

פרק 1: חקיקה, תקינה 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 כרטיסיהן 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 השופטת (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 מתנהלה 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 הפרש 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 למרכיב של מכירת 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 הגבלים 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 הגבלים 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 להנגשת מוצרי ביטוח לציבור הנוסעים לחו"ל.

בשל האיסור על מכירת ביטוחי נסיעות יגדל מספר הנוסעים הלא מבוטחים ב – 195,00 – 341,000 נוסעים בשנת 2018 (אילו האיסור היה נכנס לתוקף בתחילת השנה). תוספת הנוסעים הלא מבוטחים 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 (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 תחולתה 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 לינון 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 מורכרות 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 מהחגרת 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 בתנאים) (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 חינוכי 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.