

EESTI TURISMIFIRMADE LIIT

VOLIKOGU KOOSOLEKU PROTOKOLL

Kõue mõis

17.november 2016

Algus kell 10:30, **lõpp** kell 15:30

Juhatas: Külli Karing

Protokollis: Stella Kaljuveer

Võtsid osa: 74 ETFLi liikmest võttis koosolekust osa:

26 põhiliiget

7 põhiliiget volitusega

5 kaasliiget

4 kaasliiget volitusega

Puudusid:

22 põhiliiget

10 kaasliiget

Külalisi osales koosolekul 8

Päevakord:

1. Koosoleku juhataja ja protokollija määramine
2. ETFL liikmeskonna ülevaade
3. ETFL 2016 I poolaasta tegevuse ülevaade
4. Tourest 2017 ettevalmistused ja uuendused, s.h. „Reisiklubi“, „Tourest start-up“, „Elamused ja maitset“ jpm.
5. ETFLi 2017. aasta eelarve kinnitamine
6. ECTAA eesistumine, ligi pool aastat ECTAA presidendina
7. ECTAA komiteede liikmete kogemused (Külli Karing, Mauri Saarend, Indrek Teppo)
8. ETFLi reis Vietnami
9. Välisministeerium – evakuatsioon, reisihoiatused, viisadega seonduv, kokkupuutepunktid Välisministeeriumiga. Kersti Eesmaa – Välisministeeriumi konsulaarosakonna peadirektor
10. Tallinna Lennujaam. Eero Pärgrmäe – Tallinna Lennujaama turundusdirektor
11. Nordica tulevikuplaanid. Kait Karu – Nordiga müügiosakonna juht
12. Muud ettepanekud ja küsimused

Tervitussõnad. Külli Karing

K.Karing: Tervitab volikogu liikmeid ja tutvustab päevakorda.

1. Koosoleku juhataja ja protokollija määramine

K.Karing: Teen ettepaneku määrata koosoleku juhatajaks Külli Karing ning koosoleku protokollijaks Stella Kaljuveer.

Hääletustulemus: Poolt – 42, vastu – 0, erapooletu – 0

OTSUSTATAKSE: Kinnitada koosoleku juhatajaks Külli Karing ning protokollijaks Stella Kaljuveer.

2. ETFL liikmeskonna ülevaade

K. Karing: ETFLi kuulub täna 74 liiget, neist 55 põhiliiget ja 19 kaasliiget. 2016. aastal liitus ETFL-iga 1 põhiliige (Chalaro OÜ) ja 1 kaasliige (Nordic Aviation Group AS).

3. ETFL 2017 I poolaasta tegevuse ülevaade

Mariann Lugus teeb ülevaate 2016. aasta esimese poole tegevusaruandest.

M.Lugus: Tegevused võiks määratleda märksõnadena. Üheks suureks teemaks on muidugi Tourestiks ettevalmistumine, praeguseks on tempo tõusmas. Teiseks suureks teemaks, mis puudutab kogu liidu tegevust, on ECTAA eesistumine. See on olnud väga töömahukas, kuid huvitav. On tekkinud arusaam, kui palju ja missugust tööd on vaja teha selleks, et olla aktiivne ECTAA liige.

I kvartal

Tihe on koostöö politseiga ning väga suureks koostööpartneriks on Majandus- ja Kommunikatsiooniministeerium. Aasta algul võeti aktiivselt üles teema seoses ettevõtluse tugistruktuuride reorganiseerimisega, mille eestvedajaks on ettevõtlusminister Liisa Oviir. Seoses sellega on läbi viidud mitmeid ümarlaudu ja kohtumisi. ETFL on tegelenud ka reisikorraldaja kutse andmisega, mille õigust meil hetkeseisuga pole. Kas peaksime tulevikus jätkama reisikorraldaja kutse andmist, on vaja otsustada, tõstatame selle teema lähitulevikus uuesti. ETFL tegeleb Rahandusministeeriumis rahapesu tõkestamise töögrupis, millega on tegelenud efektiivne töögrupp. Aasta alguses sai suure hoo sisse kindlustus-turustuse direktiivi ettevalmistamine, millega on tegelenud meie jurist Indrek Teppo.

II kvartal

Mai lõpus toimus ka iga-aastane ETFL-i juhatuse kohtumine Välisministeeriumiga. Räägiti olulistel teemadel, kuidas edendada koostööd. Juuni esimestel päevadel viibis ETFL-i grupp Horvaatias.

Kindlustus-turustusedirektiivi temaatika väga aktiivne. Kohtumised erinevate riikide suursaadikutega. Kohtumised delegatsioonide esindajatega, kes Eestis on olnud – kokkusaamised kas ainult ETFL-iga või ka koostöös EAS-iga.

Juunis korraldasime koos EHRL-ga seminari, et arutleda selle üle, kuidas kõige paremini valmistuda eesistumiseks ning kas ja milline on sellest tulenev kasu.

Augustis külastas ETFL-i Egiptuse turismiameti uus juht, kes resideerub Moskvas.

ETFL osales Paides toimunud Arvamusfestivalil. Toimus põnev vestlusring turismi olulisusest ja mõjust Eesti majandusele.

ETFL osales Tallinna Sadama piirkonna arenduse töögrupis.

Augusti lõpus korraldas ETFL koostöös Turkish Airlines'ga Türgi agentide FAM-reisi, mille tulemusena loodame reaalseid koostöölepinguid meie incoming ettevõtetele.

Augustis toimus ECTAA iga-aastane Balti piirkonna esindajate kohtumine Kaunases.

Pakettreisi direktiivi rakendamise ettevalmistamine. Direktiiv peaks rakenduma hiljemalt 1.juulil 2018.

Selle raames korraldasime Balti riikide turismiliitude juhatuste kohtumise, mis oli tavapärasest mõnevõrra pikem ja tõsisema sisuga. Kohtumise korraldasime koostöös Tarbijakaitseametiga.

Esimesel päeval viisid valdkondlikke seminare läbi Tarbijakaitseamet ja turismiasjalised. Teisel päeval oli ühine päev direktiivi ettevalmistamiseks.

Selle aasta esimese üheksa kuu jooksul on toimunud 9 koosolekut. Kaks koosolekut on toimunud erinevate ministeriumide juures. Kõige aktiivsem on incoming sektsioon. Kokkusaamine toimub kord kuus, mõnikord tihemini.

Lisaks tavapärasele kokkusaamisele on osaletud ka kahes workshopis – Saksa ja Türgi agentide workshopid.

Turismistatistika paketi kokku panemine. Koostöös EKB, EHRL ja EAS-ga panna kokku ühine statistika, mida kõik liikmed saaksid kasutada. Hea koostöö on olnud Maaturismi ja Spaaliiduga.

ETFL meedias. Pressiteateid oleme välja saatnud 11, oleme veel 3 pressiteates kaasas olnud.

Majutuse käibemaksu teema on olnud aktiivselt üleval. Hetkel on teada, et Vabaerakond on selle üheks oma teemaks võtnud. Meediakajastusi on olnud väga palju, 2/3 sellest on seotud Tourestiga. On antud palju inteevjuusid, eriti aktiivne on olnud venekeelne meedia. ETFLi kodulehel jagame lisaks pressiteadetele ka teiste väljaannete ja organisatsioonide olulisi uudiseid. Püüame hoida aktiivsena ETFLi Facebooki kontot.

K.Karing: Kas on küsimusi?

4. Tourest 2017 ettevalmistused ja uuendused, s.h. „Reisiklubi“, „Tourest start-up“, „Elamused ja maitseed“ jpm.

Mariann Lugus teeb ülevaate 2016. aasta Tourestist

Küsimus: Küllastajate arv on langenud, seda on märgata ka teiste messide puhul. Kas on võimalik, et põhjus seisneb selles, et minnakse üle online-keskkonda?

Kommentaari: Kaks viimast aastat on EAS-i toetus messireklaamimisse vähenenud väga jõudsalt. Kaks aastat tagasi EAS tegi oma Puhka Eestis kampaania koos messiga ning sellest tuli väga suur

sünergia. Ma leian, et teglikult me võime öelda, et Tourest on kõva kambamärk, aga see toimub siiski 1x aastas ning selleks et rahvast oleks rohkem peaksime arutama siiski EAS-iga. Ma ei tea, kas neil on vahendeid või mõtlema ise, kuidas rohkem panustada (kas on mingeid mitterahalisi vahendeid, ise rohkem kajastama, et rahvast kohale tuua).

Kommentaar: Korraldasime koos Matkaliiduga Matkamessi ning saime sinna ~5000 osalejat ning seda ainuüksi sotsiaalmeediga. Turismimesi ma eelmine aasta sotsiaalmeedias eriti ei kohanud.

M.Lugus: Eelmine aasta oli sotsiaalemeedia meil tagasihoidlik, sest põhiliselt tegelesime me sellega, et eksponendid saaksid ära teenindatud. Mõtlesin, et ehk koha peal saab sotsiaalmeedias tegeletud, kuid nii see ei olnud. Teisalt oli ka internetiühendus messikeskuses väga halb. Selleks aastaks on meil kampaaniaideed olemas.

Kommentaar: Meil endal on päris palju liikmeid, kellel on mitukümmend tuhat sõpra. Uut lehte Facebookis on üldiselt keeruline promoda või üles saada, aga kui oma liikmed seda promoksid, siis see peaks jõudma võimalikult paljudeni väga hästi.

K.Karing: Siinkohal oleks meil üleskutse liikmetele, et kui on aeg, siis oma vahenditega aitaksite meil sotsiaalmeedias promoda.

Küsimus: Mis see annab, kui külastajaid kohapeale nagunii rohkem tuleb?

Kommentaar: Võiksime mõelda selle peale, miks ETFL-I kui MTÜ-I on nii hea tervis võrreldes teistega? See on puhtalt turismimesi. Teine kommentaar on see, et kui meil jääb vähemaks külastajaid, siis järgmine aasta jääb vähemaks eksponente. See on nagu allakäigu spiraal, mida me ei saa endale lubada. See kvaliteet sõltub ka sellest, milline on pakkumiste kvaliteet. Võrreldes teiste Baltikumide messidega on Tourest olnud heas mõttes reisilaat. Lätlased imestavad, kuidas suudame messil nii palju müüa. Kõik oleneb sellest, millised on need pakkumised messil.

Kommentaar: Mõeldud on ka professionaalidele kui vaatame neid, kes tegelevad incominguga. Üks asi on see, kui sa võtad internetist, teine on see kui saad näost näkku teenusepakkujaga messil kohtuda.

K.Karing: Lähme siit edasi, oleme kõik asjad läbi arutanud ning meil on ka mitmeid mõtteid. Mida see külastajate arv annab? Meil oleks vaja teistsugust segmenti, kes oleks mõnevõrra suurema eelarvega, vaatega ning et messikülastaja oleks mitmekülgsem.

M.Lugus: Kui päris aus olla, siis online-EXPO korraldajad on väga aktiivsed olnud ning on teinud ka pakkumise online Tourestiks, mille oleme siia maani tagasi lükanud. Selge on see, et internet on internet. On ka tuttavaid külastajaid, kes on öelnud, et saavad messilt pakkumise kiiremini kui internetist otsides. Seal on infot nii palju, et seda on keerulisem filtreerida.

Pakkumiste teema oli väga aktiivselt üleval ning on ka küsimus, et kuidas keelata teha messipakkumisi enne messi selleks, et messipakkumised ei saaks messi ajaks otsa.

Osalemistingimustes on küll sees, et see on karistatav, aga seda tehakse ikka. Teine probleem on reisibürood, kes müüvad edasi Tourestil osalevate korraldajate pakette.

Kommentaar: Meil kunagi oli see teema, et müük avatakse ainult nüüd nendele, kes messist osa võtavad. Lennufirmad ütlesid, et see on nende jaoks liiga suur lisatöö ning reisikorraldajad ütlesid, et nad piiravad oma müüki. See oleks tegelikult väga loogiline, et messipakkumisi müüvad ainult need, kes on stendiga kohal.

M.Lugus: Mõned mõtted selleks nüüd. On veel aega teha asju, mida on juba käima lükatud ning saab veel ümbermõelda asju mida ei ole käima lükatud.

„Puhka Eestis“ hall. Massiivselt toetab EAS. Küsimus on selles, kuidas maakondi paremini esile tuua, kuidas neid õnnelikumaks teha, nende äri paremaks teha ja ka hallis asuvaid kommertseksponente paremini messil hoida.

Ühelt poolt on meil hästi toimiv laad, teisalt on see selline B2B ja professionaalide platvorm, kus kohtuvad ka selle valdonna esindajad ning mida võiks parendada.

Kuidas tuua Tourestile noorte sihtgruppi, kes teadupärast sooritab ostud internetis? Kuna me peame asju hoidma tasakaalus, siis ei saa rõhku panna ainult uuele sihtgrupile ja jätta sõnumist välja neid kümneid tuhandeid, kes on meid juba aastaid külastanud.

Saabuvat Touresti iseloomustab ka see, et oleme otsustanud sel aastal jätta kõik hinnad samaks. Saavutasime kokkuleppe Eesti Näitustega, et ka nemad ei tõsta hinda. Proovime ise rohkem pingutada, oma partneritele pakkuda paremaid tingimusi, et see mess ja eksponendid saaksid seda, mida nad on tulnud otsima.

Proovime aktiivselt elus hoida kolme halli. Peahalli, „Puhka Eestis“ halli ja lastehalli. Sel aastal anname lastehallile olulistel rohkem funktsionaalsust selleks, et kasutada messikeskust paremini ära ja olla rohkem atraktiivne erinevatele sihtgruppidele.

Peahallist oleme välja viinud toitlustamise, lava ning kasutame kogu seda ala ekspositsioonipinnana. Sel aastal püüame läheneda selliselt, et kõik meie väliseksponendid oleksid paigutatud rahvusvahelisel alal Global Village. Teeme seda selleks, et rahvusvahelist ala paremini promoda ja külastajad sinna paremini kohale viia.

Selleks, et rahvusvahelisust veelgi rohkem promoda ja reisimise põnevust veelgi rohkem esile tuua, oleme loonud sellise formaadi nagu Reisiklubi ehk Travellers' Club. Reisiklubi on seminaride sari, kus igal täistunnil algab uue põneva sihtkoha esitlus. Esialgne mõte oli see Reisiklubi viia ühte seminariruumi (Eesti Näituste eraldi ruumid), kuid milleks viia see kuhugi kaugele ära, kui tahame seda inimestele tutvustada. Peaksime ära kasutama oma ekspositsioonipinna ning mõtlesime ekspositsioonipinna nurkade peale, mis vajaksidki rohkem tähelepanu. Global Village nurka tuleb Reisiklubi 55-60m² ja teise nurka tuleb meie endi reisikorraldajate seminariruumi stiilis reisiklubi, kuhu paneme sisse aktiivse programmi. Niiviisi saame suure saali nurgad paremini töösse.

Tourest App – mingisuguse versioonina planeerime selle samuti suurde halli.

Reisiklubist veel paari sõnaga. Tahame messikeskusesse tekitada veidi kodusemas stiilis, reisisellide peatuspunkti laadse nurgakese. Sisustame selle mõnusalt ära ning korraldame seal huvitavate sihtkohtade programmi. Programmis on võimalik osaleda nii eksponentidel, kes on messil juba stendiga olemas, kellele ühtlasi pakume seda võimalust siis ka tasuta ning võimalus on tulla ka nendel sihtkohtadel, kes mingil põhjusel ei tule välja stendiga. Neil on võimalik programmis osaleda teatud tasu eest. Palju on neid väikseid riike, kes tahaksid osaleda kuid stendi hankimine on nende jaoks veidi üle jõu käiv. Mõte seisnebki selles, et nad siis sinna Reisiklubisse tuua. Meil on eraldi mõtteid ka Reisiklubi promomiseks sotsiaalmeedias läbi erinevate kampaaniate.

Reisiklubi programmi sisust lähemalt – Igal täistunnil hakkab nii-öelda uus reis. Mõte seisneb umbes pooletunniste presentatsioonide korraldamises. Presentatsioonid ei tohiks olla nii-öelda kuivad

PowerPoint esitlused. Presentatsioon peaks olema huvitav, näiteks võib vestlema tulla mõni eestlane, kes on ise sihtkohtas reisimas käinud ning tunnevad piirkonda ja annavad emotsionaalse pildi kogetust, et inspireerida kuulajaid sihtkohta minema. See ei pea olema ainult presentatsioon, võib olla ka tseremoonia, degustatsioon jne. Kindlasti peaksime läbi rääkima oma lennufirmadega, et oleks tagatud reaalne ligipääsetavus sihtkohta. Esialgne draft sihtkohtadest on meil olemas, kuid igasugused mõtted ja ideed on väga teretulnud. Kolme päeva jooksul oleks võimalik teha umbes 15-16 presentatsiooni.

Küsimus: Missuguseid teisi tüüpe huvilisi teil on?

M.Lugus: Meil on tegelikult huvilisi ka mitte ainult sihtkohtadest. Reisiklubis on võimalik teha ka nt. oma toote promo või infotunde. Näiteks Välisministeerium räägib oma viisatemaatikast.

Küsimus: Küsimus on, et kuidas on lood heliga? Kogemus aastatega on näidanud, et mitte midagi pole võimalik kuulda.

M.Lugus: Oleme mõelnud seinte peale, kuid ruum peaks olema siiski piisavalt avatud, et kui keegi tahab tulla siis ta näeb, et midagi toimub ja saab ühineda. Variandiks on ka siini pealt riputatavad kangad.

Kommentaari: Pealavaga ei tohiks olla samas ruumis.

K.Karing: Reisiklubi mõte on, et peaks olema palju erinevaid sihtkohti, mis ei ole nii-öelda levinud sihtkohad. Teema on selles, et kuidas saada teistsuguseid külastajaid ning kuidas inspireerida reisile minema. Tourest ei pea olema koht, kus kiiresti ainult spaapaketti saada, vaid lisaks koht kus teada saada uute sihtkohtade kohta. Kõik ideed on väga teretulnud.

Küsimus: Kas võiks teha nii, et kutsume ise esinema need, kes muidu ütlevad, et neil raha tulekuks pole kuid kes oleksid meie mõistes atraktiivsed sihtkohad?

M.Lugus: See on ka meie mõte olnud, kuid nt. Türgile või Lätile tasuta presentatsiooni ei anna. Pigem eksklusiivsemad sihtkohad.

„Puhka Eestis“ hallist. Otsustasime välja viia lava, sest see tekitas vaid tüli. Kui eelmine aasta tahtsime teha lavaprogrammi nii, et oleks ka pause erinevate programmide vahel, siis lavale kõige enam vastu olnud tahtsid lõpuks ise lavale saada. Hallist viisime välja ka toidumüüjad. Me ei keela maakondade stendidel konkreetseid asju (nt. Siidritalu) müüa. Pakkusime spaadele välja selle, et kavandaksime neile eraldi keskkonna, kuid spaad ei olnud sellega väga päri. Lahenduseks see, et kogu Eesti jaotatakse ikkagi geograafiliselt.

Sel aastal tekib ka puhkeala külastajatele – Raekoja plats.

Töötajate puhkeruum – suletud ruum, kus töötajad saavad puhata (lisakulu).

„Puhka Eestis“ hallis eksponentidest välja jääv ala kaetakse vaibaga (lisakulu).

Lastehall/Elamused ja maitset – Mitmed erinevad funktsioonid, jääb alles ka laste temaatika, mida see aasta sisustab Võrumaa Turismiarenduskeskus. Halli toome ka toitlustamise ehk saada inimesed ka sellesse halli. Oleme kokku leppinud ka Maaturismi toiduklastriga, et nad tulevad ja panevad kokku oma liikmetest mõnusa kohvikuala, mille nad ka sisustavad.

Tourest App/Startup – Häcketon või siis nagu rohkem levinud, Garage 48. Teatud aja jooksul tulevad kokku inimesed ja loovad midagi. Koostöös Tallinna Ülikooliga-ga luuakse turismiteemaline häkk.

Eesmärk tuua kohale asjast huvitatud inimesed (disainer, programmeerija, turundaja jne), tuua välja

hulk ideid ning anda sisendeid selleks, et noored saaksid valitud ideed töödelda. Messi lõpuks tulevad välja prototüübiga. Idee poolest võiks osaleda kuni 50-75 inimest, kes jagunevad tiimidesse. Tiimid moodustuvad vastavalt teemale, keda on tiimi tarvis, milline on probleem. Reede õhtul antakse välja teemad, tiimid valivad omale teema ning kaks päeva toimetavad. Pühapäeval toimub tulemuste esitlemine ja võidutöö välja kuulutamine.

K.Karing: Üleskutse. Kui ettevõtted leiavad, et neil oleks vaja app-i enda ettevõttele, aga pole aega ega ettevõtmist, siis see on üks võimalik koht, kus saada ideest töötav prototüüp, mida ise edasi arendada.

M.Lugus: Incoming seksioon on välja käinud üleskutse, et teha Eesti turismiregioonidega koos miniesitluse ja workshopi reedel kell 10-12, kui mess on avalikkusele veel suletud. Proovime kokku panna ka kvaliteetse välisostjate FAM-i. Hetkel on sõelale jäänud kaks riiki, keda võiks omavahel kombineerida ehk Norra ja Holland.

Küsimus: Kas workshopid hakkavad toimuma seminariruumis?

M.Lugus: Workshopid hakkavad toimuma seminariruumis. Juhul kui meie enda tekitatud seminariruumides tekib vaba hetk ja see on piisavalt kinnine siis seal, kuid muidu toimuvad workshopid seminariruumis.

5. ETFLi 2017. aasta eelarve kinnitamine

M.Lugus: Touresti edukus on meie igapäevase edu pandiks. Sel aastal oli Touresti kaksum oli umbes 127 000€. Eelmisel aastal oli see 10 000€ suurem. Prognoosid ETFLi eelarveks on alati olnud hästi konservatiivsed. Ka käesoleva aasta prognoos on olnud suhteliselt väike, liikmemaksude osakaal on suhteliselt stabiilne. Tourest-i müügikäibeks on planeeritud veerand miljonit. Aasta käibeks on prognoositud 291 000€.

Eelmisel aastal prognoositud aastakulud on 9 kuuga praktiliselt täitunud. Aasta lõpuks tehtud prognoosi järgi on alla 20 000€ kasumis.

Touresti planeeritud müügikäive on olnud 50 000€ suurem kui planeeritud. Kulude poolt on olnud planeeritud olulisi nihkeid nt. lähetused. Kevadvolikogu pidas mõistlikuks lähetuste koha pealt kulutusi suurendada kuna hetkel on tegemist ECTAA eesistumisega ning reisimisevajadus on varasemast suurem. Teisi olulisi kõikumisi kuludes ei ole.

Volikogu ja juhatuse kulud suurenevad kuna volinike, kes käivad volikogudel kohal, ei karistata lõunasöögi arve vms. saatmisega. Kulud kaetakse kesketest vahenditest.

Käesolevasse aastasse ei olnud ECTAA korralduskulusid. Kuna oli teada, et Balti juhatuste koosolek tuleb sellel aastal Eestisse ning seoses eesistumisega ja pakettreisi direktiiviga otsustasime ürituse teha mastaapsemalt kui algselt planeeritud. Siit tekkis lisakulu.

Õigusabi kulud on olnud oluliselt suuremad, kui algselt planeeritud. Tuleb tunnistada, et seadusandliku töö ettevalmistused on olnud ka oluliselt suuremas mahus kui planeeritud (kahe väga suure direktiivi ettevalmistamine ning lisaks veel muud teemad).

Kulud kodulehtedele, mida ei olnud ette planeeritud. ETFL ja Touresti kodulehtede sisuhalduse tarkvara on vaja iga kahe aasta tagant uuendada.

Kõige suurem kuluerinevus tuleb välja Touresti korralduskuludest. Touresti kulud on nii selle reklaamimine, läbiviimine kui ka need kulud, mida me vahendame (Eesti Näituste poolt vahendatavad teenused). Reklaamikulu on tõusnud u 5%, mis on mõistlik. Eesti Näituste kulud on 2016. aastal võrreldes 2015. aastaga on näiliselt tõusnud oluliselt, kuna eksponendid on tellinud rohkem teenuseid. Aga samavõrra on suurenenud ka Touresti käive.

K.Karing: Kas on küsimusi selle aasta kulutuste ja järgneva aasta eelarve kohta?

Küsimus: Te mainisite mitmel korral, et Tourestiga kaasnevad täiendavad kulud „Puhka Eestis“ halli osas (nt. seinaelement ja vaip), et kas see 165€ oli juba kulutusi arvestades?

M.Lugus: Ta peaks arvestama, kuigi seinaelemendid ja vaip on lisateenuste all ning peaksid minema Eesti Näituste rea peale, aga tegelt ta on läbiviimisega kaasnev kulutus seega olen selle hetkel planeerinud siia esimese sisse (suurenevad reklaami ja läbiviimise kulud).

K.Karing: Kas on veel küsimusi? Kui ei ole, siis teen ettepaneku hääletada 2017. aasta ETFL eelarvet. Hääletustulemus:

Poolt – 42, vastu – 0, erapooletu – 0

OTSUSTATAKSE: Kinnitada 2017. aasta ETFL eelarve

6. ECTAA eesistumine, ligi pool aastat ECTAA presidendina

M.Hallik: ECTAA iseenesest on Euroopa Liidu Turismifirmade ja Reisikorraldajate Liitude Liit. Selles liidus on kõik liitude esindajad. Organisatsioon loodi 1961. aastal. Peakorter asub Brüsselis, kogu on 31 täisliiget, neist 27 on EU liikmesriigid. Üks liikmesriikidest, kes ei kuulu liitu on Luksemburg (astus välja aastaid tagasi).

Lisas 27 riigile 2 kandidaatriiki (Serbia ja Montenegro) ning Šveits ja Norra. 3 rahvusvahelist riiki – Tuneesia, Iisrael ja Maroko. Kokku on 34 riiki, 27 assotsiatsiooni.

Eesti astus ECTAA-sse 1999. aastal.

ECTAA struktuuri kuulub volikogu, üldkogu. Lisaks sellele on olemas juhatus (direktorite nõukogu) ning igal täisliikmel on üks hää. On olemas president, valitakse direktorite nõukogu. Siiaaani valitud roteerumise korras. Mai 2016 pidi olema presidentuurriigiks Hispaania, kuid kuna ei suudetud otsustada kumb liitudest presidentuuri saab, sai koha järgmine liikmesriik ehk Eesti. Presidentuuri aasta kestab mai 2016 – mai 2018. Strateegilise komitee ülesandeks on teha otsuseid ja soovitusi juhatusele. Strateegiakomitee on üheksaliikmeline, mis moodustub 7 liikmest + 2 ECTAA sekretariaadi töötajast. ECTAA komiteedest on veel ka Air Mattes Committee, mis tegeleb suures osas lennundusküsimustega, kuid on ka muid transpordiga seotud teemasid. Siis on olemas ka Legal Committee, finantskomitee mis tegeleb ka meile olulise teemaga ehk käibemaksuga. Oluline komitee on ka Destinations Committee, mis tegeleb riikides (ka väljaspool Euroopat) selliste küsimustega nagu näiteks halb veekvaliteet hotellides, märgatavalt tõusnud hotellimaks saareriikides. Eraldi on olemas ka reisikorraldajate komitee ning tehnoloogia komitee. Komiteedetöökoosolekud toimuvad kaks korda aastas. ECTAA finantseerub 99% liikmemaksudest. ECTAA ei tee üritusi raha teenimise eesmärgil, tegeleb peamiselt info edastamisega. ECTAA-s on hetkel kuus asepresidenti.

Peamised tegevused – toetada tarbijakaitset. Siia alla kuuluvad nii pakettreisi direktiiv, reisijaõigused jne. Teiseks tegevuseks transpordiga seotud regulatsioon. Kolmandaks EL-i siseturg, mille peamine

teema ECTAA-s on turuteenuste vaba osutamine ja kvalifikatsiooni tunnustamine. Neljandaks on turism (turimistandardid, eetikaküsimused). Viienda tegevusena võib välja tuua sihtkohad (kriiside juhtimine). Maksud ja maksustamine ongi põhimõtteliselt käibemaksu temaatika ning osaliselt tegeletakse ECTAA-s ka ettevõtluspoliitikaga.

Koostööd tehakse suurte organisatsioonidega (IATA, WTO jne.). Organisatsioonil peab olema pidev koostöö kõigiga, koostöö liikmete vahel ja monitoorimine (meetmete ja tegevuste jälgimine), pidev informeerimine, konsulteerimine, esindamine, nõustamine.

ECTAA presidendi amet on paljuskoosolekute juhtimine. Annab sõna, võtab sõna, kutsub korrale, keelab jne. Kohtumiste korraldamine, koordineerib juhatuse tööd, juhatab ka Üldkogu koosolekuid. President peab osalema ka ECTAA muudes tegevustes. Näiteks ECTAA valib igal aastal ühe riigi, mis kannab aunimetust Preferred Destination. Näiteks täna promob ECTAA kõike, mis toimub Sloveenias. Preferred Destination aunimetus maksab ca. 50 000-100 000€.

ECTAA väljakutsed: muuta juhtimisstruktuuri, muuta põhikirja ning juhtkonda. Kõige tõsisem meid puudutav teema on pakettreisidirektiiv. Suur väljakutse saab olema ka Brexit. Kuna sekretariaadist lahkub ka peasekretär (läheb peale 27 aastat ECTAAs pensionile), siis tema asemele tuleb leida ka uus inimene.

7. ECTAA komiteede liikmete kogemused (Külli Karing, Mauri Saarend, Indrek Teppo)

M. Saarend: Brüsselis toimus 13.septembril Air Matters Committee koosolek, kus mul oli au osaleda. Erinevatest Euroopa riikidest oli kohal 18 inimest. Kohtumise protokoll on ETFL-ile saadetud. Komitee esimeheks valiti Rolf Forsdahl. Teemad, mille üle arutleti, olid Lufthansa poolne 16€ lisatasu, mis kehtib GDS-ides nagu näites Amadeus. Enne lisatasu kehtima hakkamist juulis tehti ECTAA-s nii-öelda peadirektoriaalile, et uurida, kas lisatasu on kooskõlas CoC-ga. Aasta on möödas, kuid mingit kindlat otsust pole tehtud. Vaidlustema on see, kas Lufthansa enda veebileht, kus seda lisatasu pole, kas selle näol on tegemist GDS-ga või ei ole. ECTAA ütleb, et on kuna seal on erinevate lennufirmade lennud esindatud. Euroopa Konkurentsivolinik on seisukohal, et kuna kõik lennufirmad kuuluvad ühte gruppi, tegu on ühe vedajaga, siis GDS CoC sellele ei kehti. Lisaks on tehtud kaebusi Saksamaal, Austrias ja Šveitsis kohalikele konkurentsiametitele. Mis puudutab Lufthansa teemast, siis Lufthansa on ise väitnud, et see 16€ on neile väga kasulik olnud kuid tegelik statistika näitab midagi muud. IATA uued initsiatiivid. IATA on väga mures seetõttu, et aeg-ajalt mõni akrediteeritud agent ei kanna õigel ajal raha üle IATA-le, paneb ukse kinni, kuulutab välja pankroti ning IATA jääb rahast ilma. Selleks, et riske vähendada, on mõeldud välja uusi asju. Üks neist on Remittance Holding Capacity. Põhimõtteliselt tähendab see krediitlimiiti akrediteeritud agentidele sõltuvalt siis selle paketi müügist. Näiteks kui reisibüroo müüs eelmine aasta novembris IATA lennupileteid miljoni euro eest, siis selle aasta septembriks nähakseette väike kasvuvõimalus. Selle üle käivad veel vaidulused, kas 5% või 15%. Kui müük läheb väga kõrgeks, sellest miljon +15% läheb kasv üle, on reisibüroo jõudnud krediitlimiidini ja selleks et pileтите väljastamist jätkata, peab kohe tegema ettemakse IATA-le ning kasutama ettemaksu pileтите eest maksmiseks või siis saab teha pileteid ainult kliendi krediitkaardiga, kus agendiga seoses krediidiriski pole. IATA Passenger Agency Conference on edasi lükanud selle kehtestamise, arutatakse erinevate gruppidega, töögrupp teeb omapoolsed ettepanekud. Osad

tahavad, et kasvuvõimalus oleks võimalikult suur, et krediitlimiit ei saabuks kohe kätte. Samas lennufirmad tahavad, et kasvuvõimalus oleks reisibüroodes väiksem riskide vähendamiseks või et kliendid maksaksid rohkem krediitkaardiga või reisibürood maksaks rohkem ettemaksu IATA-le (EasyPay). Eestis olevaid reisibüroosid see niivõrd ei puuduta. Kõne all olev 15% võimalik müügikasv on meie mõistes küllaltki suur number, aga globaalselt on seda välja arvestanud 22% agentidest võib seda krediitlimiiti aasta jooksul ületada.

IATA keelab agendi oma või agendi töötajate nimel väljastatud krediitkaartide kasutamise pileтите eest tasumisel. Tegu on suhteliselt absurdse keeluga, mida enamik lennufirmasid ei järgi.

BSP maksete tähtaja lühenemine. Eestis teatavasti hakkavad need muutused toimuma. Novembrist alates tuleb BSP maksed teha 10 päeva peale perioodi lõppu ning samuti ka teistes Euroopa liikides. IATA eesmärk on minna kõikides riikides üle 70 päevale.

Müüme pileteid läbi BSP, aga MasterCard on välja töötamas alternatiivset lahendust väljaspool BSP-d, mida agentidele pakkuda. Põhimõtteliselt maksaksid reisibürood MasterCard-ile pileтите eest. Lennufirma saaks MasterCardilt oma raha juba 2 päeva jooksul kätte. Kuivõrd elujõuliseks see võimaluskujuneb, selgub alles tulevikus.

K.Karing: Kas on küsimusi?

I.Teppo: Olen ETFL poolt nimetatud ECTAA Legal Committee liikmeks. Kokku on seal 15 liiget, üldiselt igast riigist üks va. Itaalia, kust on kaks liiget. Komiteed juhib UK ABTA esindaja Simon Buce. Sisulise töö teeb ära ECTAA sekretariaat, kuhu kuulub 2 juristi. Kohtumised toimuvad kaks korda aastas, kevadel ja sügisel. Sügisel oli kõige kuumem teema pakettreisidirektiivi ülevõtmine. Jagame erinevate riikide nägemusi ja arusaamisi, seisukohti ülevõtmiste teemadel. Riigid on väga erinevatel tasemetel, mõni on jõudnud juba teise eelnõuprojektini, mõni pole alustanudki eelnõu kirjutamisega. Üldiselt on see teema veel segane. Loodetavasti saab sel aastal MKM-lt esimese eelnõuprojekti kätte, sest 2018. aasta algusest peaks see uus regulatsioon meil kehtiv olema.

Teine teema on geo-blokeeringu regulatsioon, mida Ansip on EL-s kõvasti ajanud. Lühidalt öeldes tähendab see seda, et tarbija saaks osta üle interneti teenuseid olenemata sellest, kus liikmesriigis ta asub. Näiteks Eesti tarbija saaks Hispaania kaupmeestelt osta samadel tingimustel nagu Hispaania tarbija Eesti kaupmeeste käest ehk ei oleks peal piiranguid (ei saa maksta Eesti krediitkaardiga või muud blokeeringud, mis takistavad kauba transporti nendesse riikidesse, kus tarbija asub). Välja on jäetud B2B ja transporditeenused. ECTAA tegeleb hetkel sellega, et transporditeenused saaks sinna lisatud kuna see mõjutab väga palju reisibüroode ja korraldajate tegevust. Kui klientidel on võimalus osta mõne soodsama transporditeenuse pakkuja teenuseid otse, kui näiteks meie reisibüroo või korraldaja käest, siis see hakkab oluliselt piirama reisibüroode müüki.

Kolmas teema on tarbijakaitse koostöö regulatsioon. See annab tarbijakaitseametitele väga olulise täidesaatva võimu ehk selle regulatsiooniga soovitakse kehtestada õigus, et nad võivad teie veebilehe blokeerida, mis ei vasta seaduses sätestatud nõuetele, võivad ise seda kohendada või inspeksiooni teha. Täpselt ei tea, kuidas see hakkab olema. Kõige rangemad karistused on rahalised karistused.

Neljäs punkt on tarbijakaitsealaste õigusaktide kodifitseerimine. Hetkel on tarbijakaitsealased õigusaktid igal pool laiali erinevates teistes seadustes (neid on umbes 30). Euroopa Komisjonil on plaan kodifitseerida kõik tarbijakaitsealased õigusaktid ühte dokumenti. Seal on tarbijale esitatud

müüginõuded alates keelatud kauplemisvõtetest ja kõikvõimalikest tagatistest jne. Sisulise poole pealt ei pruugi väga palju muutuda, vaid lihtsalt vormilise poole pealt võetakse asjad kokku.

Viies punkt UNWTO konventsioon reisijate ja reisiteenuset osutajate kaitseks. Esimene istung toimub nüüd käesoleval aastal detsembris, kus seda konventsiooni arutatakse. Selle konventsiooni sisu on küllaltki sarnane pakettreisi direktiivile ehk kui nüüd UNWTO otsustab selle konventsiooni heaks kiita siis võrdusustvad Euroopa Liidus ja Euroopa Liidust väljaspool olevad liikmesriigid, et nende tarbijad saavad sarnase kaitse. Neidsamu põhimõtteid, mis on pakettreisi direktiivis, hakatakse rakendama ka UNWTO teistes liikmesriikides juhul, kui see osutub vastuvõetavaks nendel teistele UNWTO liikmetel. Euroopa isikuandmete kaitse üldmäärus – Eestis on mõneti juttu sellest andmekaitse reformist, see üldmäärus on vastu võetud ja paari aasta pärast peavad olema ka kõik EL tegutsevad ettevõtted nende regulatsioonide kohaselt oma sisemised andmekaitse eeskirjad välja töötama. Tegelikult on see võib-olla natuke üles *pushitud*. See ei too kaasa väga suuri muutusi, põhimõtted jäävad samaks. Kõikide reisijate ja tarbijate andmeid võite töödelda, kui teile on selleks nõusolek antud. Seda põhimõtet ei hakka keegi muutma, lihtsalt formaalselt on vaja suuremaid ja põhjalikumaid teavitusi teha ning mõned täiendavad dokumendid ettevõttes vastu võtta. See, et need nõuded oleksid täidetud, on vaja uuendatud protseduuri reegleid (Kui suur on teie ettevõtte? Millised on need andmete kasutamise vajadused? Andmete edastamine, palju te väljastate andmeid väljaspool Euroopa Liidu riike?). Sellest sõltub uue regulatsiooni maht, mis te peate oma ettevõttes muutma. Selle teemaga haakub PRN direktiiv ehk reisija andmed. Mitmetes Euroopa Liidu riikides pole PRN direktiiv üle võetud. Eesti võttis PRN direktiivi nõuded üle eelmise aasta lõpus, kui vaadati üle Riigipiiri seadus. See tähendab, et kui reisija lendab Eestist välja, siis reisija vedaja saadab reisijaandmed automaatselt Politsei- ja Piirivalveametile ning politsei saab saadud andmete põhjal hinnata, kas on tegu kriminaaliga ning saab infot politseiasutuste vahel vahendada. Selle juures on oluline see, et teenuste müümisel oleks kajastatud informatsioon, et kui reisija teile need andmed annab, siis teie edastate need andmed sellesama direktiivi alusel vedajale ja sealt edasi saadetakse need Politsei- ja Piirivalveametile. Vedaja nõuab seda tingimust teilt, sest teie müüte pileteid.

Küsimus: Reisibürool pole hetkel selles mõttes mingeid kohustusi?

I.Teppo: Reisibüroodel on informeerimiskohustus. Kui reisija ostab teilt pileti, siis reisija peab teilt saama informatsiooni, et need andmed liiguvad Politsei- ja Piirivalveametile. Teie olete vedaja esindaja. Eestist kehtib see kehtib juba käesoleva aasta algusest.

Kindlustusturustuse direktiiv on uus direktiiv, mis muudab küllaltki palju reisikindlustuse müüki. Kui varem oli nii, et 500€ kindlustuspoliis, mis on müüdud koos reisiteenusega, on n-ö rangema kindlustusagendi regulatsiooni alt väljas, siis nüüd langetatakse oluliselt selle 500€ poliisi väärtust. Otsustati, et kui ettevõtja müüb reisikindlustust, mis on koos reisiteenusega, siis selle poliisi maksumus võib olla päevas ca. 1,7€ kui see poliis kehtib näiteks kuni aasta või kui 2,2€ päevas, kui see poliis kehtib kuni kolm kuud. Kui need summad lähevad üle sellest 1,7€ või 2,2€, siis peab reisiettevõtja registreerima ennast kindlustusagendina ning talle tekivad kõik samad nõuded mis tavalistele kindlustusagendidele. Ta peab tasuma vahendustasu reisikindlustuslepingute müümisel ning juhatuse liige, kes vastutab reisikindlustuse müügi eest, peab saama iga-aastase väljaõppe kindlustusandjate poolt. Kehtestatud on tunnid, mis ta peab läbima koolitusena kindlustusandja juures.

Selle eesmärk on see, et kallimat reisikindlustust savad müüa vaid need, kes on saanud põhjaliku väljaõppe. Lisaks juhatuse liikmele peab väljaõppe asama ka see reisikonsultant, kes reisi müüb. Uues Eesti kindlustusturustuse seaduses on sätestatud nii, et see õppemaht peab olema 15 tundi aastas. ETFL on sellele vastu ja esitasime ka ettepaneku, et sellised ajalised nõuded ära kaotata. Oluline on see, et see isik, kes kindlustust müüb, teab teemat ja orienteerub selles teemas. Oluline on lõppeesmärk. Kui tekib mõne juhatuse liikme või töötaja puhul kahtlus, siis võib finantsinspeksioon talle eksami korraldada. Selleks ei jää aega, et saata iga reisikonsultant kord aastas koolitusele. ECTAA juristid püüdis tõsta neid piirmäärasid, aga neil ei õnnestunud see. Ilmselt võetakse uue seaduseelnõu esimene projekt ette selle aasta jooksul. Oleme esitanud juba omapoolsed ettepanekud teatud asjade muutmiseks nii palju kui me saame muuta arvestades seda direktiivi.

Üheksas teema on lennureisijate õiguste määrus. Vedajatele see informatsioon, et viimase 10 aasta jooksul, mil on lennureisijate õigused kehtinud, on toimunud palju kohtulahendeid ning sellest lähtuvalt ka palju edasiarendusi. Sellest lähtuvalt võib öelda, et see määrus on iganenud. Euroopa Komisjon võttis kokku ja kirjutas ühe tervikteksti, kus on arvesse võetud kõik kohtulahendid ja pani pealkirjaks Euroopa Komisjoni uued juhised lennureisijate õiguste osas. Ettevõtjad võiksid asendada oma veebis olevad varasemad viited lennureisijate määrustele selle uue Euroopa komisjoni juhistega. Need on vastu võetud.

K.Karing: Destination, Incoming Tourism and Sustainability Committee räägitakse sellest, mis toimub erinevates sihtkohtades nii incoming kui ka outgoing vaatenurgast. Komiteesse kuulub 12 liiget ning esitatud on lai valik teemasid. Komitee juhatajaks on Nikki White ABTA-st (UK). Komitee loodi 2010. aastal ning pandi kokku incoming komiteega 2014. aastal. Kuna 80% on Euroopa sisene reisimine, siis seetõttu räägitakse kõikidest asjadest korraka. Booking Trends – Iga riik annab booking trends ülevaate oma riigi kohta. See on jagatud incoming, outgoing, summer, winter rühmadesse. Siin on mul küsimus laiale ringile – Kas selline informatsioon oleks huvitav kõikidele? Minu ülesanne oleks teha samasugune asi Eesti kohta. Mariann või Stella saadavad selle septembrikuise kokkuvõtte teile. Kaks korda aastas on kohtumised ning järgmise kokkuvõtte saame maikuus ning siis saadame selle jälle teile. Nii saab hea ülevaate, mis siis muudes riikides toimub, millised trendid on.

Eraldi teema on iga riigi kohta eraldi. Iga sihtkoht räägib, mis teema tal üles tulnud on. Näiteks tuli üles selline teema nagu Eco-tax, mis tuli suhteliselt järsku. Näiteks Tansaaniais tuli turismiteenustel üleöö käibemaks juurde. ECTAA kirjutas riigile, et kui selliseid otsuseid tehakse, ärge tehke seda üleöö, sest müügiperiood on pikk. Hiina puhul oli see probleem, et järsku tulid Hollandisse Hiina viisa taotlemise uued reeglid, mis kohe sekundipealt jõustusid (kui tahad Hiinasse, pead saatma oma eelmiste passide koopiad, muidu viisat ei anta). Samasugune probleem oli ka Rootsis. ECTAA kirjutas taas kirja. Itaalia puhul keelati ära busside linna sisse sõitmine.

Presenteeritakse uusi sihtkohti. Eestit presenteeritakse järgmisel kevadel. Üldisemad teemad – Tuleb välja PNR direktiiv. Teistel riikidel on see suht alguses, meil on Siseministerium sellega juba tegelenud. Põhiline küsimus on see, et kellele kuulub see informatsioon inimeste kohta.

Igaüks saab jagada parimaid kogemusi. Hollandlased tutvustasid töövahendi, mille nad on teinud oma liikmete jaoks. Tegu on ökoloogilise jalajälje kalkulaatoriga, kus saad panna andmed oma reisi kohta

ja mõõta oma toote ökoloogilist jalajälge. Pakuvad 500€ aastamaksu eest kasutamiseks.

Küsimus lõpetuseks – Kui paljud liikmed tahavad informatsiooni räägitava kohta?

Kommentaari: Personaalset kokkuvõtet, mitte pikki dokumente.

K.Karing: Teeme kokkuleppe, et teeme isikliku kokkuvõtte komiteedest ja saadame selle oma liidu liikmetele.

8. ETFLi reis Vietnamis

K.Karing: Reis oli väga äge, seltskond oli väga lõbus.

K.Henno: Grupijuht Mai-Liis oli väga tubli. Vietnam oli uus ja huvitav. Saime kõik huvitavaid kogemusi tulevikuks. Marsruudi läbisime 6 päevaga. Valisime marsruudi mida pakuvad ka Eesti reisibürood, kõige enam levinud. Üldiselt on need reisirid umbes 13 päeva.

9. Välisministeerium – evakatsioon, reisihoiatused, viisadega seonduv, kokkupuutepunktid

Välisministeeriumiga. Kersti Eesmaa – Välisministeeriumi konsulaarosakonna peadirektor

K.Eesmaa: Reisihoiatused. Üks suuremaid sorti muudatusi, mis meil kavas on, et tahame oma reisihoiatusete süsteemi ära muuta. Kui hetkel lähete VM lehele ja vaatate, kas näiteks Vietnamis tasub minna või ei tasu minna, siis te üldjoontes peaks nägema viite värvi. Roheline kollane oranz punane või must. Roheline tähendab, et minge aga ja must – ärge minge ning kõik mis sinna vahele. Selle tekkelugu ulatub 2014. aastasse kui juhtus üks häviväärne lugu Egiptuses. Pärast seda sai VMs kokku juhtkond, kes otsustas teha süsteem, et VM annab reisihoiatusete nende riikide osas, kus on EV saatkond. Tulemus oli see, et ametlikult andsime hoiatusi 90 riigi osas, teiste riikides osas anti reisiinfot. Kui panna ennast tarbija olukorda, siis tegu küllaltki segadust tekitava infoga (miks osadel riikidel värv, osadel mitte). Asja tegi keeruliseks ka see, et kui kriisid jõudsid Euroopasse, siis oli keeruline värvi määrata. Näiteks Belgia, Prantsusmaa terrorirünnakud, mille puhul ei tahtnud me rohelist märki ära võtta. Otsustasime, et enam pole viit värvi vaid hakkame andma selgitusi. Meil on kavas anda kõikide riikide kohta seda infot, mida meil on anda. Jätame endale õiguse anda hoiatus/karmima reisiinfo, kuid me ei erista viite erinevat värvi. Nt. kui Belgias toimub terrorismirünnak, siis märgistame selle kollasega ning kindla sümboliga. Meil tuleb süsteem, et me ei anna tasemeid, ei ilmu uudist reisihoiatusete kohta vaid tulevad pressiteated. Eelkõige on see mõeldud selleks, et teavitada tarbijat võimalikult hästi. Mida oleme eelnevalt näinud Egiptuse näol, siis tekivad vaidlused firmade, tarbijakaitseametite vahel jne. Peame keskenduma sellele, kes seda loeb, saab aru, mida Välisministeerium öelda tahab. Uuest aastast peaks süsteem muutuma. Hoiatusi anname kolmes valdkonnas: julgeolek ja terrorismihoiatus (keeruline anda, sest ei tea ette, sisuliselt võib ju olla terve maailm), loodus (tsunamid) ning tervis (epideemiad).

Järgmine teema on seotud viisadega. Viisad, mida Eesti annab – olukord on päris lihtne, kodulehel on korralik info (kes vajab, kuidas saab). Info andmisega probleeme ei ole. Probleem seisneb viisataotluste arvu vähenemises. Mõni aasta tagasi oli 200 000, nüüd alla 135 000. Selle taga võib olla Venemaa majanduslik olukord, Krimmi kriis. Asi võib ka olla mõnevõrra selles, et anname pikaajalisemaid viisasid, mitmekordseid viisasid. Hetkel vaatame koos EAS-iga Hiina suunas. Meil on olemas väline teenusepakkujate olemas, kes seal viisat pakub. Oluline on koostöö ka

turismiettevõtjatega, kes turistide sisse toovad. Halb on see, et Prantsusmaa annab palju viisaid, mis on Schengeni viisad. Juhtub see, et piiri peal saadetakse nad tagasi.

Küsimus: Kas nad siis valetavad Prantsusmaale, et nad tahavad sinna minna?

K.Eesmaa: Just. Hiinas on hästi palju neid vahendajaid, kes ütlevad et tule meie juurde ja me anname teile Schengeni viisa. Taotleja tihti ei teagi, mida ta taotleb. Ta teab, et sellega saab kogu Schengenis liikuda. Ta ei tea, et selle taga on Pariisi hotelli bronn jne.

Küsimus: Prantslased teavad, et nii tehakse?

K.Eesmaa: Jah, nad teavad. Konsulaarkoostöös öeldakse et nii ei tehta.

Sellest välisest teenusepakkujast ma juba rääkisin, kui turismiettevõtjad ei puuduta. Üritame läbi välise teenusepakkuja teha videointervjuud õpi- ja tööviisade taotlemisel.

Veidi pragmaatilisem on reisimine välismaale. Välisministeeriumi koduleht tundub olevat segane. Kui vaadata teiste riikide kodulehti, pole absoluutselt infot viisade kohta. Põhjus on selles, et see riik võib oma korda muuta ilma et nad VM-le sõnagi lausuks. Kui inimene loeb, et ta ei vaja viisat, siis läheb kohapeale ja selgub et viisat on vaja. See-tõttu peaks saatkonda helistama ja seda oleme ka oma kodulehel välja toonud. Üldiselt peaks see info meie kodulehel olema adekvaatne.

Tegeleme ka uute viisavabastustega. Probleem on see, et meil on Schengen ja me ei saa midagi vastu pakkuda (ainus, mida saame, on dip-passide vabastus). Uued viisavabastused tulevad läbi Euroopa Liidu. Nüüd alustab EL Hiinaga viisa lihtsustamise protsessi. Hetkel tegeletakse mandaadiga.

Küsimus: Seesama Hiina teema. Kes mõjutab seda, et viisaid antakse piiri peal vms?

K.Eesmaa: Ma ei tea, kuid võin seda uurida. Üldiselt selle riigi saatkond oskab selle kohta informatsiooni anda.

Järgmine märg on kriisid. Sel aastal on olnud mitmeid kriise ning tõesti tahaks tänada kõiki partnereid, sh. ETFL-i ja selle liikmeid, Tallinna Lennujaama ning muidugi ka Nordicat. Kriiside puhul ei saa hakkama ainult ministeeriumitega. Koostöö teiega on olnud väga hea ja kiire. Loodame seda jätkata ka tulevikus.

Õppus: Stsenarium jalgpallmatsil toimuvast terrorirünnakust. Konsulid helistasid üksteisele, pidasid blogi ja tegid seda, mida kriisi ajal tehtakse. Sellest tuli idee, et teha ühisõppus erafirmadega. Tegu oleks suure kohaga, kus on palju turiste. Reisifirmad, lennujaam teeks koostööd riigi ja erasektori vahel rasketel hetkedel. Võib-olla oleks see ka teile kasulik, et kui turismi piirkonnas miskit plahvatab, et kuidas siis abi leida jne.

Evakuatsioon – Vabariigi Valitsus korraldab. VM on lugenud seda justkui sulgudes maksab. Euroopa Liit rahastab päästeoperatsioone. Selle alt saab kasutada näiteks evakuatsioonilennu rahastust kuni 75%. See on konsulaarkaitseks, et tuua ära hädas kodanike (mitte metsatulekahju kustutamine, laipade ära toomine). Riik pöördub EC poole, tuleb leida lennuk kus on peal meditsiinilise transpordi võimekus.

Tuleb uus koduleht ning mitte ainult Välisministeeriumile. Koduleht tuleb värvilisem ja lihtsam, kuna klient on teistsugune kui teistel ministeeriumidel. Saime eriloa teha valitsuse üldisest kujundusest erinev leht, mis saab varsti valmis. Tahame uuendada ka mobiilirakendust, kus pöörata rohkem rõhku kriisidele.

Paljud arvavad, et turismifirmad registreerivad inimesi kui nad lähevad büroo kaudu reisile. Gruppide puhul on lihtne, et kui mingi jama toimub, siis firmadeni jõuab suhteliselt kiiresti. Igat grupiliiget ei pea eraldi sisse kirjutama, aga vähemalt et grupi kontaktisik oleks olemas. Loomulikult jätkame ka „Reisi targalt“ kampaaniat.

Pöörame tähelepanu teadlikkusele, Tourest on selles suhtes väga tänuväärne, et saame jagada informatsiooni kindlustuse tegemiseks jne.

Meil on tavaks kohtuda kevadeti juhustega, et rääkida VM läbi viisade ja hoiatuste temaatika ja kõik muu, mis meid omavahel seob. Oleme valmis sel aastal tegema ka seminari, kus teil on võimalik osaleda. Eelmisel korral keskendusime näiteks lastega reisijatele (mis probleemid võivad tekkida, mida teha). Viimane idee on eesistumine – Omalt poolt on mul vedada grupp, kus tegeletakse konsulaarabiga. Meie Euroopa eesistumine on kuni 2017 teine pool. Selle eesistumise raames võiks Brüsselis teha ühe reisihoiatuste teemalise istumise. Rohkem mõtteid hetkel pole.

K.Karing: Kas teil on küsimusi?

Küsimus: Koostööle paneme juurde kindlasti kindlustuse ja meie palume teie abi. Praegu on see kindlustuse uue seadusega juures suur oht, et need kindlustussummad on nii madalad, et võib-olla oleks vaja teie tuge. Tegelikult oleks huvi, et reisibürood saaksid edasi müüa reisikindlustust.

K.Eesmaa: Oleme teinud palju Kindlustusseltside liiduga. Meie suurim mure on, et see 30 000€ ei kata tegelikke kulusid. Siis on meil jama, et tullakse kas riigi ukse taha või pab inimene ise leidma raha. Meie sõnum on see, et seda summat tuleb tõsta. Me teame, et erinevad liidud on erinevalt käitunud. Saimme Kindlustusseltside liidult kirja, et öelge mis see summa ühe või teise riigi puhul peab olema. Seda summat me öelda ei saa, kuid ütlesime, et 30 000€ ei ole piisav.

Küsimus: Millele tuginedes meie reiskorraldajad omavad õigust selle reisi katkestamisele? Täna on ju Egiptusega nii, et pannakse juurde. Teie ütlete, et sinna ei lähe. Nüüd, kui seal juhtub midagi halba, siis kas toote reisijad tagasi või ei ning ütlete et te olete ju inimesi hoiatanud? Egiptus on ju küllaltki kriitiline koht hetkel.

K.Eesmaa: Välisministeerium on alati andnud vaid soovitusi. Me ei ütle kunagi, et ärge minge või et minge, me ütleme alati et Välisministeerium soovitab. Täpselt nii on ka teistes Euroopa Liidu riikides, kus tehti küsitlus, kas mõnes riigis on reisihoiatusel juriidiliselt siduv mõju. Egiptus tekitas 2014. aastal selle tohutu kohutukaasa. Tarbijakaitseamet ütles seda, et kui juba ennem on öeldud, et ärge minge, siis see ei saa minna Võlaõigusseaduse alla põhjusega, et see on ootamatu. Mis riik teeks, kui kommertslennud? Riik toob ära. Prantslaste ja soomlaste puhul tuuakse tarbija tagasi, aga küsitakse tarbijalt raha. Suurema evakuatsiooni korral Euroopa Liidu rahastus.

Kommentaari: Kõik ju lendavad. UK lendab, Saksamaa lendab. Eestlased on ainsad, kellel Egiptus märgitud oranžiga. See kipub sinna punase poole.

K.Eesmaa: Teistel on ka võimalus mitte reisida. See kipub pigem sinna oranži poole. Värvisegaduse tõttu me need värvid kaotame. Lõppude lõpuks sõltub kõik valitsuse otsusest. Näiteks Nizza puhul ei tekkinud küsimust kas tuua inimesed kiirelt tagasi, kuigi seal maksis lõpuks Prantsuse terrorismifond.

Küsimus: Kas see konsulaarseadus, kas te seda muuta või täpsustada ei plaani? Nagu sa isegi ütled, on see hetkel väga udune.

K.Eesmaa: See täpsustus tähendaks siis seda, et riik toob ära? Ja siis sekkuvad tõenäoliselt need,

kes maksavad selle eest.

Küsimus: Kas peate läbirääkimisi ka Aafrika riikidega?

K.Eesmaa: Pigem vahetame noote.

Küsimus: Kas on läbirääkimis olnud, kas Eestlane saaks piirilt viisa, kas need on 100% õnnestunud?

K.Eesmaa: Muidugi mitte

Küsimus: Kas võtate need ette? Kuidas te need ette võtate?

K.Eesmaa: Ma ei oska peast hetkel öelda, aga näiteks Vietnami me suruksime et saaks piirilt viisat.

Küsimus: Registreerimine gruppidega. Kas seda kuidagi lihtsustada ei saaks?

K.Eesmaa: Seda me olemegi mõelnud, et kuidas seda mugavamaks teha ettevõtjale, kes siis saaks oma gruppi registreerida. Hetkel ta valmis ei ole, aga planeerime.

10. Tallinna Lennujaam. Eero Pärnmäe – Tallinna Lennujaama turundusdirektor

E.Pärnmäe: Lennunduses on viimasel aastal olnud palju sündmuseid. Kokkuvõttes oli suvi väga ilus, murekohaks on talveperiood, mil on 21 sihtkohta (vs. suvel 32). Infoliikumine on meil väga hea, koostöös leppisime, et jagame fakte ja ei koe end üles emotsioonidega. Brüsseli lennuväejuht tegi Euroopa lennuväejuhtidele väga hea ülevaate sellest, mis selline olukord tähendab (reisijate ja kogukonna poolt vaadates). Kuidas toimib kommunikatsioon, millega ämbrisse astuti. Tegu oli teiste jaoks hea õppematerjaliga.

Väga hea on see, et oleme suutnud hoida reisijate arvu. Meil on praegu arvutuste järgi 1000 reisijat puudu, et teha reise rekord. Viimased 2 kuud on olnud olukord, kui Nordica ja SAS kombineerituna on olnud suuremad kui Estonian Air turuosa. See näitab, et meie regionaalsel lennundusel on jalad all. Meie kasvuloetus on märkimisväärne. Kui vaatame istekohtade arvu, mis lennufirmad on süsteemidesse sisestanud, siis istekohtade arv peaks kasvama vähemalt 5%. Pigem on see positiivne uudis, sest kui majanduskasvu prognoos on 0,8% siis korrelatsioon on selgelt meie kasuks.

Eesistumine saab olema meile väga suur väljakutse järgmine aasta. Arvan, et ka teile saab see olema väljakutse, sest 35-40 000 lisaklienti suhteliselt väikse ajaraami jooksul (juuni ja september kõige rohkem). Kui on 1200-1500 inimesega üritus, siis regulaarlendudele panemine on see *challenge*.

Lühidalt tahaksin öelda, kus meil oleks teie abi vaja – paneme kokku müügistrateegiat, millega minna riigi juurde ja saada lennunduse arenduseks turundustoetust (kas läbi EAS või otse, seda veel ei tea).

Põhimõtteliselt riigisektor teadvustaks seda, et kui me tahame paremaid ühendusi, siis see maksab raha. Lennujaam on riigi värav. Me tegeleme sellega, et inimesi rohkem tuleks ja loome rohkem ühendusi (eriti incoming reisija). Põhimõtteliselt tahame kasvada järgmise viie aasta jooksul 5% aastas. Eestistumise ajal võib see lihtne olla, aga edasi võib keeruliseks minna.

Kus me kasvame – juba ütlesin, siis incoming. Tegime küsitluse, küsitlesime 900 inimest. Ei ole küll väga suur protsent meie 1,1 miljonist, aga annab mingi pildi. Miks me Londonit tahame? Sest incomingu mõttes London on meie kõige suurem turg.

Mis kohaliku ärimest puudutab, siis Nordica on see, kes kohalikule kui ka ärimehel paneks paremad ühendused kokku.

Alates tänasest ööst on Tallinnas valmis Baltimaade pikim lennurada. Kell 5:50 tehti viimaseid märgistustöid. Talveks kindlasti väga vajalik. Järgmisel aastal saab valmis ka projekti teine etapp.

Seoses eesistumisega me parkimismaja järgmine aasta ei ehita, sest oleme ehitusgraafikuga juba praegu täiesti lõhki. Trammiteed juba kaevatakse ning linti lõigatakse ilmselt juba järgmise aasta sügisel. Tramm annab turistile lisandväärtuse (lihtsalt ja mugavalt kesklinna).

Küsimus: Kas trammiterminal tuleb ikka sisse? Et külma kätte ei jää ja märjaks ei saa?

E.Pärgmäe: Jah, trammiterminal on täiesti eraldi terminal, mis klaasist galeriaga ühendatakse lennujaamaga. Sees on ka eskalaator. Me leiame, et see on igati hea lahendus. Sai räägitud ka sellisest tootest nagu VIP-lounge ja Fast Track. Meil tänasel päeval Fast Track saab siit kõrvalt sisse. Uue julgustusega, msi saab valmis järgmiseks suveks, tuleb siia eraldi fast track eraldi teenistuse ja koridoriga. Järgmise aasta alguses tahame turule tulla tootega business lounge + fast track. Selle pakuksime välja ka reisibüroodele. Lubadus on see, et tule 45 minutit varem ja saad ilusasti lennuki peale.

Küsimus: Mis toimub teie taksondusega? Eriti öiste lendude ajal?

E.Pärgmäe: Räägime hetkel nii Tallinki kui ka Tulikaga, et nad ei suuda lihtsalt taksosid peale tuua. Trikk on selles kui kellegi juurde võtame. Taksod maksavad meile selle eest, et tõkkepuu üles tõstame. Asi on selles, et kui me kellegi juurde võtame, kas siis Tallink ja Tulika hakkavad selle võrra vähem maksma.

Küsimus: Taksojuhid maksavad raha selle eest, et minna peale võtma klienti kes seal 100m järjekorras seisavad, aga samal ajal saab sina üles sõita ainult paar autot korraga.

E.Pärgmäe: Boardingut teevad 4 taksot korraga, kuid me vaatame selle teema üle. Peale seda ehitust, mis hetkel toimub, siis see skeem seal üleval muutub. Taksod tulevad ette kahes reas korraga. Taksode puudus ja peale istumine - jätan meelde.

Küsimus: Kaua teil see ülemine osa kinni on?

E.Pärgmäe: Järgmise suveni kindlesti.

Küsimus: Ja taksod tulevad pärast ka siis üles?

E.Pärgmäe: Taksod tulevad ja jäävad üles. Kiss&Fly läheb alla.

Küsimus: Kuidas all selle turismibussi parkimisega on?

E.Pärgmäe: Bussid lähevad trammiga samasse parklasse.

Küsimus: Palju neid kohti umbes bussidele on?

E.Pärgmäe: Ütleme nii, et 8 oli praegu see arv mis me planeerisime. Me tahame teha ka nii, et osad alad on kaetud murukiviga ehk vajadusel saame sinna rohkem busse panna.

11. Nordica tulevikuplaanid. Kait Karu – Nordiga müügiosakonna juht

K.Karu – Võrreldes aasta tagusega on olukord palju ilusam ja Nordicast on saanud täiesti korralik ettevõtte. Täna lendavad CRJ ja LOT'i abiga Embraer175. Tourest on Nordica väga oluline, tulemus oli väga tugev ning on meie jaoks oluline koht ja osaleme ka edaspidi. Alates Tourestil osalemisest on Nordical läinud ülesmäge. Tulid oma lennukid ja meeskond. Teenus on täna palju parema kvaliteediga. Strateegiline koostöö Poola lennufirmaga LOT, kes võtab osaluse 49% region jet's, mis tähendab Eesti lennundusele väga tugevat vundamenti, saame kasvatada koos LOT'ga regionaallennu ettevõtet. Oleme sanud tuule tiibadesse. Täna juba viimased 4 kuud iga 5s reisija lendab Nordicaga. Sihtkohti on otse 15, ka järgmine aasta. Proovime pigem pakkuda sagedaseid

ühendusi kui rohkem sihtkohti. Nordica turuosa on ligi 20%. Meie usaldusväärsus, regulaarsus ja punktuaalsus on läinud paremaks tänu oma meeskonnale ja lennukitele, tänu millele me kontrollime paremini oma teenusahelat. Ei ole enam seda hetke, kus lendavad lisaks sellised lennufirmad, kes ei hooli meie reisijatest nii palju kui me seda tahaksime. Kõik lennukid on reaktiivlennukid. Järgmisel aasta suvel liitub 3 CRJ lennukit, mis sõidavad aastaringelt region jet's nii LOT'i kui teiste firmade jaoks. Meie omalennukite osakaal on püsivalt kasvanud, mis on võimaldanud ka selle, et regulaarsus on paremaks läinud. Regulaarsus oli 3% kehvem kui tahaksime. Mõni kuu oli parem, mõni kuu kehvem, kuid ei olnud nii nagu meedia rääkis. Täna meil läheb hästi ja loodetavasti püsib. Ilma ja terrori vastu kahjuks ei saa. Meie punktuaalsuse eesmärk on 90%. Euroopas arvestatakse alates 87% juba top 20 hulka ehk Euroopa keskmine ei ole isegi nii kõrge. Tahame pakkuda väga kvaliteetset teenust, nõusame seda iseendilt ja seda nõuab ka LOT. Viimasel paaril kuul on punktuaalsus läinud selliseks nagu me igalt korralikult lennufirmalt ootame. Mis toob tulevik? Täna on meil 6 lennukit, personali 164, sihtkohti 15. Järgmiste aastate jooksul on plaanis kasvada koos LOT'ga. Peamine kas tuleb allhangete näol. Sihtkohti võiks Tallinnast tulla juurde, aga tuleb mõõdukalt suhtuda. Personali ja lennukite kasv tuleb region jetist, siis on vaja sinna lendavat personali, mis viib kulubaasi ala ja muudab meid efektiivsemaks, saame teha tallinnast odavamaid lende ja saame hakata rohkem lendama. Koolitused juba uuele personalile käib. Meil on täna oma instruktor ning saame kõike ise teha ja personal ei pea Ljubljanast läbi käima. Alates 16. maist tuleb uus liin Hamburgi, üldjuhul 3 lendu nädalas. Saksamaal on koha peal oma esindaja ning ka Norrase oleme koos LOT'ga võtmas esindaja. Kõigis teistes kohtades on LOT'i esindajas kes hakkavad ka esindama Tallinna liine. Järgmisel aastal jätkub Split, Rijeka, Odessa ja Nizza jätkuvad. Hetkel Pariisi ei ole kavas lennata, kuna see ei tasu ära. Kunagi tahaksime lennata ka Londonisse ning muidugi jätkata Pariisi lendamist. Suvisel perioodil juuli keskelt augusti keskeni on Vilniuse lennujaam suletud ning selle asemel lendame Kaunase lennujaama. Oleme pannud Brüsselisse hommikuse sageduse neljapäevaks. Nendel päevadel kui teame, et on rohkem reisijaid, proovime suuremaid lennukeid.

Küsimus: Mis on LOT'i teenustasu?

K.Karu: Liiga vara on veel küsida, ei oska hetkel sellele vastata. Ülemineku hetkel on tohutult nüansse. Nordica ilma turismi toetuseta ja ilma piletimüügita ei oleks saanud nii hästi tuult tiibadesse. Minu seisukoht on see, et saaksime kõik võrdse hinnaga müüa.

K.Karing: Kas on veel küsimusi?

12. Muud ettepanekud ja küsimused

K.Karing: Pakun välja ühe küsimuse, mida oleme mõelnud. EV 100 on meil tulemas ja paljud organisatsioonid teevad kingitusi Eesti Vabariigile. Oleme meie mõelnud korduvalt mida teha ja tuli idee, mille oleme juhatusega läbi rääkinud. Andke teada mis te arvate. Mõte oleks selles, et ETFL kingib Eesti rahvale 100 reisi. Kuna meil on 74 liiget, siis oma olemuselt see tähendab seda, kui iga liige paneks välja ühe reisi ja mõni rohkem, saaksime kokku 100 reisi. Kasutaksime Touresti turunduse kontekstis ja loosiksime reisi välja mingite parameetrite alusel, inimesed peaksid ennast registreerimina, midagi selleks tegema. Kasutades ära EAS Epic Estonia kampaaniat, peaksid reisi võitjad peale reisi reisist kirjutama ning kasutaksime seda turundusplatvormina terve pika aasta ja

isegi rohkem. Samas kasutaksime seda ära kui Osta Liikme kampaaniana. Nii Eesti sisesed kui ka välisreisid. Kas see oleks mõte millega inimesed kaasa tuleksid?

Kommentaar: Jaa. See on ilus mõte.

K.Karing: Kas oleksid ka sellised, et teeks exceli tabel, kes tahab kuhu reisi välja anda?

Kommentaar: Pead välja mõtlema selle, mida me liikmetele vastu anname. Kas see kliendibaas läheb sellele ettevõttele? See peab olema kuidagi seotud.

Kommentaar: See peabki olema Touresti kampaaniaga seotud, me tahame sinna rohkem inimesi ja et nad tuleksidki sinna tegelikult kohale.

M. Lugas: Tegelikult me võime seda otseselt Reisiklubiga siduda, et need sihtkohad oleksid Reisiklubiga seotud.

Küsimus: Kas me tahame 100 reisi panna Tourestil välja?

M. Lugas: Mõtlesime, et algus oleks 2017 Tourestil ja kestaks aasta aega.

Kommentaar: Võiks olla eraldi kampaania, kuna me ei ole Reisiklubi enne teinud.

Ettepanek: See ei ole võib-olla klientide mõttes turunduslik, äkki anname 100 reisi nendele, kes muidu ei reisiks, kes vajavad abi. See on teistpidi turundus ja jõuab teistpidi uudistesse.

K. Karing: Või näiteks osaliselt abivajatatele. Kindlasti me mõtlesime, et see on Tourestiga seotud. Kas avamisel või selle käigus loositakse reisi välja. Võiks olla natukene Tourest 2017 ja natuke Tourest 2018, sellel perioodil.

Ettepanek: Võime anda reisi Eesti Vabariigile, las nad teevad komisjonid.

K. Karing: Võib-olla tänaseks lõpetame teema sellega, et ideel kui sellisel on jumet ja me mõtleme selle üle. Töötame välja esmase ettepaneku ja saadame välja liikmetele. Sellega ma tõmbaksin tänase päeva kokku.