016 על נספחיהם.
3. מינוי רואי חשבון  
האסיפה הכללית אישרה פה אחד את מינוי משרד ברייטמן אלמגור זוהר דלויט רואי חשבון, לרואה החשבון המבקר של העמותה לשנת 2017.
4. תיקונים בתקנון ההתאחדות  
האסיפה הכללית אישרה הצעות לתיקונים בתקנון.

בהעדר נושאים נוספים על סדר היום ננעלה הישיבה.

## להלן דיווח מן האסיפה הכללית שהתקיימה בלאגו אירועים ראשון לציון ביום 28.11.2018

### בחירות

#### יו"ר ההתאחדות:

האסיפה אישרה פה אחד את בחירתנו ליו"ר ההתאחדות של

1. קובי קרני
- סיגל טורס נסיעות ותיירות בע"מ

#### ועד ההתאחדות – חברי ועד מן המחוזות

האסיפה אישרה את בחירתם של הבאים כחברי ועד:

| <u>מחוז חיפה והצפון</u>    |              |
|----------------------------|--------------|
| 1. אייל אביגדור            | אמסלם טורס   |
| <u>מחוז ירושלים והדרום</u> |              |
| 1. אמנון מלכא              | מונה טורס    |
| 2. רונן קרסו               | איסת"א ישראל |
| <u>מחוז תל אביב והמרכז</u> |              |
| 1. יוסי סליקטר             | ברון טורס    |
| 2. שי משלניק               | שוש טורס     |

בהעדר נושאים נוספים על סדר היום ננעלה הישיבה.

## הכנס השנתי של ההתאחדות 2017

בשנת 2017 קיימה ההתאחדות כנס שנתי בן יום אחד בלאגו אירועים בראשון לציון. זאת, בעקבות החלטת ועד ההתאחדות משנת 2016, לפיה הכנס השנתי ייערך לסירוגין בארץ ובחו"ל.

כאחד התחומים המהווים בסיס לעבודת משרדי הנסיעות וזוכה להתפתחות מואצת בתחום התיירות, נבחר נושא הטכנולוגיה להוביל את תכני הכנס השנתי 2017.

480 סוכני נסיעות, מנהלי משרדים וחברות תיירות, בעלי עסקים, סטארט-אפיסטים ומפתחי אפליקציות לתיירות מצאו עניין בכנס, שר התיירות מר יריב לוין וכן ומנכ"ל המשרד מר אמיר הלוי וצמרת המשרד, חברי כנסת, בכירי התאחדות המלונאים ועוד רבים מידידי ההתאחדות, אשר הגיעו כדי לקחת חלק באירוע המרכזי של ענף התיירות.



לוגו הכנס השנתי שולב בבאנר מיוחד, שייצג את הכנס וההתאחדות בכל הפרסומים



שביל ההגעה לכנס השנתי 2018, לאגו ראשל"צ, על שפת האגם

היום המיוחד נפתח באסיפה כללית קצרה, אשר נוהלה ביעילות וברוח טובה ע"י איזי מדם  
דיווח על החלטות האסיפה הכללית ניתן למצוא בפתיחת פרק זה, עמ' 64.



את הכנס השנתי 2017 הנחה אמן החושים ליאור סושרד, אשר הדהים את הקהל פעם אחר פעם,  
ואפילו הציניים ביותר ואלה שבטוחים ש"עליהם אי אפשר לעבוד", נותרו בפה פעור.

**"אני תמיד עובד עם סוכן נסיעות, הוא מציע לי המון משחקים יצירתיים שהמערכת האינטרנטית  
לא יכולה להגיע אליהם."**

כך סיכם סושרד – המרבה מאד בנסיעות והוא גם איש עסקים מצליח, את הקשר שלו לענף הנסיעות.



ליאור סושרד – מנחה הכנס - בתמונה שיווקית אשר שימשה ברבים מהפרסומים לכנס

### בדבריו בפתיחת הכנס השנתי, אמר יו"ר ההתאחדות קובי קרני:

ההתאחדות מעולם לא העמידה מטרה להוציא כסף מחברות התעופה, אנחנו רוצים לעמוד על הזכויות שמגיעות לסוכנים לפי יאט"א. בשמחה הייתי מסיים את התביעות מול כל החברות, אם כל חברה הייתה באה בידיים נקיות, כמו שעשו לופטהנזה וסוויס. זה לא תפקיד ההתאחדות להביא כסף. ובהמשך התייחס גם לתקנות החדשות של יאט"א והזכיר, כי מעל 10 שנים נאבקת ההתאחדות בהצלחה כדי למנוע שינוי תקנות יאט"א בשוק הישראלי.



**שר התיירות יריב לוין:** "לא רק שאין תחליף לסוכני הנסיעות, אלא שאנו נמצאים כבר בראשיתה של מגמה הפוכה של הזדקקות הולכת וגדלה לשירותים של סוכני הנסיעות, משום שאנשים רוצים לקבל מוצר יותר מורכב ויותר מתוחכם. הם רוצים לקבל חוויה. אתה זקוק לבן אדם שיודע לתת לך את העצות הנכונות."

אות ההתאחדות על הישגים פורצי דרך בתיירות, הוענק לשר לוין ע"י יו"ר ההתאחדות והמנכ"לית.



**מנכ"ל משרד התיירות, אמיר הלוי:** האתגר הכי גדול שניצב בפנינו היום - לפעול ליצירת עוד מקומות לינה, כי בשנת 2018 יש תקופות משמעותיות שלא ניתן כבר להזמין מקומות לינה.



**אמיר חייק, נשיא התאחדות המלונות בישראל:** מאחורי הכסות של Airbnb קמה תעשייה שלמה של אנשים ששוכרים דירות – אפילו 40-50 דירות – למשך שנה והם למעשה מפעילים מלון בעיר מבלי לשלם ארנונה ולא חלה עליהם רגולציה. מי שרוצה להקים מלון בישראל לוקח לו בין 7 ל-10 שנים.



בחודש יולי 2017 הגיש **חבר הכנסת רוברט אילטוב** ביחד עם חברי כנסת נוספים, הצעה לתיקון חוק שיאפשר למשרדי הנסיעות למכור ביטוח נסיעות לחו"ל. בזמן הכנס ההצעה זוכה לתמיכה רחבה מהקואליציה ומהאופוזיציה, ובמועד כתיבת דו"ח זה גם אושרה בוועדת שרים ובקריאה טרומית.



**תיירות ותעופה בעולם הסייבר – קרן אלעזרי** פתחה את פרק התוכן של הכנס בהרצאה מרתקת. אלעזרי – בת למשפחה של סוכני נסיעות, האקדמית בנערותה וכיום יועצת בכירה לארגונים מובילים בעולם בנושאי תפישת אבטחת מידע – שבתה את הראש והלב בהרצאה נהדרת.



**דייגו פדראני - בכיר באקספדיה העולמית**, הגיע מחו"ל כדי להציג בפני באי הכנס תוכנית אסטרטגית שמבססת אקספדיה – מכירה לסוכני נסיעות (כולל עמלה), בעקבות הבנה כי "למרות הכל", סוכני הנסיעות ממשיכים להוות ערוץ מכירות חשוב לקהלים מסוימים



מנכ"לית ההתאחדות חני סובול הציגה נתונים החדשים על נסיעות דרך סוכני נסיעות בעולם, שהביאה מן הוועידה העולמית הרביעית של התאחדויות סוכני נסיעות, שהתקיימה שלושה שבועות לפני הכנס. הקהל ישב מרותק.



### אות ההתאחדות על תרומה יוצאת דופן לתיירות



לח"כ מיקי לוי, ידיד ההתאחדות  
שסייע בנושא הסדר המע"מ עם רשות המיסים



לאהובה זקן, שפרשה לגמלאות לאחר  
עשרות שנות שירות מקצועי מעולה  
במשרד התיירות



מקשיבים רוב קשב, מימין לשמאל:  
 ח"כ מיקי לוי, מנכ"ל אל על דאז דוד מימון, יו"ר ההתאחדות קובי קרני, שר התיירות יריב לוין,  
 בועז וקסמן – יו"ר ומנכ"ל אופיר טורס, איזי מדם – יו"ר הדירקטוריון של ש.ע.ל. וועדת כינוס שנת





כנס שנתי הוא גם הזדמנות להחלפת דעות באווירה טובה  
 מימין לשמאל: גל מור (אברהם טורס), מנכ"ל משרד התיירות אמיר הלוי, חני סובול, קובי קרני

### כיצד ייראו פלטפורמות ההפצה בעשור הקרוב?

התחרות הגוברת בעולם התיירות לא נעצרה במנועי ההזמנות הגלובליים. בין השאר, חברות תעופה וגופים נוספים עוברים לערוצים של הפצה ישירה, המתחרים גם במערכות ההפצה הטכנולוגיות המקובלות - ה GDS. כיצד נערכות החברות נוכח המגמה הזו?



פאנל מקצועי בנושא היערכות אסטרטגית של GDS לעולם שעובר לערוצי הפצה עצמאיים. מימין לשמאל: לוי וורנוג (אמדאוס), גראהם טאונסלי (טרוולפורט), גיא כהן (סייבר)



לאורך כל היום האולם היה מלא והקהל – קשוב



ליאור סושרד הנחה את היום והדהים את הקהל פעם אחר פעם, כולל כל פעם

**מנכ"ל אל על בעת הכנס, דוד מימון**, נשא דברים כנים ומרגשים מול באי הכנס, בפעם האחרונה לפני סיום תפקידו, הדגיש כי אל על רואה בסוכני הנסיעות שותפים אסטרטגים והזכיר בהתרגשות את קבלת הפנים האוהדת לה זכה בכנס הקודם, שהתקיים באתונה, בשיאו של משבר הטייסים.

כמיטב המסורת, ארוחת הצהריים החגיגית התקיימה בחסות חברת אל על. מנכ"ל החברה דוד מימון הגדיל לעשות, ותרם 15 כרטיסי בדרימליינר, אשר הוסתרו מתחת לפלייסמטים של הסועדים באולם. כשגילה את הסוד והמשתתפים פתחו את המעטפות שלהם, נרשמו באולם 15 קריאות של אושר.



הנהלת ההתאחדות הודתה לצוות בכירי אל על, בראשות המנכ"ל דוד מימון



משמאל לימין: גונן אושישקין, קובי קרני, שלומי זפרני, ירום ודיש, דוד מימון, חני סובול

והכל בשבילכם - ריכוז מצומצם של פעילויות ההתאחדות מן הכנס הקודם (נוב' 2016) ועד לכנס הזה (נוב' 2017), לפי תחומים.

# והכל בשבילכם

## התאחדות משרדי הנסיעות ויועצי הטיירות בישראל (ער)

**חטיבת  
סיטונאים**

- הקמת פורום סיטונאים
- מפגשי סיטונאים 828
- חוק שירותי תעופה

**רגולציה**

- אישור הסכם מע"מ
- ביטוח נסיעות לחו"ל
- תזכיר חוק שירותי טיירות
- הגנת הצרכן

**כנסים  
ומיתוג מקצועי**

- אתונה 2016
- מפגש מנהלי משרדים
- מיתוג וקידום מקצועי
- סרטוני קידום וואלה!
- מיזם WeCRM

**חטיבת  
טיירות פנים**

- כנס טיירות פנים
- מפגש במסגרת IMTM
- סיורי חשיפה
- ערבי חשיפה

**חטיבת  
טיירות נכנסת**

- כנס לטיירות נכנסת
- נוהל קרן שיווק למארגנים
- רשות האוכלוסין וההגירה
- הזמנות לסמינרים בעולם
- מפגשים עסקיים 828

**תביעות נגד  
חברות תעופה**

- אייר פראנס • ק.ל.מ.
- אלטליה • איבריה
- אייר קנדה • CSA

**שיתופי פעולה**

- הסכמי שת"פ טיירות
- אירוח סוכנים מאירופה
- מעוף - משרד הכלכלה
- להב - ארגוני העצמאים
- אימוץ כפר נהר הירדן
- התאחדות המלונות
- TDI 2017

**השתלמויות  
ועדכונים מקצועיים**

- שת"פ אקדמי
- קורס דירקטורים
- השתלמויות מקצועיות
- עדכוני חקיקה ופסיקה
- שיווק דיגיטלי

גלריה של תמונות מן הכנס השנתי באתר ההתאחדות <http://www.ittaa.org.il/gallery/gallery-9>

## כינוסי פעילות ההתאחדות ביריד IMTM 2018

תערוכת IMTM היא תערוכת תיירות בינלאומית, הגדולה והחשובה בישראל, אשר מתקיימת מדי שנה במחצית הראשונה של חודש פברואר, בגני התערוכה בתל אביב.

כמדי שנה, בה ההתאחדות מארגנת לוח פעילויות עשיר ומגוון עבור חברה, תוך התייחסות לתחומי עיסוק שונים ומגוונים ובמקביל – יצירת הזדמנויות ועניין. במקביל, משתתפת ההתאחדות באירועים המתקיימים ביריד, ומקדמת את מיתוג משרדי הנסיעות החברים בה.

להלן טעימות מפעילויות ההתאחדות ב IMTM 2018.

### ביתן ההתאחדות וחברת ש.ע.ל. – 94D

- מאות מבקרים פקדו את הביתן בימי התערוכה, שהיתה גם השנה מלהיבה, עמוסה ומגוונת מאד.
- חברי התאחדות הגיעו להגיש טופס **לכרטיס יועץ תיירות במתנה** – שת"פ של ההתאחדות עם מארגני היריד
- מתעניינים רבים בקורס להכשרת יועצי תיירות/סוכני נסיעות אשר שיווקו הושק ביריד, ופירוט לגביו תמצאו בפרק 10 – טיפוח המשאב האנושי, עמ' 90 בדו"ח זה.
- חברי התאחדות שניצלו את ההזדמנות לשדרג את עצמם לכרטיס אשראי עסקי של ההתאחדות, עם היתרונות הייחודיים לאנשי תיירות
- עשרות הצעות לשיתופי פעולה בתחומי תיירות מגוונים: ארגון מפגשים עסקיים, סיורי חשיפה לחברי ההתאחדות ורעיונות נוספים, אשר לא מעט מהם מתחילים להבשיל.



בתמונה: ביתן ההתאחדות וחברת ש.ע.ל. לפני הפתיחה – הזמן היחיד שהביתן היה ריק...

### מפגש עדכונים סגור למנהלים בהתאחדות

כמה עשרות מנהלים מחברות ומשרדים החברים בהתאחדות, התכנסו לשמוע עדכונים בנושאים המובילים שבטיפול ההתאחדות למען החברים, וקינחו בארוחה קלה (וטעימה!) שהוגשה בסיום המפגש.

### מפגשי B2B עם סוכנים ומארגנים מחו"ל

ראו פירוט ותמונות בפרק 6 – פעילות בין-לאומית של ההתאחדות, עמ' 50 בדו"ח זה.

## מפגש חדשנות בתיירות – שת"פ טראוול טק

יותר מ-70 איש השתתפו במפגש החדשנות שארגנה ההתאחדות עם קהילת הטראוול טק של ישראל, אשר משך תשומת לב רבה וזכה לתגובות טובות מאד - רלוונטי, מעורר, חשוב, מצוין.

רוב המשתתפים היו חברי התאחדות, וכמו כן השתתפו חברי קהילת הטראוול טק וגופי תיירות נוספים ששמעו על המפגש והתעורר עניינם.

לאחר דבריה של מנכ"לית ההתאחדות, הציג איתי גרין, מייסד הקהילה, את תפישת החדשנות בתיירות ואת חשיבות הטמעתה במשרדי הנסיעות, הפועלים בסביבה עסקית דינמית במיוחד. בהמשך, הציגו שבעה יזמי טראוול טק את היישומים שפיתחו, אשר מציעים ערך ליועצי התיירות וגם ללקוחות, ומוכנים כבר להטמעה:

|                                                                   |             |
|-------------------------------------------------------------------|-------------|
| פלטפורמת פיתרון לשוק טיסות התאגידים B2B                           | FairFly     |
| מאפשרת תכנון טיול באמצעות וידאו                                   | Seevoov     |
| מפה חכמה לסוכני נסיעות ותיירות                                    | מפו         |
| מאפשרת לחברות תיירות להציע ללקוחות מטבע זר במחיר מעולה, אונליין   | Fly Money   |
| הדור הבא של מערכות ניהול משרד נסיעות, סיטונאית וקמעונאית, אונליין | טופ אייג'נט |
| מעקב מחירים של חדרי מלון לאיתור הוזלה לאחר ההזמנה                 | פרובו       |



## מנכ"לית ההתאחדות מברכת על הצטרפות גופי תיירות נוספים לקוד האתי הגלובלי לתיירות

כידוע, התאחדות משרדי הנסיעות ויועצי התיירות בישראל היא הגוף הישראלי הראשון שחתם על הקוד האתי הגלובלי בטקס רשמי של ארגון התיירות העולמי UNWTO, לאחר שהוזמנה לכנס בין-לאומי בוולנסיה, ספרד. פירוט בעניין זה ראו בפרק 12 – פעילות ההתאחדות למען הקהילה, עמ' 96.

ביוזמת משרד התיירות, התקיים במסגרת IMTM 2018 טקס חתימה משותף על הקוד. מנכ"לית ההתאחדות בירכה על הצטרפות גופי תיירות נוספים לקוד האתי הגלובלי – מהלך אשר השלים קו אתי, בו כל גופי התיירות המובילים בישראל חתומים על הקוד האתי הגלובלי לתיירות.



## חשיבות סוכן הנסיעות בקידום תיירות הבריאות - כנס Wellness Tech בתערוכה

אופי פעילות הסוכנים השתנה מהקצה אל הקצה, משרדי הנסיעות התאימו את עצמם לעידן הדיגיטלי: מאפשרים להזמין שירותי תיירות דרך האינטרנט, משתמשים בכלים דיגיטליים כדי לתקשר עם הלקוחות, ומעניקים להם חווית שירות שאי אפשר לקבל דרך האינטרנט.

כך, בתמצית, הציגה מנכ"לית ההתאחדות חני סובול בכנס Wellness Tech את חשיבותו של סוכן הנסיעות בקידום תיירות הבריאות, בהרצאה שזכתה להקשבה מלאה.



**בראנץ' עסקי עם משלחת בכירי תיירות מקרינתיה, אוסטריה**  
פירוט על אירוע זה ראו בפרק 6 – פעילות בין-לאומית של ההתאחדות, עמ' 50 בדו"ח זה.

## יום האישה הבינלאומי 2018 – כנס העצמה נשי של ענף התיירות

**נשים מייצרות שיח - תיירות, חברה וכלכלה: יום של השראה והנאה**  
זו היתה הכותרת המובילה של כנס העצמה נשי של ענף התיירות, לציון יום האישה הבינלאומי, אשר נערך בחודש מארס השנה ביוזמת ההתאחדות, בשיתוף עם התאחדות המלונות ומשרד התיירות.

יותר מ-150 נשים בענף לקחו חלק באירוע שהנחתה סמנכ"לית התאחדות המלונות רומי גורודסקי, אשר בו נשאו דברי ברכה סמנכ"לית השיווק של משרד התיירות דאז, הילית מגד בירנבאום, וכן חני סובול מנכ"לית התאחדות משרדי הנסיעות, אשר אמרה כי "יום האישה הבינלאומי הוא יום העצמה, יום של השראה ויום של מצוינות נשים. לא מהמקום של מסכנות, אלא מהמקום של אנחנו יכולות, אנחנו טובות ומדי יום אנו פורצות דרך. אין יותר תקרות זכוכית. בענף התיירות השמיים הם לא גבול, והנשים פותחות את השמיים מדי יום."

שרת המשפטים ח"כ איילת שקד פתחה את הכנס וסיפרה, שחלמה להיות מנהלת בית מלון, ועוד סיפרה כי המערכת שאותה היא מנהלת היא ברובה נשית, לעומת הקבינט הבטחוני בו היא האישה היחידה. עצתה של שקד לנשים - "נשים צריכות לנצל הזדמנויות גם כאשר זה לא נוח, את ההזדמנות צריך לקחת!"

אחריה עלתה לברך ח"כ מירב בן ארי יו"ר שדולת כחול לבן וחברת הועדה למעמד האישה, שהיא גם אם חד הורית, אשר סיפרה על ההתמודדות עם הדילמה: משפחה / קריירה. לדבריה, "כל עוד אין שוויון, אנחנו חייבות את יום האישה. הנשים נמצאות במקום שכל הזמן צריכות להצדיק את עצמן, ואת זה צריך לשנות. הדרך לשוויון עוד ארוכה, אך בכל יום נשים פורצות דרך!"

בהמשך, נהנו משתתפות הכנס מהרצאות קצרות בסגנון TED שנשאו מנכ"ליות בענף: אביה מגן-מזרחי – מנכ"לית רשת מלונות פתאל, דנה לביא – מנכ"לית הדקה ה-90, אתי גוילי – מנכ"לית איסתא ישראל, מינה גנם – סמנכ"לית לתכנון, מדיניות ואסטרטגיה במשרד התיירות, רות וייס – שיווק אתרי תיירות ומיזמים תיירותיים TayaRuth, חרותה ישראלי – מנהלת הכספים של רשת מלונות גרנד, עידית פדן – מנכ"לית אופקים נסיעות ותיירות, ורחל גמרסני – מנהלת מח' בטחון הילטון תל אביב ויו"ר קבוצת מנהלי הביטחון של המלונות בת"א, הרצליה ור"ג.

הרצאתה של ד"ר ליאת יקיר חתמה את הכנס, אשר המשתתפות בו גם קיבלו ערכות טיפוח מתנות חברות הקוסמטיקה GIGI ו Sea of Spa וכן שובר הנחה, מתנת חברת מיסטרל.



## פרק 8: תיירות פנים, תיירות נכנסת ופורום סיטונאי תיירות בהתאחדות

### תיירות פנים

החל משנת 2016, פועלת ההתאחדות בתחום תיירות הפנים לאור דבריה של מנכ"לית ההתאחדות: **תיירות הפנים היא היסוד והתשתית לכל תחומי התיירות האחרים, והגיע הזמן להחזיר אותה למקום הראוי לה ולנו.**

בתקופה אליה מתייחס דו"ח זה (יולי 2017 עד יוני 2018), השקיעה ההתאחדות תשומת לב מיוחדת לתיירות הפנים (במקביל לפעילות נמרצת בתחומים רבים נוספים), מתוך ההכרה בחשיבותה של תיירות הפנים לתיירות בכלל ולמשרדי הנסיעות החברים בהתאחדות בפרט.

#### יוזמה מול משרד התיירות לעידוד תקצוב תיירות פנים

בישיבת ועדת תיירות פנים של ההתאחדות (29.04.18) עדכנה המנכ"לית אודות פגישה עם ליאור פרבר, יועץ מקצועי לשר התיירות, בה השתתפו גם כמה מחברי הוועדה, אשר הוקדשה לדיון בחלופות – **כיצד יוכל משרד התיירות לתקצב תיירות פנים** שלא במסגרת קמפיין לעידוד חופשה בישראל, אשר אין בטחון כי יוזיל מחיר לצרכן.

← בפגישה הועלו מספר רעיונות לקידום תיירות הפנים וסוכם כי ההתאחדות תכין טיוטת תוכנית שנתית לרבעון הרביעי של 2018 (ספטמבר-דצמבר 2018) כפיילוט, ותעביר אותה להערות חברי הוועדה ומשרד התיירות.

#### סיורי חשיפה

בשנה החולפת הוצעו לחברי ההתאחדות סיורי חשיפה לימודיים:

- ← נצרת והסביבה (נקבע ל-04.01.18 ונדחה בשל מזג אוויר קשה)
  - ← דרום אדום בצפון הנגב (סיור שאורגן ע"י ההתאחדות והתקיים ב-22.02.18)
  - ← צפת וסביבתה (סיור בשיתוף משרד התיירות, שהתקיים 19.03.18)
- ❖ ראו בהמשך הפרק סיכומי הסיורים ותמונות

יצוין, כי כל אחד מן הסיורים שהתקיימו, הניב הסכמי הטבות נוספים ואטרקטיביים למחזיקי כרטיס סוכן של ההתאחדות.

#### תוכניות לביצוע בהמשך שנת 2018

- ← הוועדה לתיירות פנים החליטה בישיבתה מיום 29.04.18, כי השנה ייערך כנס משותף לתיירות נכנסת ותיירות פנים, עובר לסיום עונת התיירות
- ← ההתאחדות תחדש פעילותה לפתיחת קורס ליזמות עסקית וניהול המוצר התיירותי, בשיתוף עם מעו"ף לקידום עסקים ויזמים בישראל.

### קבוצת תיירות פנים של ההתאחדות (קבוצה "סגורה")

בעקבות בקשת הוועדה לתיירות פנים, נפתחה בשנה האחרונה קבוצת פייסבוק סגורה (שרק חברים בקבוצה רואים את הדיונים בה) ייעודית לתיירות פנים, אשר מיועדת לשיתוף ידע ועדכונים בתחומי תיירות הפנים. לצערנו, הפעילות בקבוצה נמוכה מהצפוי. חברים המעוניינים להיעזר בפלטפורמה לדיונים הדדיים, מוזמנים להקליק על הקישור ולבחור Join. אנו נשמח לקדם את פעילות הקבוצה לתיירות פנים. לתשומת לבכם: חברי הקבוצה מתבקשים להציג בפרופיל האישי שלהם את מקום העבודה באופן פומבי (Public), לטובת זיהוי הדדי של כל המשתתפים.

[www.facebook.com/groups/1398873507026291](http://www.facebook.com/groups/1398873507026291)

### קבוצת ווטסאפ – עדכוני תיירות נכנסת ופנים

בחודש מארס השנה הוקמה קבוצת ווטסאפ של ההתאחדות, המיועדת לעדכונים בלבד בנושאי תיירות נכנסת ותיירות פנים. הקבוצה מנוהלת ע"י ההתאחדות וכאמור – לא מתקיימים בה דיונים, אלא רק נמסרים עדכונים מרשויות שונות, הנוגעים לתיירים בארץ והתייעצויות בן חברים. להצטרפות לקבוצה זו - נא להעביר למזכירות ההתאחדות את הפרטים: שם, משרד, מס' טלפון נייד.

### **תיירות נכנסת**

כזכור, בתחילת שנת 2017 כונסה מחדש ועדת ההתאחדות לתיירות נכנסת בראשות דוד גרנק (אקספרס טורס) והחלה לפעול באופן מסודר. בתקופת דו"ח זה (יולי 2017 עד יוני 2018) התקיימו 3 ישיבות של הוועדה.

### עדכון כללי

בעקבות התרחבות פעילות החטיבה, הצטרפו להתאחדות 3 משרדים נוספים העוסקים בעיקר בתיירות נכנסת.

ההתאחדות מספקת את מכלול השירותים הנדרשים למשרדי הנסיעות על מנת להפעיל תיירות נכנסת, ומכיוון שיש משרדים העוסקים גם בתחומי תיירות נוספים וההתאחדות מציעה מניפה רחבה של שירותים והשתלמויות מקצועיות, נראה שלחברות בהתאחדות יש ערך מוסף.

### שיתוף פעולה עם משרד התיירות

- ← משרד התיירות רואה בהתאחדות גוף ייצוגי לגיטימי גם בתחום התיירות הנכנסת ומזמין אותנו לקחת חלק באירועים וביוזמות שלו.
- ← משרד התיירות פיתח ומתחזק מניפה רחבה של אתרים שיווקיים הפונים לקהלים שונים בעולם. חברי ההתאחדות יכולים ומוזמנים להשתלב בפעילות זו.
- ← הוועדה לתיירות נכנסת בהתאחדות, בישיבתה מיום 30.10.18, העלתה רעיונות ליוזמות ליצירת אירועי תיירות בישראל בשיתוף עם משרד התיירות.

### אישורי כניסה לישראל לקבוצות

ההתאחדות מסייעת בהצלחה במקרים פרטניים שמשרדים נתקלים בקושי בכניסת קבוצות, מול רשות האוכלוסין ומשרד התיירות.

## קרן השיווק למארגני תיירות נכנסת

- ✓ לאחר פרסום נוהל קרן השיווק למארגני תיירות נכנסת 2017-2018, קיימה ההתאחדות סמינר ייעודי, בו הציגה מנכ"לית ההתאחדות (במקצועה רונ"ח) הדרכה מעשית, כיצד יש להגיש את הבקשות לקרן השיווק.
- ✓ הוועדה לתיירות נכנסת דנה בישיבתה מיום 29.04.18 בהצעות כיצד ניתן לקדם משרדים שאינם עומדים בסף ההכנסות עבור השתתפות בקרן.
- ✓ הוחלט כי ההתאחדות תכין הצעה לעדכון קרן השיווק.
  - נייר העמדה לעדכון קרן השיווק מופיע כנספח לדו"ח זה.

## תוכניות לביצוע בהמשך שנת 2018

- ← הוועדה לתיירות נכנסת החליטה בישיבתה מיום 29.04.18, כי השנה ייערך כנס משותף לתיירות נכנסת ותיירות פנים, עובר לסיום עונת התיירות

## מפגשים עסקיים:

בתקופת דו"ח זה הציגה ההתאחדות לחבריה העוסקים בתיירות נכנסת מגוון מפגשי B2B עם תיירים מן העולם – כאלה שההתאחדות אירגנה לחבריה, וכן מפגשים שמשרד התיירות מארגן. פירוט ותיאור המפגשים נכלל בפרק 6 – פעילות בין-לאומית של ההתאחדות, עמ' 50 בדו"ח זה.

## קבוצת תיירות נכנסת של ההתאחדות (קבוצה "סגורה", חדשה)

בעקבות הרחבת פעילותה של ההתאחדות בתחום התיירות הנכנסת והחלטת הוועדה לתיירות נכנסת, נפתחה לאחרונה קבוצת פייסבוק סגורה (שרק חברים בקבוצה רואים את הדיונים בה) ייעודית לתיירות נכנסת. מטרת הקבוצה: לאפשר פלטפורמה זמינה לדיונים, שיתוף ידע ותמיכה הדדית בתחומי התיירות הנכנסת.

הקבוצה – המנוהלת ע"י צוות ההתאחדות - עדיין קטנה, אך הפוטנציאל רב. **מומלץ להצטרף!** לתשומת לבכם: חברי הקבוצה מתבקשים להציג בפרופיל האישי שלהם את מקום העבודה באופן פומבי (Public), לטובת זיהוי הדדי של כל המשתתפים. להצטרפות הקליקו על הקישור ובחרו Join.

[www.facebook.com/groups/2028088000763801](http://www.facebook.com/groups/2028088000763801)

## קבוצת ווטסאפ – עדכוני תיירות נכנסת ופנים

בחודש מארס השנה הוקמה קבוצת ווטסאפ של ההתאחדות, המיועדת לעדכונים בלבד בנושאי תיירות נכנסת ותיירות פנים. הקבוצה מנוהלת ע"י ההתאחדות וכאמור – לא מתקיימים בה דיונים, אלא רק נמסרים עדכונים מרשויות שונות, הנוגעים לתיירים בארץ והתייעצויות בן חברים. להצטרפות לקבוצה זו - נא להעביר למזכירות ההתאחדות את הפרטים: שם, משרד, מס' טלפון נייד.

## ועדת סיטונאי תיירות בהתאחדות

כזכור, בחודש ינואר 2016 הוקמה ועדת סיטונאי התיירות בהתאחדות - פורום חדש, המרחיב את הפורום הקודם למארגני שכר, ומיועד לכל משרד נסיעות חבר התאחדות אשר מגדיר עצמו כסיטונאי. מטרתה של ועדת סיטונאי התיירות – לטפל בנושאים הספציפיים לעבודת הסיטונאים. יו"ר הוועדה הוא גיל סתיו (ישראיר).

עיקר פעילותה של ההתאחדות ושתי ישיבות הוועדה שהתקיימו בתקופת דו"ח זה (יולי 2017 – יוני 2018) נסבה סביב נושאי חקיקה ותקינה הרלוונטיים לעיסוקם של סיטונאי התיירות, וכן בנושא מע"מ.

## מע"מ

בהמשך להסכם ההתאחדות עם רשויות מע"מ על כרטיסי טיסה, שאושר וקיבל תוקף של פס"ד ביום 15.06.18, פנתה רשות המיסים להתאחדות, במטרה לשיתוף פעולה כדי להגיע להסדר כולל. לאחר שפנתה אל שלושה משרדי ייעוץ מס לקבלת חוות דעת מקצועית בנושא תחולת מע"מ על ענף התיירות הסיטונאי, החליטה ועדת סיטונאי התיירות לקבל את הצעתו של רו"ח אלי מילמן לייצוג מול רשויות מע"מ.

### תיקון לחוק שירותי תעופה (\*) (פירוט בנושא זה ובנושאים הבאים – בפרק 1, עמ' 14 בדו"ח זה)

כידוע, הועלתה הצעה לתיקון חוק שירותי תעופה (ע"ח"כ אחמד טיבי), במסגרתה יידרש מפעיל/מארגן טיסה להנפיק לנוסע כרטיס בתוך 24 שעות ממועד השלמת העסקה. ועדת סיטונאי התיירות קיימה דיונים בנושא זה, וחלק מחבריה אף השתתפו בדיון שהתקיים בוועדת הכלכלה ביום 21.02.18 והשמיעו את דבריהם.

### הנחיית הממונה על הגנת הצרכן: "פרסום מחיר ללילה לאדם בחדר זוגי" (\*)

בעקבות פרסום הנחיית הממונה על הגנת הצרכן בנושא פרסום במלונאות\* – מחיר לילה לאדם בחדר זוגי, התקיימה ישיבה עם הממונה בהשתתפות מנכ"לית ויועמ"ש ההתאחדות ויו"ר ועדת סיטונאי התיירות, אשר בעקבותיה החליט הממונה להוציא הנחיה משלימה, בה נקבע:

1. החל מיום 07.03.18 חלה חובה להציג "מחיר ללילה לאדם בחדר זוגי" בענף המלונות בישראל, כמפורט בהנחיית הממונה מיום 30.11.17.
2. החל מיום 15.04.18 חלה חובה להציג "מחיר ללילה לאדם בחדר זוגי" במלונות בחו"ל, כמפורט בהנחיית הממונה מיום 30.11.17.
3. בין יום 07.03.18 ויום 15.04.18, בעת הצגת מחיר ללילה לאדם בחדר זוגי במלון בחו"ל, יש לציין בסמוך למחיר: מחיר לאדם בחדר זוגי מותנה ברכישה של שני אנשים".

### תיקון 47 לחוק הגנת הצרכן (\*)

תיקון זה מאפשר לאזרחים ותיקים, אנשים עם מוגבלות ועולים חדשים – זכות ביטול מורחבת של עסקאות מכר מרחוק (4 חודשים במקום שבועיים). ההתאחדות פנתה לרשות בבקשה להבהרה, מכיוון שבדברי ההסבר לתיקון צוין שהוא מיועד לחול על עסקה שהחלה ביוזמת העוסק (רוכלות או טלמרקטינג) ולא על עסקה שיזם הצרכן. היועמ"ש של הרשות השיבה כי הפרשנות נכונה, אך הרשות טרם החליטה אם פרסום מודעה על חבילת תיור ספציפית עם מס' טלפון ליצירת קשר מהווה שיווק מרחוק, ולכן לא מדובר בפטור גורף. סוכם כי ההתאחדות תפנה לרשות להגנת הצרכן בבקשה נוספת להבהרה.

### תיקון 56 לחוק הגנת הצרכן (\*)

מטרת הצעת החוק – לאפשר למשרדי הנסיעות למכור גם מוצרים מוזלים שהם Non Refundable, לצד המוצרים הרגילים שיהיו כפופים לכללי ביטול עסקה והחזר הקבועים בחוק הגנת הצרכן. ההתאחדות פועלת להרחבת תחולת ההצעה גם לטיסות מישראל ואליה, ופנתה לבקש בנושא זה את תמיכת שר התחבורה.

(\*) פירוט בנושאים אלה ניתן לקרוא בפרק 1 – חקיקה, תקינה ופסיקה, עמ' 14 בדו"ח זה.

## סיורים לימודיים לחברי ההתאחדות – חוויות ותמונות

**דרום אדום בצפון הנגב – 22.02.18**

- סיור לחברי ההתאחדות בלבד, יוזמה וארגון של ההתאחדות.
- תוכנית הסיור הוקדשה לתיירות בחבל ארץ חקלאי, ושילבה מורשת וחדשנות היי-טקית, תשוקה לתיירות ואהבת הארץ ללא תנאי - וכמובן, חגיגת הפריחה העונתית בצפון הנגב.
- כל הביקורים שנכללו בסיור מתאימים ללקוחות וקבוצות בתיירות פנים ובתיירות נכנסת.
- ✓ ארוחת בוקר במתחם התיירות המחודש בקיבוץ צאלים
  - ✓ מורשת צאן ברזל, קיבוץ צאלים - ההיסטוריה של א"י החל משנת 1920 ועד סוף המאה העשרים, דרך אמנות הברזל.
  - ✓ דקל ימית - הגדת חבל ימית - נגיעה בסיפור ההיסטורי של הפרחת השממה, אהבת ארץ ישראל ובנייה מחדש.
  - ✓ ארוחת צהריים בשביל הסלט
  - ✓ חוויה חקלאית בלתי נשכחת בחממות חבל הבשור וביקור ב"הייטק" של החקלאות.
  - ✓ נתיב לשלום בנתיב העשרה
  - ✓ משתתפי הסיור לקחו חלק בפרויקט הייחודי, בו מדביקים המבקרים פסיפס צבעוני ומבריק על גבי החומה האפורה, וע"י כך שותפים ליצירה, לעשייה ולאמירה למען השלום.
  - ✓ המקום מוגן ובטוח למבקרים.



## סיור לימודי בעיר צפת – 19.03.18

כ-50 משתתפים נהנו מסיור לימודי לצפת, פרי שתי"פ של ההתאחדות עם משרד התיירות ועיריית צפת.

- ✓ ארוחת בוקר וסיור במלון כנען ספא - ראש עיריית צפת אילן שוחט ברך את החברים
- ✓ יקב אבוהב, המציע למבקרים טעימות יין וגבינות בוטיק כשרות למהדרין, והסבר על היין ביהדות.
- ✓ בית הכנסת אבוהב - העומד בלב העיר העתיקה, מהמאה ה-16
- ✓ מרכז המבקרים "אוצר הסת"ם", בהדרכת ראש עיריית צפת לשעבר - זאב פרל
- ✓ ביקור במנהרות התת קרקעיות (100 מ'), אשר נחשפו בעזרת מתנדבים מהארץ ומחו"ל.
- ✓ ארוחת צהריים ב"רות רימונים" - מלון בוטיק במושבת האמנים בצפת..
- ✓ כל הביקורים שנכללו בסיור מתאימים ללקוחות וקבוצות בתיירות פנים ובתיירות נכנסת.



## פרק 9: ועדת פניות הציבור

הוועדה לפניות הציבור בהתאחדות פועלת מאז שנת 2010. בשנת 2017, תוקן תקנון ההתאחדות והוחלט להרחיב את מספר החברים בוועדה. זאת, כדי לאפשר לה לתפקד באופן מיטבי ועל מנת לאפשר לה להעניק טיפול מהיר יותר לציבור הלקוחות הפונים. יו"ר הוועדה הוא חבר ההתאחדות צבי ויס (עולמי) ובנוסף למומחיות חבריה, הוועדה זכאית לקבל ייעוץ משפטי, הן מההתאחדות והן מאחד מחבריה, עו"ד במשלח ידו.

הוועדה לפניות הציבור, שסמכותה ומטרותיה הוגדרו בסעיפים 56–59 בתקנון ההתאחדות, נועדה לטפל בפניות של לקוחות משרדי נסיעות שהם חברי התאחדות, לקיים הליך של בירור הפניה ולקדם בהסכמת הצדדים פשרה.

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 בפניות הציבור ורואה בכך כלי משמעותי ותורם לפתרון סכסוכים ואי הבנות בין הסוכנים ללקוחותיהם, באופן מכובד שיש בו כדי לתרום לתדמית המקצועית של חברי ההתאחדות.

החל מסוף שנת 2016, מציעה ההתאחדות לחבריה וללקוחותיהם, הליך גישור ללא עלות למי מהצדדים. הגישור מבוצע על ידי שניים מבין שלושה מגשרים בעלי הכשרה הכוללים את מנכ"לית ההתאחדות, רו"ח בהכשרתה ובהשכלתה, היועצת המשפטית של ההתאחדות וסוכן נסיעות שבנוסף לניסיונו המקצועי המשמעותי הוא גם דוקטורנט במחלקה לניהול מלונאות ותיירות באוניברסיטת בן גוריון בנגב.

### בשנת 2017, טיפלה הוועדה לפניות הציבור ב-27 פניות, בהתפלגות הבאה:

1. ב-13 מהפניות - הודיעו משרדי הנסיעות כי הוא מבקשים לטפל בפניה באופן עצמאי ואינם מעוניינים בהתערבות הוועדה. להלן התפלגות התביעות 4 – תביעות – משרד א', 2 תביעות משרד ב', 2 תביעות משרד ג' ו 5 תביעות משרדים שונים
2. ב-7 מהפניות – כבר בעצם ההודעה למשרד על הפניה, הציע המשרד לפונה מיוזמתו פתרון שהתקבל והוועדה לא נדרשה לקיים בירור.
3. ב-5 מהפניות – קיימה הוועדה הליך בירור.
4. בפניה אחת – קיימה ההתאחדות הליך גישור ללא עלות בין הפונה למשרד הנסיעות, אשר הסתיים בהסכם פשרה.
5. הטיפול בפניה ה-27 הופסק לאחר שמשרד הנסיעות נשוא הפניה פרש מחברות בהתאחדות.

בנוסף, בשנת 2017, הסתיים טיפול ב-4 פניות שהתקבלו בהתאחדות במהלך שנת 2016, לפי ההתפלגות הבאה:

1. ב-2 מהפניות - קיימה ההתאחדות הליך גישור ללא עלות בין הפונה למשרד הנסיעות, אשר הסתיים בהסכם פשרה.
2. בפניה אחת – קיימה הוועדה הליך בירור
3. הטיפול בפניה ה-4 הופסק לאחר שמשרד הנסיעות נשוא הפניה פרש מחברות בהתאחדות (המדובר באותו משרד שהוזכר בסעיף 5 לעיל)

בשנת 2018, עד מועד פרסום הדו"ח, התקבלו בהתאחדות 14 פניות לוועדה, בהתפלגות הבאה:

1. ב-4 פניות - כבר בעצם ההודעה למשרד על הפניה, הציע המשרד לפונה מיוזמתו פתרון שהתקבל והוועדה לא נדרשה לקיים בירור.
2. ב-4 פניות - הודיע משרד הנסיעות כי הוא מבקש לטפל בפניה באופן עצמאי ואינו מעוניין בהתערבות הוועדה 2 מתוך התלונות הן של משרד א'.
3. ב-4 פניות - קיימה הוועדה הליך בירור.
4. ב-2 פניות – משרדי הנסיעות נשאו הפנייה טרם הודיעו לוועדה אם הם מעוניינים בטיפול בפנייה.

כמפורט בפרק 1 – חקיקה, תקינה ופסיקה (עמ' 14 בדו"ח זה), במהלך שנת 2017 קיימו היועצת המשפטית ומנכ"לית ההתאחדות סדרה של פגישות עם בכירים ברשות הגנת הצרכן וסחר הוגן במטרה לקדם מודל אכיפה פנימי, במסגרתו תסייע ההתאחדות, בפיקוח הרשות להגנת הצרכן, באכיפת הוראות חוק הגנת הצרכן והתקנותיו על חבריה. זאת, כחלופה לניהול הליכים משפטיים.

לאחר קבלת הערות סמנכ"לית האסדרה, המנהל והארגון ברשות – הגב' ענת בן עזרא דוקן, על המודל שהוצג לה על ידי המנכ"לית והיועצת המשפטית של ההתאחדות, העבירה ההתאחדות נוסח מתוקן של מודל אכיפה פנימי להערות הרשות ביום 11.4.2018.

לטיפול בפניות חברים חשיבות גדולה שכן אגב הטיפול צצות סוגיות רוחביות מהן ניתן ללמוד ולהתריע בפני הסוכנים. לעיתים כשלי השוק מחייבים הבהרות של הרשות להגנת הצרכן.

**ההתאחדות מזמינה את כל חבריה להשתמש בשירותי הוועדה לפניות הציבור ובמומחיות חבריה, על מנת ליישר את ההדורים בינם לבין הקוחות.**

## פרק 10: טיפוח המשאב האנושי

העדר רגולציה בישראל בתחום נסיעות התיירות, כמו גם הדינמיות הרבה שבתוכה פועל ענף התיירות בכלל והנסיעות בפרט בעידן המקוון אשר גם עובר למערכות הפצה עצמאיות, מחזקים ומעמיקים את מחויבות ההתאחדות לעדכון ההכשרה המקצועית הבסיסית של דור העתיד בענף הנסיעות בישראל, ובמקביל – להרחבה וכיוונון של ההשתלמויות המקצועיות ליועצי התיירות העובדים במשרדי נסיעות החברים בהתאחדות.

הוועדה לחינוך וקידום מקצועי בהתאחדות ("ועדת הכשרה") הורחבה בשנה החולפת, ומונה 7 חברים, אשר 2 מהם – נאוה רוטברד (בנימין פלסקוב) וירון פרל (עולם ומלואו) מכהנים כיו"רים משותפים. כל חברי הוועדה פועלים בהתנדבות מלאה לאורך כל השנה, בסיוע צוות ההתאחדות – אשר מארגן את ההשתלמויות המקצועיות השוטפות לחברים.

בתקופה אליה מתייחס דו"ח זה (יולי 2017 – יוני 2018), הוסיפה ההתאחדות תחומי הכשרה והשתלמות נוספים, המתאימים לתפישה המתחדשת של מקצוע הנסיעות.

להלן סקירת ההשתלמויות והקורסים לחברי ההתאחדות בתקופת הדו"ח:

### השתלמויות לחברי ההתאחדות

#### השתלמות דיגיטל (בשיתוף משרד התיירות)

שיווק דיגיטלי – תיירות במדיה חברתית

קרוב ל-70 חברי ההתאחדות השתתפו בשני סבבים של השתלמות בנושא החשוב של שיווק במדיה החברתית – פלטפורמה מיטבית למיתוג מקצועי ויצירת קהילה עוקבת להגברת השיווק. את ההשתלמויות העבירה יעל אנגלר, אשר קצרה שבחים בכל אחד מן המפגשים.

#### הדרכה מקצועית (תיירות נכנסת)

יום עיון – נוהל קרן שיווק למארגני תיירות נכנסת

בחודש ספטמבר 2017 ערכה ההתאחדות יום עיון מיוחד לחברי ההתאחדות העוסקים בתיירות נכנסת, בו הדריכה המנכ"לית (רו"ח במקצועה) את החברים כיצד יש להגיש בקשה לקרן השיווק למארגני תיירות נכנסת של משרד התיירות.

#### השתלמויות בסוגיות משפטיות ואבטחת מידע

אמנת הפרטיות החדשה GDPR

עשרות מנהלי משרדים השתלמו בתקנות הגנת הפרטיות של האיחוד האירופי תקנות שנכנסו לתוקף במהלך חודש מאי 2018 את ההשתלמות העביר עו"ד יהונתן קלינגר, מומחה לזכויות הפרט באינטרנט זיהוי והגנה מפני נוכלויות אשראי

בעקבות פגישה משותפת של ההתאחדות ומנהלי כספים של משרדי נסיעות עם מחלקת הבטחון של חברת ישראלכרט התקיימה הדרכה של מתן סגס מנהל מחלקת הבטחון בחברת ישראלכרט. המשתתפים – רובם מנהלים – הגדירו השתלמויות אלה כחשובות ותורמות למשרדים.

#### השתלמויות מיומנות מקצועית:

מיומנויות אפקטיביות לשירות מכירתי מוצלח (השתלמות בת 2 מפגשים)

המנחה איריס רזין העבירה נושא שאין להפחית בחשיבותו – דרכים אפקטיביות להעצים את המפגשים עם הלקוחות לכלל מכירה מוצלחת. בהשתלמות זו השתתפו עשרות חברי ההתאחדות, ואף היא הוגדרה כמוצלחת במיוחד.

#### השתלמות העשרה

סדנת צילום בסמארטפון

אחה"צ חוויתי של סיור בשכונת נווה צדק, אשר במהלכו לימדה הצלמת לירון אלמוג טיפים מעשיים כיצד להפוך את הצילום בסמארטפון למקצועי יותר – כלי חשוב ליועצי תיירות. כל המשתתפים ציינו שהסדנה עצמה היתה אפקטיבית.

## סיורים לימודיים (תיירות פנים ונכנסת)

בתקופת דו"ח זה הוצעו לחברי ההתאחדות 3 סיורי חשיפה לימודיים

- ← נצרת והסביבה (נקבע ל-04.01.18 ונדחה בשל מזג אוויר קשה)
  - ← דרום אדום בצפון הנגב (סיור שאורגן ע"י ההתאחדות והתקיים ב-22.02.18)
  - ← צפת וסביבתה (סיור בשיתוף משרד התיירות, שהתקיים ב-19.03.18)
- ❖ פירוט תוכנית הסיורים ותמונות – בפרק 8, עמ' 82 בדו"ח זה.

## קורסים מקצועיים לחברי ההתאחדות:

### מסלול להכשרת סוכני נסיעות כסוכני ביטוח

בעקבות חוזר המפקחת על הביטוח, הון וחסכון, אשר סימן את חודש יוני 2018 כמועד בו סוכני נסיעות לא יורשו למכור ביטוח נסיעות לחו"ל לנוסעים (לפירוט ועדכון בנושא זה ראו פרק 1 – חקיקה, תקינה ופסיקה, עמ' XXX), הגיעה ההתאחדות לסיכום עם מכללת BDO, לפיו חברי ההתאחדות אשר ירצו בכך, יוכלו ללמוד – בהנחה משמעותית – במסלול להכשרת סוכני ביטוח. זהו מסלול ארוך טווח, המונה 6 בחינות (4 מבאות ו-2 בחינות גמר וכן סטאז' של חצי שנה), אשר המכללה מקיימת קורסי הכנה לקראתן. בחודש אוגוסט 2017 החלו 7 חברי ההתאחדות ללמוד בקורס יסודות הביטוח – הראשון במסלול. אחד החברים (בעל תואר במקצוע מזכה) נהנה מפטור בשאר המבאות, ומתכוון כעת לבחינת הגמר הראשונה. שיהיה בהצלחה ☺

### קורס אקסל

אקסל הוא כלי עבודה חשוב ביותר לעבודה בכל תחום, ויועצי תיירות יכולים להיעזר בו לניהול נתונים מיידי וקל. בחודש ינואר 2018 השתתפו חברי ההתאחדות בקורס אקסל למתחילים, בן שלושה מפגשים, עם המורה המומלצת מליה יצחקי.

### קורס להכשרת דירקטורים בענף התיירות – מחזור שני

בעקבות הצלחת המחזור הראשון של הקורס לדירקטורים, בשיתוף עם מרכז השתלמויות בר אילן, שליד אוניברסיטת בר אילן, פתחה ההתאחדות מחזור נוסף של הקורס, בו השתתפו עשרות מנהלים ומנהלי דרג ביניים, אשר בחודש פברואר 2018 סיימו אותו בהצלחה וקיבלו תעודה. מדובר בקורס דירקטורים מקצועי ואיכותי במחיר ללא תחרות, אשר התווסף לו מפגש סיכום ייחודי (סה"כ 16 מפגשים בקורס), בנושא "אחריות מנהלים ונושאי משרה במשרדי הנסיעות בראי החקיקה והפסיקה". שיעור זה הוכן והועבר ע"י עו"ד יעל טבק, היועצת המשפטית של ההתאחדות, וחבר את כל נושאי הקורס עם עבודת מנהלי משרדי נסיעות ודירקטורים בתחום התיירות. גם מחזור זה של הקורס להכשרת דירקטורים בענף התיירות זכה למשוב נלהב מן המשתתפים.



בתמונה: חלק ממסיימי המחזור השני של הקורס להכשרת דירקטורים, עם התעודות

## קורס להכשרת יועצי שייט – ראשון מסוגו

תיירות השייט עוברת שינוי בקהלי יעד, והופכת להיות פופולרית יותר ויותר גם בקרב משפחות, ואפילו צעירים. לא זו אף זו, תיירות השייט מפגינה צמיחה בשנים האחרונות, וצפויה להמשיך ולהתרחב, עפ"י ניתוח מגמות בעולם.

ביוזמתו של חבר ועדת ההכשרה, מני רפפורט (אז בסיגנל), נבנתה תוכנית לימודים לקורס להכשרת יועצי שייט – קורס בן 10 מפגשים, אשר הקיף את כל תכני תיירות השייט. התוכנית העשירה הועברה ע"י מומחי שייט לסוגיו מ-7 משרדים החברים בהתאחדות, ונציגי חברות שייט אשר הציגו למשתלמים את מערכות ההזמנות הייחודיות לכל חברה.

יצוין, כי הביקוש להכשרת יועצי שייט היה גדול מאוד, וההתאחדות נאלצה לדחות בקשות רבות של פונים שאינם חברים בהתאחדות, שביקשו להצטרף לקורס. בחודש מארס 2018 קיבלו עשרות סוכני נסיעות פעילים, תעודת יועץ שייט מטעם ההתאחדות.

זה המקום להדגיש כי הקורס הוצע לחברי התאחדות בלבד, ובמחיר מאד מסובסד – הודות לחסיוות שהעניקו לקורס שתי חברות התאחדות – מד-קרוזס וסנורמה, האחרונה אף אירחה את בוגרי הקורס לסיום מעשי באוניית פאר בנמל אשדוד, בתחילת חודש מאי.



בתמונה: מסיימי הקורס להכשרת יועצי שייט עם התעודות, מנכ"לית ההתאחדות חני סובול, מני רפפורט המרכז המקצועי וירון פרל – יו"ר הוועדה לחינוך וקידום מקצועי

## קורס מקצועי להכשרת יועצי תיירות – סוכני נסיעות

בשנים האחרונות אנו עדים למגמה מתמשכת, עליה דיווחנו בדו"ח השנתי הקודם, של ירידה משמעותית במספר התלמידים בקורסים להכשרת יועצי תיירות / סוכני נסיעות במוסדות הלימוד השונים בארץ, אשר רובם פעלו שנים רבות תחת פיקוח מקצועי של ההתאחדות, ובעקבות מהלך של משרד התיירות עברו לקבל אישור על תוכנית לימודים, למרות שהמשרד אינו מפקח על מהלך הלימודים ואינו עוקב אחר הישגי התלמידים, מכיוון שאין בידי הסמכות הנדרשת לכך.

בהמשך למגמה זו, הסתמנה גם ירידה ברמת הידע של בוגרי הקורסים במוסדות הלימוד. במקביל, התרבו הפניות להתאחדות מצד משרדי נסיעות החברים בה, אשר משוועים לכח אדם מקצועי ומעודכן.

בעקבות תמונה זו, ובמסגרת מחויבותה הפנימית לדור העתיד של ענף הנסיעות, התארגנה ההתאחדות לפתיחת קורס תעודה מקצועי, שיכונן לצרכי חברי ההתאחדות מבחינת התכנים, לאור השינויים החלים במקצוע.

בחודש מאי 2018 פתחה ההתאחדות קורס תעודה, אשר קיבל הכרת כל המוסדות המממנים ומציע מאפיינים יחודיים, בעלי יתרונות ברורים:

- ללמוד מהמומחים בענף – רוב המרצים בקורס הם מנהלים ו/או עובדים בכירים במשרדים החברים בהתאחדות. מכיוון שכך, הם מעבירים לתלמידים לא ידע תיאורטי, כי אם את האופן הכולל שבו הידע משתלב בעבודה המעשית
- תוכנית הלימודים מעודכנת עפ"י צרכי המשרדים, כך שתאפשר לבוגרי הקורס להשתלב בענף
- יתר על כן, התוכנית מתייחסת באופן מכוון לנושאים מעודכנים דוגמת:
  - חשיבות הידע בחקיקה ותקינה הרלוונטיים למקצוע
  - הפן המשרדי בעבודה, נהלים והכנת הזמנה ללקוח
  - מיומנויות שיווק ונוכחות ברשת
  - כיווני התמחות בקהל יעד (תיירות נישא)
  - מידענות – איך מוצאים מידע לא רק במערכות המקצועיות הרגילות
- זאת, כמובן, בנוסף לנושאים המקצועיים הידועים, דוגמת: תעופה, שירותי תיירות (טיסות, מלונות, שייט, השכרת רכב ועוד), גיאוגרפיה, גופים בינ"ל וכיו"ב.

בקורס, המתקיים פעמיים בשבוע בשעות אחה"צ ויארך כ-9 חודשים, בין המשתתפים – צעירים אשר מחפשים מקצוע שיעיף אותם, בוגרים שמכנים להגשים חלום בקריירה שנייה, חילוניים ודתיים, יהודים וערבים – תמונה של ישראל היפה.

## שילוב תוכנית הלימודים של ההתאחדות במסלול לימודים אקדמי

גם בתקופת דו"ח זה (יולי 2017-יוני 2018), קיימה ההתאחדות שיתופי פעולה עם מוסדות אקדמיים בקשר להכשרת דור העתיד של ענף נסיעות התיירות.

במחלקה לניהול תיירות ומלונאות באוניברסיטת בן גוריון בנגב ממשיך להתקיים קורס בחירה במסלול לתואר ראשון, אשר מבוסס על תוכנית הלימודים של ההתאחדות לקורס המקצועי ליועצי תיירות ומקיף את כל החומר התיאורטי והמעשי בעבודת יועצי התיירות.

מזה שלוש שנים מתבסס ומתהדק שיתוף הפעולה של ההתאחדות עם המחלקה לניהול תיירות ומלונאות בפקולטה לניהול באוניברסיטת בן גוריון בנגב, בשיתוף עם ירון פרל (עולם ומלואו) – חבר בכיר בוועדה לחינוך וקידום מקצועי ופרופ' ניב פוריה – ראש המסלול לניהול מלונאות ותיירות באוניברסיטה.

## פרק 11: פעולות ההתאחדות למען חבריה - רווחה והטבות

ההתאחדות מאגדת 400 משרדי נסיעות ובהם כ-4,500 עובדים, ורואה ברווחת החברים ועובדיהם חלק מתפקידיה. בהקשר זה, פועלת ההתאחדות במספר מסלולים:

### • הצעת הטבות שוטפות

בדרך כלל בניזולטר החודשי שההתאחדות שולחת לענף (ראה פרק 5, עמ' 40 בדו"ח זה). הטבות אלה משתנות, ובתקופת הדו"ח כללו, למשל:

#### כרטיסים במחירים מיוחדים לחברי ההתאחדות למגוון אירועים ואתרים:

- עם הילדים: ההצגה פיטר פן, ביקור שבת ביער הקופים, שיט בספינות זכוכית באילת, נופש מוזל ביחיעם בחג שבועות ועוד
- מיני ישראל - הטבה קבועה: כניסה חינם למחזיק הכרטיס, כרטיס מוזל לנלווים
- מוזיאון הילדים בחולון – 20% הנחה לכל בני המשפחה

#### הטבות בעלות ערך עסקי, כגון:

- הפקת סרטוני תדמית בהנחה משמעותית של 10% - לחברים בלבד
- נופש מקצועי באילת במחיר מיוחד (הטבה לחברי להב, שההתאחדות חברה בו)
- הנחה משמעותית לכנס Travel Tech Israel – TTI ביוני 2018
- תווי שי בתנאים נוחים – פעמיים בשנה, לקראת חגי תשרי ופסח (באמצעות ש.ע.ל.)

#### הטבות מפנקות:

- הנחה קבועה של 15% על הריהוט הייחודי של Balcony
- מיסטרל – ה-חנות לאוהבי מטבחים – הנחה קבועה של 10%
- מעריב סופהשבוע – חמישה שבועות עד הבית, ללא תשלום וללא התחייבות

ההטבות המוצעות מתאימות לחיי פעילות של אוהבי טיולים ומשמחות משפחה וילדים, ומאפשרות הנאה בקנה מידה ענפי מטעם ההתאחדות, באופן שאינו קשור לפעילויות האסטרטגיות שההתאחדות פועלת למען חבריה.

### כרטיס אשראי

בנוסף להטבות היזומות, ממשיכים חברי ההתאחדות והעובדים המחזיקים בכרטיס האשראי העסקי הממותג של ההתאחדות בשיתוף עם חברת Cal, ליהנות מהטבות חודשיות מתחלפות ומגוונות (הטבות 49 למשל), כמו גם מתנאים מטיבים ייחודיים הרלוונטיים למקצועני נסיעות:

- ✓ הכרטיס מונפק ללא עלות וללא דמי שימוש
- ✓ חיוב על קניות בחו"ל – שוטף+30
- ✓ כניסה לטרקלין דן במחיר של 30 ש"ח בלבד
- ✓ הטבת טרום טיסה
- ✓ שורת הטבות חודשיות מתחדשות מעולות, המגיעות ישירות אל הלקוח



❖ טפסי הצטרפות לחברי ההתאחדות ובני זוג - באתר ההתאחדות [www.ittaa.org.il/cal](http://www.ittaa.org.il/cal)

## כרטיס יועץ תיירות

מעבר לכל הטבות שתוארו לעיל, ההתאחדות מציעה לחברים בלבד את כרטיס יועץ התיירות, המעניק הטבות משמעותיות באתרי תיירות ובילוי בישראל ובחו"ל.

מידע על הטבות למחזיקי הכרטיס ניתן למצוא באתר ההתאחדות / מועדון חברים, אך חשוב לדעת כי במקומות רבים בארץ ובחו"ל הכרטיס מעניק הטבות מפליגות גם ללא הסכמים, כך שתמיד כדאי להציג את הכרטיס כשאתם מגיעים לאתרי תיירות ובילוי.

הגשת בקשה לכרטיס מתבצעת באופן מקוון – כל חבר לעצמו - דרך הממשק הייעודי באתר ההתאחדות, ונדרשת חתימת מנהל המשרד המאשר כי מבקש הכרטיס אכן נמנה על עובדי משרדו.

בעקבות החלטת ועד ההתאחדות, הוזלה עלות הכרטיס לשנת 2018, כך:

- ⬇ מחיר כרטיס לשנה - 50 ש"ח (במקום 80)
- ⬇ מנהל המשרד והבעלים יקבלו כרטיס חנים (עד 2 כרטיסים למשרד)

משך ההנפקה המוצהר – עד חודש, אך בדרכי כלל השירות ניתן בתוך ימים ספורים, וניתן אף לפנות אל מזכירות ההתאחדות בבקשה להנפקה דחופה.

במהלך תקופת הדו"ח נוספו הטבות חדשות הכוללות בין היתר כניסות חנים לאתרים והטבות לבני משפחה, הנחות לאטרקציות תיירותיות, הנחה במלונות, מוזיאונים, יקבים וכד'

מומלץ להכנס לאזור ההטבות באתר ההתאחדות, בקישור <http://www.ittaa.org.il/benefit>

מדי שנה ההתאחדות מקיימת שיתוף פעולה עם הנהלת יריד IMTM – תערוכת התיירות הבינלאומית של ישראל, אשר במסגרתה חברי ההתאחדות המגישים בקשה להנפקת כרטיס יועץ תיירות בשטח התערוכה, זכאים לקבל את הכרטיס ללא עלות. עם זאת, הבקשות לכרטיסים דרך IMTM מגיעות להתאחדות שבועות לאחר היריד, ולכן קצב הנפקתן אינו מהיר כמו הזמנה רגילה דרך אתר ההתאחדות. אבל הטבה היא הטבה, וגם השנה ניצלו מאות חברים את ההזדמנות והגישו את הבקשה לכרטיס בעת ביקור בתערוכת התיירות, ובהזדמנות זו גם השתתפו בפעילויות ההתאחדות.



## פרק 12: פעילות ההתאחדות למען הקהילה

### סלי מזון לחגים לקשישים ניצולי שואה (הפעם עם פרידה)

מאז שנת 2012, עת יזם יו"ר ההתאחדות קובי קרני הקמת קרן לסיוע לניצולי שואה, מכינה ההתאחדות פעמיים בשנה – לקראת ראש השנה ופסח – סלי מזון חגיגיים וברכה בשם כל החברים, ומביאה אותם לבתיהם של קשישים ניצולי שואה. שעמם נוצר הקשר מאז.

בחדש מארס השנה, לקראת פסח, התקשרנו לתאם הגעה לביתו של מיכאל, אחד הקשישים "שלנו", והצטרפנו להתבשר ע"י מתנדב צעיר שהרבה לבקר אותו, כי מיכאל הלך לעולמו ממש בימים האחרונים. מיכאל היה איש ערירי, אשר תמיד שמח לפגוש אנשים ואהב לנגן במפוחית. יהי זכרו ברוך.

ההתאחדות ממשיכה מסורת זו עם ניצולי השואה שייבדלו לחיים ארוכים וטובים.

### תיירות נגישה

כפי שדיווחנו כבר, בראשית שנת 2017 עלה אתר האינטרנט החדש של ההתאחדות לאוויר. האתר מרכז תכנים רלוונטיים למשרדי הנסיעות וביניהם דו"ח המרכז קשיי נגישות שהציפו לקוחות המשרדים, במסגרת "קול קורא נגישות" שפרסמה ההתאחדות בשנת 2016. הדו"ח כולל עצות להנגשת חוויות התיירות לכל הציבור, אשר הוצעו על ידי הלקוחות שנענו לקול הקורא, על סמך נסיונם וחוויותיהם כמטיילים ותיירים. בשל חשיבות הנושא, אנו כוללים תזכורת זו גם בדו"ח הנוכחי.

המסמך המרכז עצות להנגשת תיירות זמין באתר ההתאחדות ([חקיקה ומשפט / נגישות 2017](#)).



## כפר נהר הירדן

כפר נהר הירדן הוא אחד מתוך 16 כפרים בעולם, שנוסדו ע"י השחקן והבמאי פול ניומן, אשר פועלים לטובת ילדים עם מחלות כרוניות ומוגבלויות ומשפחותיהם. יו"ר ועד הכפר בישראל הוא השחקן והבמאי חיים טופול, אשר לבו הלך אחר הרעיון ויישומו.

בעקבות ביקור בכפר במסגרת ישיבה מיוחדת ופתוחה לחברים שקיים ועד ההתאחדות (30.03.2017), ההתאחדות מאמצת את כפר נהר הירדן ומסייעת בקידומו לא רק כמקום המעורר השראה, אלא גם כאתר המציע אפשרויות מרתקות לעסקים אשר מחפשים מקום לערוך בו כנס, ימי עיון, סמינר חשיבה וכיו"ב – בהתאמה אישית.

### במהלך תקופת הדו"ח דיוורה ההתאחדות לחבריה הודעות מאת הכפר וכן קידמה ערבי התרמה.

להלן, בכמה נקודות, תיאור הכפר והפעילות המבורכת שעושים שם אנשי הצוות ומאות מתנדבים, וכן אפשרויות שהכפר מציע אשר מתאימות למשרדים וחברות עסקיות, בתחום התיירות ובכלל:

1. כפר נהר הירדן מארח ילדים עם מחלות כרוניות ומוגבלויות ומשפחותיהם למחזורי נופש מדהימים, ללא כל תשלום. הכפר מופעל ע"י צוות קבוע קטן, ולא פחות מ-700 מתנדבים.
2. הכפר מתקיים אך ורק מתרומות, ללא תמיכה משמעותית ממוסדות המדינה.
3. כדי לגייס כספים הנדרשים לפעילות החשובה והמעולה שלו, הכפר מציע:
  - ✓ **סיורים לקבוצות** - כשנוסעים לצפון, אפשר ומומלץ לעצור לסיור - הכפר יפהפה, ארוחת הבוקר טעימה מאד ומגוונת, ומובטח לכם שכל מי שמבקר שם לא ישכח את המקום!
  - ✓ **כנסים** - המקום מציע מתקנים חדישים ובהם כל הנדרש לקיום כנסים: מגוון אולמות וכיתות עם אמצעי הקרנה והגברה, למליאה ולחדרי ישיבות.
  - ✓ **אירוח לחברות עסקיות** - בכפר יש אודיטוריום יפהפה ל-300 איש, וניתן לערוך בו כנסים, הופעות, ישיבות דירקטוריון וכו'.
  - ✓ **ימי גיבוש לחברות עסקיות** - אולם ספורט, מתקני פעילות אתגרית מתקדמים, מתחם רכיבה על סוסים, בריכה מקורה ואודיטוריום ועוד - המון אפשרויות לימי גיבוש של חברה.
  - ✓ **קייטרינג** משובח מציע ארוחות בוקר וצהריים והפסקות קפה.
  - ✓ **והנוף!** 260 דונם של נוף כפרי יפהפה, ליד מחלף גולני (מול קיבוץ לביא).

כל ההכנסות מאירועים הן קודש למימון נופש חינוך בכפר נהר הירדן לילדים המתמודדים עם מחלות קשות. לכן, כל פעילות כזאת תורמת ישירות לקהילה. וגם ללב שלכם.

<http://jrv.org.il/companies-and-organizations>

פרטים נוספים בקישור



## חתימה חגיגית על הקוד האתי הגלובלי לתיירות בכינוס של UNWTO בספרד

בטקס חגיגי שנערך בתחילת חודש נובמבר 2017 בארמון הממשל בוולנסיה שבספרד, חתמה התאחדות משרדי הנסיעות ויועצי התיירות בישראל על הקוד האתי הגלובלי לתיירות של ארגון התיירות העולמי של האומות המאוחדות UNWTO.

מנכ"לית ההתאחדות, חני סובול, ייצגה את ההתאחדות בטקס חגיגי, אשר נערך בתחילת חודש נובמבר 2017 בארמון הממשל בוולנסיה שבספרד, בנוכחות ראשי ממשל של ממשלת ספרד והאומות המאוחדות וכן ראשי התאחדויות נסיעות ותיירות מכל העולם. הטקס פתח את הוועידה העולמית הרביעית של התאחדויות סוכני הנסיעות.

הקוד האתי הגלובלי לתיירות - יוזמה של ארגון התיירות העולמי UNWTO, הוא מערכת עקרונות, המנחים את בעלי העניין בפיתוח תיירות בממשלות, בממשל המקומי וכמובן – בתעשיית התיירות הבינלאומית. עקרונות אלה עוסקים בשלושה מעגלים:

מהות התיירות: כלי למימוש אישי וקבוצתי, פעילות המועילה למדינות ולקהילות המארחות, גורם לפיתוח בר קיימא

תרומת התיירות: להבנה הדדית ולכבוד בין עמים וחברות, לשיפור המורשת התרבותית של האנושות  
זכויות וחובות: הזכות לתיירות וחופש התנועה לתיירים, מחויבות בעלי עניין בפיתוח תיירות וזכויות העובדים והיזמים בענף התיירות.

כידוע, ההתאחדות וחבריה כבר פועלים בהתאם לקוד האתי הגלובלי לתיירות, והחתימה בטקס החגיגי באה להשלים את התהליך ולהימנות באופן רשמי עם גופי התיירות אשר UNWTO מכיר בהם כפועלים ליישום עקרונות הקוד האתי הגלובלי לתיירות בעבודתם.

תמונות מן האירוע: בפרק 6 - פעילות בין-לאומית של ההתאחדות, עמ' 50.



## פרק 13: תקציב ההתאחדות

תקציב ההתאחדות נשען ברובו על "דמי החבר" המשולמים על ידי חברי העמותה. במקביל עושה ההתאחדות מאמצים לאורך השנים לקצץ בהוצאותיה השוטפות, באמצעות התייעלות, קיצוץ בכווח האדם ופיקוח קפדני ושוטף של הגורמים האמונים על כך – בעיקר של גזבר ההתאחדות והמנכ"ל – על ההוצאות בפועל. מנגד, "דמי החבר" מכסים אמנם את הפעילות השוטפת של ההתאחדות ומעט יותר, אך מהם לא ניתן לממן, בוודאי לא במלואן, את ההוצאות המיוחדות שההתאחדות זקוקה להן בכדי לשמור על האינטרסים של חבריה. בשל כך, נדרשת ההתאחדות מפעם לפעם להעמיד תקציב מיוחד לטיפול בנושא ענפי – בדרך כלל בעל השלכות כלכליות ואחרות שאין לעבור עליהן לסדר היום. גם תקציבים ייעודיים אלה מפוקחים בקפדנות על ידי ועד ההתאחדות, הגזבר והמנכ"ל.

להלן פירוט כמה מן הנושאים הקשורים בתקציב ההתאחדות הנוגעים לשנת הדיווח של דו"ח זה:

שינוי מבנה ותשלום "דמי החבר": בשנים האחרונות נגרם קיטון משמעותי בהכנסות ההתאחדות מ"דמי חבר". יש לכך שתי סיבות עיקריות: האחת היא קיומה של תקרת תשלום ל-18 הסניפים הראשונים בלבד, והשנייה, הקשורה בראשונה, השינוי שחל בשנים האחרונות במבנה השוק והתגבשותו לכדי קבוצות גדולות. יוצא מכך, שמספר בלתי מבוטל של משרדי נסיעות עצמאיים שהתמזגו לתוך קבוצות גדולות (של למעלה מ-18 סניפים), חדלו לשלם את "דמי החבר" שלהם (למרות שפעילותם העסקית נמשכת) שכן הפכו לעוד סניף של אותה קבוצה ובנוסף דמי הפקטור כתוצאה מהמיזוגים שולמו גם הם עבור הקבוצה כולה ולא עבור כל סניף בנפרד.

"דמי החבר" משמשים בשנים האחרונות למימון פעולות ההתאחדות שיש להן השלכה ישירה על הכנסותיו של כל אחד מחברי ההתאחדות ובשיעור של מאות מיליוני שקלים לענף כולו. מדובר בעיקר על מעורבות אינטנסיבית בהליכי חקיקה בכנסת, במאבק המשפטי כנגד חברות התעופה שביטלו את עמלת הבסיס, טיפול נושא מע"מ על מכירת כרטיסי טיסה, טיפול בנושא מכירת ביטוח נסיעות לחו"ל במשרדי נסיעות, מיתוג משרדי הנסיעות ועוד.

להלן מבנה דמי החבר לשנת 2017, בהתאם להחלטת הוועד מיום 30.12.15, להלן:

דמי החבר לשנת 2017 הינם ללא שינוי.

דמי החבר : 6,100 ש"ח לשנה  
תוספת דמי החבר המדורגים לפי קטגוריות גודל

| קטגוריית מחזור מכירות שנתי (בדולרים)    | התוספת לסכום הבסיס (בשקלים) |
|-----------------------------------------|-----------------------------|
| 1. מחזור מכירות של 1-5 מיליון בשנה      | ללא תוספת                   |
| 2. מחזור מכירות של 5-15 מיליון בשנה     | 4,630                       |
| 3. מחזור מכירות של 15-22 מיליון בשנה    | 7,280                       |
| 4. מחזור מכירות של 22-30 מיליון בשנה    | 9,920                       |
| 5. מחזור מכירות של 30 מיליון בשנה ומעלה | 19,850                      |

אישור הדו"ח המילולי לדוחות הכספיים לשנת 2017: הדו"ח המילולי לשנת 2017 הוצג בפני ועד ההתאחדות בישיבתו מיום 19 ביוני 2018 ואושר. הדו"ח יוצג באסיפה הכללית של ההתאחדות שתתקיים ביום 26 ביוני 2017.

אישור הדו"חות הכספיים המאוחדים לשנת 2017: הדו"חות הכספיים המאוחדים לשנת 2017 הוצגו בפני ועד ההתאחדות בישיבתו מיום 19 ביוני 2018 ואושרו. הדו"חות כוללים את פעילותן של ההתאחדות, חברת ש.ע.ל, ישראליין, הקרן להבטחת כספי לקוחות והקרן לעזרה לחבר במצוקה. הדו"חות יוצגו בפני האסיפה הכללית של ההתאחדות שתתקיים ביום 26 ביוני 2018.

נתוני ביצוע התאחדות 2017 אל מול תקציב 2017 אשר יוצג בפני האסיפה הכללית שתתקיים ביום 26 ביוני 2018

להלן תוצאות ביצוע למול תקציב 2017:

| סעיף                         | תקציב            | ביצוע            |
|------------------------------|------------------|------------------|
| שכר ונלוות                   | 950,000          | 1,065,436        |
| הוצאות שכר דירה ואחזקה       | 145,000          | 142,257          |
| אחזקת רכב                    | 20,000           | 36,863           |
| ביטוח אחריות מקצועית         | 5,000            | 9,048            |
| דואר ומשלוחים                | 25,000           | 860              |
| תקשורת                       | 40,000           | 11,145           |
| כיבודים תרומות ומתנות        | 20,000           | 23,040           |
| שרותים מקצועיים ומשפטיים     | 370,000          | 263,136          |
| פרסום סקרים ויח"צ            | 100,000          | 122,660          |
| כנסים ואירועים               | 75,000           | 66,659           |
| נסיעות לחול                  | 30,000           | 14,128           |
| צרכי משרד הדפסות ואחזקת מחשב | 50,000           | 12,885           |
| חטיבות                       | 40,000           | 37,200           |
| שונות                        | 20,000           | 23,623           |
| פחת                          | 30,000           | 31,388           |
| הפרשה לחומס                  | 10,000           | (175,772)        |
| <b>סה"כ הוצאות</b>           | <b>1,930,000</b> | <b>1,684,556</b> |
| הכנסות                       | תקציב            | ביצוע            |
| הכנסות דמי חבר               | 2,008,000        | 2,181,324        |
| הכנסות שונות                 | -                | 4,170            |
| <b>סה"כ הכנסות</b>           | <b>2,008,000</b> | <b>2,185,494</b> |

(\*) סעיף מיתוג וחטיבות אשר תוקצבו בתקציב המקורי שאושר בסך 150,000 ש"ח מוינו מחדש לסעיפים שלא תוקצבו.

## פרק 14: פעילות חברת ש.ע.ל

**ש.ע.ל. שירותים עסקיים לתיירות ונסיעות בע"מ**, היא החברה הכלכלית של התאחדות משרדי הנסיעות ויועצי התיירות בישראל.

החברה הוקמה בשנת 1979 תחת השם "שירותי עזר לסוכן", במטרה לספק שירותים נלווים הנדרשים לסוכני הנסיעות ולגורמים עסקיים נוספים, המקיימים קשרי עבודה עם משרדי הנסיעות ויועצי התיירות. בעקבות השינויים בענף הנסיעות ובצרכי המשרדים, עודכן שם החברה בשנת 2015 ל"שירותים עסקיים לתיירות ונסיעות", ובהתאם עודכן גם הלוגו.

### להלן סקירת השירותים המוצעים ע"י ש.ע.ל:

#### מחלקה לשיווק פרסומי

השיווק הפרסומי הוא שירות המוצע ללקוחות מתחום התיירות במחירים תחרותיים, ומתופעל ע"י מזכירות ההתאחדות. יודגש, כי חברי התאחדות נהנים ממחירים מיוחדים.

#### ש.ע.ל. ביזנס

שירותי מפגשים עסקיים ו/או קידומם לחברות ו/או לשכונות תיירות מחו"ל המבקשות להפגש עם חברי ההתאחדות. חבילת השירות הבסיסית כוללת דיוור מעוצב המטורגט אל פלח הלקוחות המבוקש, ניהול הרשמה, ארגון והפקה של מפגש עסקי הכולל ארוחה, פרזנטציה ומפגשי B2B. השירות מתופעל ע"י צוות ההתאחדות, באמצעות ש.ע.ל. (בנושא זה ראו הרחבה בפרק 6 – פעילות בין-לאומית של ההתאחדות, עמ' 50 בדו"ח)

○ בתקופה אליה מתייחס דו"ח זה ניתן השירות ל-6 לקוחות מאוסטריה, נפאל, לטביה, צרפת ואיסלנד

#### מחלקת ויזות ודרכונים

זוהי מחלקה מקצועית, הפועלת מול כל הקונסוליות של מדינות המחייבות אשרת כניסה אליהן, בשם משרדי הנסיעות ובשם לקוחות פרטיים. לקוחות ש.ע.ל. מקבלים קוד כניסה לאתר החברה, בו מפורטות הדרישות והטפסים הנדרשים לכל אשרה, עפ"י מדינה.

המחלקה מטפלת גם בבקשות ויזה לארה"ב המגיעות דרך אתר האינטרנט TOP VISA. בימים אלה ממש, מטפלת מחלקת ויזות בבקשות לוויזה משולבת לאוסטרליה (טיול-עבודה-לימודים לשנה), אשר לצעירים ישראלים מקצה ממשלת אוסטרליה 500 מאלה בלבד בשנה. בשנתיים הקודמות טיפלה מחלקת ויזות של ש.ע.ל. במאות בקשות לוויזה משולבת לאוסטרליה. מעל ל-50% מן הבקשות שהוגשו בישראל הוגשו דרך ש.ע.ל., ומתוכן אושרו יותר מ-90%.

#### משלוחים

שירות המשלוחים פועל בעיקר בין ש.ע.ל. למשרדי הנסיעות (בשני הכיוונים), אך עקרונית השירות זמין גם להזמנות של לקוחות פרטיים.

#### ש.ע.ל. פלטינום

שירות לנוסעים המגיעים לישראל או יוצאים ממנה, במסגרתו הנוסע עובר את הליכי היציאה מן הארץ או הכניסה אליה עם מלווה צמוד, המקצר מאד את המסלול – זהו שירות המסייע במיוחד בעונת הקיץ, ומוצע לא רק לאנשי עסקים, אלא גם למשפחות ולנוסעים מבוגרים. השירות מוצע בשלוש רמות, אשר מייצגות טווחים מדורגים של ליווי הנוסע וסיוע לו בהליכים הנדרשים.

#### מוצרי קד"מ

מחלקת מוצרי קד"מ עומדת לרשות חברי ההתאחדות. המחלקה מטפלת באופן פרטי תוך תפירה אישית של המוצרים לצרכי הלקוח. בין היתר ניתן לרכוש נרתיקי נסיעה, תגים למזוודות, עטים, כוסות, לוחות שנה ועוד.

**תווי שי לחגים – לקראת תקופות החגים (תשרי ופסח) וגם במהלך כל השנה**  
תווי השי מוצעים לחברי ההתאחדות בהנחה גדולה ובתנאים נוחים, בשל הרכישה המרוכזת.

## הכשרה, חינוך וקידום מקצועי

ש.ע.ל. היא החברה המוציאה לפועל את נושא ההכשרה, החינוך והקידום המקצועי, המופעלים ע"י ההתאחדות. פעילויות ההכשרה מתוארות בפירוט בפרק 10 – טיפוח המשאב האנושי, עמ' 90 בדו"ח.



WeCRM

ביום 1 ביוני, 2017, הקימה ש.ע.ל. ביחד עם חברת פנסקארד בע"מ, את חברת ווי.סי.אר.אם בע"מ.

מטרת החברה – לספק שירותי CRM - ניהול קשרי לקוחות (Customer Relation Management) למשרדי נסיעות שיבקשו להימנות על השירות. במסגרת שירותים אלה יוצעו למשרדים המנויים, ללא עלות, 12 הטבות חודשיות ו-4 דיוורי Newsletter בשנה עבור לקוחות המשרד.

באופן זה יוכלו גם משרדי נסיעות קטנים ליהנות ולהיבנות ממערכות שאפיינו עד כה רק ארגונים גדולים.

ההתאחדות מאמינה כי שירותי WeCRM יסייעו למשרדי הנסיעות להציע ערך מוסף עבור קהל לקוחותיהם ויגבירו את יכולתם להתחרות במשרדי הנסיעות האינטרנטיים (OTA's), דוגמת בוקינג ואקספדיה, על לב הצרכן הישראלי.

בימים אלה, מושקת מערכת ה-CRM שפותחה ועוצבה במיוחד עבור משרדי הנסיעות לתקופה של פיילוט, במהלכה יוצעו ללקוחות המשרדים שיצטרפו לשירותי המערכת, הטבות חודשיות בחנויות הדיוטי פרי בנתב"ג וכן הטבות נוספות.

**באנר פרסומי בקשר לשירותי ש.ע.ל. לזוויה משולבת לאוסטרליה המוצג באתר "מסע אחר"**



## המשלוחים עלינו – פרסום החל מחודש פברואר 2018



**המשלוחים עלינו!**

**יש לכם דרכון לטיפול?**  
רק בש.ע.ל. - כל איסוף והחזרה  
למשרד הנסיעות - על חשבוננו!

**ש.ע.ל. - הוויזה שלך לעולם!**

ש.ע.ל. שירותים עסקיים לתיירות ונסיעות

03-5269100 | 052-5887100

[visa@ittaa.org.il](mailto:visa@ittaa.org.il)

[www.ittaa.org.il/shaal](http://www.ittaa.org.il/shaal)



## שעל ביזנס – ברושור להפצה למתעניינים בשירות (מארס 2018)

**Are you interested in getting the best business contacts in Israel's tourism & travel industry?**



**Travel is our expertise**

Contact us for effective business results  
mazkirut@ittaa.org.il



2 Prof. Yehezkel Kaufmann St. Tel Aviv  
+972-3-5269102 | [www.ittaa.org.il](http://www.ittaa.org.il)



**You can easily reach over 500 travel agencies' managers and over 4500 travel agents and tour operators all around Israel.**

The Israel Association of Travel Agencies and Consultants ("ITTAA") offers a wide range of direct business services for travel and tourism, within the framework of its subsidiary SHAAL – Business Services for Travel & Tourism Ltd. ("SHAAL").



**We at ITTAA and SHAAL offer professional high-quality services at competitive prices:**

- Targeted B2B meetings, events, workshops and seminars in Israel - production, organization and more.
- Targeted marketing using our extensive mailing list and newsletter - we offer segmentation according to your needs including follow up services to assure your messages reached their destination.
- List of travel professionals contacts as per your specifications, following your event.
- PR and Media for your event.
- Educational tours - we offer tour organization and accompany your group as per your needs.
- Annual conference abroad – can be chosen and hosted at your country.



## דו"ח ועדת ביקורת לשנת 2017 (מוגש לאסיפה הכללית שתתקיים ביום 26.06.2018)

### להלן דבר הוועדה לגבי פעילות העמותה בשנת 2017:

#### סקירה כללית

ועדת ביקורת של התאחדות משרדי הנסיעות מונה שלושה חברים הנבחרים באסיפה הכללית. חברי הוועדה או נציג מביניהם, משתתפים בכל אחת משיבות הוועד. הנציג משמש כצופה בשיבות השונות של העמותה, הוא נטול זכויות הצבעה, אך בסמכותו להציג את עמדותיו או לבקש הבהרות במקום בו נדרש. חברי הוועדה מיודעים בכל עת בכל התהליכים, ההחלטות והפעולות של העמותה על כל ועדותיה.

#### ישיבות ועד ההתאחדות

ע"פ סעיף 26 בתקנון ההתאחדות, הוועד נדרש להתכנס לפחות אחת לחודש, השנה התקיימו 10 ישיבות ועד במקום 12 כנדרש לפי התקנון, וזאת בשל אילוצי לוחות זמנים.

ועדת ביקורת רואה חשיבות רבה בהשתתפות חברי הוועד בישיבות השוטפות והמיוחדות כמו גם בהשתתפות חברי ההתאחדות בישיבות הוועדות השונות. אין ספק כי ההישגים אליהם הגיעה ההתאחדות במהלך השנים הושגו על ידי עבודה משותפת של חברי הוועד והמנכ"לית.

#### אישור נוהל תקין

לראשונה קיבלה ההתאחדות בשנת 2017 אישור על ניהול תקין לשנים 2017-2018 מרשות התאגידים. האישור התקבל לאחר עבודה מאומצת של עו"ד יעל טבק, היועצת המשפטית של ההתאחדות, ורו"ח עינת אליהו, חשבת ההתאחדות, אשר ליוו את המהלך ביסודיות וסייעו בהכנת ובהטמעת נוהלי עבודה מסודרים הדרושים לקבלת אישור זה.

#### שינוי בדמי חבר

בדוח ועדת ביקורת לשנת 2016 המליצה הוועדה לבדוק את מדרג דמי החבר. לאחר בדיקה חשבונאית קיבל ועד ההתאחדות החלטה להפחית את דמי החבר למשרדים מקטגוריה א' שיש להם משרד אחד, וזאת על מנת לעודד את המשך חברותם בהתאחדות משרדי הנסיעות ולהגדיל את כוחה. ראוי לציין כי סך החוב הפתוח בגין שנת 2017 עומד על כ-13,000 ₪ בלבד, וזאת בזכות מאמצי הגביה שעורכת מחלקת החשבונות של ההתאחדות.

#### דו"ח כספי

ועדת ביקורת ממליצה לאשר את הדו"ח הכספי לשנת 2017 ומוצאת לנכון לציין כי בשנת 2017 נרשם עודף שנבע מגידול במחזור הפעילות לצד צמצום משמעותי בעלות הפעילויות.

## ביקורות תקופתיות

במהלך שנת 2017 קיימה ועדת ביקורת בדיקות מדגמיות במספר תחומים:

### קופה קטנה

ועדת בקורת קיימה בדיקה מדגמית של הוצאות הקופה הקטנה של ההתאחדות בחודשים ינואר-מרץ 2017

בבדיקה זאת לא נמצאו ליקויים ונמצאה התאמה מלאה בין הקבלות לרישום. כאשר נדרשה הוצאה חריגה התקבלו לפחות 3 הצעות מחיר ונבחרה ההצעה הזולה מביניהן. מאחר ולהתאחדות אין כרטיס אשראי, הרכישה מתבצעת על ידי כרטיס אשראי אישי של העובד ובתמורה מוחזר לעובד הסכום מתוך הקופה הקטנה. חברי הוועדה ממליצים שתהיה הקפדה על הפקת חשבונית על שם ההתאחדות ולא יתבצע החזר לפי חשבונית קופה רגילה, גם בתשלום במזומן וגם כאשר הרכישה מתבצעת בכרטיס אשראי אישי של קונה המוצרים.

### רכש – צרכי משרד, משלוחים ושירותי לובינג

בבדיקה זאת לא נמצאו ליקויים. לאור העובדה כי באופן מצטבר עלות הרכש של צרכי המשרד מגיעה ליותר מ-5,000 ₪ בשנה ובשל העובדה כי על פי תקנון ההתאחדות יש לקיים מכרז במקום בו העלות היא מעל 5,000 ₪ הוועדה ממליצה לקיים לפחות אחת לשנתיים מכרז אודות עלות הציוד המשרדי הנרכש.

## תכנית ביקורת לשנת העבודה 2018

במהלך שנת 2018, תבדוק ועדת ביקורת, אחת לרבעון, את עמידת עמותת התאחדות משרדי הנסיעות ויועצי התיירות בישראל, בנהלי העבודה החדשים שנקבעו. אחת מארבע הבדיקות שתערך הוועדה בשנת 2018, תהיה "בחינת אירוע" זאת, בשים לב לנהלים שיהיו **בתוקף** באותה עת.

ביקורת הוועדה תיערך באופן אקראי ותדגום חודש של פעילות, בהתאם לנושא שתבחר הוועדה לבחון.

להלן רשימת הנושאים בהם בחרה וועדת הביקורת להתמקד בשנת העבודה 2018. כאמור לעיל, הבדיקה תיערך באופן מדגמי ולפיכך, סדר הנושאים המוצג ברשימה זו אינו מחייב את הוועדה:

1. **עמידת ההתאחדות בנוהל פרסום;**
2. **עמידת ההתאחדות בנוהל אישורי נסיעות לחו"ל;**
3. **עמידת ההתאחדות בנוהל הוצאות רכב;**
4. **בחינת אירוע – האירוע ייבחר על ידי הוועדה לפי שיקול דעתה הבלעדי. בבחינת התנהלות העמותה, תשקול הוועדה את קיומם (או היעדרם) של נהלים רלוונטיים במועד האירוע שנבחר לבחינה.**

## סיכום

ועדת ביקורת מברכת את מנכ"לית ההתאחדות חני סובול, היו"ר קובי קרני והנהלת ההתאחדות, על הובלת מהלכים מוצלחים תוך-ארגוניים (דוגמת קבלת אישור ניהול תקין) וכן מהלכים חשובים שתוצאותיהם תורמות ישירות לחיזוק משרדי הנסיעות – הסדר מע"מ, ביטוח נסיעות לחו"ל וחקיקה בנושא חוק הגנת הצרכן ועוד.

הישגים אלה מחדדים שוב את חשיבותה של ההתאחדות והיתרונות שחברות בהתאחדות מקנה למשרדי הנסיעות החברים בה. נוכח האתגרים הרבים הניצבים בפני הענף, הוועדה קוראת לחברי ההתאחדות לחזק את הקשר עם ההתאחדות ומוסדותיה.

The Israel Association of  
Travel Agencies & Consultants (RA)



התאחדות משרדי הנסיעות  
ויועצי התיירות בישראל (רע)

19 אוקטובר, 2017  
כ"ט תשרי, תשע"ח

### לתקשורת

## **פגיעה בתחרות, העלאת מחירים וצמצום הבחירה של הלקוח זהו המחיר של מגמת הקונסולידציה בין חברות תעופה**

### **כך קובע מחקר חדש שנערך ע"י כלכלני התעופה של GRA**

מחקר חדש שפורסם לאחרונה קובע, כי מיזוגים, רכישות, עסקאות משותפות והסכמי קוד שייר בין חברות תעופה תרמו לאורך השנים לצמצום התחרות בענף התעופה, להעלאת מחירים ולצמצום אפשרויות הבחירה של הלקוח.

המחקר מצא, כי ככל שחברות התעופה ובריתות התעופה מתרחבות וגדלות, הן דוחפות את לקוחותיהן לרכישה ישירה באמצעות אתרי האינטרנט שלהן, ובכך מונעות תחרות והשוואת מחירים. יתרה מזאת, חברות תעופה רבות מונעות מידע מסוכני הנסיעות ומטילות מגבלות – לרבות קנסות – על לקוחות המבקשים לרכוש כרטיסי טיסה במערכות הפצה עצמאיות ונייטרליות.

**"דווקא כעת, כאשר חברות התעופה מתאחדות, הדרך האפקטיבית ביותר להבטיח ללקוחות אפשרות הוגנת למצוא אופציית טיסה זמינה בה ניתן להשוות מחירים באופן נייטרלי, היא רק באמצעות מערכות הפצה בלתי תלויות" – כך קובע המחקר.**

"בישראל המצב אינו שונה בהרבה", אומרת מנכ"לית התאחדות משרדי הנסיעות חני סובול, "שכן בעקבות הסכם השמיים הפתוחים המחירים ירדו לכאורה, אלא שחברות החסך (לואו קוסט) פועלות בעיקר בקווים קצרים וליעדים קרובים ולכן רלוונטיות רק לטיסות קצרות ולא להבי סיכון, שהרי ידוע כי המחיר נמוך רק ברכישות זמן רב לפני הטיסה. לעומת זאת, הנוסעים ליעדים רחוקים דוגמת ארה"ב, המזרח הרחוק ואפילו אפריקה, חווים – בלי להיות מודעים לכך – את חוסר השקיפות והקנסות שחברות התעופה מטילות על כל רכישה מחוץ לערוצים הישירים שלהן."

### **המחקר נערך על ידי חברת האנליסטים GRA בעקבות פנייה משותפת של:**

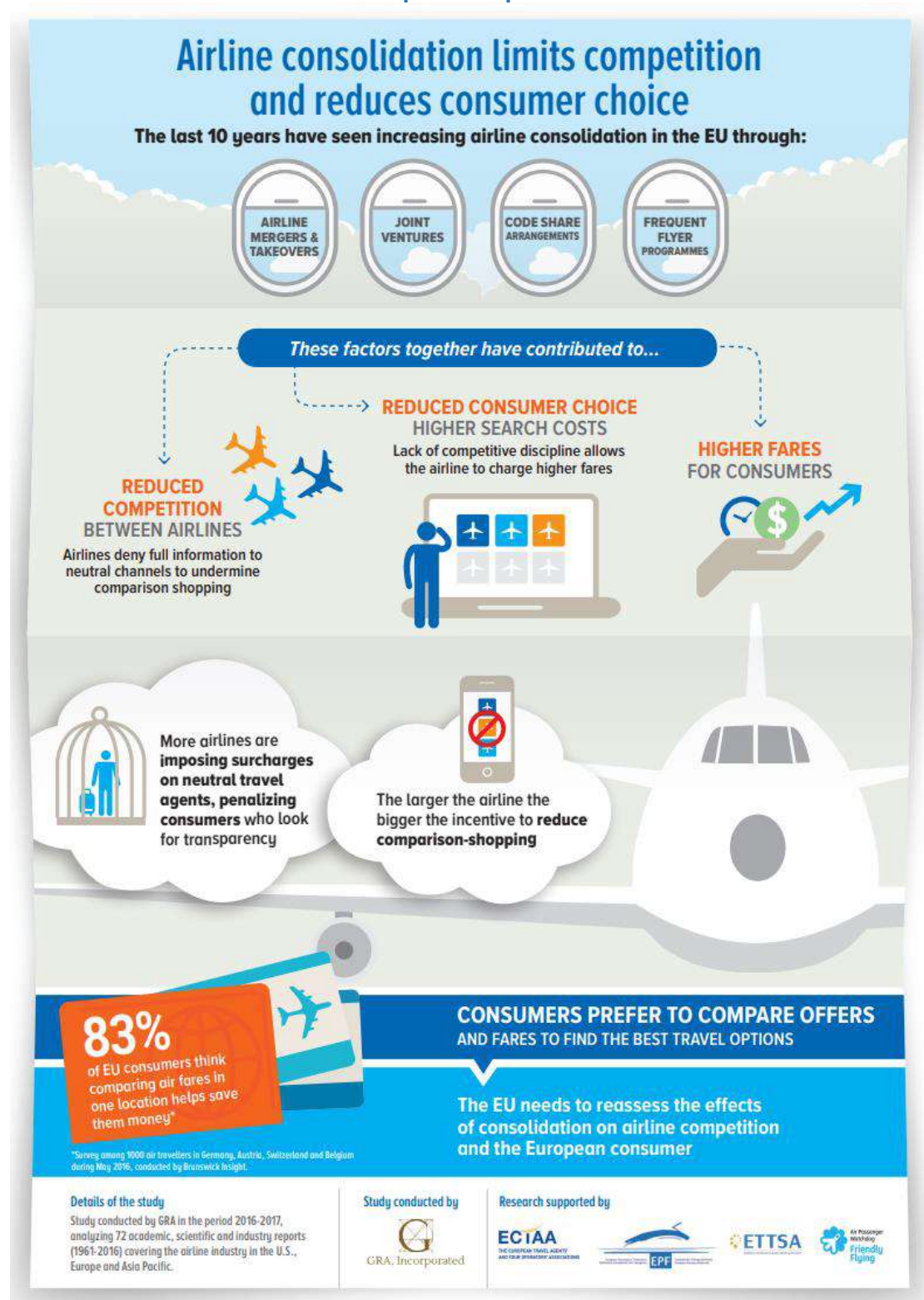
- ECTAA - ארגון הגג האירופי של התאחדויות סוכני הנסיעות, בו חברות מעל ל-30 מדינות אירופיות. התאחדות משרדי הנסיעות חברה פעילה ב ECTAA
- ETF - הפדרציה האירופית של הנוסעים, בה חברים כ-30 ארגוני צרכנים העוסקים בתחבורה
- ET TSA - ההתאחדות האירופית לטכנולוגיה ושירותי תיירות, שחבריה הם ספקים עצמאיים של מידע תיירותי ושירותי הפצת תוכן תיירותי

לנוחותכם, מצורף המחקר עצמו ואינפוגרפיקה שמציגה את מסקנותיו.

**לפרטים נוספים ניתן לפנות למזכירות ההתאחדות 03-5269102**



## אינוגרפיקה של מחקר GRA



The Israel Association of  
Travel Agencies & Consultants (RA)



התאחדות משרדי הנסיעות  
ויועצי התיירות בישראל (ע"ר)

30 אוקטובר, 2017  
י' חשוון, תשע"ח

### לתקשורת

### **מכירה ישירה של חברות תעופה אינה זולה יותר מול מכירה דרך סוכני נסיעות חברות תעופה פועלות לצמצום שקיפות המחירים והפיכת הלקוח ל"שבוי"**

#### **כך קובע מחקר חדש שנערך ע"י כלכלני התעופה של INFRANA**

מחקר כלכלי חדש שפורסם בשבוע שעבר מפריך את טענת חברות התעופה בדבר מעבר להפצה ישירה מטעמי חיסכון. יתר על כן - המחקר מראה כי חברות תעופה מתעלמות בחישוביהן מהוצאות הקשורות באופן מובהק להפצה הישירה, כגון פרסום ושיווק (כולל הקלקות במנועי החיפוש), פיתוח טכנולוגיה, שירות לקוחות ועלויות נלוות.

חישוב אמיתי חושף, כי מכירה ישירה לא רק שאינה מצמצמת, אלא אף מגדילה את ההוצאות של חברות תעופה. בדיקת עלויות העלטה, כי עבור חברות תעופה מכירה ישירה כרוכה בהוצאה נוספת של 11% לכל הזמנה. כך גם בחברות תעופה אזוריות (המפעילות קווים עבור חברות תעופה אחרות), בהן מתבטא גידול של 4% לכל קטע טיסה בהזמנה. בקבוצות תעופה גדולות מסתמן חיסכון פוטנציאלי זניח של פחות מ-1% בהוצאות להזמנה.

המחקר מסכם, כי הכדאיות לחברות התעופה במכירה דרך סוכני נסיעות זהה לזו של מכירה ישירה.

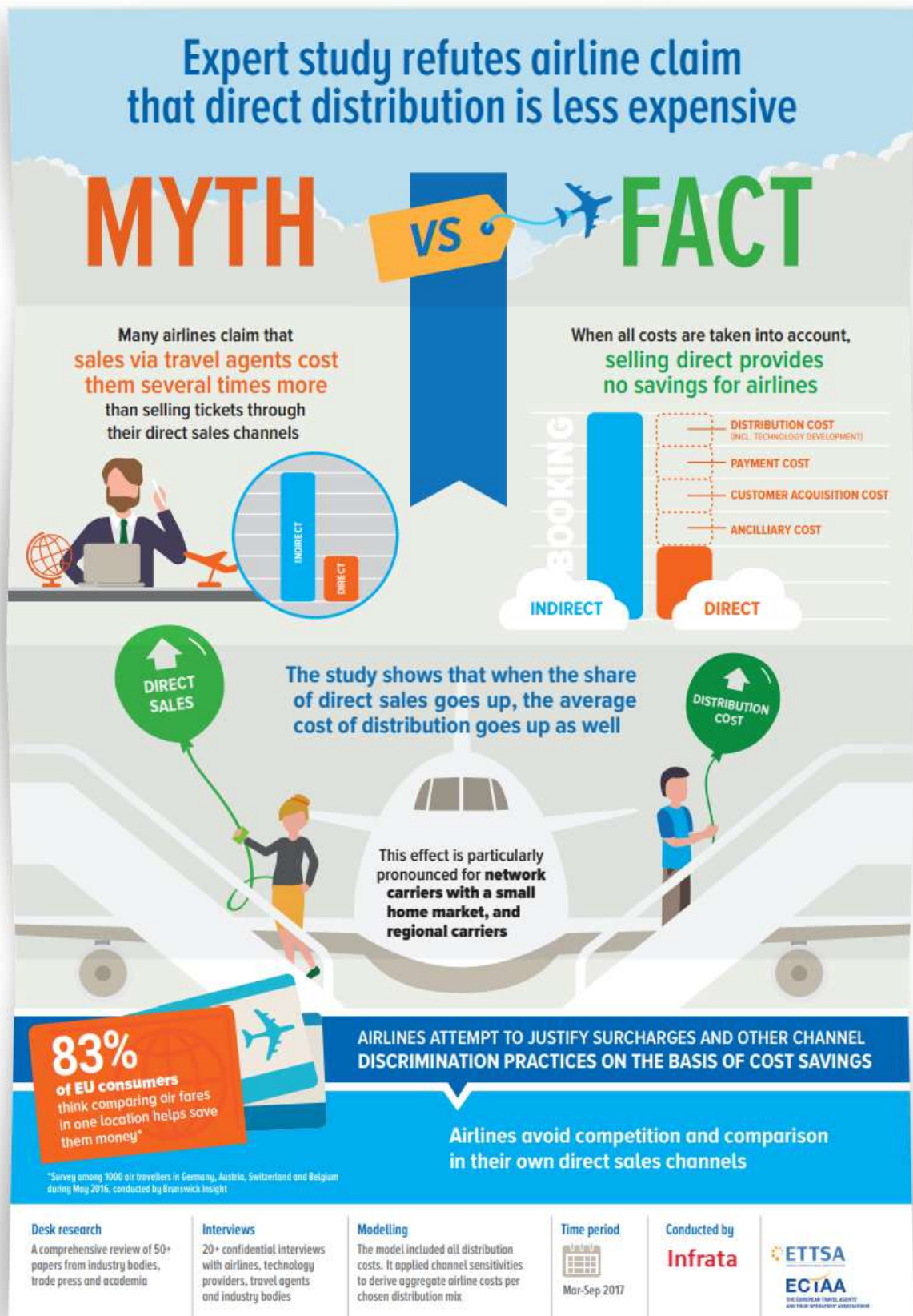
נוכח ממצא כלכלי זה מסיק המחקר, כי אימוץ האסטרטגיה של מכירה ישירה והרחבתה, מאפשר לחברות תעופה שליטה בנושא שקיפות המידע ללקוח, אשר הופך ל"שבוי" וחושף אותו לשינוי בתנאים ועלייה במחירים, ובאופן ברור מצמצם את גישת הלקוחות לערוצי הזמנה עצמאיים ונייטרליים, דוגמת פלטפורמות ההפצה הגלובליות (GDS) המשמשות את סוכני הנסיעות ומציגות מגוון עשיר במיוחד של טיסות ואפשרויות הרכבה של טיסה המתאימה בדיוק לצרכי הלקוח.

המחקר נערך ע"י חברת המחקר הבריטית INFRANA, בהזמנת ECTAA<sup>1</sup> - האיגוד האירופי של התאחדויות סוכני הנסיעות ו-ETTSA, ההתאחדות האירופית לטכנולוגיה ושירותי תיירות, שחבריה הם ספקים עצמאיים של מידע תיירות ושירותי הפצת תוכן תיירות.

לפרטים נוספים ניתן לפנות למזכירות ההתאחדות 03-5269102

<sup>1</sup> התאחדות משרדי הנסיעות חברה פעילה ב ECTAA





## נספח לפרק 8 – תיירות פנים, תיירות נכנסת ופורום סיטונאים בהתאחדות

### מכתב למנכ"ל משרד התיירות: בקשה לעדכון נוהל קרן שיווק למארגני תיירות נכנסת לישראל (2 עמודים)

The Israel Association of  
Travel Agencies & Consultants (IATAC)



התאחדות משרדי הנסיעות  
ויועצי התיירות בישראל (ע"מ)

ג' בסיון, תשע"ח  
17 במאי, 2018

לכבוד  
מר אמיר חלוי  
מנכ"ל משרד התיירות  
רחוב בנק ישראל 5  
ירושלים 9195021

בדוא"ל: [amirh@tourism.gov.il](mailto:amirh@tourism.gov.il)

שלום,

#### הנדון: בקשה לעדכון נוהל קרן שיווק למארגני תיירות נכנסת לישראל.

בשם חברי התאחדות משרדי הנסיעות ויועצי התיירות בישראל, העוסקים בתחום התיירות הנכנסת, אנו מתכבדים לבקש כי משרד התיירות יפעל לעדכון נוהל קרן השיווק למארגני תיירות נכנסת.

בעקבות התנופה בתיירות הנכנסת משרדים רבים מבקשים לשלב תיירות נכנסת או להרחיבה. משרדים אלה אינם עומדים בדרישות הסף של נוהל קרן השיווק (בעיקר לענין מתחור ההכנסות) בנוסחם הנוכחי.

אנו סבורים כי יש מקום לבחון עדכון הנוהל כך שחלק מתקציב קרן השיווק יוקצה לטובת משרדים קטנים וכן משרדים החפצים להשתלב בתיירות הנכנסת לישראל, היענות לבקשה זו תסייע לענף התיירות בכך שתאפשר למשרדי הנסיעות הקטנים להרחיב פעילותם ולהשתתף באופן פעיל בכנסים ובידי שיווק ומכירות שמשרד התיירות אינו לוקח בהם חלק. בנוסף, פעילות זו תסייע לצעירים להיכנס לענף התיירות הנכנסת, תועיל בפיתוח יזמות עסקית חדשה וחדשנית בענף התיירות בישראל ותפתח תחרות שבסופו של יום תועיל לציבור הצרכנים, כמו גם לעוסקים בישראל. חלקים חלק בשירות התיירים ובהם, בתי הארח, מורי הדרך, אתרי המורשת וכיוצא באלה.

להלן הצעות החתאחדות לעדכון נוהל קרן השיווק למארגני תיירות נכנסת:

1. לסעיף 4 לנוהל יתווסף סעיף 4.3 על אף האמור לעיל מארגן תיירות שאינו עומד בתנאי סעיפים 4.1 ו 4.2 יוכל לבחור את המסלול הבא.
2. החור הוצאות עבור השתתפות בכנסים אשר משרד התיירות אינו מממן ;
3. החור הוצאות עבור הקמת אתר אינטרנט בשפה שאינה עברית או, לחלופין, עבור עמודי האתר שאינם בשפה העברית והמיועדים לקהל שאינו ישראלי ;

ECIAA  
ישראל, יו"מ ארגון עולמי  
המארגנים והיועצים הנסיעות

התחום על הקידום ואיתו  
התלכדות דו-צדדית



חבר התאחדות משרדי הנסיעות  
ויועצי התיירות בישראל

יחזקאל קופמן 2 תל אביב ☎ 03-6268102 ☎ 03-6299476 • Prof. Yehazkel Kaufmann St.Tel Aviv 6801294 • [www.itaa.org.il](http://www.itaa.org.il) • [marketing@itaa.org.il](mailto:marketing@itaa.org.il)

4. החזר הוצאות עבור פרסומים על תיירות בשטחי מדינת ישראל בשפות זרות, המיועדים למדינות ברחבי העולם על ישראל, לרבות עבור הפקת והפצת סרטוני תדמית על ישראל ואתרי תיירות ספציפיים במדינה.

אנו מציעים כי שיעור המימון של אמצעי השיווק המנויים לעיל יעמוד על 50% מגובה ההוצאה של משרד הנסיעות על אמצעי שיווק כאמור. זאת, עד לתקרה של 100,000 ש"ח עבור משרד.

בחירת מסלול על פי סעיף 4.3 מחייב חצגת תוכנית שיווק מפורטת אשר תשלח לאישור הועדה.

בנוסף, אנו מציעים לשקול החלת נוהל תגמול למשרדי נסיעות, בדומה לנוהל שפועל כיום כלפי חברות התעופה, במסגרתו, מתוגמלות חברות תעופה בסכום נתון לכל נוסע שהן מביאות לישראל. מאחר וקיים רישום מלא של התיירים הנכנסים לישראל באמצעות משרדי נסיעות (רשימות אלה מועברות לבתי המלון על מנת לקבל פטור מתשלום מע"מ) אנו מציעים כי המשרד ידווח על כמות התיירים שנכנסו לישראל בממוצע של השנתיים האחרונות ועל כל גידול יתוגמל בסכום קבוע. המשרד יהא זכאי לגמול, בין אם בתשלום מזומן למשרד ובין אם בדמות השתתפות בהוצאות שיווק.

אשמח להיפגש עמכם לשמוע ולהשמיע רעיונות נוספים לשם הרחבת זרועות השיווק של משרד התיירות.

בברכה,  
חני סובול, מנכ"לית

# והכל בשבילכם

התאחדות משרדי הנסיעות  
ויועצי התיירות בישראל (ער)

## חטיבת סיטונאים

- הקמת פורום סיטונאים
- מפגשי סיטונאים B2B
- חוק שירותי תעופה

## רגולציה

- אישור הסכם מע"מ
- ביטוח נסיעות לחו"ל
- תזכיר חוק שירותי תיירות
- הגנת הצרכן

## כנסים ומיתוג מקצועי

- אתונה 2016
- מפגש מנהלי משרדים
- מיתוג וקידום מקצועי
- סרטוני קידום וואלה!
- מיזם WeCRM

## חטיבת תיירות פנים

- כנס תיירות פנים
- מפגש במסגרת IMTM
- סיורי חשיפה
- ערבי חשיפה

## חטיבת תיירות נכנסת

- כנס לתיירות נכנסת
- נוהל קרן שיווק למארגנים
- רשות האוכלוסין וההגירה
- הזמנות לסמינרים בעולם
- מפגשים עסקיים B2B

## תביעות נגד חברות תעופה

- אייר פראנס • ק.ל.מ.
- אליטליה • איבריה
- אייר קנדה • CSA

## שיתופי פעולה

- הסכמי שת"פ תיירות
- אירוח סוכנים מאירופה
- מעו"ף - משרד הכלכלה
- להב - ארגוני העצמאים
- אימוץ כפר נהר הירדן
- התאחדות המלונות
- ת"ז 2017

## השתלמויות ועדכונים מקצועיים

- שת"פ אקדמי
- קורס דירקטורים
- השתלמויות מקצועיות
- עדכוני חקיקה ופסיקה
- שיווק דיגיטלי

[www.ittaa.org.il/ittaa-members](http://www.ittaa.org.il/ittaa-members)