

## EESTI TURISMIFIRMADE LIIDU VOLIKOGU KOOSOLEK

Kernu mõis

22 mai 2019

**Algus** kell 10:00, **lõpp** kell 16:00

**Juhatas:** Merike Hallik

**Protokollis:** Tiiu Vilbrant

**Võtsid osa:** 78 ETFLi liikmest võttis koosolekust osa 54 liiget:

25 põhiliiget

15 põhiliiget volitusega

12 kaasliiget

2 kaasliiget volitusega

**Puudusid:**

18 põhiliiget

6 kaasliiget

**Külalisi** osales koosolekul 8

Vastavalt Eesti Turismifirmade Liidu (ETFL) põhikirjale on volikogu koosolek otsustusvõimeline.

Koosoleku juhatajaks valiti ühehäälselt Merike Hallik ja protokollijaks Tiiu Vilbrant.

**PÄEVAKORD:**

1. Majutus- ja toidlustussektori arengud. EHRLi uue presidendi tervitus, Peter Roose Tallink Hotels
2. ETFL liikmeskonna ülevaade. Merike Hallik
3. ETFL 2018-2019 tegevuse ülevaade, juhatuse tegevusaruande ja majandusaasta aruande kinnitamine. Mariann Lugus
4. 2019-2020.a olulisemad tegevused, s.h ETFL 30 ettevalmistamine, majandusaasta eelarve kinnitamine. Mariann Lugus
5. Eetikakomisjoni liikme tagasikutsumine ja uue liikme valimine
6. ETFLi liikmelisuse profiili ja põhimõtete ülevaatamine. Merike Hallik
7. Olulisemad teemad/tegevused ECTAA: Passenger rights etc. Indrek Teppo, ETFLi jurist
8. Uus turismiõpet pakkuv kool Nordic School of Hospitality & Innovation – Haaga-Helia Tallinn, Ain Hinsberg Haaga-Helia Eesti

13:00 – 13:45 Lõuna

9. Kuidas leevendada turismifirmade tööjõunappust? Garri Raagmaa, Tartu Ülikooli Pärnu Kolledži direktor
10. Salva kindlustuse tutvustus. Kaupo Kalev, Salva Kindlustuse AS
11. Lennuettevõtetelt nõutavad kompensatsioonid. Silja Hundt, Advokaadibüroo Hedman
12. Muud ettepanekud ja küsimused

15:30-16:00 Tutvumine Kernu mõisaga

## KUULATI:

1. Peter Roose andis ülevaate turismist kui majandussektorist. Samuti rääkis ta Eesti Hotellide ja Restoranide Liidu hetkeseisust ja tulevikuplaanidest. Uue suunanana liidus tõi kõneleja välja ettevõtmise „Meet and greet“, mille raames toimub liikmete toodete ja teenuste tutvustamine üksteisele.

Murekohana tõi Peter Roose välja kaheneva trendi turisminduses, kus Eesti jääb oma näitajatega alla Euroopa keskmisele.

*Küsimus:* Booking.com teenustasu – kas see teema on ka kuhugi arenenud?

*Vastus:* Liit otsib mõjutamise võimalust läbi Euroopa partnerite. Euroopas on moodustatud töögrupp, kes hakkab sellega tegelema, et viia see EU tasemele. Eesti liit üksi ei suuda midagi teha.

*Küsimus:* Airbnb – kas maksuamet suudab sõna vabatahtlik asenda sõnaga kohustuslik. See ei ole praegu võrdne kohtlemine?

*Vastus:* Liit ootab, mis saab valitsusest ja siis teevad sellekohase kohtumise valitsusega. Sellised teemad võiks olla ühiselt spaa ja turismiliiduga lauale pandud.

*Küsimus:* Kuidas on hotellid suhestunud pakettreiside direktiiviga?

*Vastus:* Hotellid ei müü pakette, selline on liidu seisukoht

*Küsimus:* Kuidas läks turunduskampaania „Osta otse meilt“?

*Vastus:* Tagasiside täna puudub.

*Küsimus:* Kuidas me saame soodustada hotellide ja reisiettevõtete koostööd kui te soovite otse müüa?

*Vastus:* Võitlus käib jagamismajandusettevõtetega mitte reisiettevõtetega.

*Küsimus:* Kas on hotelle, kes seoses Pakettreiside direktiiviga on end reisikorraldajaks registreerinud?

*Vastus:* Ei

*Küsimus:* Kas te tunnete ka turismimaksu teemat ärhvardamas hotellisektorit?

*Vastus:* Suund on muutunud. Fookus on pööratud omavalitsustele ja linnadele. Kohalikele omavalitsustele soovitakse suuremat otsustamiseõigust oma maksude üle.

*Küsimus:* Millised olid Kopenhaageni konverentsi trendid?

*Vastus:* Rohkem räägiti investeerimisest kui BHFil. Muutumas on maailmas lepingud, kuidas majaomanik ja hotell lepinguid teeb (frantsiis, liising operaator). Mis meisse puutub, siis eestlased peaksid oma eelistest rohkem rääkima. Nagu näiteks et joogivesi tuleb meil kraanist. See on argument välismaalasele.

*Küsimus:* Millised uued hotellid on turule tulemas. Me teame, et kohe avab ukSED Ibis, Hestia.

*Vastus:* Hotellitubade arv ei ole tõusnud uute tulijatega väga. Turule on see positiivne. Teada on, et väljapoole Tallinnat pidavat olema huvi hotell rajada Radissonil. Järgmise viie aastaga jooksul on oodata 800 uut tuba Tallinnas.

2. Merike Hallik andis ülevaate ETFL liikmetest. Liidust lahkusid põhiliige UpTravel ja kaasliige SOKOS. ETFLi uue liikmena (alates 1. aprill 2019) tervitati reisiettevõtet Elamusreisid. Seisuga 21.05.2019 kuulub ETFL'i 78 liiget (58 põhiliiget ja 20 kaasliiget).

3. Mariann Lugus andis ülevaate 2018-2019 tegevustest ja majandusnäitajatest. Mariann Lugus esitas küsimuse volinikele, kas Pakettreiside direktiivi mõjust peaks tegema ülevaate? Üldine arvamus oli, et vaatame kuidas naabriikidel sellega läheb ja otsustame siis.

*Kommentaär Sven Lõokeselt:* Viimasel ECTAA lennunduse ja tehnilise komitee koosolekul räägiti reisiettevõtjate kohustusest lennupiletite broneeringul sisestada reisija telefon ja e-posti aadress. Lennufirmad kasutavad seda kurjast ja saadavad reisijatele

reklaami. Kui reisija ei ole sellega rahul, siis vastutus reisija ees lasub reisiettevõttele kui müüjal. Esimese sellekohase kirja on ECTAA IATAle saatnud, kohe läheb ka teine kiri. Lennuettevõtte tohib kasutada tema halduses olevaid reisija andmeid ainult reisijale informatsiooni saatmiseks seoses muudatustega reisija konkreetsete lendude lennuplaanides.

*Kommentaar Indrek Teppolt:* ECTAA õiguskomisjon on IATA andmete kasutamise vaidlustanud. GDPRi järgi tohib reisija andmeid hoida lennufirma ainult lennu lõpuni. Mariann Lugus jätkas ülevaatega 2018-2019 aasta tegevustest. Räägiti liidu liikmetele korraldatud tutvumisreisidest, koolitustest, seminaridest ja infotundidest.

*Küsimus:* Kas Tarbijakaitse- ja Tehnilise Järeelvalveamet (TTJA) tegeleb TT Balticuga põhjusel, et nende Eestis paiknev filiaal ei ole Eestis registreeritud?

*Vastus:* TTJA seisukoht on et filiaal peab olema Eestis registreeritud ja nende tegevus peab olema kaitstud meie seaduste järgi. Registreerimiskohustuse rikkumise osas algatatakse menetlus.

*Küsimus:* Kas tarbijavaidluskomisjoni on uue Pakettreiside direktiivi valguses kaebusi lakeunud.

*Vastus:* Ei. Vaidluste arv Tarbijavaidluste komisjonis on kasvanud. Istungite arv on kahekordistunud. Peamised probleemid on selles, et hotellid ei vastanud kirjeldatule, lennud hilinesid. Komisjoni ette jõuab ca ¼ TTJA-le saabunud vaidlustest.

*Küsimus:* Kas on näha tendentsi et „claim officeid“ kasutatakse reisikorraldajate vastu?

*Vastus:* Ei, pigem ikka vedajate vastu.

*Kommentaar Merike Hallikult:* Käisime TTJAs kohtumas tarbijavaidluste komisjoni liikmetega. Nad turismi kui valdkonda ei tunne. Aga tunnevad hästi mis on õigus ja kes on reisija. Neile sai palju praktilist infot edastatud. Paljude meie selgitustega oldi nõus. Aga iga juhtum on unikaalne ja probleemid erinevad.

*Kommentaar Mariann Luguselt:* Komisjonide töö on rahumeelne mitte kaupleja vastu.

Mariann Lugus jätkas ülevaatega 2018-2019 aasta tegevustest. Räägiti tööst liidu sektsioonides, ETFL meediakajastustest. ETFLi PR partneri soovitus on et me räägiksime lõpptarbijaga rohkem. Mariann Lugus tegi tagasisivaate Tourestile 2019. Samuti rääkis ta ETFLi majandustulemustest ja investeeringutest.

#### **OTSUSTATI:**

Kinnitada ETFLi 2018/2019 aasta tegevusaruanne.

4. Mariann Lugus rääkis alanud majandusaasta, 2019 – 2020 olulisematest tegevustest, milleks on Tourest 2020, turismivaldkonna kajastus riiklikes arengukavades. Uues arengukavas läheb turism valdkonnana teaduse ja ettevõtluse valdkonna alla. Peame hea seisma selle eest, et turismi kui sektori pealkiri säiliks arengukavas kindlasti isesesiva teemana. Samuti räägiti ETFLi juubeliaasta, ETFL 30, ettevalmistustest, mille raames 4.10.2019 lanseeritakse ETFLi uus koduleht. Samuti uuendatakse ETFLi logo ja tellitakse ärikingitusi.

#### **OTSUSTATI:**

Kinnitada ETFLi 2019/2020 aasta eelarve

5. Merike Hallik tegi ettepaneku valida Katrin Henno asemel, kes soovis taandada end seoses tööandja vahetuse ja mitte-volinikuks olemisega, ETFLi eetikakomisjoni liikme kohalt. Tema asemele aga valida uueks eetikakomisjoni liikmeks Katrin Virkus-Sule. Volikogu määras häältelugemise komisjoni, kuhu kuulusid ETFLi volinikud Katrin Luhaäär ja Epp Veskimägi. Katrin Henno kutsuti ühehäälselt Eetikakomisjoni liikme kohalt tagasi ja uueks liikmeks valiti ühehäälselt Katrin Virkus-Sule.

#### **OTSUSTATI:**

Valida 40 poolt häälega Katrin Virkus-Sule Eetikakomisjoni asendusliikmeks Katrin Hinno asemel. Vastu ega erapooletuid ei olnud.

6. Merike Hallik andis ülevaate ETFLi liikmelisuse profiili ja põhimõtete uuendamisest. Vastavalt ETFLi põhikirjale saavad ETFL-i liikmeks olla turismiga otseselt või kaudselt seotud juriidilised ja füüsilised isikud, organisatsioonid, ühingud õppe- ja teadusasutused, ning kohalikud omavalitsused, kes vastavad põhikirja nõuetele. Liikmelisuse profiili ja põhimõtete uuendamise on tinginud uute ärimudelite tulek Eesti turule (s.h. e-residendid jne.), erinevate võrgustike ja välismaiste ettevõtete soovist saada ETFLi liikmeks. Merike Hallik, Mariann Lugus ja Indrek Teppo kaardistasid ära tänase liikme profiili ja baastingimused, millest tegi ülevaate Mariann Lugus. Nende ettepanek on järgmine: Põhiliige on reisibürood ja -korraldajad. Eesti ettevõtteregestris registreeritud juriidilised isikud, kelle peamiseks tegevusalaks on reisiteenuse pakkumine. Kaasliige on transpordiettevõtted, turismiorganisatsioonid, haridusasutused, majutusasutused, kindlustusfirmad, jt turismivaldkonna tugiteenuste pakkujad ja välismaised turismiorganisatsioonid. UUS kaasliikmed võiksid olla ka turismi valdkonnas tegutsevad ühendused (NB! Liikmemaksud. Näiteks ühendustele ei laiene Tourestri soodustingimused). Seisukoht on et põhikirja muutma ei pea.

*Kommentaar Sven Lõokeselt:* Euroopa Liidus on sul õigus viia oma ettevõtte riiki, kuhu soovid ja seda ilma piiranguteta. Seda ettevõtte õigust peab kindlasti arvestama uute liikmete vastuvõtmisel.

*Kommentaar Anne Samlikult:* Me ei saa unustada Tui ehk TT Balticu juhtumit. Sellist ettevõtet ei saaks liikmeks võtta, kel on esindus Eestis, müügitegevusest tekib tulu Eestis, aga maksud ja marginaal lähevad Eestist välja. Vastavalt EV seadustele tekitab Eestis teenitud tulu maksukohustus Eestis. Kas riik tahab nende teenitud kasumit tulumaksustada? Meie peame nõudma ja selle eest hea seisma, et riik seda teeks.

*Kommentaar Riina Luigelt:* Kui meil on defineeritud, keda me võtame ETFLi liikmeks, siis ei ole meil vaja defineerida, keda me ei võta.

#### **OTSUSTATI:**

Saata volikogule kommenteerimiseks ETFLi uute liikmete ja liikmemaksu puudutavad ettepanekud. Kommenteeritud ettepanekutest tekitab sügisvolikoguks liikmelisuse statuut.

7. Indrek Teppo tegi volikogule ülevaate olulisematest temadest ja tegevustest ECTAAs. Samuti rääkis ta lennureisijaõigustest ning pretsedenti loonud TVK otsusest. Kaasuse põhiküsimus oli „Kas lennuvedaja hüvitis omab sama eesmärki ja kaitseb sama huvi, mis pakettreisi hinna alandamine?“ Siinkohal juhtis Indrek Teppo tähelepanu EV Võlaõigusseadusele, mis sätestab alusetu rikastumise ning reguleerib erineval alusel makstavate hüvitiste üksteisest mahaarvamise - seaduseandja ei tee vahet, millist kahju konkreetselt hüvitatakse

8. Ain Hinsberg tutvustas uut turismiõpet pakkuvat rakenduskõrgkooli Nordic School of Hospitality & Innovation Tallinn – Haaga-Helia. Uus õppeasutus keskendub turismi tuleviku trendidele ja innovatsioonile. Eesmärk oli teha mitte copy/paste Haagast vaid luua õpikeskkond, mis annab valmisoleku innovaativusele ja tulevikus toimetulekule. Õpetamise aluseks on personaalne tegelemine õpilastega. Et hoida tihedat koostööd turismisektori erialaliitudega, siis uue õppeasutuse nõukogus saab olema esindatud kõik liidud, seda nõukoguliikmena. Uus kool saab ruumid Porto Franco keskuses, Vanasadamas. Esimesed tudengid alustavad õppimist aastal 2020.

9. Tartu Ülikooli Pärnu Kolledži direktor, Garri Raagmaa, rääkis oma mõtetest kuidas leevendada turismifirmade tööjõunappust. Tartu Ülikooli Pärnu Kolledžist saab juba mitmeid aastaid omadada magistrikraadi wellnesi ja turismi-hotellinduse erialal. Pärnu kolledž püüab taas ülesehitada rahvusvahelistumist, kaasates nii õppejõude kui ka tudengeid väljastpoolt Eestit. Tööjõukriisi põhjusena tõi Garri Raagma välja tudengite vanusestruktuuri. Põhi mure on see et noored ei soovi valitud erialale lõpetamisel tööle minna. Soov on noortel saada ülikooli, kust edasi minna välismaa ülikooli. Uuendustest Pärnu Kolledžis tõi Garri Raagma veel välja Pärnu linna toe. Linn on nõus palkama kolledžisse professori kraadiga õppejõude, kelle abiga hakatakse lahendama ettevõtlussektoris olevaid probleeme. Turismimajandusmõju on üks selline teema, teiseks online vs offline reisibürood. Mis on kliendivaade, miks valitakse üht või miks teist. Veel pakkus Garri Raagma välja uurimusteemana statistika kodumajutus/jagamismajandus vs hotellid.

*Ettepanek Anne Samlikult ja Külli Karingult:* Turismisektorile on oluline teaduspõhised selgitused teemal „Turismisektori majandusmõjust, miks on sektor Eesti majandusele nii oluline.“ See annab väga tugeva argumenti selgitamiseks laiemalt ühikonnas turismisektori olulisus.

*Ettepanek Riina Luigelt:* Ühe teemana võiks ka uurida millised on uute põlvkondade reisi ja reisikorralduse eelistused. Reisikorraldaja ei loo trende vaid jälgib neid. Kui ostud tehakse teises kohas kui reisieettevõttes. Siis miks ja kus neid tehakse.

*Ettepanek Enn Vilgolt:* Ühe teemana võiks uurida „Väärtusahelad ja ärimudelid turismisektoris“. Kui täna muutuvad jaotuskanalid, siis kuhu koguneb väärtus, mida klient ostab (väärtusahel).

*Kommentaari Daisy Järvalt:* Üks võtmesõna on siin tootearendus. Turg on meil segmeteermata ja tootearendus puudub. Lihtsalt welcome to Estonias ei piisa

10. Kaupo Kalev tutvustas Salva kindlustuse tooteid ja teenuseid reisieettevõtetele ja rääkis kindlustuse sektorist laiemalt.

*Ettepanek Anne Samlikult:* Salva võiks teha sellise lihtsa toote, mis on valikutega pakett.

*Ettepanek Aili Kägult:* Turul on vaja toodet, mis kataks siseturismiga seotud riskid. Siseturismi toodete hinnad on samad mis Türgi aga riskid on kordades väiksemad.

#### **OTSUSTATI:**

Salvaga lepatakse kokku ümarlaud, kus arutatakse kindlustustoodet siseturismile.

11. Silja Hundt, Advokaadibüroost Hedman rääkis lennuettevõtetele nõutavatest kompensatsioonidest. Samuti tõi oma esitluses Silja Hundt välja näiteid Euroopa kohtulahenditest. Oma esitluses puudutas Silja Hundt ka lennuhüvitisi sissenõudvate ettevõtete teemat. Siinkohal juhtis ta tähelepanu volitatud esindusõigusele ehk kas ja kuidas volitab lennureisija ettevõtet enda nimel lennuettevõttele hüvitisi küsima. Volituse puhul peavad kindlasti olema täidetud nii volituse vormi- kui ka sisunõuded.

12. Muude teemade all sai sõna Aleksander Uibo, kes tutvustas GDPR registrit.

*Küsimus:* Kas GDPRi registriga liitumine eeldab eelnevat ettevõtte süsteemide auditit.

*Vastus:* Jah, kui see analüüs ei ole veel tehtud. Kõiki andmetöötulustoiminguid tuleb lahti kirjutada. Aleksander Uibo palus huvilistel temaga otse ühendust võtta. ETFLi liikmetele pakutakse 14 päevane tasuta prooviperioodi.