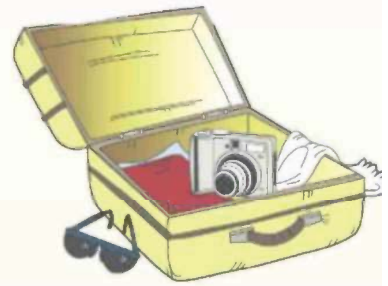


לא כוחות: כך פוגעת הריכוזיות בעסקים הקטנים והבינוניים

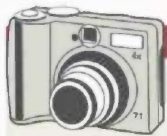


14 נתי טוקר וכתבי TheMarker

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 להתאגר" ● אתמול נפגשו הטייקונים לשימוע בוועדה ● **14-17**

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 לייסינג מחזיקות 77% מהשוק
הטענה: חברות הרכב והביטוח קובעות למוסכים תעריפים נמוכים לטיפולם
איך זה משפיע עלינו: לפי המוסכניקים, הצרכן הרגיל משלם יותר עבור טיפולים, וחלקי החילוף בכל התיקונים 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



התאגד 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 שיייתכן שהפתרון שהם מבקשים - האפשרות להתאגד - יפגע בצרכנים • שחקנים קטנים בענפים ריכוזיים יוצאים למלחמה על העסק

מאת נתי טוקר



המנוסולים והפירמידות בישראל נמצאים ביום תחת זכוכית מגוללת: 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 לרווח, ולעתים הפעילות שלהם הפסדית. מנגד, כל ניסיון להתאחד ולהשיב מלחמה נקטע באיבו בעקבות חוק ההגבלים העסקיים האוסר עליהם להתאגד. כך למשל, במערכת הבנקאות יש רואפול של הבנקים הפועלים ולאומי, ששולטים יחד בכ-70% מהשוק בתחום משקי הבית

והאשראי העסקי. הבנקים - יחד עם חברות הביטוח הגדולות - מספקים את חלק הארי בעבודתם של החוקרים הפרטיים. מצב זה, אומרים החוקרים, גורם לכך שלבנקים ולחברות הביטוח יש אפשרות לכפות עליהם תעריפים. מקרה רומה 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, "ורק תאגידי הענק מוסיפים להתעשר", טוענים באיגוד. העסקים בחמשת הענפים האלה ניהלו בשנים האחרונות קרבות בלי סוף נגד הגופים ששולטים בענפים שלהם ונגד המדינה - הם שיגרו מכתבים לכל עבר ועתרו לבג"ץ כמה פעמים, ולפעמים השיגו חלק ממבקשם. ואולם כעת הם מצאו תכונת חדשה שאולי תאיר להם פנים ותבחן את טענותיהם:

"פקידי האוצר מנותקים"

"כשבאים לטפל בריכוזיות יש טיפול ישיר ויש טיפול עקיף", אומר נשיא לה"ב, עו"ד יהודה שלמון. "טיפול ישיר הוא התייחסות לפירמידות והפרדת האחזקות הישראליות מהפיננסיות. לצד זה, אפשר לחוק את מגזר העסקים הקטנים והבינוניים. זהו גרבר כטיסי וחשוב בכלכלה". האיגודים המקצועיים היו שמחים מאוד אם רמת הריכוזיות

והוועדה 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 התמודדות של עסקים קטנים ובינוניים עם כפיית התעריפים על ידי המונופולים והמונופסונים (שוק שבו גוף אחד שולט על הביקוש למוצר) שהוקמה בלה"ב, בראשות רונן לוי, יו"ר איגוד המוסכים.

במסך היתה יורדת, אבל עור לפני כן הם מציעים פתרון מהיר יותר שיענה על צרכיהם: 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 מגוד 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... הדשות להגבלים עסקיים אמורה להיות גם מגן לעסקים הקטנים והבינוניים, אך הפלא ופלא, לא רק שהיא אינה מגן - מתברר כי לעתים מרובר 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 ומחובריים" יתר על המידה לאילי 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 מומין השירותים הגדול ביותר, ובחלק גדול מהמקרים היא לא עידכנה תעריפים זה עשור, אפילו לא ערכוניה מדר. אחריה אשמים גופים כמו חברות ביטוח ובנקים, שמספרם במשק מצומצם והם נוהגי עבודה ועושי שוק גדולים מאוד. אם אתה לא כנע לתכתיבים ולמחירונים שהם קובעים, אין לך זכות קיום. צריך לאפשר לנוחני שירותים להתאגד על בסיס של פריילנטרים".

הטענה היא שאם יאפשרו לבם להתאגד ולהעלות תעריפים - הצרכנים ישלמו את המחיר. טלמון: "זו ממש איזולת. אני

ידן הארוכה מעט חברות שולטות בותח שוק גדול



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



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

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

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

חברות הביטוח כדי שהצרכנים יקבלו חלקים מקוריים אחרי תאונה, יש לכך הצדקה. אבל אם התארגנות היא במטרה להעלות את התעריף - אין לה 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. בני המשפט בכל העולם וגם בישראל אמרו

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 ההורמנות 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

לחוק, ניתן לפנות לקבלת פטור מהסדר כובל לרשות ההגבלים העסקיים". ממשרד האוצר נמסר כי אינם מכיילים את תכני 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 החון שהשתתפו עשויים להידרש להפריד בין נכסיהם הפיננסיים לריאליים.

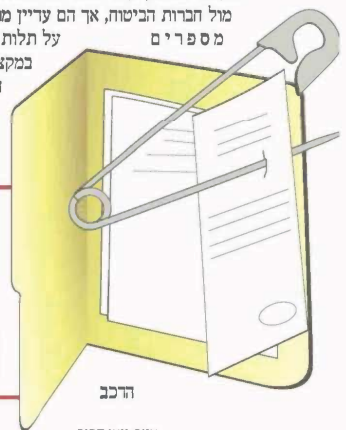


שמאי הביטוח נועם בר

"מי שמאשר שומות גבוהות - 'מוזהר'"



שמאי הביטוח פמוכים בעיקר על שולחן של חברות הביטוח: בשמבוטח מגיש תביעה על נזק שנגרם ליבשו, חברת הביטוח פונה לשמאים ובאמצעות אומדני הנזק שלהם נקבע מהו הסכום שישולם למבוטח. בעשור האחרון עשו שמאי הביטוח דרך 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 יותר מ-60% מענף ביטוחי



הרכב

איור: יואי ספיר

הטענה: חמש חברות ביטוח חזקות שולטות בשוק ומעסיקות שמאי בית ושמאי חוץ - התלויים בהם לפירוסתם

הביס שלנו: לטענת השמאים תלותם בחברות הביטוח עלולה לגרום לניגוד עניינים ולכן 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 לפעול בעניין

(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 ולהתן להם לקבוע את השומות בתביעות רכב - רוב השומות שמוציאים השמאים. ב-2007 הרחיב קבע המפקח כי על כל 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 בידניו תלונות וערעוריות רבות על כך שהשמאים שברשימות של חברות הביטוח מפעלים מתוך חשש ואיום על פרנסתם. מי שמאשר שומות בחקפים גבוהים מהממוצע 'מוזהר' על ידי הממונים עלינו", טוען איגוד שמאי הביטוח בכתב עמדה שהגיש לוועדה להגברת

התחרותיות במשק. השמאים מתלוננים על חוסר תחרות שפוגע ביכולתם לדרוש תעריפים גבוהים יותר. כיום התעריף לשומה בתחום נוקי הרכב הוא 400 שקל ב חברות הביטוח. לטענת השמאים, מרובר בשכר נמוך במיוחד. השמאים ניסו לצאת במהלך ההעלות את התעריפים אך רשות ההגבלים פתחה בחקירה בחשד לתיאום מחירים. כיום נשקלת אפשרות להעמיד לדין בהקשר זה את האיגוד ואת היו"ד 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 מ"מ כספי מול חברות הביטוח", טוען עו"ד שלמה תוסייהכהן, היועץ המשפטי של איגוד שמאי הביטוח. "כל ניסיון להתאגד למאבק משותף עלול להוות עבירה פלילית על חוק ההגבלים. שבירה זו של התארגנויות השמאים הביאה לכך שמוזהר כעשר שנים לא עידכנו חברות הביטוח את היקף שכר הטרחה שאותו הן משלמות לשמאים העובדים עבורן כפריילנסרים". נמסר, 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 אותם. בשנים האחרונות הוצאו שמאים בודדים בלבד מרשימת שמאי החוץ".

החוקרים הפרטיים עדיה ביטרמן

"החוק מרשה לתאגידים דורסניים לקבוע מחירים בהתאמה מלאה ביניהם"

רוב החקירות הפרטיות המתקיימות בישראל הן חקירות שמפעילים הבנקים והברות 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. לדברי דני פרץ, יו"ר לשכת החוקרים הפרטיים, הבנקים וחברות הביטוח מתנהלים כמונופולים ויוצרים "בלוק חוסם" באמצעות התאמת העריפים ופרסומם לספקים, שאין ביכולתם לשנות את גזירת המחירים הנמוכים, אותם מכתבים תאגידים בעלי כוח רכיבוני 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 ההפך
התגובה: אין טענה נגדית

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 לנומרה, מתקיים משא ומתן על המחיר", אומר שכטר. "הגופים האלה הם מי שוקקים לשירות, ואפשר לדמות את המצב ללקוח שמוזמן אינטלטר 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,

הפערים בין חקירה עבור המגזר המוסדי 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 והמוסדי. "זאת הסיבה שאני לא עובר עם הגופים האלה", אומר אבירם אזערי, בעל משרד החקירות אבירם נץ. "אני מרוויח יותר מלעבור דק עם רבע מהשוק - הפרטי והמוסדי".

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 רגיל, 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. מאגוד 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.

התאחדות סוכני התיירות עירית רוזנבלום וזוהר בלומנקרן

"דיקטטורה של חברות התעופה"

"זהו מצב אנטימילי 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 מכירתי כרטיסי הטיסה בישראל נשלט באופן בלעדי על ידי ארגון חברות התעופה העולמי בישראל, שנקרא 'איט"א'. הסניף הישראלי של הארגון הבינלאומי מאגד 96 חברות שססת ארצה, ובכלל זה חברות תעופה ישראליות. היקף פעילותן של חברות תעופה שנמנות על מרכו הסליקה של 'איט"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 עדבות נבאקית 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 הוו קיבלה חיים משלה, קובעת תקנות ומפרשת אותן כרצונה. לדבריו, תחת מסך של ארגון גלובלי מכתובות חברות התעופה ננאי שוק אחידים לכל הסוכנים. במקומות אחרים בעולם, כמו בארה"ב למשל, אסודה הפעילות של הארגון במתכונת שבה הוא פועל. "אופן כללי 'איט"א שולט על שגרת יומו של כל סוכן נסיעות בישראל - החל ברישה 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 לכרס, ובעצם מביא סגירה של סוכנות הנסיעות והפסקת פעילותה", טוענים הסוכנים. ככתב העת מרשה של התאחדות סוכני נסיעות ותיירות בישראל מצוין כי "פוטנציאל הנזק הגבוה של 'איט"א כלפי סוכני הנסיעות מאלץ את התאחדות לצאת פעם אחר פעם להגנת חבריה, המוצאים עצמם נפגעים מהארגון, כשהיא מתרפקת על דלתותיה של רשות הגבלים העסקיים ודורשת את מעורבותה".

בענף מסבירים כי מכיוון שרובן המחלט של החילות 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".

התאחדות פנתה כמה פעמים לרשות להגבלים העסקיים בנושא ניתוק של סוכנים בודדים ממערכת הכרסוס שביצע ארגון חברות התעופה. לאחדונה התערבה הממונה על ההגבלים וצימצמה את חופש הפעולה של חברות התעופה במסלוקה הכספית המשותפת. לפני כחודש הודיע קובי ווסמן, מנהל 'איט"א ה-BSP הישראלי, על פירוק פאנל חברות התעופה בישראל. קרני מסביר כי עד כה ההחלטות היו כפופות לחברות התעופה בישראל בראשות אל על, וכעת כבוננת הארגון לנטרל את היכולת של השוק הישראלי לקבל החלטות - ואילה יתקבלו רק בז'נבה שבשווייץ - כדי להשתחרר מהכפיפות להוראות הממונה על ההגבלים. כיום משלמים הסוכנים לחברות התעופה פעם אחת בחודש. לדבריהם, עלול להיגרם להם נזק כלכלי אם תיפול, למשל, החלטה בז'נבה שעליהם להפסיק



את הכספים בכל שבוע, בעוד גופים עסקיים גדולים משלמים לסוכנים שוטף פלוס 60. "כשישי 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 לדברי בכיר בענף התעופה, לפעילות של 'איט"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. לדברי המנהלים, יש תחרות על מחד כרטיסי הטיסה כאשר כל חברת תעופה חופשית לקבוע את המחירים לצרכן.

הטענה: תחום מכירתי כרטיסי הטיסה בישראל נמצא בשליטת ארגון 'איט"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 'איט"א משפיעה גם על הצרכנים - למשל בתחום תנאי האשראי שמוענקים ללקוחות
התגובה: מנהלים בחברות התעופה אומרים כי 'איט"א פועלת לפי אישור הרשות להגבלים עסקיים, וקיימת תחרות על מחירי הכרטיסי בין חברות התעופה

25	79:30.65	35	14	11	01	11	29/01/2011	27055001-0
איגוד שמאי הביטוח בישראל איגוד הטמאי - 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 המוסכנים להוריד תעריפים

הכיס שלנו: באיגוד המוסכנים 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 המוסכנים 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 הייתה 1,036 שקל. מדובר אמנם בירידה קלה לעומת 2010 (או היתה עלות התיקון הממוצעת 1,071 שקל), אבל במשך העשור הקודם היתה עלייה מתמדת בעלות התיקון, שהייתה 782 שקל ב-2003. מדוע נרשמה עליית המחירים הזו? לרונן לוי, יו"ר איגוד המוסכנים, יש טיעון ברור: "סבסוד צולב" - הלקוחות הפרטיים מפצים על ההנחות שניתנות ללקוחות המוסכנים. העמדה של האיגוד, כפי שבאה לידי ביטוי בפנייה של לה"ב (ולשכת העצמאים בישראל) אל הוועדה להגברת התחרותיות בישראל, היא כי המוסכנים הם "נקו של חציים כבדים מצד שלושה גורמים מאסיביים הפועלים בשוק - יבואני רכב, חברות ליסינג והשכרה וחברות ביטוח. הבטיחה חמורה אף יותר כשהבעלויות בגופים אלה צולבות או זהות".

בשוק המכוניות החדשות 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 למכירת גם בשוק המסחריות והמשאיות. רלק מוטורס, יבואנית מאזדה ופולד, נהנית מנתח של 16.3% ברבעון הראשון.

גם שוק הליסינג נשלט על ידי חמש שחקניות גדולות. לפי שלמה טיקסט, חברת הליסינג הגדולה בישראל, לחברה נתח שוק של 29% מתוך כלל המכוניות בליסינג, כ-200 אלף במספר. יחד עם אלבר, אווים, ארדן הרץ - יש להן נתח שוק מצדפי של 77%. בכתב העמדה שהוגש לוועדה להגברת התחרותיות נטען כי "גורמים אלה מכתיבים למוסכנים כיצד לעבוד, באיזה תעריף ועם מי לתקשר. שלוש הגופים כופים הסדרים על המוסכנים ששוללים את שיקול הדעת המקצועי ומורידים את התעריפים לדמת רוחיות

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 בכמוחצית מהצי שלהן במוסכנים עצמיים או מוסכי יבואן, הרי שהכמות במוסכי החוץ היא 6.25% בלבד מכלל כלי הרכב הפרטיים".

לדברי יקי אגוד, יו"ר איגוד יבואני הרכב, "אני מלא פליאה על כך שאיגוד המוסכנים רוצה להנציח מוסכני חסרי יכולת טכנית ומקצועית. לא ניתן להעניק ללקוח שירות ב'מוסכי מדרכה'". באשר למחיר שעת העבודה כשהתיקון נעשה תחת האחריות אמר אגוד כי הוא נקבע בידי יצרן הרכב; "ובכל מקרה, תקלות באחריות הן מעטות ומשקלן בהכנסות המוסך נזיח". בעניין הסכמי התחוקה אמר כי אלה "הליכים עסקיים בין מוכר מרצון לקונה מרצון, שנעשים על פי החוק ומהווים גורם בחירת בשוק הרכב. מי שמלין 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 מהמוסכנים. לדברי לוי, כ-70% מהטיפולים שמבצע מוסך מורשה של יבואן הם מחלים - בשל אחריות היצרן, תיקון אחרי תאונה שנעשה בכיסוי של חברת הביטוח וכן עבור חברות הליסינג - ואילו שאר הלקוחות מסבסדים את הטיפולים האלה.

כיום דורש איגוד המוסכנים לאפשר לו להתאגד 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 האיגוד הישראלי להשכרת רכב וליסינג בשלכת המסחר, אמר בתגובה: "טענת הסבסוד הצולב היא מגוחכת, במיוחד כשהריב באה מאיגוד המוסכנים. ידוע לכל שהמוסכנים הם אינטרסנטים ולא תמיד לטובת הלקוח. כשאדם פרטי מכניס את רכבו למוסך נאמר לו לבצע טיפולים בעלי עלות גבוהה, אין לו מושג אמיתי באשר לעלות התיקון האמיתי למוסך. בנוסף, כל צי

הרוצים הפרטיים רוני לינדרגון

"לא יישארו בישראל בתי מרקחת פרטיים"

בתי המרקחת הפרטיים נמצאים על סף ייאוש. "שיטות העבודה של קופות החולים אתנו לא מתירות לנו רווח אמיתי, אלא משאירות לנו את האף כנימטר מעל המים - לא לטבער ולא לשחות. בסופו של דבר זה יגרום לבתי המרקחת הקהילתיים תיעלם, מהווה דוד פפוי, יו"ר הסתדרות הרוקחים ובעל בית מרקחת פרטי ברמלה. בישראל כ-1,300 בתי מרקחת, 500 מהם בבעלות פרטית, 200 שייכים לרשתות הפארם והשאר - 600 - לקופות החולים. עו"ד איל פלום ממשרד בנדר, פלום ושות', מייצג את הסתדרות הרוקחים, ואמר 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 כ-60% מהשוק, כמעט לא מתקשרת עם בתי מרקחת פרטיים, מה שמשאיר לבתי המרקחת את מכבי, מאורחת ולאומית. אם לבית מרקחת אין הסכם עם אחת מקופות החולים, אין לו בעצם זכות קיום כלכלית", אמר פלום. "זה כוח עצום בידי 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 מדרווח הגולמי שהמדינה הקצתה להם".

פלום אמר כי כיום הרווח הגולמי של בתי המרקחת הוא כ-12% - רווח גולמי הפסדי. "למעשה, בתי המרקחת מפסיד כסף על כל תרופה", הוא אומר. הרוקחים מסבירים 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 יזמים קשורות מאחורי הגב", מוסיף פפוי. "אני מוכן להתחרות בשוק החופשי, אבל זה שוק מוסדר שבו המחירים נקבעים על ידי הממשלה ושולטות בו קופות החולים. ביום

שינתנו לי לשרת את האוכלוסייה - אתחרה". כיום תלויה ועומדת עתידה של הסתדרות הרוקחים לבג"ץ. הדרישה לקבוע תמורה מינימלית לבתי המרקחת על כל מרשם, כך שיוכלו להמשיך להתקיים. "מי שנתן לקופות את הכוח והמדינה", אמר פלום. "אנו דורשים תגמול והגן - שהמדינה תקבע מרווח מינימלי כמו שמקובל בעולם". התמורה שדורשים הרוקחים היא 14-12 שקל לתרופה - פי שניים מהדרווח כיום. אם זה לא יקרה, הם מהדירים, לא יישארו בתי מרקחת פרטיים בישראל. במשרד הבריאות מסכימים עם הרוקחים על קיומה של הבעיה, אך לא בהכרח על הפתרון: "ברגז 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, עו"ד יואל ליפשיץ. עם זאת, ליפשיץ אינו מוראג: "הרעגה שלי היא לצרכן, אנחנו בודקים ודואים שאין ירידה בסך קבוצת 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 כרואיות 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 שבתי המרקחת הפרטיים ייעלמו. לא מעניין אותם מצדו הרוקחות, הרוקחים הנפכו לזנבים. הבעיה היא שרופאים לא מבינים מספיק בפרמקולוגיה ולרוקח טוב שמייצג לחולה לפני שהוא רושם תרופה יש חשיבות קריטית. אבל כמו בהרבה תחומים, מדינת ישראל רואה את הדברים דרך החוד שבגרוש בלי שיקולי אידאולוגיה ומקצועיות וכלי שום הכשרה לטווח ארוך". "קשישה ב-80 שצריכה ללכת קילומטר מהבית כי אין לה בית מרקחת קרוב - זו בעיה. נכון שנפתחים עוד ועוד בתי מרקחת



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 שלכם: לטענת הרוקחים, אם המצב ימשך עוד ועוד בתי מרקחת פרטיים ייסגרו - והדבר ישפיע על זמינות 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 שקשה להם להגיע לשם כי זה רחוק ועולה כסף להגיע", אמר פפוי. "זמה עם עניין הזמינות והנגישות? שעות הפתיחה של קופות החולים מוגבלות, אנחנו בטח שישנה ימים בשבוע מהבוקר עד הערב. חשוב שלאנשים יהיה טיפול זמין". ליפשיץ סבור כי גם אם היישותיהם של הרוקחים יעניו הדבר 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".