

18.62x29.37	31	14	עמוד	הארץ - THE MARKER	29/04/2011	27054974-8
איגוד שמאי הביטוח בישראל איגוד השמאי - 16780						

לא כוחות: כך פוגעת הריכוזיות בעסקים הקטנים והבינוניים



14 נתי טוקר וכתבי TheMarker

# העסקים הקטנים: הציבור מפסיד בגלל הריכוזיות

משלמים יותר במוסך? שמאי הביטוח נתן הערכת שווי נמוכה?  
 ● לעסקים הקטנים שפועלים בשווקים ריכוזיים יש הסבר: הם נאלצים להתכופף בפני התאגידים – והצרכנים משלמים את המחיר ● עכשיו הם פונים לוועדת הריכוזיות ודורשים: "תנו לנו להתאגד" ● אתמול נפגשו הטייקונים לשימוע בוועדה ● 17-14

## מלחמת העצמאיים



### סוכני התיירות

**מצב השוק:** ארגון חברות התעופה שולט בכל תחום מכירות כרטיסי הטיסה בישראל  
**הטענה:** הארגון קובע לסוכנים את כללי העבודה, כמו תנאי האשראי וערבויות  
**איך זה משפיע עלינו:** לפי הסוכנים, ההגבלות שמטיל עליהם הארגון מגולגלות לצרכן, כמו תנאי האשראי ברכישת כרטיס טיסה



### המוסכניקים

**מצב השוק:** שלושה יבואנים שולטים בשוק הרכב (63%), וחמש חברות ליסינג מחזיקות 77% מהשוק  
**הטענה:** חברות הרכב והביטוח קובעות למוסכים תעריפים נמוכים לטיפולים  
**איך זה משפיע עלינו:** לפי המוסכניקים, הצרכן הרגיל משלם יותר עבור טיפולים, וחלקי החילוף בכל התייקונים הם באיכות נמוכה ומסוכנת

### החוקרים הפרטיים



**מצב השוק:** 75% מהחקירות נעשות עבור הבנקים וחברות הביטוח  
**הטענה:** החברות קובעים תעריפים נמוכים לחוקרים  
**איך זה משפיע עלינו:** הבנקים וחברות הביטוח מקבלים שירות ברמה נמוכה

### בתי המרקחת הפרטיים

**מצב השוק:** קופות החולים אחראיות ל-98% מהמרשמים  
**הטענה:** הקופות דורשות 50% מרווחי בתי המרקחת וגורמות להם הפסדים  
**איך זה משפיע עלינו:** בתי מרקחת נסגרים, בעיקר בפריפריה



### שמאי הביטוח

**מצב השוק:** חמש חברות שולטות בענף ביטוח הרכב (60%) וביטוח הרכוש (80%)  
**הטענה:** החברות כופות תעריפים נמוכים לשמאים  
**איך זה משפיע עלינו:** לפי השמאים, השומות מוטות לטובת החברות



## המאבק בריכוזיות שחקנים חדשים בתמונה

# העסקים הקטנים נגד תאגידי הענק

הוועדה להגברת תחרותיות במשק קיבלה מכתב מפתיע מלשכת העצמאים. על הפרק: בקשה לבחינת הריכוזיות שפוגעת בעסקים קטנים ובינוניים • "אנו המנוע העיקרי לצמיחת המשק ואנו מופלים לרעה", הם טוענים • אלא שייתכן שהפתרון שהם מבקשים - האפשרות להתאגד - יפגע בצרכנים • שחקנים קטנים בענפים ריכוזיים יוצאים למלחמה על העסק

### מאת נתי טוקר

« המונופולים והפירמידות בישראל נמצאים כיום תחת זכוכית מגדלת: הוועדה להגברת התחרותיות במשק בוחנת בימים אלה כיצד למגר את הריכוזיות ואת השליטה של התאגידים במשק. אם עד היום היה מדובר בקרב של הממשלה נגד הפירמידות, כעת נכנסים לתמונה שחקנים חדשים, והם לא מעטים: העסקים הקטנים והבינוניים בישראל. כמה איגודים מקצועיים החברים בלה"ב (לשכת העצמאים בישראל) הגישו באחרונה כתבי עמדה לוועדה להגברת התחרות שבהם הם מלינים על מצבם הקשה, ומפנים את האשמה לחברות הגדולות ששולטות בענפים נרחבים במשק - ובעיקר למדינה, שלא נחלצת לעזרתם. הגופים שהגישו מכתבים לוועדה הם איגודי המוסכים, השמאים, הרוקחים הפרטיים, סוכני התיירות והחוקרים הפרטיים. טענתם פשוטה: הגופים הגדולים - הבנקים, חברות הביטוח, יבואני הרכב, קופות החולים ואחרים - שולטים בענפים שבהם הם פועלים ומאלצים אותם להוריד מחירים עד לרמה שאינה מאפשרת להם להרוויח, ולעתים הפעילות שלהם הפסידית. מנגד, כל ניסיון להתאחד ולהשיב מלחמה נקטע באיכו בעקבות חוק ההגבלים העסקיים האוסר עליהם להתאגד. כך למשל, במערכת הבנקאות יש דואופול של הבנקים הפועלים ולאומי, ששולטים יחד בכ-70% מהשוק בתחום משקי הבית

לשכת העצמאים: "העוסקים הקטנים פנו לרגולטורים, אך לא רק שהם לא שעו לשוועתם - כעת העוסקים הקטנים, המבקשים לאגד כוחות במלחמה בכפיית תאגידי הענק, מואשמים בהסדר כובל"

דרור שטרומ: "חוק ההגבלים לא בא להגן על מתחרים, אלא על התחרות והצרכן. זו הזדמנות לבחון אם נדרשים שינויים בחקיקה"

והאשראי העסקי. הבנקים - יחד עם חברות הביטוח הגדולות - מספקים את חלק הארי בעבודתם של החוקרים הפרטיים. מצב זה, אומרים החוקרים, גודם לכך שלבנקים ולחברות הביטוח יש אפשרות לכפות עליהם תעריפים מקרה דומה קיים גם בענף המוסכים. לטענת איגוד המוסכים, יבואני הרכב - ענף ש-63% ממנו נשלט על ידי שלוש חברות - לצד חברות הביטוח וחברות הליסינג, מעבירים הנחיות מדויקות כיצד על המוסכים לפעול וכמה זה יעלה, באמצעות הסדרים שונים. לטענת האיגוד, במקרים כאלה הצרכנים הם אלה שנפגעים משירות באיכות ירודה, "זרק תאגידי הענק מוסיפים להתעשר", טוענים באיגוד. העסקים בחמשת הענפים האלה ניהלו בשנים האחרונות קדבות בלי סוף נגד הגופים ששולטים בענפים שלהם ונגד המדינה - הם שיגרו מכתבים לכל עבר ועתרו לבג"ץ כמה פעמים, ולפעמים השיגו חלק ממבוקשם. ואולם כעת הם מצאו כתובת חדשה שאולי תאיר להם פנים ותבחן את טענותיהם:

הוועדה להגברת התחרותיות במשק, שהוקמה בסוף 2010 על ידי ראש הממשלה, בנימין נתניהו, ומובלת על ידי מנכ"ל משרד ראש הממשלה, איל גבאי, ומנכ"ל משרד האוצר, חיים שני. את כתבי העמדה שלחה הוועדה לבחינת התמודדותם של עסקים קטנים ובינוניים עם כפיית התעריפים על ידי המונופולים והמונופוסונים (שוק שבו גוף אחד שולט על הביקוש למוצר) שהוקמה בלה"ב, בראשותו רונן לוי, יו"ר איגוד המוסכים.

### "פקידי האוצר מנותקים"

"כשכבאים לטפל בריכוזיות יש טיפול ישיר ויש טיפול עקיף", אומר נשיא לה"ב, עו"ד יהודה טלמון. "טיפול ישיר הוא התייחסות לפירמידות והפרדת האחזקות הריאליות מהפיננסיות. לצד זה, אפשר לחזק את מגזר העסקים הקטנים והבינוניים. זהו נדבך בסיסי וחשוב בכלכלה". האיגודים המקצועיים היו שמחים מאוד אם רמת הריכוזיות

במשק היתה יורדת, אבל עור לפני כן הם מציעים פתרון מהיר יותר שיענה על צורכיהם: לאפשר להם להתאגד ולהשיב מלחמה לתאגידים ולגופים הגדולים. ואולם ההתאגדות הזאת לצורך קביעת תעריפים, לפי החוק הקיים, אסורה מחשש לקרטל של החברות שיפגע בצרכנים. בכתבי העמדה שהגישו האיגודים לוועדה הם תוקפים את התנהלות המדינה עד כה: "אנו המנוע העיקרי לצמיחת המשק וליצירת מקומות עבודה. אנו מגזר מופלה לרעה... העסקים הקטנים פנו פעמים רבות לרגולטורים שונים שיתערבו לפתרון המצוקה, אך לא רק שהרגולטורים לא שעו לשוועתם, אלא חמור מכך - כעת העוסקים הקטנים, המבקשים לאגד כוחות במלחמה בכפיית תאגידי הענק, מואשמים בהסדר כובל ופעילותם נגרעת... הרשות להגבלים עסקיים אמורה להיות גם מגן לעסקים הקטנים והבינוניים, אך הפלא ופלא, לא רק שהיא אינה מגן - מתברר כי לעתים מדובר בחרב". בלשכת העצמאים גם תוקפים במכתב את אנשי האוצר,

ובעיקר את המפקח על הביטוח ושוק ההון, בטענה כי הוא אינו קשוב לצורכיהם. "פקידי האוצר מנותקים מהמציאות הכלכלית ומחובריהם יתר על המידה לאילי הון ותאגידי ענק שמולם הם מתנהלים ועליהם הם אמורים לפקח... תפקידם של אנשי האוצר הוא גם לשמור על הפרנסה והמקצועות שלנו, ולא רק על הכנסות הטייקונים". טלמון מאשים גם את המדינה כמומינת השירותים מהעסקים הקטנים: "המדינה היא מזמין השירותים הגדול ביותר, ובחלק גדול מהמקרים היא לא עידכנה תעריפים זה עשור, אפילו לא ערכונוי מדר. אחריה אשמים גופים כמו חברות ביטוח ובנקים, שמספרם במשק מצומצם והם נותני עבודה ועושי שוק גדולים מאוד. אם אתה לא נכנע לתכתיבים ולמחירונים שהם קובעים, אין לך זכות קיום. צריך לאפשר לנותני שירותים להתאגד על בסיס של פרילנסרים". הטענה היא שאם יאפשרו לכם להתאגד ולהעלות תעריפים - הצרכנים ישלמו את המחיר. טלמון: "זו ממש איזולת. אני

### ידן הארוכה מעט חברות שולטות בנתח שוק גדול



\*שתי מתחרות חדשות זכו באחרונה במכרז ובעתיד צפויים לפעול מפעילים נוספים \*\*כולל בתי עסק

27.5x29.7	33	14	עמוד	הארץ - THE MARKER	29/04/2011	27054988-3
איגוד שמאי הביטוח בישראל איגוד השמאי - 16780						



עזרא שוהם (מימין) יו"ר איגוד השמאים, עו"ד דניאל כרץ יו"ר לשכת החוקרים הפרטיים, עו"ד יהודה טלמון נשיא לה"ב, יוסי שניר מנכ"ל הסתדרות הרוקחים ורונו לוי, יו"ר איגוד המוסכים

לחוק, ניתן לפנות לקבלת פטור מהסדר כובל לרשות ההגבלים העסקיים.  
ממשרד האוצר נמסר כי אינם מכירים את כתבי העמדה ו"המשרד אינו רואה לנכון להגיב על הדברים".  
בתוך כך, אתמול התקיים שימוע בוועדת הריכוזיות שבו השתתפו הטייקונים ונציגיהם, והם הציגו בו את עמדותיהם. בעלי ההון שהשתתפו עשויים להידרש להפריד בין נכסיהם הפיננסיים לריאליים.

שחוק ההגבלים העסקיים לא בא להגן על מתחרים, אלא על התחרות ועל הצרכן. בשביל זה יש עכשיו ועדה בעלת מנדט רחב יותר מאשר חוק ההגבלים האוטומטי. זו ההודמנות לבחון אם נדרשים שינויים בסדרי החקיקה.  
מרשות ההגבלים נמסר בתגובה: "הרשות אוכפת את הוראות חוק ההגבלים ללא אבחנה בין חברות גדולות, עסקים בינוניים וקטנים ואיגודים עסקיים. בהתאם

חברות הביטוח כדי שהצרכנים יקבלו חלקים מקוריים אחרי תאונה, יש לכך הצדקה. אבל אם ההתארגנות היא במטרה להעלות את התעריף - אין לזה הצדקה".  
העצמאים מפנים טענות קשות כלפי רשות ההגבלים. ייתכן שנעשו טעויות במהלך השנים והיה צריך לטפל בהן אחרת? שטרם: "חוק ההגבלים הוא לא המקום שבו אמורים להגן על עסקים קטנים. בתי המשפט בכל העולם וגם בישראל אמרו

יש תמיד חשש שמא כמונופול או בשוק ריכוזי ניתן לשחקני הביניים להתאגד, ואז האיגוד יבקש להעלות תעריפים ויהיה מוכן לשתוק על בעיית הריכוזיות. במקרה כזה, מי שישלם את המחיר יהיה הצרכן".  
שטרם סבור כי יש אפשרות להגדיר קבוצת נותני שירותים כפרילנסרים, אך צריך לברוק לאיזה צורך יש לאפשר להם להתאגד. "אם איגוד המוסכים רוצה להתאגד ולנהל מו"מ מול

בעד שוק חופשי ונגד מחירונים, אבל יש כזה מושג שכר מינימום, וכיום יש תעריפים נמוכים שכרוך שבעל מקצוע לא יכול לעבוד בהם. זה בא על חשבון הצרכן".  
לא כולם משוכנעים שדרישת לה"ב לאפשר להם להתאגד מוצדקת. עו"ד דרור שטרם, שכיחן בעבר כממונה על ההגבלים העסקיים, סבור כי "לא תמיד כשיש מונופול צריך ליצור קרטל. בסופו של דבר, חוק ההגבלים נועד להגן על הצרכן ולא על הסוחרים.



**שמאי הביטוח נועם בר**

**"מי שמאשר שומות גבוהות - 'מוזהר'"**

התחרותיות במשק. השמאים מתלוננים על חוסר תחרות שפוגע ביכולתם לדרוש תעריפים גבוהים יותר. כיום התעריף לשומה בתחום נזקי הרכב הוא 400 שקל ב חברות הביטוח. לטענת השמאים, מדובר בשכר נמוך במיוחד. השמאים ניסו לצאת במהלך ההעלות את התעריפים אך רשות ההגבלים פתחה בחקירה בחשד לתיאום מחירים. כיום נשקלת אפשרות להעמיד לרין בהקשר זה את האיגוד ואת היו"ר עזרא שוהם. "אם בעבר עמדה לשמאים הזכות להתאגדות מקצועית ולניהול מאבקים מקצועיים לשיפור שכרם, הרי שכיום - לאחר פסיקת בג"ץ - נאלץ כל אחד מהם לנסות לנהל מו"מ כספי מול חברות הביטוח", טוען עו"ד שלמה תוסייהכהן, היועץ המשפטי של איגוד שמאי הביטוח. "כל ניסיון להתארגן למאבק משותף עלול להוות עבירה פלילית על חוק ההגבלים. שבירה זו של התארגנויות השמאים הביאה לכך שמזה כעשר שנים לא עידכנו חברות הביטוח את היקף שכר הטרחה שאותו הן משלמות לשמאים העובדים עבורן כפרילנסרים". מנגד, באיגוד חברות הביטוח מציינים שאת ההוראות האחרונות קבע המפקח על הביטוח. לגבי טענות השמאים על החשש כי יוצאו מרשימת שמאי החוץ אומרים באיגוד כי התערבות בשמאות היא מעשה פלילי ועל המפקח לפעול בעניין. ובאגף הפיקוח על הביטוח באוצר טוענים כי "חברת ביטוח רשאית לקבוע את רשימת שמאי החוץ. מיון שמאים רק על בסיס העלויות בתביעות בהן טיפלו אסור. בשנים האחרונות הוצאו שמאים בודדים בלבד מרשימת שמאי החוץ".

(לא כולל ביטוח חובה), ובענף ביטוח הרכוש מגיע נתח השוק של חמש הגדולות לכמעט 80%.  
עד 2001 ביצעו חברות הביטוח את רוב האומדנים באמצעות שמאי הבית, שיותר מ-30% מהכנסותיהם מגיעים מאותה חברת ביטוח. איגוד שמאי הביטוח ראה בכך ניגוד עניינים שפוגע בעבודת השמאי, ועלה חשש כי שמאי שמועסק בחברה יפעל לטובת חברת הביטוח. בעקבות עתירה שהגיש האיגוד לבג"ץ הורה המפקח על הביטוח לחברות להכין רשימות של שמאי חוץ שאינם מועסקים בהן ולתת להם לקבוע את השומות בתביעות רכב - רוב השומות שמוציאים השמאים. ב-2007 הרחיב קבע המפקח כי על כל 2,000 כלי רכב יחויקו החברות להחזיק לפחות שמאי אחד.  
אלא שהכוח שיש לחברות הביטוח לבחור איזה שמאי יוכלל ברשימת שמאי החוץ שלהן עדיין מפריע לשמאים. "בשנים האחרונות הצטברו בידינו תלונות ועדויות רבות על כך שהשמאים שברשימות של חברות הביטוח פועלים מתוך חשש ואיום על פרנסתם. מי שמאשר שומות בהיקפים גבוהים מהמוצאע 'מוזהר' על ידי הממונים עליו", טוען איגוד שמאי הביטוח בכתב עמדה שהגיש לוועדה להגברת

שמאי הביטוח כמזכים בעיקר על שולחנן של חברות הביטוח: כשמבוטח מניש תביעה על נזק שנגרם לרכבו, חברת הביטוח פונה לשמאים ובאמצעות אומדני הנזק שלהם נקבע מהו הסכום שישולם למבוטח.  
בעשור האחרון עשו שמאי הביטוח ררך ארוכה לשיפור מעמדם מול חברות הביטוח, אך הם עדיין מרגישים פגיעים. הם על תלות בחברות הביטוח שפוגעת במקצועיות שלהם ובשכרם. לפי דו"ח האוצר, חמש חברות הביטוח הגדולות שלטו ב-2009 ביותר מ-60% מענף ביטוחי



**הטענה:** חמש חברות ביטוח חזקות שולטות בשוק ומעסיקות שמאי בית ושמאי חוץ - התלויים בהם לפרנסתם  
**הכיס שלנו:** לטענת השמאים תלותם בחברות הביטוח עלולה לגרום לניגוד עניינים ולכך ששמאים ישתדלו לקבוע הערכה נמוכה לנזק של המבוטחים  
**התגובה:** בחברות הביטוח מבהירים כי התערבות בשמאות היא מעשה פלילי וכשקיים חשש כזה על המפקח על הביטוח לבעול בעניין

הרכב

26.07x30.11	34	14	עמוד	הארץ - THE MARKER	29/04/2011	27054993-9
איגוד שמאי הביטוח בישראל איגוד השמאי - 16780						

**החוקרים הפרטיים עדיה פיטרמן**

# "החוק מרשה לתאגידים דורסניים לקבוע מחירים בהתאמה מלאה ביניהם"

רוב החקירות הפרטיות המתקיימות בישראל הן חקירות שמפעילים הבנקים וחברות הביטוח. חברות הביטוח מזמינות חקירות לבדיקת תביעות מלקוחות, והחקירות השכיחות שאותן מזמינים הבנקים הן חקירות לאיתור מידע ורכוש של חייבים לצורך ביצוע עיקולים. למעשה, טוענים החוקרים הפרטיים, 75% משוק החקירות נסמך על שני הגופים האלה; 15% מהחקירות מתבצעות מול מוסדות ציבוריים אחרים; ורק 10% מהעבודה נעשית במגזר הפרטי. משום כך, אומרים החוקרים הפרטיים, תלותם בבנקים ובחברות הביטוח גדולה מאוד. לרברי דני פרץ, יו"ר לשכת החוקרים הפרטיים, הבנקים וחברות הביטוח מתנהלים כמונופולים ויוצרים "בלוק חוסם" באמצעות התאמת תעריפים ופרסומם לספקים, "שאינן יכולות לשנות את גזירת המחירים הנמוכים, אותם מכתבים תאגידים בעלי כוח ריכוזי רב".



**הטענה:** חברות הביטוח והבנקים, השולטים ברוב החקירות הפרטיות בשוק, מחזיקים תעריפים דומים ונמוכים מאוד לעבודות החקירה הפרטיות  
**הכיס שלנו:** אין פגיעה בתעריף ללקוחות הפרטיים. להפך, החוקרים הפרטיים טוענים כי איכות עבודתם נפגעת והדבר פוגע דווקא בבנקים ובחברות הביטוח. המשמעות היא שדווקא מי שתובע את חברות הביטוח או חייב לבנקים עשוי לזכות מן ההפקר  
**התגובה:** אין טענה נגדית

הפערים בין חקירה עבור המגזר המוסרי או הפרטי לבין אותה חקירה עבור בנק או חברת ביטוח הם 200%-800. גורמים בשוק החוקרים מדווחים על מחירים של כ-1,000 שקל לחקירה עבור בנק או חברת ביטוח, אל מול מחירים של כמה אלפי שקלים ועד 10,000 שקל לאותה חקירה במגזר הפרטי והמוסרי. "זאת הסיבה שאני לא עובר עם הגופים האלה", אומר אבירם אזערי, בעל משרד החקירות אבירם נץ. "אני מרוויח יותר מלעבוד רק עם רבע מהשוק - הפרטי והמוסרי". החוקרים מציינים עוד כי כפיית התעריפים הנמוכים פוגעת בסופו של דבר בבנקים וחברות הביטוח עצמם, מאחר שכמות ההשקעה בחקירה שעליה משולם שכר כה נמוך אינה זהה כלל להשקעה בחקירה שעליה משולם שכר ראו, לדבריהם. "אם הם היו משלמים בצורה נאותה היתה העבודה על החקירות האלה רבה יותר, וכך במקרים רבים הבנקים וחברות הביטוח היו רק מרוויחים יותר", אומר חוקר. מאיגוד הבנקים נמסר כי "איגוד הבנקים אינו עוסק בזה". מהמפקח על הביטוח במשרד האוצר נמסר כי הם "אינם מכירים את הנייד, ולכן לא יכולים להגיב עליו". מלשכת המפקח על הבנקים לא התקבלה תגובה עד מועד סגירת העיתון.

הבנקים, שמסתכמים בערך בעשרה שקלים בין בנק לבנק, סביר להניח שהמחירונים מסתובבים ביניהם", אומר פיני שכטר, חוקר חבר הלשכה. שכטר מספר כי המחירונים מורפסים על ידי הבנקים ומועברים למשרדי החקירות, והם מפרטים את סוגי החקירות והתעריף המתאים להם. "רק במקרים נדירים, בהם הבנק מבקש עבודה מעבר לנורמה, מתקיים משא ומתן על המחיר", אומר שכטר. "הגופים האלה הם מי שזקוקים לשירות, ואפשר לדמות את המצב ללקוח שמזמין אינסטלטור וכבר בטלפון מודיע לו את המחיר שהוא מוכן לשלם. הרי ההתנהלות התקינה היא לבקש הצעת מחיר ממספק השירות ואז להחליט אם לשכור אותו או לא". את התעריפים עצמם לא מוכנים לחשוף בלשכה. לטענתם,

מאז 1998, אומרים החוקרים, כמעט לא נעשו שינויים בתעריפי הבנקים, וחברות הביטוח הורידו ב-2003 את התעריפים במועדים סמוכים והם כמעט זהים לחלוטין. "המערכת לא מאפשרת לנו כאיגוד לפרסם תעריפים, אבל נראה על פניו שהחוק מרשה לתאגידים דורסניים לקבוע מחירים בהתאמה מלאה ביניהם, ולזה הם לא קוראים הסדר כובל", אומר פרץ. לצד זאת מציינים בלשכה כי לא מצאו ראיה לכך שהבנקים תיאמו מחירים ואין להם כוונה להגיש תלונה לרשות ההגבלים. "אנחנו כן חושבים שמאחד שאין הברלים בין תעריפי

**התאחדות סוכני התיירות עירית רוזנבלום וזוהר בלומנקרנץ**

# "דיקטטורה של חברות התעופה"

"זהו מצב אנומלי שבו יש דיקטטורה של חברות התעופה, בשלמעשה הספק מנהל את הלקוח, אומר בועם סוכן נסיעות גדול על מערכת היחסים שבין סוכני הנסיעות לבין חברות התעופה. כל תחום מכירת כרטיסי הטיסה בישראל נשלט באופן בלעדי על ידי ארגון חברות התעופה העולמי בישראל, שנקרא יאט"א. הסניף הישראלי של הארגון הבינלאומי מאגד 96 חברות שטסות ארצה, ובכלל זה חברות תעופה ישראליות. היקף פעילותן של חברות תעופה שנמנות על מרכז הסליקה של יאט"א בישראל (BSP) מגיע ליותר ממיליארד דולר בשנה. תנאי הקבלה להיות סוכן מורשה על ידי ארגון זה נקבעים באופן משותף על ידי כל חברות התעופה, כאשר כל סוכן נדרש לתת ערבות בנקאית משותפת לטובת כלל חברות התעופה, והארגון קובע קריטריונים לאיתנות פיננסית שכל סוכן נדרש לעמוד בהם. קובי קרני, יו"ר התאחדות סוכני הנסיעות, טוען כי מערכת הגבייה הזו קיבלה חיים משלה, קובעת תקנות ומפרשת אותן כרצונה. לרבריו, תחת מסך של ארגון גלובלי מכתבות חברות התעופה תנאי שוק אחידים לכל הסוכנים. במקומות אחרים בעולם, כמו בארה"ב למשל, אסודה הפעילות של הארגון במתכונת שבה הוא פועל. "באופן כללי יאט"א שולט על שגרת יומו של כל סוכן נסיעות בישראל - החל ברדישה לאישור מראש לשינוי במבנה בעלות הסוכנות, שינוי מיקום הסוכנות ואפילו רדישה לאישור מראש של אישור שם הסוכנות. אי עמידה בתנאי כלשהו מובילה לביטול החברות והאפשרות לכרסס, ובעצם מביא סגירה של סוכנות הנסיעות והפסקת פעילותה", טוענים הסוכנים. ככתב העמדה של התאחדות סוכני נסיעות ותיירות בישראל מצוין כי "פוטנציאל הנוק הגבוה של יאט"א כלפי סוכני הנסיעות מאלץ את ההתאחדות לצאת פעם אחר פעם להגנת חבריה, המוצאים עצמם נפגעים מהארגון, כשהיא מתרפקת על רלתותיה של רשות ההגבלים העסקיים ודורשת את מעורבותה".

בענף מסבירים כי מכיוון שרובן המוחלט של חבילות הנופש וכרטיסי הטיסה נרכשים דרך סוכני הנסיעות, סביר שההגבלות הללו מעלות בסופו של דבר את המחיר לצרכן. "אם תנאי האשראי מקוצצים לסוכנים באופן ריכוזי על ידי כלל חברות התעופה, ולא כפי שהיה מצופה - שכל חברת תעופה תנהל עצמאית את תנאי האשראי שלה - התוצאה היא שתנאי האשראי מוכבדים גם על הציבור בגלל המנגנון הריכוזי של חברות התעופה". ההתאחדות פנתה כמה פעמים לרשות להגבלים העסקיים בנושא ניתוק של סוכנים בורדים ממערכת הכרסוס שביצע ארגון חברות התעופה. לאחרונה התערבה הממונה על ההגבלים וצימצמה את חופש הפעולה של חברות התעופה במסלוקה הכספית המשותפת. לפני כחודש הודיע קובי זוסמן, מנהל יאט"א וה-BSP הישראלי, על פירוק פאנל חברות התעופה בישראל. קרני מסביר כי עד כה ההחלטות היו כפופות לחברות התעופה בישראל בראשות אל על, וכעת כמונת הארגון לנטרל את היכולת של השוק הישראלי לקבל החלטות - ואלה יתקבלו רק בז'נווה שבשווייץ - כדי להשתחרר מהכפיפות להוראות הממונה על ההגבלים. כיום משלמים הסוכנים לחברות התעופה פעם אחת בחודש. לרבריהם, עלול להיגרם להם נזק כלכלי אם תיפול, למשל, החלטה בז'נווה שעליהם להפקיד

את הכספים בכל שבוע, בעוד גופים עסקיים גדולים משלמים לסוכנים שוטף פלוס 60. "כשיש יחסים כאלה, שקבוצת ספקים יכולה לקבל החלטות בעבור הלקוחות שלהם שמוכרים אותם, זה בעייתי מיסודו", טוען סוכן גדול. "צריך שלסוכנים יהיה ייצוג וסוג של שוויון ביחסים המסחריים כמו שיש בין כל לקוח וספק, ולא שהחלטות יתקבלו באופן חד צדדי מצדו של הספק, ללא זכות ערעור ללקוח". ביאט"א לא הגיבו לעניין. ואולם לרברי בכיר בענף התעופה, לפעילותה של יאט"א בישראל יש את אישור הממונה על ההגבלים העסקיים. מנהלי חברות תעופה זרות שביקשו לא לזדהות, הסבירו כי הערבות נועדה להגן על כספי לקוחות מפני פשיטת רגל או היקלעותם לקשיים כספיים של משרדי הנסיעות. לרברי המנהלים, יש תחרות על מחיר כרטיסי הטיסה כאשר כל חברת תעופה חופשית לקבוע את המחירים לצרכן.



**הטענה:** תחום מכירת כרטיסי הטיסה בישראל נמצא בשליטת ארגון יאט"א, והוא זה שקובע לכל סוכני התיירות את אופן פעולתם - החל בתנאי התשלום וכלה באישור שם הסוכנות  
**הכיס שלנו:** בענף סוכני התיירות מסבירים כי ההשלכות של מדיניות יאט"א משפיעה גם על הצרכנים - למשל בתחום תנאי האשראי שמוענקים ללקוחות  
**התגובה:** מנהלים בחברות התעופה אומרים כי יאט"א פועלת לפי אישור הרשות להגבלים עסקיים, וקיימת תחרות על מחירי הכרטיסי בין חברות התעופה

25.79x30.69	35	14	עמוד	הארץ - THE MARKER	29/04/2011	27055001-0
איגוד שמאי הביטוח בישראל איגוד השמאי - 16780						

**המוסכניקים דניאל שמיל**

# "הלקוח הפרטי מסבסד את הטיפולים לקבוצות הגדולות"



**הטענה:** החברות הגדולות הפועלות בענף - יבואני הרכב, חברות הליסינג וההשכרה וחברות הביטוח - משתמשות בכוחן ומאלצות את המוסכים להוריד תעריפים **הכיס שלנו:** באיגוד המוסכים טוענים כי התעריפים הנמוכים שהם נאלצים לגבות מהחברות הגדולות גורם להם לדרוש מחיר גבוה יותר מהלקוחות הפרטיים. בנוסף, בשל התעריפים הנמוכים שמשלמות החברות הגדולות, הלקוחות מקבלים שירות באיכות ירודה

**התגובה:** היקף העבודה של המוסכים עם הגופים הגדולים הוא נמוך יחסית לסך כל הפעילות שלהם, ואין לו השפעה על המחירים

אם יש לכם תחושה שאתם משלמים יותר ויותר במוסך, אתם לא טועים. עלות התיקון הממוצעת במוסך ברבעון הראשון של 2011 היתה 1,036 שקל. מדובר אמנם בירידה קלה לעומת 2010 (אז היתה עלות התיקון הממוצעת 1,071 שקל), אבל במשך העשור הקודם היתה עלייה מתמדת בעלות התיקון, שהיתה 782 שקל ב-2003. מדוע נרשמה עלייה המחירים הזו? לרונן לוי, יו"ר איגוד המוסכים, יש טיעון ברור: "סבסוד צולב" - הלקוחות הפרטיים מפצים על ההנחות שניתנות ללקוחות המוסדיים. העמדה של האיגוד, כפי שבאה לידי ביטוי בפנייה של לה"ב (לשכת העצמאים בישראל) אל הוועדה להגברת התחרותיות בישראל, היא כי המוסכים הם "נקו של לחצים כבדים מצד שלושה גורמים מאסיביים הפועלים בשוק - יבואני רכב, חברות ליסינג והשכרה וחברות ביטוח. הבעיה תמורה אף יותר כשהבעלויות בגופים אלה צולבות או זהות".

בשוק המכוניות החדשות שולטים שלושה יבואנים גדולים, עם נתח שוק משותף של 63.1% ברבעון הראשון של 2011. כלמוביל, יבואן הרכב הגדול ביותר, מייבא לישראל את יונדאי, מיצובישי ומרצדס, ויש לו נתח שוק כולל של 16.6% בין מכוניות הנוסעים (10,527 מכוניות ברבעון הראשון), זאת בנוסף למכירות גם בשוק המסחריות והמשאיות. דלק מוטורס, יבואנית מאורדה ופורד, הנתח מנתח של 16.3% ברבעון הראשון.

גם שוק הליסינג נשלט על ידי חמש שחקניות גדולות. לפי שלמה סיקסט, חברת הליסינג הגדולה בישראל, לחברה נתח שוק של 29% מתוך כלל המכוניות בליסינג, כ-200 אלף במספר. יחד עם אלבר, אוויס, ארלן והרץ - יש להן נתח שוק מצדפי של 77%. בכתב העמדה שהוגש לוועדה להגברת התחרותיות נטען כי "גורמים אלה מכתיבים למוסכים כיצד לעבוד, באיזה תעריף ועם מי להתקשר. שלושת הגופים כופים הסדרים על המוסכים ששוללים את שיקול הרעת המקצועי ומודירים את התעריפים לרמת רווחיות

הליסינג והשכרת הרכב בישראל מונה כ-250 אלף כלי רכב מתוך כ-2 מיליון כלי רכב פרטיים - כלומר, מדובר ב-12.5% בלבד. חשוב לציין כי מדובר בכלי רכב חדשים, ולאור העובדה שחברות הליסינג מטפלות בכמחצית מהצי שלהן במוסכים עצמיים או מוסכי יבואן, הרי שהכמות במוסכי החוץ היא 6.25% בלבד מכלל כלי הרכב הפרטיים".

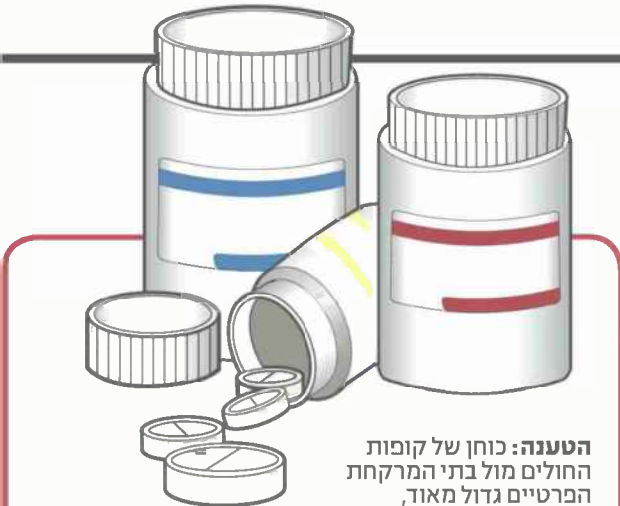
לדברי יקי אנוך, יו"ר איגוד יבואני הרכב, "אני מלא פליאה על כך שאיגוד המוסכים רוצה להנציח מוסכים חסרי יכולת טכנית ומקצועית. לא ניתן להעניק ללקוח שירות ב'מוסכי מדרכה'". באשר למחיר שעת העבודה כשהתיקון נעשה תחת האחריות אומר אנוך כי הוא נקבע בידי יצרן הרכב: "זככל מקרה, תקלות באחריות הן מעטות ומשקלן בהכנסות המוסך זניח". בעניין הסכמי התחזוקה אמר כי אלה "הליכים עסקיים בין מוכר מרצון לקונה מרצון, שנעשים על פי החוק ומהווים גורם תחרות בשוק הרכב. מי שמלץ על כך מונע תחרות". מאיגוד חברות הביטוח לא נמסרה תגובה.

של כמעט 50% לעומת תעריפי השוק. בנוסף, חלקי החילוף מסופקים בידי חברות הליסינג עצמן, וכך נמנע מקור רווח נוסף מהמוסכים. לדברי לוי, כ-70% מהטיפולים שמבצע מוסך מורשה של יבואן הם מוחלים - בשל אחריות היצרן, תיקון אחרי תאונה שנעשה בכיסוי של חברת הביטוח וכן עבודה עבור חברות הליסינג - ואילו שאר הלקוחות מסבסדים את הטיפולים האלה.

כיום דורש איגוד המוסכים לאפשר לו להתאגר ולנהל משא ומתן קיבוצי מול הגופים שהם מגדירים כ"קבוצות ריכוז". לטענתם, לא מדובר בתיאום מחירים, אלא להפך - הצרכן הפרטי רק ירוויח מכך. מוני בר, יו"ר הארגון הישראלי להשכרת רכב וליסינג בלשכת המסחר, אמר בתגובה: "טענת הסבסוד הצולב היא מגוחכת, במיוחד כשהיא באה מאיגוד המוסכים. ידוע לכל שהמוסכים הם אינטרסנטים ולא תמיד לטובת הלקוח. כשאדם פרטי מכניס את רכבו למוסך ונאמר לו לבצע טיפולים בעלי עלות גבוהה, אין לו מושג אמיתי באשר לעלות התיקון האמיתית למוסך. בנוסף, כל צי

**הרוקחים הפרטיים רוני לינדר-גנץ**

# "לא יישארו בישראל בתי מרקחת פרטיים"



שיתנו לי לשרת את האוכלוסייה - אתחרה". כיום תלויה ועומדת עתירה של הסתדרות הרוקחים לבג"ץ. הררישה: לקבוע תמורה מינימלית לבתי המרקחת על כל מרשם, כך שיוכלו להמשיך להתקיים. "מי שנתן לקופות את הכוח זו המדינה", אומר פלום. "אנו דורשים תגמול הוגן - שהמדינה תקבע מרווח מינימלי כמו שמקובל בעולם". התמורה שרורשים הרוקחים היא 14-12 שקל לתרופה - פי שניים מהרווח כיום. אם זה לא יקרה, הם מזהירים, לא יישארו בתי מרקחת פרטיים בישראל.

במשרד הבריאות מסכימים עם הרוקחים על קיומה של הבעיה, אך לא בהכרח על הפתרון. "ברגע ש-95% מהשוק נשלט על ידי קופות החולים שמכתיבות את המחירים ואת המרווח לרוקח, למעשה אין לבתי המרקחת הפרטיים רווח בתרופות המרשם", מודה סמנכ"ל משרד הבריאות לפיקוח על קופות החולים, עוז' יואל ליפשיץ. עם זאת, ליפשיץ אינו מודאג: "הדאגה שלי היא לצרכן. אנחנו בודקים ודואים שאין ירידה בסך נקודות המכירה, אין פגיעה בלקוח. מה שחשוב לנו זו הנגישות - והיא לא משתנה. גם אם נסגר בית מרקחת פרטי אבל נפתח סניף רשת פארם או בית מרקחת של קופה - זה לא משנה לנו מי הספק. נתערב רק במקרה שבאזור מסוים, למשל בפריפריה - שבה יש פחות כראיות כלכלית לפתוח בתי מרקחת - ונחייב את הקופות לפתוח בתי מרקחת".

"מה שמשרד הבריאות אומר למעשה זה שאיכות השירות לא מעניינת אותנו", מתרעם פלום. "הגשנו לבית המשפט חוות דעת שמוכיחה שזה רע מאוד למדינה שחתי המרקחת הפרטיים ייעלמו. לא מעניין אותם מקצוע הרוקחות, הרוקחים הנפכו לזבנים. הבעיה היא שרופאים לא מבינים מספיק בפראמקולוגיה ולרוקח טוב שמייצע לחולה לפני שהוא רושם תרופה יש חשיבות קריטית. אבל כמו בהרבה תחומים, מדינת ישראל רואה את הדברים דרך החוד שבגרוש בלי שיקולי אידיאולוגיה ומקצועיות ובלי שום הכשרה לטווח ארוך". "קשישה בת 80 שצריכה ללכת קילומטר מהבית כי אין לה בית מרקחת קרוב - זו בעיה. נכון שנפתחים עוד ועוד בתי מרקחת

בתי המרקחת הפרטיים נמצאים על סף ייאוש. "שיטות העבודה של קופות החולים אתנו לא מותירות לנו רווח אמיתי, אלא משאירות לנו את האף סנטימטר מעל המים - לא לטבוע ולא לשחות. בסופו של דבר זה יגרום לכך שהרוקחות הקהילתיות תיעלמן, מזהיר דוד פפו, יו"ר הסתדרות הרוקחים ובעל בית מרקחת פרטי ברמלה. בישראל כ-1,300 בתי מרקחת, 500 מהם נכעלות פרטית, 200 שייכים לרשתות הפארם והשאר - 600 - לקופות החולים. עוז' איל פלום ממשרד בנדר, פלום ושות', המייצג את הסתדרות הרוקחים, אומר כי קיים כשל שוק יסודי בשוק התרופות שמאיים למוטט את ענף בתי המרקחת הפרטיים. "כ-98% מתרופות המרשם מקורן במרשמים של קופות החולים. כלומר, הלקוח של בית המרקחת הפרטי הוא לא הצרכן, אלא קופות החולים. שירותי בריאות כללית, שמחזיקה בכ-60% מהשוק, כמעט לא מתקשרת עם בתי מרקחת פרטיים, מה שמשאיר לבתי המרקחת את מכבי, מאוחדת ולאומית. אם לבית מרקחת אין הסכם עם אחת מקופות החולים, אין לו בעצם זכות קיום כלכלית", אומר פלום. "זה כוח עצום בירי הקופות והן מבינות זאת היטב. הן מבהירות לבית המרקחת שאם הוא רוצה שהן יתקשרו אתו, עליו לתת להן הנחה משמעותית. כך הגענו למצב שלמעשה קופות החולים 'חותכות' מבתי המרקחת הפרטיים 50% ולפעמים יותר מהרווח הגולמי שהמדינה הקצתה להם".

פלום אומר כי כיום הרווח הגולמי של בתי המרקחת הוא כ-12% - רווח אומרי הפסדי. "למעשה, בית המרקחת מפסיד כסף על כל תרופה", הוא אומר. הרוקחים מסכימים כי רשתות הפארם מוכנות לספוג את ההפסד משום שהן מרוויחות כך לקוחות רבים שנכנסים לסניפים ורוכשים מוצרים רבים אחרים שבגינם הרווח גבוה הרבה יותר, אבל עבור הרוקחים הפרטיים מדובר במכת מוות. "אנחנו יוצאים לקרב הזה עם ידיים קשורות מאחורי הגב", מוסיף פפו. "אני מוכן להתחרות בשוק החופשי, אבל זה שוק מוסדר שבו המחירים נקבעים על ידי הממשלה ושולטות בו קופות החולים. ביום

**הטענה:** כוחן של קופות החולים מול בתי המרקחת הפרטיים גדול מאוד, מכיוון שהן שולטות בשוק. לכן הן יכולות לדרוש ולקבל 50% יותר מהרווחים של בתי המרקחת, מה שמביא אותם להפסדים

**הכיס שלנו:** לטענת הרוקחים, אם המצב יימשך עוד ועוד בתי מרקחת פרטיים ייסגרו - והדבר ישפיע על זמינות בתי המרקחת, בעיקר בפריפריה, וגם על איכות הייעוץ הפרמקולוגי בישראל

**התגובה:** במשרד הבריאות מסכימים כי יש בעיה, אך סבורים כי הפתרון נמצא בידי בתי המרקחת הפרטיים, שצריכים להשכיל למצוא דרך להיות אטרקטיביים מספיק עבור הלקוחות

בקניונים, אבל יש אנשים ששקה להם להגיע לשם כי זה רחוק ועולה כסף להגיע", אומר פפו. "ומה עם עניין הזמינות והנגישות? שעות הפתיחה של קופות החולים מוגבלות, אנחנו בשטח שישה ימים בשבוע מהבוקר עד הערב. חשוב שלאנשים יהיה טיפול זמין". ליפשיץ סבור כי גם אם דיישתייהם של הרוקחים ייענו הרבה לא יפתור את מצוקתם: "גם אם נחייב את הקופות להעביר סכומים גבוהים יותר לרוקחים - הן לא יהיו חייבות להתקשר אתם. הפתרון הוא שהרוקחים ישיעו את מלוא מרצם בלהפוך את בית המרקחת למרכז בריאות קטן עם ערך מוסף, למשל - להציע ניטורי לחץ רם - דבר שעשוי להוריד את העומס מהקופות ולגרום להן לשלם יותר".