

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 מסלוקת ה-BSP, עשויה ההתאחדות להגיש את המסמך לרשות ההגבלים העסקיים לקראת פקיעת פטור ה-BSP.

דיווחים מועדת 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 PGPJC בחודש ספטמבר, 2017** – החברים עודכנו כי ECTAA הביעה בוועדה התנגדות ל- (RCI) Remittance Holding Capacity¹ ב- Resolution 812 ול- EASY Pay ב-812a, 890 Resolutions.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

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

² 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", הבחון 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 וישימה 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.³

קנסות ADM של קבוצת לופטהנזה בגין "No Show"

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

³ 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 אווירי"
 - 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 הזכיר 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 אוסטריה, שצפויה לכהן כנשיאה הבאה של הנציבות, תשקול לתקן את תקנה 4,261/2004⁴, 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 ישמשו 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.

⁴ 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 (ויבוא 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).⁵

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.

⁵ "Resolution One Order" דנה ברשומת הזמנה של לקוח הכוללת נתונים רבים ובהם, פרטי הלקוח, לקוחות, פרטי 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 שידרוש 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)⁶ 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:

⁶ 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, ⁷תשלום 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 בכרטיסי האשראי של הסוכן באישור חברת התעופה. צוין כי חברות תעופה לא רשאיות להפלות. כלומר, אם במסגרת תכנית מסוימת חברת התעופה מכבדת כרטיסי 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.

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

- ישיבת 40 PACConf היתה ישיבת ה- PACConf הראשונה שהיתה פתוחה לנציגי התאחדויות משרדי הנסיעות. זאת, לפי בקשות ECTAA ו-WTAAA.⁸
- החלטה: החברים סברו כי לאור ההחלטות שהתקבלו בישיבת ה- PACConf, 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.⁹

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, הזמנה ECTAA לפגישה מקדמית אצל חברת פרלמנט החברה בוועדת התחבורה.
- בתגובה לשאלה אם ניתן להגיש תלונה על נגד בריטיש-איבריה ו-אירפראנס-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.

⁸ World Travel Agents Association Alliance
⁹ הסעיף האוסר על הסדרים כובלים.

ה-WTA, תספק לחברים בה פלטפורמות להיכרות 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 שהתאחדות 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 סיטונאים, 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, ומאידיך - 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

בחודש 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 לשת"פ בתחום שירותי קרקע עם מארגנים מישראל
- אופקים חדשים לקראת 2 טיסות בשבוע בעונת התיירות
- הזמנה לשת"פ תיירות נרחב בתיירות יוצאת ותיירות נכנסת

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

לינץ ואוסטריה העילית - חידושים והצעה לשת"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 בריד 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 ב.ש.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, הריבירה 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.

!Travel to Latvia: הזמנה לסדנה

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.

