

השתלשלות העניינים של מסע הקודש ראש השנה תשפ"ה

||| מסמך מרתק |||

חדשות קיבוץ ראש השנה תשפ"ה באומן • אנ"ש חסידי ברסלב עברו השנה קשיים מסוג שונה ממה שעברו אי פעם כאלו שלא נראו כמותם, 'ברסלב נייעס' שוחח עם סוכני הנסיעות הוותיקות של אנ"ש הרב לוי יצחק גוויירץ מנכ"ל 'נתיבים טורס' והרב פנחוס גבאי מנכ"ל 'דרך צדיקים' ומציג את השתלשלות העניינים שלב אחרי שלב ||| מרתק:

זה הולך להיות ארוך, אבל אין תשובה קצרה לכל מה שעברנו השנה בנסיעה לאומן רוצה להבין מה עמד מאחורי כל הסבל של השנה? ההסבר – עדיין, על קצה המזלג! – לפניך. אתה מוזמן לקרוא.

בשורות הבאות נפרוש בקצרה את מהלך העניינים בשנה האחרונה ונסביר במקצת את המשברים הגדולים שעברנו בהלך ובחזור (בעיקר, את המשבר הזכור לכולם בשדה התעופה בבקאוו בטיסות חזור).

פרויקט הנסיעה לאומן לראש השנה לרבנו הקדוש הוא פרויקט מורכב מאד, להעביר עשרות אלפי נוסעים ממדינה למדינה במס' ימים קצר כל כך, זה פרויקט בסדר גודל שאין לו כמעט אח ורע בעולם. לבצע את הפרויקט הזה כאשר אוקראינה במלחמה, וצריך לעבור גבולות יבשתיים (עם זמן מעבר בלתי צפוי) זה כבר פרויקט שאין בשום מקום בעולם. ועוד יותר, לבצע אותו גם ישראל במלחמה - זה כבר כמעט בלתי אפשרי!

• מבט כללי:

אוקראינה אינה מעוניינת במיוחד שנגיע אליה. היא מדינה במלחמה שמקיזה את דם בניה ובנותיה מדי יום. אין להם זמן אלינו.

למדינות השכנות שבהם אנחנו עוברים בדרך לאוקראינה, אין שום אינטרס משמעותי שנעבור דרכם כמדינת מעבר לאוקראינה.

למדינת ישראל (בפרט בזמן המלחמה) גם אין שום אינטרס שניסע לאומן - הם מוציאים אזהרות מסע על הנסיעה ומסכימים לתת רק שירות קונסולרי בסיסי.

זה האקלים הכללי שבו אנחנו צריכים להרים את הפרוייקט המורכב הזה - הנסיעה הקדושה לאומן בראש השנה.

ההתארגנות לנסיעה התחילה כבר בחודש חשוון תשפ"ד, כמעט שנה לפני הנסיעה: לשריין מטוסים, לסגור פרטים ותוכניות עבודה עם ממשלת מולדובה (רוב הטיסות מתוכננות בשלב הזה לעבור בקישינב שבמולדובה), לסגור תוכניות מול משרדי הממשלה השונים במולדובה ובאוקראינה לגבי מעבר הגבולות.

תוך כדי התארגנות אנחנו צריכים גם לפתור קשיים שונים שצצים ועולים, מפעילים קשרים, עושים מאמצים עצומים שכרוכים גם בהוצאות גדולות, העיקר לפתור בעיות ולהגיע ליעד: ראש השנה אצל רבנו.

• סוגרים קצות.

סביב חג השבועות הגענו לסיכומים סופיים מול ממשלת מולדובה. תוכנית עבודה לפרטי פרטים - כמה טיסות יופעלו, איך הם יבואו בהלוך, תגבור פקידי ביקורת הגבולות, תגבור סבלים לשינוע המזוודות בשדה התעופה בקישינב, איפה יעמדו אוטובוסים, חניונים, איפה יסיפו שירותים ועוד פרטי פרטים.

בדרך אגב, הם מספרים לנו במולדובה (רק אז...) ששנה קודם ממשלת ישראל השאירה חוב של כ- 200 אלף דולר... אנחנו אפילו לא מתייחסים לזה ברצינות. מה לנו ולחוב של מדינת ישראל? ומי בכלל יוצר משבר בין מדינות על סכום כזה?

• יש משבר!

אבל לאט לאט, ככל שעובר הזמן וממשלת מולדובה לא חותמת על התוכנית, אנחנו מבינים שזו בעיה אמיתית. אנחנו פונים מיד למשרד החוץ ולמשרד האוצר, ולאחר לחץ שלנו מתקבלת ההחלטה באופן מיידית לשלם לממשלת מולדובה את הסכום כדי שלא להפריע לנו וכדי לא לסבך את היחסים בין ישראל למולדובה (למרות שישראל בכלל טוענת שהחוב הזה לא קיים).

אנחנו בטוחים שהסיפור מאחורינו, אבל מאד מהר אנחנו מגלים 2 דברים: 1. עם הברוקרטיה הישראלית, הכסף יעבור בפועל למולדובה רק בעוד כמה חודשים, 2. המשבר בין ישראל למולדובה הוא לא סביב כסף, אלא ישנה רשימה ארוכה של דברים שלא פתורים בין ישראל למולדובה ואנחנו - חסידי ברסלב שנוסעים לאומן - משמשים כבני ערובה לדיפלומטיה המולדובית!

בשלב הזה אנחנו כבר מזמן לא סוכני נסיעות... נהיינו דיפלומטים. אנחנו מנסים בכל דרך לגשר על הפערים בין ישראל למולדובה, מפעילים שוב קשרים וכל סיוע בכל משרד ממשלתי אפשרי. מפעילים קשרים עם כל גורם במולדובה שיכול לפתור את הבעיה ומפעילים לחצים שיפעלו לפתור את המשבר, הסכמנו לשלם את סכומי הכסף הנכבדים במקום ממשלת ישראל כדי לפתור את המשבר, שלחנו שם לוביסטים עם צ'יק פתוח.

• הכל מבוטל! (מס' 1)

עד שבתאריך 02/09/2024 - שלושה וחצי שבועות לפני שהפרייקט יוצא לדרך, אנחנו מקבלים הודעה מחברות התעופה שממשלת מולדובה ביטלה בפועל את כל האישורים שניתנו לטיסות הצ'רטר המתוכננות לקישינב.

לוקח לנו עוד כמה ימים להבין שאי אפשר לפתור את הבעיות בין ישראל למולדובה ועל אף כל ההבטחות להגיע להסדר אין לנו על מי לסמוך ואנחנו חייבים למצוא פתרונות מהר ולבד.

חשוב להדגיש: אילו הסתכלנו על כך כסוכני נסיעות במבט עסקי בלבד, הדבר הטוב ביותר בשבילנו כאשר הכל כל כך מסתבך, הוא פשוט להחזיר את הכסף ללקוחות. מראש קבענו בתקנון (מתוך מחשבה על מצב המלחמה בישראל ובאוקראינה) שאם חלילה לא יתאפשר לבצע את הטיסות, נבצע החזר מלא ללקוח (למעט 90 דולר לכיסוי ההוצאות שכבר הוצאנו על הפרייקט).

אבל, כחסידי ברסלב אבוי לנו אילו היינו פועלים בצורה כזו! - אין לנו זכות קיום אם המטרה העיקרית שלנו לא תהיה להביא כל יהודי לאומן!

אבל תכל'ס, עכשיו ישנן כ-82 טיסות, למעלה מ-16,000 איש, שאין להם איך ואיפה לנחות כדי להגיע לרבנו הקדוש כציווי...?

מה עושים?

• עובדים על חלופות.

אנחנו מבקשים מחברות התעופה להגיש מיד בקשות בשדה התעופה ביאשי, בסוצ'אבה, ובד'שוב (פולין) וממתינים לאישורים, כשבמקביל אנחנו מחפשים שדות תעופה נוספים.

בנתיים ולאחר שמיפינו את כל שדות התעופה האפשריים סביב אוקראינה (ופנינו לכל שדה תעופה אפשרי), ואת הגבולות האפשריים, ביום ראשון 08/09/24 (שבועיים וחצי לפני תחילת הפרייקט...) אנחנו מוציאים משלחת של אנשי מקצוע לעבור בפועל בשדות התעופה כדי לבדוק מה צריך כדי לקבל אישורים להפעיל טיסות לכל יעד - אם בכלל, ולגבולות באוקראינה (ולדרכים בין שדות התעופה לגבולות), כדי להתחיל לפעול גם שם למעבר קל, עד כמה שניתן, בגבולות.

תוך כדי העבודה אנחנו לומדים שכל שדה תעופה שלא היו ממנו עד היום טיסות לישראל, צריך לעבור אישור מיוחד ע"י אגף הבטחון במשרד התחבורה (ממל"ת), אנחנו גם לומדים שבעקבות המלחמה בישראל, חייבים להעמיד איש ביטחון יעודי (קב"ט) בשדה התעופה בכל זמן הטיסות...

אנחנו גם לומדים שחברות התעופה לא מסכימות לפצל את הטיסות שלהן בין שדות תעופה, כי אין להם צוותי טיסה בכל מקום להחלפה (אם חלילה יש איחור בטיסה, חברת התעופה צריכה להחליף צוות, כי לצוותי תעופה אסור לעבוד יותר ממס' שעת מסויים).

אנחנו מבינים שיש המון שדות תעופה שלא מסכימים לקבל טיסות בכלל, לטענתם כבר מאוחר מדי

וכן הלאה והלאה והלאה, וערימות המניעות ממשיכות להיערם זו על גב זו, ואנחנו שומעים ומקבלים עוד הרבה דרישות, ותנאים וכללים - כל סוכן נסיעות היה מרים ידיים. אין סיכוי להוציא פרויקט כזה לפועל.

ועדיין, אבל אנחנו רק בהתחלה...

• **שוב, הכל מבוטל (מס' 2).**

ב-10/09, קראה הנהלת שדה התעופה ביאשי, שכבר הספיק לאשר למעלה מ-30 טיסות, לצוות המקצועי שלנו לפגישה, ובה הודיעה לנו לפתע על ביטול כל האישורים שניתנו לחברות התעופה (אל על, הייסקאי, נאוס ואלקטרה).

אנחנו מנסים להפעיל לחץ כדי שיאשרו לפחות חלק מהטיסות, כשבמקביל אנחנו שומעים שגם בסוצ'בה יש לחץ גדול לביטול הטיסות.

אנחנו מבינים שכולם מפחדים מאד מהפרוייקט הזה:

1. מבחינתם מאוחר מדי להתארגן לפרוייקט בכזה סדר גודל.

2. מצב המלחמה בישראל גרם לכך שיהודים בכלל וישראלים בפרט מאויימים מאוד, וזה מצריך אישורי ביטחון מיוחדים ואבטחה מיוחדת.

3. הם מפחדים מנזקים ולכלוך וכו' בשדה התעופה.

ועוד ועוד.

וזה ממשיך.

• **הכל מבוטל! (מס' 3)**

ביום שישי, י' אלול, 13/09, (שבועיים לפני תחילת הטיסות!) הממשלה הרומנית מודיעה לנו דרך מס' גורמים, שהם לא מעוניינים בכל האירוע הזה בשטח מדינתם, הסיבות שהם הציגו היו בטחוניות וארגוניות - ואם לתמצת לשתי מילים: מאוחר מדי!

אנחנו מתחננים, מתחייבים על פיתוחים ופתרונות ארגוניים שיניחו את דעתם, אבל כלום לא עובד.

• **התנוצצות ישועה...**

שוב מפעילים לחצים בישראל, מגייסים כל פוליטיקאי או פקיד ממשלתי ומנסים לשנות את דעתם של הרומנים. ביום ראשון, י"ב אלול, 15/09, מתקיימת פגישה רבת משתתפים במשרד החוץ הישראלי. שם אנחנו מרגישים שאנחנו מצליחים לגייס אותם לפחות כדי לשכנע את הרומנים לאשר לנו לעבור דרכם לאוקראינה.

במקביל, כמסופר קודם, אנחנו יוצרים קשר עם עוד כ-20 שדות תעופה. וממשיכים ללחוץ לאישורים, אבל מתוכם מאשרים לנו בפועל (בין אם זה ממל"ת ובין אם מדינת היעד) רק 3 שדות תעופה (יאשי, זאשוב, סוצ'בה). מתוכם, יאשי, כאמור, מודיעה שאינה מתכוונת לאפשר ביצוע טיסות שבר.

שאר שדות התעופה – שמהן לא בוצעו עד היום טיסות מישראל – צריכים, כאמור, לעבור אישור בטחוני. במצב רגיל, זה תהליך שיכול לקחת גם כמה שבועות או אפילו חודשים! - הם כמובן לוקחים את הזמן שלהם... אבל אחרי הפעלת לחצים הודיעו לנו שבתאריך 17/09/24 ישלחו נציגים לבדוק את שדות התעופה.

בנתיים הביטחון הרומני פוסל חלק מהאפשרויות מסיבות שלהם, אבל אנחנו מצליחים לקבל מהם אישור שבשתיקה לכך שנוכל לעבור ברומניה בדרכינו לאומן.

עודנו מדברים, והנה - משבר חדש...

• **ושוב, הכל מבוטל! (מס' 4)**

בנתיים, חברות התעופה התחילו להישבר. מבחינתם יש להם מליוני דולרים בסיכון (בגלל שאין להם עדיין אישורי טיסות, ומבחינתם גם לא בטוח שיהיו. ואם לא יהיו, עבורם זה הפסד כספי ענק), אבל לטענתם הם יכולים עדיין לנסות להציל חלק גדול מהכסף, בכך שיפתחו טיסות לכל מני יעדים אחרים. ישראל במלחמה וכל טיסה מישראל יוצאת מלאה... ובנתיים המשבר התעופתי בישראל הולך ומחריף. בעקבות "מבצע הביפרים", עוד ועוד חברות זרות מודיעות על ביטול הטיסות מישראל ואליה, כולל חברות זרות שמבצעות טיסות עבור חברות ישראליות.

ועכשיו אנחנו נמצאים במלחמה גם עם חברות התעופה, גם עם ממשלת רומניה, גם עם ממשלת ישראל, גם עם חברות ההסעות (שמחזיקות מאות נהגי אוטובוסים שלא יודעים אם יש להם או אין להם עבודה בעוד שבוע וחצי...).

בפועל חברות התעופה החלו לבטל לנו טיסות וזאת אפילו מבלי להודיע לנו, גילינו על זה ברגע האחרון בסייעתא דשמיא, הפעלנו וניצלנו כל טובה אפשרית, התחננו ממש, בסוף כדי להציל את הטיסות חתמנו לחברות התעופה שאנחנו מתחייבים על הטיסות גם במידה וחלילה הם לא יצאו מישראל, מכל סיבה שלא תהיה, אנחנו מחוייבים על הטיסות, העיקר שלא ישברו וישאירו אותנו גם ללא מטוסים...

• **מתחילים לקבל אישורים**

בינתיים בט"ו אלול, 18/09, התחילו להגיע אישורי הטיסות משדות התעופה ומהביטחון הישראלי והרומני. העבודה לא מסתיימת בכך, משום שאחרי האישורים צריך עדיין להכין תוכנית עבודה לשדות התעופה; חברות התעופה צריכות לחתום חוזים מול שדות התעופה חברות שירותי הקרקע ועוד ועוד, חלק מהן גם מעולם לא עבדו בשדות התעופה המוצעים. אבל לפחות יש קצת אור בחושך...

כדי לפתור בעיות וכדי לאפשר את קיום הפרויקט, אנחנו התחייבנו לסגור על חניונים, לבנות אוהלים, להכין את המקומות לפרויקט המטורף הזה כפי שנידרש.

• **תוכנית מהירה.**

בסופה של סאגה, ומהמון סיבות ובירוקרטיה שקשה לחזור עליה, נשארנו בסוף עם 3 שדות תעופה מאושרים: ז'שוב שבפולין שהסכימה לקבל 10 טיסות (חוץ מ-4 שכבר תוכננו לשם מראש), סוצ'אבה שברומניה שהסכימה לקבל כ-15 טיסות (חוץ מ-10 טיסות שכבר אושרו שם קודם), ובקאו ברומניה

שמסכימים לקבל כ-55 טיסות. ברגע האחרון מאשרים לנו גם את שדה התעופה בטולצ'ה שברומניה, ובו מאושרים כ-10 טיסות.

אנחנו מאד לא אוהבים את העובדה ששדה התעופה בבקאו אישר 55 טיסות ולא מבינים איך הם עושים את זה. אנחנו מעלים בעדינות שאלות, מפחדים שמא יבטלו לנו גם את זה, אבל מהר מאד חוזרים אלינו ממשטרת רומניה ומזמינים אותנו לפגישה בשדה התעופה בקאו לתאריך כ"א אלול, 24/09, שזה 5 ימים לפני תחילת הפרויקט(!). במהלך הפגישה, שמנוהלת ע"י משטרת רומניה, (בפגישה נוכחים למעלה מ-50 איש שמייצגים עשרות גורמים וארגונים) הם מבהירים לנו שהם בנו תוכנית לניהול שדה התעופה בימים האלו. היו להם המון דרישות מאיתנו, בעיקר כלכליות, אבל הם לא הסכימו לקבל מאיתנו או מחברות התעופה שום הערות, והם דחו את כל החששות שלנו לגבי הטיסות בחזור.

בפגישה הם הציגו חוברת בת עשרות עמודים עם מפות מפורטות לגבי התוכנית שלהם. בקצרה:

בטיסות החזור, בכל זמן נתון לא יהיו יותר מ-3 טיסות שיעשו צ'ק אין, שהם בערך 600 איש. הם יכניסו בכל פעם 100 איש לשדה התעופה. 50 איש יעשו צ'ק אין לטיסות, ובנתיים 50 האחרים ימתינו מוכנים באיזור מתוחם בתוך הטרמינל, ומיד כש-50 הראשונים יסיימו את הצ'ק אין, יכנסו 50 הבאים. באותו זמן, בחוץ יחכו 3 קבוצות של 50 איש מוכנים להחליף את האחרים שבפנים.

כל שאר הנוסעים שיקדימו לבוא לשדה התעופה ימתינו באוהלים ובאולם שהוכנו לשם כך (במימון שלנו).

בכל התהליך הזה, הודיעה לנו המשטרה, אין לנו שום חלק או אישור להתערב. הדבר היחיד שאנחנו יכולים לעשות מבחינתם הוא: לעמוד ליד דלפקי הצ'ק אין, ולסייע ללקוחות לסחוב את המזוודות מדלפק הצ'ק אין למסוע (דבר שהם דרשו מאיתנו משום מה...) ולארגן בחוץ את הקבוצות של 50 איש. (וגם את זה אסרו עלינו בהמשך, כאשר הכל קרס).

יצאנו משם בתחושות מעורבות, מצד אחד לא ניתן לזלזל במשטרת רומניה ואנשי המקצוע והתוכנית שלהם (וגם אם נרצה, זה לא בדיוק בידינו...), מצד שני לא השתכנענו שזה יעבוד, חששנו מקריסה – אבל הקריסה שאנחנו חששנו ממנה, לא היתה קרובה אפילו למה שקרה באמת.

אבל לא נקדים את המאוחר....

• ביטול, ועוד ביטול, ועוד ביטול, ועוד...

בום!

האיחוד אירופאי ממליץ שלא לטוס לישראל: בשבת 28/09/24 כ"ה אלול, המלחמה בישראל עלתה שלב בעקבות חיסול נסראללה. האיחוד האירופאי מגיב לחיסול בהודעת אזהרה שלא לטוס לישראל. וההודעה הזו גרמה לקטסטרופה חדשה.

טראח!

רשויות התעופה בפולין, איטליה ועוד אסרו על חברות התעופה במדינותיהן לטוס לישראל, וגם במדינות אחרות, צוותי טיסה מסויימים לא הסכימו לבוא לישראל, וגם כשכל זה לא קרה, חברות הביטוח הקפיצו את פרמיות הביטוח לרמות הזויות על מנת לבטח טיסות (ושום טיסה אזרחית בעולם לא יוצאת ללא ביטוח).

ועוד בום!

גלים של ביטול טיסות. חברה פלונית מודיעה שלא תטוס וכל טיסותיה מבוטלות, חברה פלמונית מצטרפת אליה. חברה אחרת מודיעה שהיא מוכנה, אבל הטייסים לא. "אנחנו מנסים לשכנע אותם", הם אומרים, "אבל הסיכוי קלוש". אנחנו נלחמים על כל טיסה ממש. חברת אנטר הפולנית ביטלה את הטיסות של יום א' בהוראת רשות התעופה הפולנית, אבל ניגשה מיד להגיש ערעור כדי לקבל אישור להפעיל את שאר הטיסות מיום שני והלאה.

ושבו, לחץ כבד שלנו גורם לכך שמשלחת ישראלית יוצאת לאירופה לפגישה עם מקבלי ההחלטות בנסיון לשנות את ההוראה שלהם. אבל עד שדברים זזים...

בנתיים כלום לא עזר. בוטלו לנו כ-20 טיסות (!), טיסות שנלחמנו עליהם במשך כל כך הרבה זמן, (וכעת למי בכלל יש זמן לריב עם משטרת רומניה על התוכנית שלהם, כשאנחנו נלחמים ומחפשים בנרות להביא מטוסים חדשים שמוכנים לטוס מישראל ואליה).

• ממשיכים להילחם...

גם בנקודה הזו לא אמרנו נואש. עצרנו מיד את המכירות של כרטיסי הטיסה שעוד נותרו לנו, והתחלנו לשבץ בהן, ללא עלות נוספת, את הלקוחות שלנו שבוטלו להם הטיסות, במקביל, אחרי מלחמות ארוכות ומתישות, הצלחנו בחדש השי"ת ליצר עוד 8 טיסות ובכך הצלחנו להביא לאומן את רוב הלקוחות שלנו שהטיסות שלהם בוטלו.

זה נשמע קל, מייצרים 8 טיסות... צריך להבין, ישראל במלחמה, אלפי ישראלים תקועים בכל העולם בדרכם לישראל, הם מסכימים לשלם הון לכל מושב שיביא אותם או יקח אותם מישראל.

מולם אנחנו מתמודדים, לוחצים, מתחננים לכל מי שאנחנו מכירים, מצליחים לייצר טיסה והיא מתבטלת או נחטפת ע"י חברות אחרות לצרכים אחרים. מלחמה על כל טיסה, מלחמה שבה אנחנו שוב נסחטים כלכלית.

בכל התהליך הזה, ספגנו עלויות מטורפות. נאלצנו להוסיף עשרות אלפי דולרים עבור נסיעות הפנים, בשל תוספת המרחק באוטובוסים בין התוכנית הראשונה של קישינב לבין מה שהיה בפועל ברומניה;

גם חברות התעופה ביקשו מאיתנו עוד עשרות אלפי יורו עבור תוספות שונות, כמו מרחקי טיסה נוספים, עלויות של מיסי נמל גבוהים יותר, ותוספות שונות של ביטוח.

אבל לא חזרנו ללקוחות לבקש אפילו סנט אחד נוסף (!), למרות שניזוקנו בסכומי עתק.

וכך הגענו לראש השנה חבולים, מפורקים, אבל מעודדים. אחרי כל הררי המניעות; למרות כל המשברים האינסופיים - הצלחנו בחסד ה' וברחמיו להביא את רוב הלקוחות שלנו, למעלה מ-95 אחוז! - לאומן. במאמצים לא הגיוניים!

כאן המקום להתנצל בפני לקוחותינו. כאב לנו מאד שבשל הלחץ המטורף לא הצלחנו לתת שירות טוב ללקוחות כפי שאנו רגילים; לא הצלחנו להעביר מספיק מידע ללקוחות, משום שהכל קרה בלחץ נוראי ובלוח זמנים לא אפשרי.

ראש השנה. אוירה של התרוממות, "גילו ברעדה".

ראש השנה באומן, אצל רבינו הקדוש!

אבל התיקונים לא נגמרו...

• משיכים לבטל...

אם צאת החג, התבשרנו שבמהלך ראש השנה והשבת בוטלו לנו עוד 10 טיסות בחזור. זה שינה את כל מצב הדברים, פתאום נוצר מצב שבאומן ישנם עוד 1500 איש שאין להם טיסת חזור מסודרת, מעבר ליתר אנ"ש שרכשו כרטיסים בכל מקום שהוא וטיסות החזור שלהם בוטלו.

במוצ"ש מיד פתחנו את המשרד באומן. 7 עובדים מסורים נותנים מענה במקום, ועוד אחרים נותנים מענה טלפוני, שכן אנחנו צריכים בשלב הזה – מעבר לשירות הרגיל, גם לחלק כרטיסי טיסה ללקוחות, ולשבץ מאות לקוחות לטיסות מחדש, לפעמים כבר פעם שלישית...

האוטובוסים הראשונים יוצאים לדרך; האוטובוסים הראשונים מגיעים לשדות התעופה...

בשדות התעופה סוצ'בה וטולצ'ה הכל זורם. גם בבקאן, בטיסות הראשונות הכל זורם, המשטרה משתפת פעולה עם סוכני הנסיעות, יש קשיים, אבל הכל עובד.

לאט לאט מתחילים להגיע מאות אנשים ללא כרטיסי טיסה, או אנשים שהיו להם כרטיסי טיסה ליום שלישי ורביעי, אנשים שפחדו שאם הם לא יעלו על טיסה מייד לישראל הם לא יוכלו לחזור לישראל, בטח כל הטיסות יבוטלו ושמי ישראל יסגרו לטיסות; אנשים שיצאו מוקדם מפחד ההמתנות הארוכות בגבולות, אבל הגיעו מוקדם לשדה התעופה משום שהגבול ארך פחות זמן מבשנה שעברה...

• לחץ בשדה התעופה בקאן

מתחיל לחץ של אנשים שאינם יכולים להיכנס לשדה התעופה כי אין להם עדיין טיסות, כך שמתחילים להיווצר חיכוכים עם המשטרה (ולעתים, למרבה הצער, גם בין הנוסעים עצמם). ואז - המשטרה משתלטת על האירוע, ומוציאה את הסוכנים מהתמונה לגמרי.

בשעות הראשונות המשטרה מודיעה לסוכנים שאין להם יותר מה לחפש בחוץ, בין הלקוחות. "אתם רק גורמים למתחים", הם אומרים, ומאותו הרגע הם החליטו מי נכנס לשדה התעופה ומתי, בלי שום קשר לכרטיס הטיסה אותו החזיק הנוסע. הם יצרו מצב שהיינו חייבים להעלות נוסעים שהטיסות שלהם בעוד יומיים לטיסות עכשיו, כי אין לנו נוסעים בתוך הטרמינל להעלות לטיסה, בעוד שלמעשה, במרחק נגיעה, בכניסה לטרמינל מחכים מאות אנשים שזו הטיסה שלהם, אבל אין לנו איך לעזור להם!

• המשבר בבקאו

טיסות שלנו יוצאות עם מושבים ריקים, אבל אין עם מי לדבר. אנחנו מתחננים למשטרה שתקדם לפחות אנשים מבוגרים, אבות עם ילדים קטנים, אנשים בעלי מוגבלויות, אבל אין עם מי לדבר.

מדי פעם אחד הפקידים שלנו מצליח למצוא חן בעיני איזה שוטר ולהכניס כמה אנשים, מבוגרים, אבות עם ילדים וכדו', אבל במספרים כל כך קטנים, שאין לזה השפעה של ממש.

בכל הזמן הזה אנחנו מנסים להפעיל את משרד החוץ הישראלי וקשרים מכל סוג, כדי לשכנע את המשטרה במקום להתרכז ולפעול בצורה הגיונית; אנחנו מנסים להציע להם תוכניות עבודה לשינוי המצב. אבל כלום לא זז.

מבחינת משטרת רומניה שמנהלת את האירוע אין שום סיבה לבצע שינוי, מבחינתם הכל עובד פיקס, הם שינו את התוכנית שלהם, אבל הכל בשליטה – הם משכנעים גם את אנשי משרד החוץ שהכל בסדר והם שולטים באירוע ולא צריכים עזרה. ובכך הודפים את כל הבקשות שלנו.

במקביל, אנחנו מנסים גם לשכנע את חברות התעופה להסיט טיסות מבקאו לשדות אחרים, עמוסים פחות, כמו טולצ'ה, אבל הם מסרבים (בין אם בגלל קבעון מחשבתי ובין אם בגלל סיבות לוגיסטיות, כמו צוותי תחזוקה וכדומה). אין עם מי לדבר.

ביום שני בערב כבר הבנו שאין לנו כבר אפשרות לבנות תוכנית חדשה עם המשטרה, ממילא אנחנו בסוף הפרויקט, מחר (ביום שלישי) בצהריים כבר יהיה דילול של הטיסות, משלוש טיסות כל שעתיים, יהיה כאן אולי 2 טיסות כל חמש שעות כך שממילא הלחץ ילך ויפחת.

• טיסות חילוץ

יצרנו בס"ד עוד טיסות חילוץ כדי להחזיר את כולם הביתה, גם זה עלה לנו הון עתק, וגם כאן לא ביקשנו תוספת תשלום מאף אחד.

אבל בסיכומי של דבר אנחנו יודעים שהלקוחות שלנו סבלו מאד, ואנחנו יודעים שעשינו הכל, והרבה מעבר, כדי להביא את כולם לאומן ולהחזיר אותם הביתה.

אבל אין ספק שמטרת העל, שהיא להביא את כולם לאומן, עלתה בהרבה סבל, אין ספק שאילו מטרת העל שלנו הייתה שלא לגרום לסבל, היינו צריכים לבטל חלק גדול מהטיסות ובכך לפתור את הבעיה.

האם זה מה שאנחנו היינו צריכים לעשות? לבטל טיסות בהלוך או בחזור? ומה עם הראש השנה של הרבי? מה עם המאות והאלפים שהיו מוכנים לשלם כל סכום כדי להגיע לרבינו; שהתחננו בפנינו שנשיג להם טיסות לכל מקום שהוא, לא משנה מתי ולא משנה איך, העיקר שיזכו להשתתף בקיבוץ, האם היינו צריכים להשאיר אותם בארץ? השאלות האלה מלוות אותנו בכל עת.

אין ספק, שאילו היה לנו יותר זמן להתארגנות לפני ראש השנה, היינו יכולים להתמודד לפחות עם חלק מהבעיות. אבל למרבה הצער לא אנחנו קבענו את לוח הזמנים המטורף להתארגנות בראש השנה הזה.

ומה שעוד מלווה אותנו, הוא החיזוק הענק שקיבלנו מהנוסעים שלנו. כאשר פנינו לנוסעים שלנו והצגנו להם את הדילמה, לרובם המוחלט לא היה שום פקפוק: אנחנו מסכימים לחזור על הכל עכשיו העיקר להיות אצל רבנו בראש השנה!

בימים האלה, צוות המשרד עסוק רק בטיפול באלה שבאמת מגיעים להם החזרים, אלה שבוטלו להם הטיסות.

אנחנו נשמח שתכתבו לנו כל שאלה, נשתדל תמיד לענות.

מסכמים בפנינו סוכני הנסיעות המסורים, בדמעות של שמחה על הזכות להביא אותנו לרבי'ה אבל הם מהולות בעצב בהשתתפות בכאב על החוויה הקשה בדרך חזור.

ציר הזמן: ראש השנה

