

פרוטוקול מס' 325

מישיבת ועדת הכלכלה

יום שני, י"ח באב התשנ"ח (10 באוגוסט 1998), שעה 12:30

נכחו:

חברי הוועדה:

אמנון רובינשטיין - היו"ר
עבד אלמאלכ דהמשה
ראובן דיבלין

מוזמנים:

- | | |
|---|--------------------------------|
| - | אהובה גנור |
| - | עו"ד דב קולוני |
| - | ניר רז |
| - | עו"ד צביקה גלמן |
| - | מיוך כספי |
| - | יוסי פטאל |
| - | יואב שלישי |
| - | אברהם רותם |
| - | אריאלה רבדל-נדקוב |
| - | עו"ד יעל אונגר |
| - | אורנה ביבר |
| - | עובדיה שרגאי |
| - | משרד התיירות, מנהלת אגף תפעול |
| - | משרד התיירות, לשכה משפטית |
| - | משרד האוצר, אגף התקציבים |
| - | התאחדות סוכני הנסיעות |
| - | התאחדות סוכני הנסיעות, מנכ"ל |
| - | התאחדות סוכני הנסיעות, קמעונאי |
| - | התאחדות סוכני הנסיעות |
| - | סוכנויות להשכרת רכב |
| - | המועצה לצרכנות, מנכ"ל |
| - | המועצה לצרכנות |
| - | המועצה לצרכנות, דוברת |
| - | יועץ לצרכנות |

מנהלת הוועדה:

לאה ורון

יועצת משפטית:

אתי בנדלר

קצונית:

אסתר מימון

סדר היום:

הצעת חוק שירותי תיירות (גילוי נאות בשיווק חבילות תיירות בחוץ-לארץ),
התשנ"ח-1997, של קבוצת חברי כנסת

הצעת חוק שירותי תיירות (גילוי נאות בשיווק חבילות תיירות בחוץ-לארץ), התשנ"ח-1997 - של קבוצת חברי כנסתהיו"ר אמנון רובינשטיין:

אני מתכבד לפתוח את הישיבה. אני מציע שמכיוון שכבר היה דיון כללי בעניין הזה, חברת הכנסת חזן תציג בקצרה את עקרונות החוק, ונעבור לדיון פרטני בסעיפיו.

נעמי חזן:

מותר לברך אותך לפרוטוקול עם כניסתך לתפקיד?

היו"ר אמנון רובינשטיין:

כן. תודה על הברכות.

מכיוון שאין מליאת כנסת, רציתי להביע בהזדמנות זאת את ההערכה העצומה לצוות הסיוע הישראלי בניירובי. העליתי גם הצעה, על בסיס של קבע, שיהיה דבר כזה, כמו הארגון הצרפתי "רופאים ללא גבולות", לא רק צבא, צבא זה דבר יקר. כלומר, אפשרויות לישראלים להתנדב, לרופאים, לאנשים שיש להם ניסיון רפואי, שיהיה בסיס של סיוע בינלאומי מוכר. אני מביע את ההערכה, אני חושב של כולנו, למה שעושים החיילים שלנו.

נעמי חזן:

הצעת החוק הזאת עוסקת בעצם בניסיון להסדיר את כל התחום של שירותי תיירות, אפשר לקרוא לזה "חבילות תיור", "סיולים מאורגנים". אנחנו בעידן של פתיחת השוק בכל תחום ותחום לתחרות, זה תהליך שהוא חיוני למשק. במצבים מהסוג הזה מקובל באירופה ובצפון אמריקה, כאשר השוק הוא חופשי, להסדיר או לנסות לזווסת תחומים מסוימים על-ידי הגנה מאוד מפורשת על זכויות הצרכנות.

ישראל מתחילה לעבור את המהפיכה הזאת, בעזרה של הרבה אנשים שיושבים כאן. היתה פנייה אלי מהמועצה הישראלית לצרכנות, שאני באמת רוצה לברך על היוזמות שלה, לקחת את הנושא של חבילות תיור, שהוא תחום שכרגע לא מווסת ולא מוסדר, ולנסות להסדיר אותו מבחינת הגנה על זכויות הצרכנים.

אם מותר לי לומר, התברר המבוססות העוסקות בתחום, בעצמן משתפות פעולה מתחילת העבודה על החקיקה הזאת, כדי להגן על הצרכנים ועל עצמם מפני מה שנקרא "חאפריס", שמבטיחים הרים וגבהות ולא מסוגלים לקיים - אני לא רואה אותם פה.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

המועצה נמצאת כאן.

נעמי חזן:

המועצה נמצאת, אבל התאחדות סוכני הנסיעות, שעבדנו איתם ארוכות - - -

היו"ר אמנון רובינשטיין:

הם שלחו תזכיר.

אתי בנדלר:

התזכיר נשלח עוד לפני הישיבה הקודמת.

נעמי חזן:

הצעת החוק הזאת באה לעשות בעצם שלושה דברים בצורה מאוד ברורה. (א) לעגן בחוק את הצורך בגילוי נאות של כל התנאים של חבילות התיור, זה הדבר הראשון, וזה פרק ב' בחוק. חובה של מסירה בכתב. אני מדגישה כי היה על זה קצת ויכוח, עם סדרה של סעיפים שעוסקים באיסור הסעיה. זאת אומרת, שהקונה יודע בדיוק מה הוא קונה, לפני שהוא עולה על המטוס.

הפרק השני, עוסק בערבויות לקיום חבילות התיור, בעצם, בהבטחות לאן מצטרפים לחבילת התיור מדאש.

הפרק הרביעי עוסק בעונשים. זאת אומרת, יש עיגון בחוק גם לזכויות הצרכן, במקרה שיש הפרה של אותן הבטחות שניתנו לו.

אנחנו מאמינים שזה גם יעשה סדר וצדק לגבי הצרכנים וגם ייטיב עם סוכני הנסיעות, גם הקמעונאים וגם הסיטונאים. יש פה חלוקה מאוד מעניינת, שאני מתארת לעצמי, שכאשר נתחיל לעסוק בגוף החוק, אז החלוקה הזאת תתבהר.

אני מבינה שהמועצה לצרכנות גם עשתה עכשיו סקר לקראת העניין הזה, אז אנחנו באים גם עם נתונים מאוד ברורים על המצב.

היור אמנון רובינשטיין:

קראתי את הסקר של המועצה לצרכנות, ואני מודה להם על כך שהם עשו את הסקר הזה.

רציתי להתחיל בדיון בהצעת החוק על-פי הסעיפים. אני מציע שנחזור לסעיף ההגדרות לאחר שנקרא את הסעיפים המהותיים, ואז נוכל להבין את משמעות ההגדרות.

פרק ב', מסירת מידע ואיסור הסעיה, שזהו הפרק העיקרי.

(קורא מהצעת החוק הכחולה סעיפים 2(א) ו-2(ב)).

הערות לסעיף זה.

אתי בנדלר:

הסכם בין מי למי? אני מניחה שלפי סעיף קטן (ב), הכוונה היא שבין רוכש חבילת הסיור לבין המארגן - - -

אריאלה רבדל-נדקוב:

זה מופיע בסעיף ההגדרות.

היור אמנון רובינשטיין:

כתוב פה: "הסכם בין מארגן לבין נוסע בדבר רכישת חבילת תיור".

היור אמנון רובינשטיין:

כן, זה היה הפתיח להערה.

נדמה לי, שדובר בישיבה הקודמת על כך, שאולי יש לשקול אפשרות שההסכם יהיה בין הנוסע לבין הקמעונאי. כאן, אין מנוס, אלא להתחיל בדיון, ובמתן תשובה לשאלה על מי תחול האחריות לתוכן של חבילת הסיור.

נעמי חזן:

היה לנו דיון מקדמי על העניין של קמעונאי, והחלטנו שמארגן יכול להיות אחד מהשניים או שניהם יחדיו, ולכן ההגדרה נכונה בדיוק - - -

היור אמנון רובינשטיין:

כתוב: "מארגן - אדם המארגן, משווק, מציע למכירה או מוכר חבילות תיור".

דב קולוני:

זה כולל גם קמעונאי?

אריאלה רבדל-נדקוב:

בין בעצמו ובין באמצעות שלוחה, שאז זה חל גם על קמעונאי.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

יש הערות נוספות לסעיף 2? סעיף 2 אושר.

ראובן דיבלין:

מדוע לא מצליחים להיכנס לנושא הזה של "ימציא לו עותק חתום תוך שלושה ימים"?
מה יקרה אם אדם יחתום בבוקר וייצא לחבילת תיור?

אריאלה רבדל-נדקוב:

אז הוא יוצא תוך שעה.

ראובן דיבלין:

למה להיכנס בחקיקה ראשית לפירוט?

אברהם רותם:

יש מכירות שנעשות ברגע האחרון. היום מישהו יכול לקנות דיל ואחרי שעה להיות בשדה-התעופה.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

השלושה ימים, זה לכל המאוחר. "לא יאוחר משלושה ימים מיום החתימה".

ראובן דיבלין:

מה הסנקציה?

היו"ר אמנון רובינשטיין:

נגיע לסנקציה.

אריאלה רבדל-נדקוב:

יש פרק עונשין.

אתי בנדלר:

מה זה "יום חתימת ההסכם"? הרי הרבה מאוד עסקאות נעשות טלפונית.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

לא בזה.

אתי בנדלר:

את לא יכולה לרכוש באמצעות כרטיס אשראי - - ?

ראובן דיבלין:

היועצת המשפטית שואלת שאלה נכונה. האם החוזה שמוזכר בסעיף 2 מחייב אותנו היום לעשות הסכמים לחבילת תיור רק בכתב?

נעמי חזן:

זה סעיף קטן 2(א).

היו"ר אמנון רובינשטיין:

זה לא אומר שאי-אפשר לעשות את זה טלפונית או באינטרנט.

ראובן ריבלין:

אינטרנט, זה כבר עניין אחר.

יש את חוק החוזים. האם החוק הזה הוא חוק שהוא לכס-ספציאליסט, שהוא גובר על חוק החוזים? האם יש פה פרשנות לפי חוק החוזים, מה זה "כתב" ומה זה "לא כתב"? השאלה האם יש פה איזה דבר שמחייב אותנו.

הי"ר אמנון רובינשטיין:

הכוונה היא שאני מרים טלפון, נותן את כרטיס האשראי שלי - אין כאן "בכתב" - הרבה עושים את זה.

ראובן ריבלין:

בהסכם במקרקעין, אנחנו התחלנו בהיגיון רב, עם הפטיקה מתעוררות כל מיני התפתחויות, אבל בכל זאת הסכם בכתב הוא "הסכם בכתב", במקרקעין זה תנאי שהוא חובה. לבוא ולומר לגבי תיירות "הסכם בכתב" כאשר חבילת תיור יכולה להיות שאני ואתה מזמינים כאשר אנחנו נמצאים בדרך, במטוס, בין פריס ללונדון - - -

נעמי חזן:

ממש לא.

הי"ר אמנון רובינשטיין:

זה לקוח מהדירקטיבות, מהנוהגים האירופיים?

נעמי חזן:

מלה במלה.

עובדיה שרגאי:

גם של האיחוד האירופי וגם של אנגליה ומקומות נוספים.

אריאלה דבדל-נדקוב:

עברנו תהליכים על תהליכים אצל נעמי חזן בחדר, ישבנו וחרשנו את זה ימים.

ראובן ריבלין:

נציגי משרד המשפטים נמצאים פה?

אתי בנדלר:

עו"ד אלן זיסבלט, שמטפל בדרך כלל בנושא צרכנות, רכש חבילת סיור במזרח-הרחוק.

הי"ר אמנון רובינשטיין:

חבר הכנסת רובי ריבלין העיר הערה חשובה. אני מציע שאנחנו נאשר את סעיף 2 בכפוף לסימן השאלה הזה. נחזור אליו לאחד שנקבל תזכיר מחברת הכנסת חזן או מהמועצה לצרכנות על המצב במדינות השוק המשותף.

אתי בנדלר:

אולי, בכל זאת, מותר לי להציע איזו הצעה. לפי תיקון לחוק הגנת הצרכן, שנתקבל בכנסת ממש לאחרונה, בעקבות הצעתה של חברת הכנסת נעמי חזן, לעסקת מכר מרחוק, גם שם דיברנו על חובת גילוי בכתב, והוראה נוספת שהוספנו, ש"כתב" יכול שייעשה גם באמצעות פקסימיליה או תקשורת אלקטרונית, לא דיברנו על פלאפון.

ראובן ריבלין:

גברתי היועצת המשפטית, יושב על-ידינו, פרופ' למשפטים. אם את כותבת "בכתב", צריך שיהיו גם האלמנטים שאת רוצה שיהיו חיוניים לכתב. מה זה "בכתב"?

אריאלה רבדל-נדקוב:

זה מה שהגדרנו בחוק הגנת הצרכן, מהם האלמנטים. אתה צודק במאה אחוז.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

אנחנו נחזור לזה לאחר שנקבל תזכיר בעניין הזה בלבד.

סעיף 2 אושר בכפוף לקבלת תזכיר מחברת הכנסת חזן או מהסועצה לצרכנות על הטצב במדינות השוק המשותףהיו"ר אמנון רובינשטיין:

(קורא סעיף קטן 3(א) מהצעת החוק הכחולה).

עובדיה שרגאי:

הייתי אומר "בכל עניין מהותי", לא "ביחס לעניין".

היו"ר אמנון רובינשטיין:

יש הערות לסעיף הקטן הזה?

ראובן ריבלין:

התיקון שלו נכון גם מבחינת עברית, גם מבחינת תחביר, גם מבחינת ההיגיון.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

(קורא מהצעת החוק הכחולה סעיפים קטנים 3(ב), 3(ב)(1), 3(ב)(2)).

לגבי סעיף קטן (2), נדמה לי, שזה מכוסה על-ידי חוק אחר.

(קורא מהצעת החוק הכחולה סעיפים קטנים 3(ב)(3), 3(ב)(4), 3(ב)(5), 3(ב)(6), 3(ב)(7), 3(ב)(8), 3(ב)(9), 3(ב)(10), 3(ב)(11), 3(ב)(12), 3(ב)(13)).

הערות.

עובדיה שרגאי:

בסעיף קטן 3(ב)(2), להערתך, אכן יש הוראה בחוק הגנת הצרכן, לגבי תקנות הגנת הצרכן, חישוב שיעור ריבית שנתי. והייתי מציע שלא כל אחד יעשה את חישוב הריבית איך שהוא רוצה, אלא שיפעלו לפי אותן תקנות, כי הן כבר מוסדרות בחוק.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

זאת ההערה הראשונה שלי.

עובדיה שרגאי:

הערה לגבי סעיף קטן (4). אינני יודע אם זה מקובל, "מקונות הלינה ודירוגם". השאלה אם לא צריך לכתוב כתובת או מקום מקומות הלינה? הרי מקומות לינה, אפשר להגיד "במלון". השאלה אם לא צריך לציין מלון?

קריאה:

מלון ארבעה כוכבים או מלון חמישה כוכבים.

אריאלה רבדל-נדקוב:

זה דירוג. הוא מדבר על עניין המקום. מלון זה לא מקום, מלון זה מסגרת.

עובדיה שרגאי:

האם זה לונדון או ליד לונדון. מה זה ליד לונדון?

היו"ר אמנון רובינשטיין:

אני לא רוצה לחייב מארגן חבילת תיור, זה גם לא סביר שיקבע לי את שם המלון. יש העברה ממלון למלון, כשיש מלונות בדירוג שווה - - -

עובדיה שרגאי:

עזוב דירוג, זה כתובת. דירוג זה דבר אחר.

דב קולוני:

אדוני העיר שאין לחייב מארגן תיור לתת ב"מקומות הלינה" את הכתובות ואת הדירוג.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

אמרתי שכן חייב, אבל לא מלון ספציפי.

דב קולוני:

יש פה העניין העקרוני, שלא מחייבים את המארגן לכלול את הדברים האלה. כתוב, לפי הנוסח הקיים היום, שאם הוא כולל את הפרטים האלה, אסור לו - - -

אתי בנדלר:

אתה מדבר על היחס בין סעיף 2 לסעיף 3 בוודאי.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

"מבלי לגרוע מכלליות האמור לעיל יראו עניינים אלו כמהותיים בחבילת תיור".

אתי בנדלר:

אני מוכרחה לתמוך במר קולני בנושא הזה. לא נאמר שבהסכם צריכים להיכלל התנאים המהותיים המפורטים בסעיף 3 או 3(ב), אשר על כן הוא יעשה הסכם, הסכם שאומר שאני מוכרת לחבר הכנסת רובי ריבלין חבילת תיור, וזהו. אלה כל הפרטים שמופיעים, אולי תאריך תחילה, זה הכל. אני לא מוסרת פרטים מהותיים, אני גם לא מטעה בהם.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

כדי שיהיה דיון מסודר אני רוצה לעבור סעיף, סעיף. הנקודה ברורה.

ראובן ריבלין:

אני רוצה קודם להתייחס באופן כללי, ברשותך, אדוני היושב ראש. אני חוזר שוב לעניין של הסכם בכתב. כמובן שידעתי על קיומו של סעיף 3 ועל הפירוט של סעיף 3(ב), והבנתי מראש, לפי ניסוחו של סעיף 3(ב), שסעיף 2 לא מחייב לכלול את כל אותם דברים בהסכם בכתב.

אם, למשל, היו באים ואומרים שסעיף 2 כפוף לסעיף 3, זאת אומרת, שזה בכתב ויכלול את כל הפרטים האמורים בסעיף 3, יש פה איזה דבר שמתחיל להיות מבחינת תפסת מדובה לא תפסת.

סעיף קטן 3(א) אומר הכלל, ברור וחד משמעי, והכלל הזה, כמובן, הוא שיבוא לבתי המשפט, כאשר בכל עניין שלא יהיה יבוא ויטען הנוסע שזה עניין מהותי ושהוא הוטעה, והסוכן יעמוד בפני הצורך להוכיח שהוא עמד בתנאי סעיף 3 והוא לא היטעה.

באים ואומרים לו: מבלי לפגוע בכלליות האמור בסעיף 3, אנחנו גם אומרים לך, שים לב לפרטים האלה, כדי לעזור לבית המשפט, או כדי להימנע מללכת לבית המשפט, על-מנת שאנשים יידעו לפני איזה סכנות הם עומדים ומהי חובת הגילוי.

לאחר שמנע ופירט המציע שנים-עשר דבריא, שנים-עשר סעיפים שהם בבחינת דבר שאני לא יודע אם ניתן להתפשר עליהם או לא ניתן, האם חובה לפרסם את זה, או האם דק במידה ויש, כמו שנאמר, בא סעיף 13, שהוא חוזר לסעיף קטן 3(א), שבא ואומר: אבל תדעו, בנוסף לכל הדברים, בסעיף 13 למעשה נכלל כל דבר שאני מבחינה סובייקטיבית חשבתי שאתה צריך לומר לי ולא אמרת. כמובן שהמבחן יהיה אובייקטיבי.

זאת אומרת, אנחנו עוד פעם מתזירים את הצדדים, במקום למצב שבו אנחנו נפשט את העניינים ונגרום לכך שמערכת היחסים בין נוסע לבין מציע חבילת תיירות יהיו ברורים ולא ניתנים לפרשנויות יתר, ונעשה סדר בעניין, אנחנו שוב פותחים את כל העניין על-מנת שבית המשפט יבוא ויקבע מהי המידה השלוש-עשרה בשלושה-עשר מדיא, שהיא מפורשת מעבר לכל השנים-עשר שבטיא, שנתנו לנו בפירוט הזה, או שהוא בא בנוסף על סעיף קטן 3(א).

הי"ר אמנון רובינשטיין:

חברת הכנסת חזן.

נעמי חזן:

צריך לחזק את הסעיף של החובה במידה מסוימת, כי אחרת לא עשינו דבר. זאת השורה התחתונה שלך, אם הבנתי אותך נכון.

ראובן ריבלין:

או כללי או פרטי.

נעמי חזן:

דבר שני, עכשיו אני חוזרת להערה שלך קודם. אנחנו בנינו את כל החקיקה הזאת על סינון של הדירקטיבות האירופיות, שוב, גם האיחוד האירופי וגם החקיקה הבריטית, כי זה חלק ממגמה כללית שלנו בנושא החקיקה הצרכנית, ליישר פער עם אירופה, ששם החקיקה המתקדמת ביותר בנושאים הללו. אנחנו אפילו הורדנו כמה סעיפים שנמצאים שם כדי להתאים לשוק הישראלי.

אני לא הייתי נוגעת, פה ושם כמובן אפשר לדבר. אבל באופן כללי, אם הבנתי את חבר הכנסת רובי ריבלין נכון, צריך לחזק בדיוק את ההערה שלך, אדוני היושב-ראש, ואת ההערה של אחי בנדלר.

הי"ר אמנון רובינשטיין:

אנחנו נקיים דיון בכל סעיף קטן בנפרד, ולאחר מכן נחליט.

לסעיף קטן (1), יש הערות?

ראובן ריבלין:

את סעיף קטן (1) צריך לחבר לסעיף קטן (11).

אריאלה רבדל-נדקוב:

נכון, ההפרדה כאן היא מלאכותית.

צביקה גלמן:

אני היועץ המשפטי של התאחדות סוכני הנסיעות. אומנם איחרנו במעט, אבל סעיף 2 אושר, כפי שהוא מופיע בהצעת החוק - - -

הי"ר אמנון רובינשטיין:

בכפוף לשני תיקונים: א) לא תוך שלושה ימים, אלא לא יאוחר משלושה ימים מיום החתימה. ב) החובה שההסכם יהיה בכתב תידון מחדש, לאחר שנקבל תזכיר בעניין זה.

ראובן ריבלין:

תזכיר שיבוא ויאמר לנו מה היחס בין זה לבין חוק החוזים הכללי.
מיום כספי:

קיימנו כמה ישיבות קודם לכן עם חברת הכנסת נעמי חזן ועם היועצת המשפטית של המועצה להגנת הצרכן, והייתי סבור לכל אורך הדרך, וודאי אדוני יודע, שהמחוקק הכניס פה איזו נורמה של חובת הכתב, שהיא נורמה שהולכת ונעלמת בכלל מחוקים במדינת ישראל. ככל הידוע לי, החוק הבודד, אולי יש עוד אחד כזה, שמחייב חובת כתב זה חוק המקרקעין, וגם שם בית המשפט העליון כבר - - -

הי"ר אמנון רובינשטיין:

בגלל זה הקדמתי ואמרתי, הנושא הזה לא הוכרע. עו"ד גלמן, אני מבקש שאת הנושא הזה תעלה בישיבה הבאה, שבה יעלה הנושא הזה לאחר קבלת תזכיר. אני מציע שגם אתם תשלחו תזכיר בעניין זה.

מיום כספי:

כיושב-ראש הוועדה הכלכלית של ההתאחדות, ובעוונותי הרבים, מנכ"ל חברת הסיטונאות לתיירות הכי גדולה בישראל, אני חושב שחובתי, כמו חובתו של כל מומחה, להעמיד את כל הנוכחים על דעתנו האמיתית בעניין זה, שקיבלה משנה תוקף לאור כתבה וסקר מגמתיים שהופיעו אתמול, שאינם עולים בקנה אחד עם המציאות, כפי שהיא מוכרת לי. מה שפורסם בסקר מטעם המועצה אינו נכון, אני מוכן לתת על זה את כל יוקרתי המקצועית.

הי"ר אמנון רובינשטיין:

הוועדה לא תדון בזה.

מיום כספי:

אבל הסיבה שאנחנו חוזרים ומדגישים את העניין הזה היא, שהרי ברצונכם להיטיב עם הציבור, ואני חושב שאנחנו המומחים על מנת לעזור לכם לעשות כך, ולא הפוך. משהתעוררה אותה בעיה שעלתה אתמול, חובתנו לומר את מה שיש לנו לומר.

התיירות הישראלית לא מסוגלת לשאת על גבה את הניסיון הזה כפי שהוא, לא בגלל הטכנולוגיה המתקדמת, לא בגלל תרבות החיים. לצערי הרב אנחנו נפגע בנוסעים, משום שכאשר ימסרו לנוסע בור ניירות שבהן יש שמות סתומים והערות סתומות, שהן יכולות, אחרי זה, בבית המשפט להגן על הסיטונאי, זכויותיו של הנוסע עוד יצומצמו. זאת הערה ראשונה.

ההערה שנייה היא בעניין עלות הנושא הזה לענף. מאחר והענף הזה הוא רב תנועה, מדובר בפעילות אדירה. רבותי, לכל נוסע יש 14 פעולות רישום, לפחות שש מהן פעולות כספיות. כל הדבר הזה מחייב בעלויות כבדות מאוד, שבסופו של דבר יפלו על האזרח, משום ששיעורי הרווחיות של הענף, כידוע לכם, נמוכים ביותר.

יש להוסיף נתון נוסף. היום יש בענף הזה בכלל ובעולם בכלל, בהיותו כפר גלובלי, מצב שבו אנשים מתחברים לערוצי מכירה מחוץ-לארץ, וגם לזה צריך לתת תשובה.

חשבנו בזמנו, ואמרנו את זה לגבי נעמי חזן, שיש דרך שעכשיו מתקנים אותה גם בעולם וחוזרים שם מהתקנות של רישום וגילוי נאות, והיא לכפות על היצרנים רישוי, וזה קל מאוד. כופים עליהם רישוי ותקנות. מוטב שתשקלו את זה, ואם אתם רוצים אנחנו מוכנים להגיש לכם נייר בעניין הזה.

כל יצרן שמעוניין לייצר סחורה ורוצה למכור אותה באמצעות קמעונאי, או בכל דרך, מחויב ברישוי, מחויב בהסדרים, מחויב בכל מה שתחפצו, כפי ש"טבע", כחברה לתרופות, מחויבת ברישוי, או כפ שחברות ביטוח, אינן יכולות להנפיק פוליסה, אלא אם כן יש להן רישוי. מאותו רגע כל העניין פשוט.

הי"ר אמנון רובינשטיין:

אתם תומכים ברישוי וברגולציה?

מיון כספי:

ליצרנים.

בדברים כאלה צריך לשאול את המומחה, והמומחה בעניין הזה איננו רוצה את רעת הציבור. צריך להבין שאנחנו חברות מאוד סולידיות, ואני חושב שהתיירות הישראלית היוצאת עומדת בנוממות וברמה גבוהה מאוד יחסית לאירופה. באיזה מקום מצטיירת תופעה כאילו מדובר באנשים - - -

ראובן ריבלין:

אני מבין ממך שהכל מוסדר.

מיון כספי:

לא אמרתי את זה, להיפך. אמרתי שיש צורך לעשות בעניין הזה, אבל בגדול לא מדובר כאן בחבורת נבלות, מדובר כאן באנשים שעובדים יפה מאוד ועושים את עבודתם נאמנה. אני מודיע לכם, שאני מכיר את התהליכים בעולם, ואנחנו יותר טובים מהרבה מקומות אחרים. אף על פי כן, צריך לתקן. מאחר שיש לנו הצעה, למה שלא נעביר לכם בכתב הצעה, שבה אולי תפתרו את הבעיה לטובת הציבור.

אני חוזר בגדול על ההצעה. מי שמעוניין לייצר ולמכור באמצעות אחרים או באמצעות עצמו, כל מי שלוקח על עצמו לייצר, תחזקו את המסגרות סביבו בתקנות דאוויות של גילוי נאות. הוא חייב בכל הכללים - בעדבויות בנקאיות, ביכולת מקצועית וכיוצא בזה. מאותו רגע, כל המוצרים בשוק יעמדו בקריטריונים, לא המוכרים.

היור אמנון דובינשטיין:

אני רוצה להבהיר לך עניין של פרוצדורה. היה דיון מקדמי בהצעת החוק הזאת בראשותה של חברת הכנסת נעמי חזן, והתחלנו בדיון על-פי סעיפים. אתה מציע כאן הצעה שהיא חדשה לוועדה, להחליף את כל ההצעה שעברה קריאה מוקדמת בכנסת בחוק פיקוח. המגמה בכנסת היא לבטל חוקי פיקוח. המגמה בכנסת לעבור מפיקוח ומרגולציה להגנת הצרכן. הנימוקים שהשמעת יכולים לבוא במסגרת הצעת החוק הזאת, אם אתה רוצה להשמיע אותם במסגרת הסלת החובה על היצרן, זה יכול להיות, אבל הרעיון שכל סוכנות ממשלתית שבדקת כשירותיות, זה פשוט בעיה, אני לא יודע איך זה בעולם, בישראל זה לא הוכיח את עצמו.

יתר על כן, יוזמי החוק מסתמכים על דבר, שבכנסת מקובל לאמץ אותו בתחומים רבים מאוד, והוא הדירקטיבות של האיחוד האירופי. זה טוב שאנחנו עושים את זה בהדרגה, מתאימים את עצמנו גם ליעד התיירות שלנו וגם ליעד שממנו באים הרבה תיירים.

לעניין שלך, של הזמנת חבילות תיירות בטלפון או באינטרנט, אז קודם כל אנחנו לא שולטים מחוץ לגבולות, והבשורה שלנו, שבדרך כלל הדירקטיבות האלה מתגשמות לאותן ארצות שבהן מוצעות ההצעות. למשל, באנגליה, לאחר מקרים מאוד מאוד קיצוניים, יש התערבות מאוד מאוד ברורה של המחוקק.

מיון כספי:

ABTA - התאחדות הסוכנים האירופאית, שם השיטה שהצעתי לכם מיושמת היום. ABTA עשתה בדיוק מה שאמרתי לכם, היא חזרה בה מהניסיון של גילוי נאות ותהליכים של דוקומנטציה ועברה למה שסיפרתי לכם. רק לידיעתכם, אנגליה נחשבת כמדינה המובילה באירופה מבחינת תיירות. התיירים הישראלים בדרך כלל לרוכשים דרך הגופים הענקיים האנגליים.

היור אמנון דובינשטיין:

אני מציע שתגיש תזכיר בנושא הזה, שיהיה לנו חומר ונדון בו. אבל אם אתה רוצה לבטא את המגמה שלך, של הסלת אחריות על - - -

מיון כספי:

ננסה לעשות את זה.

הי"ר אמנון רובינשטיין:

אנחנו חוזרים לדיון הספציפי.

יש הערות לסעיף קטן (1) - אין הערות.

לסעיף קטן (2), יש לנו הערה, שצדיכה להיות כאן הפניה לתקנות חישוב ריבית.

אתי בנדלר:

אני לא יכולה לעשות הפניה לתקנות בחקיקה ראשית, אבל אני אמצא את הדרך החקיקתית הראויה.

הי"ר אמנון רובינשטיין:

סעיף קטן (3).

הגענו לסעיף קטן (4), והתחיל כאן איזה ויכוח זוטא במקומות הלינה ודירוגם. הטענה היא שזה לא מספיק - - -

אתי בנדלר:

עברת מהר מאוד על סעיף קטן (3), ויש לי הערה. אני לא יודעת על מידע על שירותים אשר אינם כלולים במחיר הכולל. זאת אומרת, שהוא צריך לכתוב שזה לא כולל עד להגיע לירח?

הי"ר אמנון רובינשטיין:

שזה יכול הסעה משדה-התעופה למלון.

נעמי חזן:

לא כולל כניסה ללובר.

אתי בנדלר:

הרי כל חבילה יש בה יותר מכיבים שהיא לא כוללת מאשר מה שהיא כן כוללת.

יעל אונגר:

אחר-צהריים חופשי, זה אומר שזה לא כלול. ארוחות - שתיים ביום - לא כלול.

מיר כספי:

שעה חופשית, זה כלול?

הי"ר אמנון רובינשטיין:

הכוונה, ואולי צריך להבהיר את זה, שכל מה שנכלל בחבילת התיור, אבל לא נכלל במחיר, צריך להיכלל. זאת אומרת, אם מדובר על סיור בפרז, אז אם זה נכלל בתוכנית של הסיור, אבל לא נכלל במחיר, צריך לומר זאת.

מיר כספי:

בנוסף.

דב קולוני:

זה כתוב בדיוק כך.

הי"ר אמנון רובינשטיין:

ננסח את זה: "מידע על שירותים אשר נכללים בתוכנית הסיור" או "התיור, ואינם כלולים במחיר".

ראובן ריבלין:

או "הזורשים תוספת תשלום".

יעל אונגר:

אולי נכתוב את זה בצורה בולטת כמו בחוק סוכני ביטוח, שיש חובה להדגיש את ההחרגות.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

אני משאיר את הניסוח ליועצת המשפטית שלנו, הכוונה ברורה.

ראובן ריבלין:

עניין ההחרגות הוא חשוב.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

הכוונה היא לא לכלול את כל הדברים שלא נכללים במסגרת ביקור בפריס, אלא כשנאמר שיש ביקור ספציפי, אני צריך לשלם עבורו.

ראובן ריבלין:

השאלה האם סעיפים קטנים (4) ו-(5) לא נכללים במסגרת סעיף קטן (3).

היו"ר אמנון רובינשטיין:

לא.

סעיף קטן (4), "מקומות הלינה ודירוגם". כאן היתה הערה שאם כתוב "לונדון", והמלון לא במרכז לונדון, אלא באיזה פרבר של לונדון, בבריקסטון או באיזה מקום אחר, יש כאן הטעיה. מצד שני, אני הערתי, שאי-אפשר להתחייב למלון ספציפי, משום שיש בעיה שיש העתקות ממלון למלון מאותו סוג ומאותה סביבה.

אריאלה רבדל-נדקוב:

אתה מקבל ואוצ'ר למלון, זה לא נכון, חבר הכנסת רובינשטיין.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

לא נדבר על ניסוח, נגיד מה אנחנו רוצים.

אריאלה רבדל-נדקוב:

אנחנו רוצים שם מלון, ואם רוצים להחליף אותו, שישבירו את זה בכתוב בפנים. רוב הסענות הן בקטע הזה.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

הסענות, כפי שהבנתי, הן על זה שהגיעו למלון פחות טוב.

אריאלה רבדל-נדקוב:

לא רק זה. שהגיעו למלון פחות טוב, במרחק נסיעה של חמש שעות מלונדון, שאין לשם אנדר-גראונד, שצריך לנסוע לאוטובוס ואחר-כך להגיע לאנדר-גראונד, שאין שם בריכה - דברים מהותיים במלון משתנים כל הזמן.

מירד כספי:

יש צורך לעשות הבחנה. בתוך טיול מאורגן, זכריך אמת הם. בטיול מאורגן עוברים ללון בלונדון, ואכן צריך לדאוג שיהיה מלון חלופי, ויש בטיולים מאורגנים מקום חלופי. אין ואוצ'ר על מלון בטיול מאורגן.

הגברת מתכוונת למה שנקרא אצלנו "FIT" - Foreign Individual Travel, מה שנקרא לבודדים, ושם הוא מזמין מלון, מקבל שובר למלון, עם הכתובת של המלון, בימים אלה זה כך נעשה. אוסיף ואומר, שכל אירופה מקבלת מה שנקרא "קיק אאוט" חד משמעית, ובתנאי שהמלון שאליו יועברו הנוסעים יהיה מלון באותה דרגה ובאותו איזור, זה דבר שקיים היום.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

בשני המקרים?

מיו"ר כספי:

בטיול המאורגן אין ואוצ'ר על המלון.

אריאלה רבדל-נדקוב:

לא אמרתי שיש ואוצ'ר במלון בטיול מאורגן.

מיו"ר כספי:

אני עשיתי הבחנה בין השניים.

אריאלה רבדל-נדקוב:

אני רוצה לחזור ולהסביר את העניין. יש שני סוגי טיולים: יש טיול מאורגן באמצעות קבוצה, ויש טיול מאורגן באופן פרטי - אני מארגנת לעצמי למשפחתי ולחברי טיול באופן עצמאי. גם בטיול מאורגן קבוצתי אומרים לך בדרך כלל גם את שם המלון, אבל אם לא אומרים לך את שם המלון, מסמנים אותו בדברים מאוד ברורים: הוא יהיה במרכז לונדון, הוא יהיה ארבעה כוכבים, תהיה בו בריכה.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

על זה אין חולק.

אריאלה רבדל-נדקוב:

ואז, אם הוא מחוץ ללונדון, ואין בו בריכה, והוא במרחק של שלוש שעות נסיעה מלונדון, זה משמעותי גם בטיול מאורגן. יש משמעות למיקום של המלון במסגרת של טיול מאורגן וטיול פרטי באותה מידה. מה שאומר יושב-ראש הוועדה הכלכלית של ההתאחדות ומנכ"ל נטור, שאתה לא חייב לומר את שם המלון בטיול מאורגן ובתנאי שהוא עומד בתנאים. אני מסכימה עם זה - - -

היו"ר אמנון רובינשטיין:

אין חילוקי דעות, סיכמנו על העיקרון, וזה עניין של ניסוח. סיכמנו שמה שצריך להיות מיקום בית המלון - - -

מיו"ר כספי:

ברשותך, אם אפשר להגיד "מיקום באופן כללי". מיקום זה דבר מאוד מסוכן.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

מיקום זה לא כתובת.

מיו"ר כספי:

אנחנו קוראים לזה "מיקום באופן כללי", מפני שמיקום זה ספציפי. צריך לתת תיאור כללי: מרכז עיר, פריפריה וכן הלאה.

אתי בנדלר:

אני לא אכתוב "מיקום באופן כללי", כי מיקום באופן כללי, זה יכול להיות גם אנגליה.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

אנחנו נחשוב על הניסוח. הכוונה היא ברורה. הכוונה היא לא להטעות את המשתתף בחבילה, לומר לו "לונדון", כאשר הוא מניח שזה מרכז לונדון, ואז לוקחים אותו שלוש שעות בנסיעה. הכוונה היא שהמלון החלופי לא יירד מבחינת איכותו ותנאיו מהמלון שהוצג.

אהובה גנור:

בתור בודד שנוסע לחוץ-לארץ וקונה חבילת תיור, לי מאוד חשוב אם אני מקבלת את "הילטון" או אם אני מקבלת מלון ברמה. לכן כן חשוב לי המלון, ולא באופן כללי.

נעמי חזן:

אין חילוקי דעות על העיקרון, גם לגבי מי שמשתתף בטיול וגם לגבי מי שקונה FIT. ה-FIT רוצה את הפירוט הנוסף, הוא בלאו הכי מקבל ואוצ'ר. אבל פה עיקרון ההתחייבות קיים, ולא צריך להתווכח על זה.

אני רוצה לומר, ואמרת זאת לפני שהגיעו נציגי ההתאחדות, אני מאוד שמחתי על שיתוף הפעולה שלהם, ולכן אני מתפלאת קצת על הדברים שנאמרו על-יזכס בפתח הישיבה. החקיקה הזאת נעשתה במאמצים אדירים, גם מבחינת זמן וגם בניסיון לבדוק את המצב. אני מקווה שהרווח הטובה שבה התחלנו את החקיקה תשרור גם בהמשך החקיקה.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

חבר הכנסת ריבלין.

ראובן ריבלין:

אדוני היושב-ראש, אני מוכרח לומר שלא בלב קל חתמתי על הצעת החוק שאורגנה על-ידי חברת הכנסת חזן. אמרתי שראוי לדון בסעיף 3 על כל מרכיביו ולקבל תשובות. בדרך-כלל, כאשר אנחנו מדברים באותם אנשים שאנחנו מבקשים להגן עליהם, אלה אנשים שזו הפעם הראשונה בחייהם, אולי גם הפעם האחרונה בחייהם שיבקרו באותם מקומות. אין להם מושג לאן הם מגיעים, והם לא יודעים מאיפה הם חוזרים. לכן מאוד חשוב שדווקא לגבי אותם אנשים יהיה ברור איפה הם ילוננו, לא איפה הם ילוננו מבחינת העיר, משום שאפשר לתאר את המצב במזרח-התיכון על מפה של 1:250,000, היה שר שעושה כך, ויש אפשרות לתאר על מפה של 1:20,000. חשבתי שסעיף קטן (4) הוא מאוד חשוב לאותם אנשים שאנחנו צריכים להגן עליהם, דווקא בעניין זה. כאשר אני נוסע, אני רוצה לנסוע ל"הילטון לונדון", אני יודע שיש שלושה "הילטון" בלונדון, ואני שואל איפה, או "הולידיי-אין", שלא לדבר. זו חוכמה קטנה מאוד בשביל אדם שנוסע ומבקש את הוואוצ'ר. זה לא שהוא עומד, בוהה, תוהה בפני סוכן הנסיעות, שהוא כל יכול מבחינתו, משום שההוא לא יודע, מעבר לביתו, לאיפה הוא הולך.

זאת אומרת, אותם אלה שאנחנו מדברים עליהם ומקווים להקל הם לא קליינטים - - -

היו"ר אמנון רובינשטיין:

אתה מציע שזה לא יחול על הוואוצ'ר.

ראובן ריבלין:

למשל, לקחתי את בית"ר ירושלים, כשהם לא היו אלופים, הייתי יודע, והייתי שולח מראש אדם כדי לראות איפה הם יגורו, אם זה יהיה במכסיקו-סיטי, או באנטוורפן, או בכל מקום שהם שיהקו. זאת אומרת, היה ברור שבכל מקום ומקום שאנחנו מגיעים, אנחנו יודעים מה המלון, מה כתובתו, מה מספר הטלפון בו. אלה הדברים האלמנטריים.

אמרת שזה סעיף שיכול להיות שהוא דרקוני או סעיף שיכול להביא לידי מצב שחבילת התיירות תתייקר בצורה כזאת שאינה מתקבלת על הדעת. פה, אני רוצה לשמוע מכם, מדוע צריך, ובאיזו מידה, מה האפשרות שלכם לעבור ממקום למקום? איזה מין דבר זה. אני קניתי חבילת תיור, שילמתי מראש, הזמנתם את המלון, מה זה, כשאני מגיע ללונדון, פתאום אומרים לי "תעבור מפה לפה, כי פה אין מקומות במלון?"

חברת הכנסת חזן, דווקא פה צריך להיות יותר מחמירים. אלה התנאים שאנחנו צריכים לשמור.

מיון כספי:

מידי שנה, במדינת ישראל, מזמינים את השירותים, אני מדבר כרגע על טיולים מאורגנים ובכלל, מוקדם יחסית. כאשר אתה קובע סופית את מחירי המלונות מוקדם, מחירם הוא בערך בין 10% ל-15%, עד 20%, יותר יקר. אם אתה קובע מראש.

מאחר שאתה עובד עם ספקי שירותים בכל העולם, ואתה סומך על העוצמה שלהם להשיג לך את המלונות באזורים שאתה רוצה, והשוק הישראלי הוא שוק צמא, הוא זקוק למחירים אטרקטיביים, מפני שיש שכבות אוכלוסייה שלא יכולות לנסוע לחוץ-לארץ במחירים שנקובים באירופה, ושם קובעים את המלון וסוגרים אותו סופית.

כמובן, על-פי אופיה של החברה, ופה אני דו-ערכי, אבל אני חושב שמה שיקרה זה, שבכדי שמארגן יוכל להגיד "רק במרכז לונדון, כל השנה", המחירים יקצו ב-20%-10%. אני מתמודד עם מציאות. בכדי שאתה תקנה מלון, תאשר לכל העונה, אתה צריך להפקיד כסף בנובמבר שנה לפני זה. זה השוק הישראלי לא עושה - אני מדבר על טיול מאורגן בניגוד ל-FIT, ששם אין בעיה.

בטיול מאורגן צריך להשאיר קצת גמישות, ובתנאי שיאמרו את זה. אולי צריך לכתוב בטיול מאורגן, כפי שכותבים היום, "מלונות בדרגת תיירות, בלונדון וסביבותיה". אם נכתוב את זה, מבחינת גילוי נאות הוא בסדר, וזה מה שתקבלו. אף אחד במדינת ישראל לא יוכל להבטיח תמיד את המלון במרכז העיר. מי שיבטיח את זה יצטרך לקחת 20% יותר. אני מעמיד אתכם על העובדות.

היור אמנון רובינשטיין:

מתי עושים את ה"בוקינג" של בתי המלון בלונדון?

מיון כספי:

80% מהשוק הישראלי הסולידי, מה שאנחנו קוראים הסיטונאים, מזמינים את החבילות הגדולות בנובמבר-דצמבר-ינואר, מפני שחברת התעופה הלאומית לא תמיד מנפיקה את לוח הטיסות שלה. בשלב הזה, האירופאים, היפנים, האיטלקים - כולם כבר קנו. הישראלים באים מאוחר. צריך להכיר את כל התופעות האלה. אתה מסכם עם הספק שלך על מלון דומה. פירושו של דבר שאתה לוקח מלון שלושה כוכבים בלונדון, אז הוא יכול לתת לך בלונדון בדוקס, למשל. יכול משהו לבוא ולהגיד: תגיד מראש שזה בדוקס.

היור אמנון רובינשטיין:

אתה אומר שיש עלות לזה.

מיון כספי:

(א) יש עלות. (ב) אנחנו דוצים חוק שנוכל לחיות איתו. הוא נותן לי או לכל סיטונאי אחר, ומאחר שלא קניתי מראש, כי בשוק הישראלי אני לא קונה - העלויות הן יותר גבוהות. אני רוצה להוסיף הרבה דברים היום, אבל אני לא חושב שאצליח. למשל, FIT במדינת ישראל זול יותר מאשר בכל מקום בעולם, משום שהישראלים שיוועו למחירים זולים. הטיולים שלנו זולים, יחסית לטיולי טרפלגר, ב-25%. טוב, בגלל מציאות, אנחנו ישראלים.

עכשיו אנחנו שוברים את המציאות הזאת. במלים אחדות, אם אני ארצה לשריין את החדרים במרכז לונדון, באוקספורד, אני אצטרך לכתוב בחוברת "מלון זה וזה באוקספורד", ואני אצטרך לקנות את החדרים מראש, המחיר הוא 20% יקר יותר.

היור אמנון רובינשטיין:

זאת לא ההצעה. מסכימים שבטיולים מאורגנים צריך לתת דבר שימנע הטעיה. לכן ההצעה היתה מיקום. מיקום זאת אומרת, מרכז לונדון, מרכז פריס, ולא לשלוח אדם למקום שאם הוא היה יודע מראש, אולי הוא לא היה נוסע.

מיון כספי:

אני מנסה להגיד "לונדון", לא מרכז לונדון.

נעמי חזן:

יואב שלישי, אולי תיכנס גם אתה לדיון?

יואב שלישי:

אני מחברת "דג'ואן". בקשר לשאלה של חבר הכנסת רובי ריבלין. אחד הדברים היותר מסובכים, ורוב הטענות קורות דווקא בחבילות האלה, אלה החבילות שכלולות בהן טיסות צ'רטר. חברת צ'רטר שוכרת מטוס ללונדון, והיא לא יודעת לאיזה בית מלון הקליינטים ירצו ללכת, האם לחמישה כוכבים, ארבעה כוכבים או שלושה כוכבים. היא יוצאת בחבילות עם דשימה של שמונה בתי מלון שבתוכם יש קבוצה של שלושה כוכבים, של ארבעה כוכבים ושל חמישה כוכבים. היא לא יכולה להזמין את המקומות בבתי המלון מראש, השוק הוא גם מאוד מאוחר. אם אתם תקראו את העיתונים של היום, תראו מבצע לעוד שבוע ללונדון במחירים מאוד אטרקטיביים, המלון לא מוזמן. כלומר, אדם מזמין את המקום בטיסה, ולמלון יש איזו אלטרנטיבה שקיימת. הוא יכול להגיד "אני רוצה מלון מסוים בלונדון", אבל אין עדיין אישור על המלון הזה, כי חברת הצ'רטרים לא יכולה לקנות מראש. כשקונים מטוס של 300 מקומות ללונדון, לא יודעים לאיזה בית מלון אנשים יילכו, כי אנשים לוקחים סוף-שבוע ללונדון.

ראובן ריבלין:

ברשות היושב-ראש, יש להבחין בין נסיעת צ'רטר, שבה הקבוצה נוסעת וחוזרת יחד - - -

יואב שלישי:

זו לא קבוצה, אלה בודדים.

ראובן ריבלין:

הצ'רטר, המטוס. אתה נוסע בשעה מסוימת וחוזר בשעה מסוימת.

יואב שלישי:

אתה יכול גם לחזור מיעד אחר.

ראובן ריבלין:

לא משנה. אתה קובע לפי תנאי הצ'רטר, ואתה חופשי להיות במקום אחר, זו לא חבילת תיור.

יואב שלישי:

זו חבילת תיור. מניסיוני, רוב התלונות שמגיעות לשוק, מגיעות על בסיס טיסות הצ'רטר בחבילות התיור. ולכן יש בעיה לציין את המיקום המדויק של המלון, אי-אפשר להבטיח. איך מתבצעת ההזמנה בפועל? אם אתה בא ומזמין לעוד שלושה חודשים, זה משהו אחר. אתה בא שבועיים לפני הטיסה, אתה כבר נמצא בדמי ביטול בצ'רטר. אתה עושה הזמנה ויכול להיות שלא יהיה לך מקום בכלל. כך זה מתבצע בפועל היום. אתה נכנס למשרד נסיעות, אתה מבצע הזמנה, אתה משלם את כל הכסף מראש, ואתה לא יודע בכלל אם אתה תיסע. עכשיו צריך להשיג לך מקום בטיסה, שזה יכול להיות אפילו מייד, אבל צריך להשיג לך גם מקום במלון בלונדון, וזה יכול לקחת יומיים, ואתה רצית מלון מסוים, ואין מקום, חוזרים אליך ואומרים לך: אין במלון הזה, אנחנו מציעים לך מלון אחר - - -

ראובן ריבלין:

לפני הנסיעה.

יואב שלישי:

לפני הנסיעה, אבל הוא כבר שילם את כל הכסף. מזה נובעת הבעיה שאי-אפשר לקבוע את המיקום המדויק של המלון ואת השם שלו לפני הנסיעה.

צביקה גלמן:

התאחדות סוכני הנסיעות הגישה הצעה מסודרת להצעת החוק הזאת, ואני מניח שהיא מונחת בפני היושב ראש. נוסף לכך הבנתי שבסעיף ההגדרות לא דנו בישיבה הזאת - - -

היו"ר אמנון רובינשטיין:

אני רוצה לחזור על זה בסוף.

צביקה גלמן:

סעיף ההגדרות הוא המשמעותי ביותר לצורך הדיכוסומיות בין טיול מאורגן כהגדרתו, כשיוצאת קבוצה של 30 איש, וכותבים להם בחוברת יפהפיה "תסעו לפה ותהיו פה". אמר, בצדק, חבר הכנסת ריבלין, שאלה בדרך כלל אנשים שזו להם הפעם הראשונה ואולי הפעם האחרונה שהם נוסעים, והם לא יסעו יותר. על-פי סעיף ההגדרות, חבילת תיור כהגדרתה צריכה לחול על האנשים האלה.

מאידך, כאלה, כמו חבר הכנסת ריבלין, כפי שאמר, שמרימים טלפון לסוכן הנסיעות ואומרים לו: אני רוצה להיות ב"הילטון לנגהם" ואני רוצה לטוס באל-על בסיסת הלילה או בבריטיש-אירוויס במחלקה כזאת וכזאת - על אלה, לסענתנו, וכך זה כתוב בהצעה, ההגדרות מיתרות את תחולת חבילת התיור.

חבילת התיור כהגדרתה בכל החוק הזה, לא צריכה לחול על אלה בכלל, מפני שזה לא רלוונטי לגביהם מבחינה הגיונית, כמו כן זה לא ישים בשוק היום. סוכני הנסיעות הקטנים, שנקראים הקמעונאים, שזה רוב הענף, שלא כמו נסור, או עוד כמה בודדים, שהם מארגנים, כהגדרתם, והם מוציאים את החוברות האלה. בחוברות האלה יש גילוי נאות מלא לפני ולפנים.

ראובן ריבלין:

כדי לחדד את הבעיה. אני נכנס לחברת נסיעות ומזמין טיסה באל-על ומזמין מלון הילטון בלונדון, אני מקבל ממך ואוצ'ר אחרי ששילמת לך כבר מראש את כל הכסף. יש לי תביעה נגדך אם אני בא ובהילטון אין מקום, בלי החוק הזה.

קריאות:

היו"ר אמנון רובינשטיין:

יש שלושה סוגים: הסוג הראשון הוא הטיול המאורגן עם החוברת שמוציאים הסיסונאים הגדולים, והקמעונאי רק מעביר את זה הלאה; הסוג השני, מהצד השני, זה ה-FIT; ובאמצע יש החבילה הזאת של סוף שבוע ללונדון ולאיסטנבול. בכל מקרה יש סוג קליינטים שונה, והסענה שלכם, שגם הדרישות צריכות להיות שונות.

צביקה גלמן:

החוק לא צריך לחול על קמעונאים. קמעונאי, אם הוא צריך לתת גילוי נאות, כפי שכתוב פה, הוא לא יכול. כשנכנס אדם לקמעונאי, נוצרות למעשה שלוש מערכות שונות של הסכמים. האחת, סוכן-קונה; השנייה, קונה-סיסונאי; והשלישית, סוכן-קמעונאי. כך קבעה הפסיקה, ולא פעם אחת. קבע עוד בזמנו השופט המחוזי בדימוס, לאחר מכן היה היועץ המשפטי לממשלה, מיכאל בן יאיר, בפסק-דין די מפורסם, שאלו המערכות. זאת ההלכה עד היום, גם בית המשפט העליון אימץ אותה: סוכן הנסיעות, הקמעונאי כפי שאני קורא לו, שיושב בפינת הרחוב ברדיצ'בסקי בתל-אביב, הוא שקוף לרוכש שנכנס אליו, הוא רק מתווך, כהגדרת פסק-הדין, בין המארגן לבין הקונה. לכן ברגע שהקונה קיבל את הוואוצ'ר, שאותו מנפיק המארגן, לא הסוכן, הוא קיבל אותו. המתווך, הקמעונאי, שיושב ברחוב ברדיצ'בסקי, יש 500 כאלה במדינת ישראל מתוך 600, הוא יצא מהתמונה, הוא שקוף.

אני מבין את הרשות להגנת הצרכן - - -

אריאלה רבדל-נדקוב:

סליחה, המועצה הישראלית לצרכנות, אתה טועה כבר פעם שלישית.

צביקה גלמן:

סליחה.

אריאלה רבדל-נדקוב:

זה לא מקרי.

צביקה גלמן:

אני לא שותף לדעה הכללית, למדתי עליה רק הבוקר, לא קראתי את הכתבות בעיתונים, אל תכניסו אותי לתוך התמונה הזאת. אני מדבר בפרק האקדמי. בפרק האקדמי, כך קבעה הפסיקה, ואם החוק הזה יבוא וישנה אותה, אי-אפשר לכפות הר כגיגית. הסוכן לא יוכל לעמוד בזה. אם הוא יצטרך לתת גילוי נאות, ההוא, הקטן, הוא יסגור את העסק ויילך הביתה, כי אם הוא לא ייתן גילוי נאות, יהיו לו קנסות, יהיו לו ערבויות - - -

אהובה גנור:

מה הלקוח יעשה?

צביקה גלמן:

הוא יפנה למארגן, כי יש לו ואוצ'ר שלו, כך קבע בית המשפט לא פעם.

יואב שלישי:

יש גם גילוי נאות של המארגן.

היו"ר אמנון דובינשטיין:

יש לכם דובר אחד, דובר טוב, תסתפקו בזה. חברת הכנסת חזן.

צביקה גלמן:

עוד מלה אחת, אני רק אשלים את הטיעון. אם על אותו קמעונאי קטן יצטרך לחול פרק ד' של הצעת החוק כאן, עונשין ותרופות, מוטב לו - והוא צריך לעשות גילוי נאות, כפי שרוצים פה, 13 סעיפים, זו חוברת מכאן ועד הודעה חדשה. הוא חב בגילוי הנאות הזה, לא המארגן שנתן לו את החוברת בעובי של 150 עמודים, חברת נטור, שהוציאה בדצמבר. הוא, הקמעונאי הקטן, יצטרך ללמוד את החוברת הזאת, ולספר ללקוח: תדע לך שבעמוד 22 כתוב שתסעו מכאן לכאן - - -

אהובה גנור:

בשביל זה הוא מורשה.

צביקה גלמן:

זה לא נכון.

מירד כספי:

אני חושב שזו אווירה של ביחד, זו לא אווירה של מול, ואת זה אני רוצה להקרין. הלבטים שלנו הם אובייקטיביים.

נעמי חזן:

לא הצלחת להקרין את זה, משום שכל החקיקה הזאת, לגבי ואיתי, נעשתה באווירה של ביחד.

מירד כספי:

בפידוש, כן.

נעמי חזן:

לכן לא הבנתי בכלל מה קורה פה, ייתכן שהראש שלי אולי בכמה נושאים אחרים בימים אלה.

בישיבה הקודמת עסקנו בצורה זו או אחרת בדיון ארוך, ואני חושבת שזו תהיה טעות לחזור על הדיון הארוך, על ההבדלים בין קמעונאי לסיטונאי וכדומה. פה, ההגדרות, לגבי מארגו, הן כמעט מלה במלה תרגום של הדיוקטיבות האירופאיות. לכן, אין טעם לחזור על הדיונים האלה.

דבר שני, בכדי להגן על הלקוח ולפתור בעיות אחרות שאתם העליתם, מה שמאוד חשוב, זה שבדיוק אותו אדם, חבר הכנסת רובי דיבלין, שבא בפעם הראשונה, ואולי לא יסע חמש שנים, הוא הולך וקונה את החבילה, הוא לא יודע אם האדם הזה מוגדר כקמעונאי או סיטונאי

ראובן ריבלין:

עליו צריך להגן, וצריך לראות איך.

נעמי חזן:

לכן, חייבת להיות לאותו אדם, אותו לקוח, רק כתובת אחת. מה מעגל ההתקשרויות בין הקבוצות, זה לא מעניין את הלקוח, והוא לא יכול להתמחות בזה. זאת הנקודה השנייה.

הנקודה השלישית. כדי לכוון ולמקד שוב. השאלה שעלתה פה, היא השאלה האם צריך בתור גילוי נאות להכניס את העניין של המיקום, וסך-הכל, למעט אולי מקרה אחד, היתה החלטה שכן. מפני שבאמת אדם לא יודע, שאם הוא לא היה בעיר מסוימת, כמו לונדון, שבמקרה מבחינת שטחה היא העיר הגדולה ביותר, שיש הבדל תהומי בין איזור חיוג 181 לאיזור חיוג 171, או בניו-יורק בין 121 ל-718, שהם כולם מוגדרים כניו-יורק, אבל מה לעשות שאחד הוא ברוקלין, ורק כדי להגיע פנימה למנהסן, זה יכול לקחת די הרבה שעות.

היתה החלטה על העיקרון, והעיקרון אומר: מקומות הלינה - מיקום ודירוג. על הדברים האלה למעשה לא היתה מחלוקת לפני חצי שעה, אז אני לא רוצה, מפני שהדברים מורכבים, להסות את הדיון בחזרה לנקודות מחלוקת עקרוניות, שכמעט כולן הן בסעיף ההגדרות שהסכמנו שנחזור אליהן. בואו נעבוד.

ראובן ריבלין:

אני מסכים איתך לגבי זה, אבל התעוררה שאלה מאוד רצינית לגבי הקמעונאי והסיטונאי, והשאלה אם סוכן, למשל, סוכן ביטוח, האם הוא סוכנם של המבוטחים או סוכנם של החברות. הוא אומר: כתובת אחת. השאלה היא, מהי הכתובת?

צביקה גלמן:

סוכן ביטוח זה קבוע בדין.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

אני לא רוצה לחזור לדיון הזה. אריאלה רבדל, בבקשה.

אריאלה רבדל-נדקוב:

אמרו נציגי התאחדות סוכני הנסיעות לסוגיהם, שהדבר צריך לחול, לא משנה עכשיו איזה סעיף, בתוך הגילוי הנאות לגבי טיולים מאורגנים, והוא לא רלוונטי ולא נחוץ לגבי טיולים פרטיים, בנוסף שאני, רובי ריבלין, מרים טלפון לסוכן הנסיעות.

אני רוצה לומר לחברי הוועדה, שרבות מהתלונות שמגיעות אלינו הן דווקא בעניין של טיולים פרטיים. חבילת תיור פרטית. אני ארגנתי טיסה, מכונית מלון - אלה שלושת הדברים שארגנתי באמצעות הסוכן.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

סוף שבוע.

אריאלה רבדל-נדקוב:

לא, חודש באירופה, סוף-שבוע בפריס, זה לא משנה. בסוף השבוע בפריס, היתה אמורה לחכות לי בשדה-התעופה מכונית עם מלון בלב פריס.

ראובן ריבלין:

שילמת את הוואוצ'רים?

אריאלה רבדל-נדקוב:

הכל. יש לי וואוצ'ר ביד, כתוב לי מלון. ביקשתי מכונית במחיר איקס, וקיבלתי מכונית בדרגה יותר נמוכה, ואמרו לי: זה מה שיש בפריס.

אברהם רותם:

אין דבר כזה.

צביקה גלמן:

זה לא גילוי נאות, אנחנו דנים בגילוי נאות, לא בעוולת הנזיקין - - -

ראובן ריבלין:

לזה יש לך תביעה - - -

אריאלה רבדל-נדקוב:

רובי ריבלין, אני לא מסכימה עם זה.

הי"ר אמנון רובינשטיין:

אריאלה רבדל-נדקוב, תתני גם לאחרים לדבר.

אריאלה רבדל-נדקוב:

כל זמן שהם דיברו לא נתנו לי לדבר ולא יכולתי להתייחס לעניין.

ואז הוואוצ'ר היפנה לאותו מלון, הגעתי לאותו מלון, ואמרו לי: אנחנו מצטערים, את לא מופיעה אצלנו ברישום. זה מה שאומרים להם. ואז עומד האדם הזה, והוא צריך לחפש לעצמו, ויש לו התכתבויות, ובמלון הם מאוד טובים כלפיו, ונותנים לו טלפון עם פאקס, כדי שיתקשר לסוכן, אבל זה יום שישי בשעה 17:00, אין את מי למצוא עד יום שני בישראל, והוא צריך עכשיו בפריס למצוא לעצמו פתרון. אלה עיקר התלונות של הנסיעות הפרטיות.

יש כאלה שאומרים: כשאבוא לארץ, אני אראה להם. הם נכנסים לתהליך של תביעות משפטיות, שחלקן, כי חבר הכנסת רובי ריבלין ייצג אותן, מצליחות, וחלקן, שלא הצליחו להגיע לחבר הכנסת רובי ריבלין, לא מצליחות.

ראובן ריבלין:

לא הפסדתי משפט אחד על דבר כזה.

אריאלה רבדל-נדקוב:

חלק גדול מהם הולכים לבית-הדין לתביעות קטנות, כי זו תביעה קטנה במהותה. בית-הדין לתביעות קטנות אינו מפצה על עוגמת נפש בדרך-כלל, הוא מפצה על ההפסד הכספי.

מירר כספי:

לא נכון.

אריאלה רבדל-נדקוב:

ואז יוצא מצב שבית-הדין לתביעות קטנות באמת פסק לו שיחזירו לו את המחיר של המלון שהוא לא שילם, והוא קיבל את זה. אבל אדם נוסע לסוף-שבוע בפריס, ואת כל סוף-השבוע הזה הוא בילה בחיפוש אחרי מלון.

הסעיף הזה הוא נכון, משום שאם בחוק הגילוי הנאות יחויב לגבי כל סוג של נסיעה, אם זה פרטי, אם זה וואוצ'ר, או כל דבר אחר, החוק צריך לחול על העניין.

היור אמנון רובינשטיין:

זה לא יחול אם הסוכן פעל בסדר, והמלון הוא שרימה אותו.

שוב, אני אומר את זה גם כדי לבדוק את עצמי, יש הבדל גדול מאוד בין גילוי נאות לבין חובת תיקון העוול, אלה שני דברים שונים.

ראובן ריבלין:

חובת הגילוי היתה נאותה לחלוטין, הוא אומר: אתה תבוא ל"סנט-ג'ורג' ואתה - - -

אריאלה רבדל-נדקוב:

לא, משום שהצליחו להוכיח שאכן הסוכן לא עשה גילוי, הוא אמר שהוא הזמין - - -

היור אמנון רובינשטיין:

זה לא גילוי נאות.

ראובן ריבלין:

את מקבלת ואוצ'ר - - -

אריאלה רבדל-נדקוב:

אבל אז הוא הולך עם זה לבית המשפט, והוא מקבל את מחיר המלון.

מיר כספי:

ברשותך, קודם כל אני רוצה להזכיר משהו לנוכחים. אנחנו מדברים כל הזמן על תיירות, תזכרו שבערך מחצית מהתיירות היוצאת היא ביזנס, אלה אנשי עסקים, וכדאי לזכור את זה. מספר הנוסעים נאמד ב-2.4 מיליון איש. רבותי, נוסעים בתיירות אולי מיליון, השאר אלה אנשי עסקים שנוסעים מספר פעמים.

בכל התיאור המוזר הזה שמתרחש כאן, יש לזכור שאנשי עסקים יודעים איזה מלון הם רוצים, היו בו קודם.

היור אמנון רובינשטיין:

מליון איש, זה הרבה מאוד.

מיר כספי:

בוודאי. גם אנחנו מוסרדים ממה שמתרחש, ואתן לזה פן נוסף. ה"חאפריס", אלה גורמים שמפטים את הנוסעים, ואין להם רישוי, ואנחנו מדברים על זה ואנחנו מנסים לתקוף את זה, ושם הבעיה. אנחנו רוצים ללכת לקראת העניין, אבל אנחנו רוצים שהוא יהיה ישים.

הערה נוספת. הגברת תיארה כאן עניין שטרם חוקק הוא עובד על-פי כללי חוק גילוי נאות. השובר שמקבל הנוסע, במקרה זה, זה שובר ברור, עם שם המלון, כתובתו ומספר טלפון. כדי להאיר את עיניכם, אומר לכם שאני לא מכיר סיטונאי אחד בישראל שלא נותן גם מספר טלפון של הספק בחוץ-לארץ, במקרה כזה.

מה שהגברת תיארה, זה נקרא "Over Booking". התיירות העולמית כולה, גם חברות התעופה, על מנת לא להישאר עם חדרים ריקים, או מושבים ריקים, מזמינים ומאשרים מעבר באחוזים מסוימים, שלפעמים, כשמגיע נוסע יש מה שנקרא "Kick Out". במקרה זה, מה שתיארה הגברת, תופס היום. כל הגילוי הנאות ניתן היום. רבותי, בכל החברות של הסיטונאים יש מפות של הערים, אני יכול להראות לכם אותן, ובהן מצוין מיקומו הספציפי של המלון. בעניין הזה בסח שהחוק לא יועיל כלום.

עובדיה שרגאי:

יש על כך ויכוח.

מיוך כספי:

לא, מפני שכאן תיארו אירוע שיש תלונות.

אריאלה רבזל-נדקוב:

הוויכוח הוא שהם רוצים להסיר את הגילוי הנאות בעניין של טיולים פרטיים.

יוסי פטאל:

אני מנכ"ל התאחדות סוכני הנסיעות. דנו בעניין הזה רבות ופותרנו אותו באופן יחסית די פשוט. קודם כל אמרנו שכל מוצר שיימכר במדינת ישראל יהיה חייב בגילוי נאות, לא משנה כרגע אם זה FIT או משהו אחר. זאת אומרת, שאם יש מוצר תיירות, כמו חדר בבית מלון, יהיו מאחוריו כל שנים-עשר הסעיפים שפה הוזכרו. דיברנו בעניין הזה על חובת המסירה ועל חובת האחריות לביצוע.

הבעיה היתה, קודם כל, שלא ייווצר מצב שהלקוח חוזר מחוץ-לארץ וזורקים אותו לספק בחוץ-לארץ. מקובל עלינו. שלא יאמרו "זה הם". אנחנו מקבלים את האחריות. אם מכרנו פה בארץ, אנחנו גם צריכים לעמוד מולם.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

הכתובת היא ישראלית.

יוסי פטאל:

בדיונים היותר מצומצמים שעשינו קבענו משהו קצת ציורי, ואמרנו, שמי שמושיט את היד מעבר לגבולות המדינה, זה שרכש את המוצר בחוץ-לארץ, הוא האחראי. זאת אומרת, שאם חברת נסור היא זו שרוכשת את בית המלון בחוץ-לארץ ומוכרת את זה דרכי, הקמעונאי, היא מחויבת בוואוצ'ר. גם היתה לנו בעיה, כי דיברו פה על החוזה וכן הלאה. שקלנו את זה ואמרנו: שבגב של הוואוצ'ר יהיו כל ההצהרות של הגילוי הנאות, שאנחנו מדברים עליו פה, מיקום מדויק וכל מה שמחליטים. הקמעונאי יהיה אחראי להעביר את אותו גילוי נאות ללקוח, לא משנה כרגע אם זה FIT או לא, והאחריות תהיה על היצרן, כי הקמעונאי באמת מכר את מה שנסור מכרה לו. הסכמנו, בישיבות שהיו בינינו, שהלקוח, כמובן, יכול גם לתבוע את הסוכן, מקובל עלינו. הוא יגיד שהסוכן התרשל וכדומה, גם זה היה מקובל עלינו.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

מה לא מקובל?

יוסי פטאל:

העיקרון שעכשיו אמרתי, כבר מקובל. יש כאן ויכוח שהוא ויכוח סרק. בנושא שפה מדברים עליו כל הזמן, בשביל הפרופורציות, סך-הכל יוצאים לטיולים מאורגנים כ-50 אלף איש בשנה. לדעתי, מתמודדים עם הבעיה במקום הלא נכון. התחיל להגיד את זה מיוך כספי, הבעיה היא לא עם חברת נסור, תסלחו לי, ולא עם "בוא ניסע" ולא עם "רימון" ולא עם כל הגדולים. שם, אין כמעט בעיות.

הרבה מאוד תלונות מתקבלות במועצה ואצלנו בוועדה לתלונות הציבור על כאלה שאינם מורשים, שהחוק הזה בכלל לא רלוונטי לגביהם, הם גם לא שלחו נציג היום לישיבה, כי הם לא מתכוונים ליישם את זה בין כה וכה.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

מי אחראי לכך? משרד התעשייה?

מיוך כספי:

לא יודע.

יוסי פטאל:

משרד התיירות אחראי, ולצערנו הגדול הוא אינו עומד על קיום החוק כמו שצריך. לפני כשבועיים היגשנו נייר, אני מקווה שראיתם שגם יצאנו בקמפיין ציבורי בנושא של

ה"חאפרים", וביקשנו ממשרד התיירות שאולי ימנה אותנו כתובעים מטעמו. יש תקדימים לכך, כי משרד התיירות רק שולח מכתבי אזהרה, ולא מגיש תלונות למשטרה - - -

אהובה גנור:

וטוגרים.

יוסי פטאל:

לא סוגרים. מוציאים צו סגירה, ולא סוגרים.

אהובה גנור:

מוכרחים לציין שגם סוכני נסיעות מורשים משתפים פעולה עם ה"חאפרים".

יוסי פטאל:

נכון, אנחנו הארנו את עיניכם בעניין הזה.

אם שני העקרונות האלה הוטכמו, שהאחריות היא על היצרן, וחייבת להיות על כל מוצר, תיירות, לא משנה איזה, אם זה רק בית-מלון, רק מכונית, או שניהם ביחד, או טיול מאורגן, את כל ההצהרה שיש פה בתוך החוק. הגענו למסקנה שאי-אפשר לחתום על הסכם, אלא לצרף את זה בוואוצ'ר מאחורנית, זה חייב להיות שם, וכך זה יימסר ללקוח. אני חושב שזה פותר את הבעיה ופותר הרבה מאוד מהוויכוחים שיש פה.

היור אמנון רובינשטיין:

מתגבש פה קונצנזוס מסוים, גם מבחינת הלקוח. הסידור הזה שתיאר מר פטאל הוא טוב, שיש אופציה. האופציה הגדועה ביותר היא לתבוע את הגדולים, את היצרנים, ולא את המשווקים. מר פטאל אמר שהוא גם מסכים, מבחינת הקבוצה המיוצגת כאן, שתהיה אופציה לתבוע את הקמעונאי, אם, למשל, בדרך חל שיבוש.

אבל, עדיין חסר לי משהו בחוק הזה, ואולי אני אבקש מחברת הכנסת חזן שתתייחס לכך. יש כאן בכל זאת שני סוגים שונים לחלוטין של חבילות. חבילה אחת נוגעת ב-50 אלף או ה-60 אלף של הטיולים המאורגנים, שהם בעצם מאורגנים על-ידי כמה חברות גדולות. והדבר השני, מספר גדול מאוד של חבילות תיור, שזה נוגע היום למאות אלפים, ששם, מצד אחד, היכולת של הניצול לרעה של הצרכן היא יותר גדולה, ומצד שני, גם היידע יותר גדול. אולי כדאי לחשוב על זה עד הישיבה הבאה, לקבוע הוראות ספציפיות לגבי כל אחד משני הסוגים האלה, כך שגם נגן על הצרכנים וגם לא נייקר עלויות.

למה הכוונה? אם אדם מקבל ואוצ'ר, וכתוב מאחוריו מלון פלוני, הרי מלון פלוני כבר הוזמן, אז גם מבחינת הגילוי הנאות, אין בעיה. הבעיה היא אחרת, הבעיה היא של הקיק אאוט, שכל אחד מאיתנו התנסה בזה, זו חוויה קשה מאוד. הייתי רוצה לקבל אינפורמציה ספציפית לגבי העניין הזה. מה עושים במדינות אחרות בנושא הספציפי הזה, של אובר בוקינג ושל קיק אאוט.

דרך אגב, ראיתי סצינות כאלה, קשות מאוד, לא בישראל, ראיתי את זה בניו-יורק. בא משלוח שלם של אנשים, ולכולם אמרו "אין לכם מקום בסיסה", היו שם נשים וילדים. למרות שאלה לא היו ישראלים, היה סקנדל אדיר. הציעו להם פיצוי של 250 דולר, במקום הזה הם השתמשו אפילו במלים הלא מקובלות לגבי מה אפשר לעשות ב-250 דולר האלה, ושאלתי את עצמי: מה באמת קורה?

דיברתי עם מישהו בענף הזה, והוא אמר: אנחנו יכולים להבטיח שכל אדם שמזמין מקום יהיה לו מקום שמור במסוט, אבל אז עלות הסיסה תעלה ב-30%. כלומר, יש כאן בעיה שאני באמת לא יודע איך מתמודדים איתה במדינות אחרות, לא עם הבעיה של הונאה של הלקוח הישראלי על-ידי גורם ישראלי, אלא על-ידי הגורם שאצלו הזמינו את המקום בחוץ-לארץ. על זה הייתי רוצה לקבל אינפורמציה ספציפית. זה דבר שונה, ולא מכוסה על-ידי הפרק של הגילוי הנאות.

חברת הכנסת חזן, בבקשה.

נעמי חזן:

אני חוששת שאנחנו מתחילים עוד פעם גנרל דבסה, והצרה עם החוק הזה, שתמיד זה חוזר לדיון כללי. לא איכפת לי לעשות את זה כרגע, אבל אני מאוד מבקשת להמשיך בחקיקה. מה גם שאני מזכירה לכולנו שמדובר בהכנה לקריאה ראשונה, ולכן תהיה הזדמנות, על כמה מהדברים שנמצאים במחלוקת, לדבר וללבן בהכנה לקראת הקריאה השנייה והקריאה השלישית. אני לא יודעת מה לומר, כי אני אצא מתוסכלת, ונצטרך עוד ישיבה בפגרה רק כדי להכין לקריאה ראשונה. זה דבר ראשון.

דבר שני, לגבי ההערה שלך. דרך אגב, זה קיבל סימוכין. יותר ויותר אנשים נוסעים מהארץ לחוץ-לארץ בחבילות תיור אישיות, נקרא לזה FIT, למען הסדר הטוב, בגלל מסרות של עסקים. ברגע שאתה קונה חבילה של מספר שירותים, זו בדיוק הדוגמה של הכרטיס, המלון והרכב, ואתה נמצא בבעיות של קיק אאוט ושל אובר בוקינג, הרי אתה בכלל נסעת 36-שעות למסרות של עסקים, וכבר היית צריך להיות מזמן בארץ.

אנחנו צריכים לצפות מראש, שהרבה מחבילות התיור, ה-FIT, יהיו נתח שוק הרבה יותר גדול בעתיד, מטבע הדברים, בגלל הגלובליזציה. ולכן אני תמיד ראיתי לנגד עיני, בחקיקה הזאת, גם את הצפי העתידי, אני חושבת שהוא מאוד חשוב גם לכם. אני כל הזמן חוזרת בעברית פשוטה על העיקרון שאנחנו צריכים לא רק להתעדכן מבחינת החקיקה, אלא גם לצפות מראש מה יהיו הצרכים של שני הצדדים בהמשך.

הנקודה האחרונה, והיא מאוד חשובה. שר האוצר התנגד לחוק הזה, לא שר התיירות. מדוע? מהסיבה שהכי מפחידה את התאחדות סוכני הנסיעות, ואני אגיד את זה בפה מלא, כי זה נאמר במדומז, יש מגמה עכשיו לרדת מכל הרישוי. ולכן, זה הופך את החקיקה הזאת להרבה יותר חשובה, תסלחו לי, לא רק לצרכנים, אלא בדיוק לסוכני הנסיעות המבוססים. אם המגמה היא בעצם לצאת מתחום הרישוי בגלל חופש העיסוק ודברים מהסוג הזה, המענה היחיד הנכון בחקיקה זה המענה הזה. על כן, עם כל הכבוד, בקצב שהדברים הולכים, השוק יהיה מופקר, ומי שיהיה הכי מופקר, אלה סוכני הנסיעות המבוססים, האמינים, שנתנו שירות טוב.

דרך אגב, ראיתי את זה רק הבוקר (סקר גיאוקרטוגרפיה), כי אני עסוקה בעניינים אחרים. אם לא שמתם לב, ואני רוצה להגיד לכם, זה אות הוקרה לסוכני הנסיעות המאורגנים במדינת ישראל.

יוסי פטאל:

אז למה הוציאו כזאת הודעה לעיתונות?

נעמי חזן:

אני לא יודעת, אני לא הוצאתי שום הודעה.

יוסי פטאל:

אני יודע שלא.

מירד כספי:

אני רוצה להציע תשובה ופתרון שעולים בקנה אחד עם מה שגברת חזן אמרה. אנחנו מעוניינים שהחוק הזה יהיה ישים, לכן אנחנו פה. אני מציע שבמקרה דנן, יתווסף למה שנקרא "הגילוי הנאות", שבין כה וכה אנחנו מדברים כרגע על מלון שיש Kick Out, או במלים אחרות, שהספק צריך לציין עבור הנוסע איך הוא מוצא פתרון, קשר וכיוצא בזה.

זאת אומרת, מאחר שהעניין הזה קורה, צריך לציין בגילוי הנאות למי הוא יפנה על-מנת למצוא פתרון מיידי.

יעל אונגר:

יש. תראה את סעיף קטן (4).

מיוך כספי:

במקרה כזה שלא יצליחו למצוא לו חדר באותו מלון שהוא קיבל, יצטרך להיות ברור לכולם, וגם בחוק, שרשאי המלון להעבירו, כפי שמקובל בעולם - שאלת מה מקובל בעולם - למלון דומה, באותה דרגה, באותו אזור.

אהובה גנור:

זה לא בחוק, זה בהסכם בין המארגן למזמין.

מיוך כספי:

אני מדבר על מה שקורה בכל העולם.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

הוא לא מדבר על גילוי נאות.

מיוך כספי:

ואז הוא איננו יכול לתבוע, היום יש גם תביעות על זכרים כאלה.

דבר שני, וגם זה תואם לאווירה כאן. הייתי רוצה לקחת חמש דקות מזמנכם, לספר לכם שחזרתי מלונדון זה עתה, ובדרכי חזרה, בסיסה מלונדון, היתה שם קבוצה של ילדים צעירים, של מה שנקרא "חופשות לימוד". דק לידיעתכם, אנחנו, שהתעסקנו בזה בעבר, הגופים המקצועיים הסולידיים, לא מתעסקים בזה יותר. מורה, מרמת-השרון, הוציאה 50 ילדים, כולם מלאי סענות כרימון, היא פשוט יצרה קשר בינם לבין בית הספר וסיפרה להם סיפורים. בידרתי בסלפון עם אנשים שלנו, יש קרוב ל-1,000 ילדים כאלה שיוצאים באמצעות גופים פידאטיים, מורות. איך החוק הזה יעזור לנו?

היו"ר אמנון רובינשטיין:

הוא לא עונה על הכל.

יעל אונגר:

יש לך הגדרת מארגן, כפי שהיא כיום.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

מה יתבעו את המורה? הרי זה לא מעשי. אם אנחנו מכסים 90% מהמקרים - - -

מיוך כספי:

היום קרוב ל-20%-25% מהשוק, מה שאתם קוראים "התיירות המאורגנת", איננו נעשה על-ידי סוכני הנסיעות.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

זה יחול על ה"חאפרים", זה יחול על הלא מאורגנים, הלא רשויים, זה לא יחול על אדם פרטי שאומר, לא דק לתלמידים: אני אארגן לכם - - -

מיוך כספי:

הוא מקבל כסף, הוא מרוויח מזה, זו תעשייה. למה שלא נחיל את זה גם עליהם?

היו"ר אמנון רובינשטיין:

התשובה פשוטה. לפי הגדרת החוק זה חל עליו, באופן מעשי אין את מי לתבוע, וזאת הבעיה. אם אנחנו מכסים 90% מהבעיות - - -

צביקה גלמן:

היום זו עבירה פלילית על חוק שירותי תיירות, ולא עושים כלום.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

הרי משרד התיירות ממונה על אכיפת החוק, ואם הוא לא אוכף את החוק זו בעיה שאנחנו לא דנים בה בהקשר הזה. אם נרצה לדון בתיקון עולם, לא נעביר את החוק הזה.

מיו"ר כספי:

ההורים של התלמידים האלה יכלו לתבוע את המורה?

היו"ר אמנון רובינשטיין:

ללא כל ספק.

מיו"ר כספי:

תחת החוק הזה?

אתי בנדלר:

תחת החוק הזה לא, אם הוא היה בתוקף - אז כן.

מיו"ר כספי:

לגבי הטיול המאורגן אני באמת ממליץ, שאולי נשקול ביחד לתת קצת יותר מרחב, בגלל מה שהסברתי קודם לגבי העלויות, לא הרבה מרחב.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

תתרגם את זה לשפה מעשית, אם אפשר.

מיו"ר כספי:

תעזרו לי, אם אני אגיד "רק במרכז לונדון" - - -

היו"ר אמנון רובינשטיין:

אל תחזור לזה.

מיו"ר כספי:

תעזרו לנו למצוא קצת יותר מרחב.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

תגיש תזכיר עם תיקונים לכל סעיף וסעיף.

חבר הכנסת דהאמשה, בבקשה.

עבד-אלמאלכ דהאמשה:

רציתי רק להעיר לגבי העניין הזה, שכל כך דשנו בו, של השינוי של בית המלון במקומות כאלה. יש אפשרות אחרת, בדגע שהחברה משנה את המקום, אז להטיל סנקציה. משנים את בית המלון, זו בעיה שלכם, אז תחזירו 10% או 20% מהתשלום.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

לא במטגרת הגילוי הנאות, אלא זה סעיף אחר.

עבד-אלמאלכ דהאמשה:

שזה יהיה כתוב באופן מפורש, שאי-אפשר יהיה להעביר באופן חופשי ממקום למקום.

לגבי ה"תאפדיס" וכל העניין הזה, שמעתי מה שהגברת כאן אמרה, שאתם משתפים איתם פעולה.

מיוך כספי:

זה גם נכון, אבל זה לא רק נכון.

עבד-אלמאלכ דהאמשה:

לגבי זה צריך לעשות הגבלות. ובהגנה של התביעה, כל אחד שמפיק הנאת רווח מטיוול כזה, הוא חייב להיות במסגרת החוק.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

במדינת ישראל לא הצלחנו, אני לא יודע אם זה באשמת החברה הישראלית, העניין של פיקוח ממשלתי על פעולות מסוג זה הוא לקוי. שמעת על הבעיות ברישוי עסקים בישראל? הדמוקרטיה הישראלית לא מצליחה להתארגן ולפקח על רישוי בשום תחום, וזאת בעיה רצינית מאוד. לכן אנחנו עוברים בהדרגה להגנה שניתנת למי שנפגע מהפרת החוק או מהפרת הכלל שמגן על הצרכן. יש תקווה, שאם יהיו תביעות כאלה, ואם תהיה מעורבות כזאת, ואם אנשים יהיה להם אל מי לפנות, שאותם גורמים מופקרים ירסנו את עצמם. אבל לסמוך על משרד התיירות, שהוא יסגור כמה עשרות משרדים, אני אומר במפורש, למרות שהם יגידו שהם עושים את זה, הם לא עושים את זה, וזה גם לא ייעשה, כמו שרוב העסקים בתל-אביב הם ללא רישוי עסקים. זו עובדה עצובה, הרישוי והפיקוח בישראל נכשלו כישלון חמור.

עבד-אלמאלכ דהאמשה:

לעניין הדוגמה של המורה עם התלמידים, אני חושב שאפשר לעשות מבחן אחד, אם היא נהנית בצורה כלשהי מהטיוול הזה - - -

אהובה גנור:

אסור לה, זו עבירה על החוק.

אריאלה רבדל-נדקוב:

החוק הזה מחיל את האחריות גם עליה.

יעל אונגר:

"המארגנים באקראי".

היו"ר אמנון רובינשטיין:

סעיף קטן (5).

אתי בנדלר:

"דירוג", זה מונח מקובל גם אחרי שהדירוג המקובל בוטל למעשה?

יוסי פטאל:

בכל מקום יש דירוג אחר.

אתי בנדלר:

אבל דירוג מלון זה מונח, לא צריך לדבר על רמה של בית מלון, אלא על דירוג.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

סעיף קטן (5).

עובדיה שרגאי:

בתשלום.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

במקום שזה חל.

עובדיה שרגאי:

אבל בתשלום או לא בתשלום.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

סעיף קטן (3) עונה על זה.

נעמי חזן:

למען ההגינות, אם הטיול הוא כשר או לא כשר, חשוב מאוד לציין את זה.

מיוזר כספי:

זה נכלל במסגרת.

נעמי חזן:

היו אלי פניות בעניין הזה, ואני גם לחלוטין מסכימה. אני לא יודעת איך עושים את זה, אבל תחשבו גם על זה.

מיוזר כספי:

הטיולים שלנו, של אלה שמתעסקים בזה, כוללים הסבר ממצה על רמת הכשרות.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

לסעיף הזה יש הערה אחת, לציין באותם מקרים של אוכל כשר.

סעיף קטן (6) - אין הערות.

סעיף קטן (7). יש הערות?

מיוזר כספי:

עד כמה ההגדרה צריכה להיות מדויקת. למשל, אוטובוס עד חמש שנים.

אתי בנדלר:

אוטובוס או לא אוטובוס.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

סעיף קטן (8).

יוסי פטאל:

נכון להיום, לכאורה האחריות על בדיקת תוקף הדרכון והנושא של האשרות והחיסונים וכדומה, נופלים על סוכן הנסיעות. זה דבר שהוא לא ישים בעיזן הסלפון וכו', לצערנו. אנחנו הכנסנו תיקון בנייר שהיגשנו לכם, וכתבנו: "מובהר כי החובה להצטייד בדרכונים ברי-תוקף, אשרות כניסה, קבלת חיסונים וכל דרישה אחרת מצד מדינת היעד חלה על הנוסע".

עבד-אלמאלכ דהאמשה:

רק תודיעו לו.

יוסי פטאל:

זה כבר קיים בגילוי הנאות שאני חייב להגיד לו מה צריך להיות.

קריאות:

- - -

היו"ר אמנון רובינשטיין:

התשובה היא פשוטה, אתה לא צריך לדאוג לזה, אתה צריך רק להודיע שהאדם צריך לדאוג לזה.

אהובה גנור:

כתוב בהתחלה "לא להטעות".

היו"ר אמנון רובינשטיין:

אתה צריך לומר בסיוור מאורגן לבורמה "יש צורך באשרה".

יוסי פטאל:

אני מקבל את מה שאתה אומר. אבל אם בחוק הזה ייקבע שהאחריות, אחרי שהודעת בכתב את כל הדברים, חלה על הנוסע, זה יתקן מצב קיים. כיוון שהחוק הזה הופך להיות האורים והתומים של נושא התיירות.

אריאלה רבדל-נדקוב:

אדוני היושב-ראש, אנחנו מתנגדים לזה.

קריאות:

- - -

היו"ר אמנון רובינשטיין:

רבותי, אי-אפשר להתקדם כך בחוק כשעל כל דבר יש גל של קריאות ביניים.

חברת הכנסת חזן.

נעמי חזן:

יוסי פטאל, אני רוצה להבהיר, עד עכשיו לא היה ברור אם החובה הזאת חלה, ולכן, נניח, מישהו הגיע לשדה-התעופה ואין לו זרכון בתוקף.

יוסי פטאל:

משרד התיירות מאיים לסגור את הסוכנות.

נעמי חזן:

חובת ההודעה חלה על המארגן, והאחריות חלה על הנוסע, וזה בדיוק נעשה כך, ולכן אין בינינו חילוקי דעות, בואו נמשיך.

ראובן ריבלין:

השאלה אם זה לא יהיה רשום.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

הנקודה ברורה לחלוטין. יש חובת הודעה, אין אחריות.

אריאלה רבדל-נדקוב:

נוסע בסיוול מאורגן לא יכול לארגן לו ויזות, למשל.

יוסי פטאל:

הוא יכול לקנות את הויזות איפה שהוא רוצה.

אריאלה רבדל-נדקוב:

מי שמארגן זו חברת הנסיעות.

מיר כספי:

לא נכון, צריך להודיע לו "צריכה להיות לך ויזה ל...", אין לנו ויזה קיבוצית יותר.

יואב שלישי:

אם אמרתי לו שהוא צריך דרכון בתוקף לחצי שנה, והוא בא עם דרכון לתוקף לארבעה חודשים, האחריות על הנוסע.

עובדיה שרגאי:

אין שום איסור שאתם תוציאו עשרה דפיס, ותכתבו בהם: הדבר הזה והזה, אם זה לא בניגוד לחוק.

יואב שלישי:

זה מה שאני אעשה.

הי"ר אמנון רובינשטיין:

רבותי, אני לא רוצה דיוני סרק. מקובלת החובה. יש כאן תביעה שנוסף לחובה של המידע, אנחנו נבהיר שכאשר המידע הזה נמסר, הסוכן או המארגן לא יכול להיות אחראי על כך שהאזרח שנסע לא חידש את הדרכון.

אתי בנדלר:

אם אני מתקשרת מסוכנות נסיעות, שאני מביאה לה את הדרכון שלי כדי שהיא תשיג לי גם אשרת כניסה לאחת המדינות שזה דרוש להם.

הי"ר אמנון רובינשטיין:

אם היא רוצה, היא עושה את זה.

אתי בנדלר:

זה חלק מהחבילה שאני קניתי אצלה.

הי"ר אמנון רובינשטיין:

אבל אני לא יכול להטיל עליה חובה כזאת. את לא רוצה, אל תסעי איתם. אני לא אכניס כאן שחובה עליהם לדאוג לויזה.

סעיף קטן (9).

צביקה גלמן:

אני חושב שהעניין נפתר כבר בישיבה מוקדמת עם חברת הכנסת חזן. אנחנו הצענו שייאמר, במקום סעיף קטן (9) - - -

הי"ר אמנון רובינשטיין:

"התנאים והמועדים בהם יוכל המארגן לבטל את חבילת התיור".

צביקה גלמן:

נכון. בהנחה שכל עוד הוא הודיע: "רבותי, אני מודיע לכם, ששעה לפני הטיסה אני אוכל לבטל את חבילת התיור".

מיוך כספי:

אנחנו מפיקים, נניח, 2,000 טיולים. אנחנו בטופו של דבר מייצרים את היצירה הזאת על-פי מספר הנוסעים שנרשם, ואם חס וחלילה לא נרשמים מספיק נוסעים, יש הפסדים כספיים אדירים, שצריך אחרי זה להוון אותם, אם אתה לוקח בחשבון שאתה מחויב. כמו שאנחנו מתירים לאנשים לבטל תמורת 20 דולר דמי רישום, אנחנו חושבים שאנחנו, בליט ברירה, אנחנו לא מעוניינים לבטל ולא רוצים לבטל, אבל אם אין ברירה צריך לבטל. לכן, בגילוי הנאות שלנו יהיה כתוב "הטיול הזה יבוטל עד שבוע" או "עד יומיים לפני". אם ימנעו מאיתנו את זה, המצב חמור.

היור אמנון רובינשטיין:

אבל לא חמש דקות לפני העלייה למטוס.

מיוך כספי:

אין כזה דבר.

היור אמנון רובינשטיין:

מוכרחים לקבוע מרחב זמן.

מיוך כספי:

נוסע שפוי, כשיראה שחברה כותבת אצלה בהערות שהיא יכולה לבטל עד חמש דקות לפני הטיסה, לא יסע אצלה. למה לא להשאיר לאדם להחליט. אתם אומרים שהגילוי הנאות זה בעצם לגלות את הדברים, ואנחנו נחליט. פה, פתאום, פעם ראשונה אני שומע שאומרים: תגלה את הדברים, ונגיד לך מה אסור לך. ברגע שאתם נכנסים לזה, זה מסוכן.

היור אמנון רובינשטיין:

תודה. חברת הכנסת חזן.

נעמי חזן:

תהיה לו התרעה נכונה מראש, סבירה, על ביטול, ולכן זה לגיטימי. אני רוצה להשאיר פתוח לסוכנות האם זה יהיה שבוע או שלושה ימים או משהו סביר. אני לא מאמינה שאתה לא תצא בהפסדים אם אתה מבטל טיול מאורגן שלושה ימים מראש, בוודאי שאתה משלם על זה קנס לכל הספקים. העיקרון הוא נכון, המספר המזערי לדעתי לא צריך להיות כתוב. חובת ההודעה על ביטול תוך פרק זמן סביר.

מיוך כספי:

אלא אם כן הסיבות הן פורט מאזיור.

היור אמנון רובינשטיין:

זה הפרת חוזה, אנחנו עוסקים רק בגילוי נאות, אנחנו לא עוסקים בהפרת חוזה ובעוולת נזיקין.

ראובן ריבלין:

אדוני היושב-ראש, אני חשבתי להעיר את ההערה שאני רוצה להעיר עכשיו אחרי סעיף קסו (13) או לפניו, אבל אני מעיר כבר בשלב זה, דווקא בסעיף קסו (8).

אנחנו מבחינים בין סעיף 2 לבין סעיף 3. סעיף 2, שעוד נחזור אליו, מדבר על הסכם בכתב, סעיף 3, מדבר על כל אותם דברים שצריכים גילוי נאות. השאלה היא, האם חלק מאותם דברים שצריכים גילוי אין להם משמעות, אלא אם כן הם יהיו באותו הסכם? באיזו צורה יהיה הגילוי? האם הגילוי יהיה בכתב?

היו"ר אמנון רובינשטיין:

את זה דחינו. יש הבדל בין הסכם בכתב לבין גילוי נאות בכתב.

ראובן ריבלין:

אני שואל, האם סעיף 3 הוא איזו אינפורמציה בכתב שצריכה להיות כתנאי או שתהיה חלק מאותו חוזה? בסעיף קטן (9), למעשה, אדם יכול לבטל חוזה שהוא כתב בסעיף 2, אם לא יהיו מספיק אנשים. אני הולך וחותם הסכם לפי סעיף 2, ומקבל אותו תוך שלושה ימים מהיום שהוא נחתם, ואחרי זה, פתאום באים ואומרים: נכון שיש בינינו הסכם, אבל בהתאם לסעיף קטן (9) בחוק, אנחנו בכלל יכולים לבטל את ההסכם הזה. זה דבר שהוא חייב להיות כתוב בתוך אותו הסכם.

זאת היתה הערה שאת הערת קודם, חברת הכנסת חזן, למרות שבאותה הערה לא הסכמתי איתן, כי בסעיף הקודם, כשעולה לי 150 שקל להוציא ויזה לארצות-הברית אצל הסוכנים הנכבדים האלה, אני יכול ללכת ברגל לשגרירות ולחסוך 150 שקל.

יכול להיות שהיום כבר אנחנו צריכים לחשוב מה יהיו אותם תנאים הכרחיים שיהיו בסעיף 2.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

אנחנו נחזור לעניין הזה, אני רק רוצה להמחיש בשלב זה, שיש הבדל מהותי ויסודי בין הסכם לבין גילוי נאות.

סעיף קטן (10).

אתי בנדלר:

מה אושר לגבי הסעיף הקטן הקודם?

היו"ר אמנון רובינשטיין:

"התנאים והמועדים בהם יוכל המארגן לבטל את חבילת התיור ובתנאי שלא יחלפו יותר מאיקס ימים לפני מועד הטיסה".

נעמי חזן:

פרק זמן סביר.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

לא פרק זמן סביר, נקבע ימים, 48 שעות.

מיר כספי:

אנחנו נתבענו על טיול בהודו, שממשלת הודו החליטה לבטל טיסה בין ניו-דלהי לוורנסי. הדבר הזה נודע לנו לפני יציאה מן הארץ. נתבענו על-ידי הנוסעים שטענו שהטיול היה נהדר, אבל הם לא ראו את ורנסי. באנו לבית משפט, השופט אמר: אתם צודקים, לא יכולתם לדעת, אבל אם הייתם מבטלים את הטיול יום לפני היציאה, כשנודע לכם, הייתי מעדיף את זה. עכשיו אתה אומר לי: שאני לא רשאי אפילו לבטל את הטיול. במלים אחרות - אני לא מדבר כנסור, אני מדבר כענף התיירות - נושא התיירות, לפחות בטיולים מאורגנים, זה נושא מורכב ביותר, שתלוי בהרבה מאוד גורמים, לפחות בטיולים המורכבים, יהיה כתוב "אני אבטל עד 48 שעות לפני".

ראובן ריבלין:

בדוגמה שנתת, אתה נותן אופציה לנוסעים, האם הם רוצים לנסוע לדבר כזה או לא.

מיר כספי:

אם אני יודע שאני לא יכול לספק את השירותים בתחום 48 שעות, אתם צודקים, אבל מעבר לזה, זה מסוכן מאוד.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

זה מה שהצעת.

מיוך כספי:

היתה פה התנגדות.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

48 שעות, זו תקופת המקסימום.

אתי בנדלר:

שני ימי עסקים או שני ימי עבודה?

ראובן ריבלין:

מה עם שבת?

אתי בנדלר:

יושבת לידי מיכל, המתמחה שלנו, והיא מפנה את תשומת ליבי, ואני אומרת לה: תשמעי, יותר מאוחר, כשייקבעו דברים יותר מהותיים. מתחיל להיווצר כאן חוסר התאמה מהותי מאוד בין התיקון לחוק הגנת הצרכן, שהתקבל לאחרונה. אני לא רוצה כרגע להצביע על פרטים ספציפיים.

נעמי חזן:

איפה?

אתי בנדלר:

למשל, לגבי עסקת שיווק מרחוק של עסקת תיירות.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

אני רוצה לגמור את הסעיף. יהיה לנו דיון, ואת תעירי את כל ההערות. קודם כל, אני רוצה לגמור את סעיף 3, ואין לנו הרבה זמן. אחר-כך נחזור לכל הדבר הזה. בסעיפים 2 ו-3 נצטרך לעשות התאמה.

סעיף קטן (10). יש הערות?

יעל אונגר:

צריך לשנות את "עקב מיעוט משתתפים", אם זה לא אחד הפקטורים של סעיף קטן (9).

ראובן ריבלין:

"עקב ביטול".

היו"ר אמנון רובינשטיין:

"עקב ביטול".

סעיף קטן (11). יש הערות?

אריאלה רבזל-נדקוב:

ההערה שחבר הכנסת רובי ריבלין העיר בהתחלה, להצמיד את זה לסעיף קטן (1).

היו"ר אמנון רובינשטיין:

סעיף קטן (12). זה קיים גם היום.

יוסי פטאל:

תוסיפו את המלה "ותנאים", כלומר "מועדים ותנאים".

אריאלה רבדל-נדקוב:

ומהו המועד המוקדם או המאוחר, שבו הוא לא צריך לשלם קנס.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

אני מתייחס להצעת החוק.

עובדיה שרגאי:

קודה שצרכן מזמין שישה חודשים מראש, ואחרי שבוע הוא מתחרט, עדיין הוא לא צריך לשלם.

יואב שלישי:

אז, אין דמי ביטול.

עובדיה שרגאי:

צריך לרשום את זה.

יואב שלישי:

כתוב "21 ימים מראש".

היו"ר אמנון רובינשטיין:

עו"ד גלמן, בבקשה.

צביקה גלמן:

הוספנו מלה אחת "ותנאים", וזה פותר את כל הבעיה, גם של סעיף 3(2)(9), זה תואם.

אריאלה רבדל-נדקוב:

זה מרחיב את זה מאוד. מה זה "ותנאים"?

צביקה גלמן:

בתנאים, כפי שנקבעו ב-3(2)(9), אנחנו קוהרנטיים.

מיוך כספי:

דבותי, אם מישהו מזמין תערוכה, למשל, הוא רוצה לצאת לתערוכה, וגם אם הוא מזמין שנה מראש, מהרגע ששריינו לו את החדר, אפילו שנה מראש, אנחנו משלמים פול קנס לספק מחוץ-לארץ. פרק הזמן נקבע על-פי המוצר. לכן צריך לכתוב את זה מראש.

אריאלה רבדל-נדקוב:

אתה לא יכול לבטל טיול בגלל זה.

צביקה גלמן:

תחליט אם אתה קונה או לא.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

זה כמו תשקיף בבורסה.

אריאלה רבדל-נדקוב:

זה תנאי מקפח.

ראובן ריבלין:

תלכי לסוכן אחר שאין בו את התנאי המקפח הזה.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

סעיף קטן (13), זה סעיף הסל.

נעמי חזן:

אני מוכחה להודות שזו היתה התלהבות יתר של העוזר הפרלמנטרי שלי, שהיום הוא עורך-דין, ואני מוותרת על סעיף קטן (13), אני לא אוהבת סעיפי סל.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

אישרנו את סעיף 3, בכפוף לתיקונים שהוכתבו לפרוטוקול, בכפוף לאיחוד סעיף קטן (1) בסעיף קטן (11), ביטלנו את סעיף קטן (13) --

ראובן ריבלין:

הייתי מציע לנסח את סעיף קטן 3(א) יחד עם סעיף קטן (13), לא לוותר עליו בכלל.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

--ולחזור לדיון בסעיף 2, לאחר ההערות שהושמעו כאן לגבי סעיף 3, ובמיוחד לגבי היחס בין סעיף קטן 2(א) לסעיפי המשנה של סעיף 3.

אריאלה רבדל.

אריאלה רבדל-נדקוב:

לגבי סעיף 3(2)(12), גם אם אתה אומר שזה נכון, הוא יילך לסוכן אחר. יש טיולים מאורגנים שהם רק של נטור. יש לנטור טיולים שהם רק שלה.

ראובן ריבלין:

זה מונופול?

אריאלה רבדל-נדקוב:

לא עדיין זה לא מונופול. את הטיול הספציפי הזה מארגנת רק נטור. יש טיולים מסוימים שרק "אופיר" מארגנת, יש טיולים מסוימים שרק החברה הגיאוגרפית מארגנת - - -

ראובן ריבלין:

את יכולה לקבוע להם את המחירים, למשל?

אריאלה רבדל-נדקוב:

אני לא רוצה לקבוע להם שום דבר, עדיין לא אמרתי מה אני רוצה להגיד.

אני רוצה את הטיול שנטור מארגנת. ראיתי את הטיול לדרום-אפריקה של חמש חברות, נטור מתאימה לי כמו כפפה ליד. אם אתה אומר, ששלושה ימים לפני הזכר הזה קרה משהו נהדר במשפחה ואני חייבת להישאר בבית, אני צריכה לבטל את הטיול, ואז היה שם סעיף בחוזה, שלא יכולתי לצפות בכלל שיקרה דבר כל כך טוב במשפחה שלנו, כתוב בסעיף שאני לא יכולה בשום תנאי לבטל את הטיול הזה, ואם אני מבטלת אני צריכה לשלם במלואו. איזה מין דבר זה?

יוסי פטאל:

זה סותר את המציאות.

ראובן דיבלין:

הייתי שוקל אם לחתום על חוזה כזה או לא.

אריאלה רבדל-נדקוב:

אני אומרת לך שזו החברה היחידה שעושה את הסיול שאני רוצה לעשות.

מיור כספי:

זה מחמיא לי שהגברת רוצה לנסוע רק בנסור. ישנה עשייה תיירותית שמחייבת את הספק ברכישת חלק מהמרכיבים מראש, ולפיכך, אם אתם רוצים כרטיסים למונדיאל אפרו, אתה קונה מראש, ואם אתה קונה מראש, אתה רשאי להטביע בחוברת שלך הנחיה שאומרת: אדוני, אם אתה קונה - - -

נעמי חזן:

מי שמבטל, זה רק רווח למי שמחזיק את הכרטיס.

מיור כספי:

אני מבין את הבעיה, אבל צריך גם להבין את הבעיה שלנו.

הסנדנציה העולמית היא דווקא לכיוונים האלה. כלומר, רכישות מראש של מרכיבים תוך תיירותיים, שמחייבים אותנו, הגורמים, להודיע מראש ללקוח "נרשמת, אדוני, אתה חייב לרכוש את המוצר".

היו"ר אמנון רובינשטיין:

תערוכה בקלן.

מיור כספי:

יום בתערוכה, מחייב חמישה ימי תערוכה מלאים.

נעמי חזן:

אני אומרת לכם דוגרי, אם רג'ואן אומרת לי שאני משלמת קנס של 25%, אני אלך למיור כספי ואשאל מה כתוב אצלו.

היו"ר אמנון רובינשטיין:

אישרנו את סעיף 3. הישיבה נעולה.

הישיבה ננעלה בשעה 14:30