



20 באוקטובר 2020

ב' חשוון תשפ"א

### הנדון: תלונות צרכנים בעניין אי השבת התמורה בגין כרטיסי טיסה שבוטלו

מאז פרוץ משבר הקורונה במדינת ישראל, בתחילת חודש מרץ 2020, התקבלו במועצה הישראלית לצרכנות כ-2,800 תלונות<sup>1</sup> בעניין ביטול כרטיסי טיסה ואי השבת התמורה ששולמה עבורם. היות שתעשיית התעופה נפגעה באופן משמעותי ביותר כתוצאה מהמשבר, נערכו בכנסת ישראל וועדותיה דיונים מקיפים ומעמיקים בסוגיה. בתום דיונים אלו, ולאחר שנשמעו עמדות כל הצדדים (לרבות חברות התעופה ונציגיהן), חוקקה הוראת שעה<sup>2</sup> מיוחדת שתיקנה את חוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה) תשע"ב-2012 (להלן בהתאמה: "החוק" ו-"הוראת השעה") שבמסגרתה שב המחוקק והדגיש את החובה המוטלת על חברות התעופה להשיב את הכספים ללקוחות שטיסותיהם בוטלו עקב משבר הקורונה. עם זאת, ומתוך התחשבות במצב, ניתנה לחברות התעופה ארכה משמעותית ביותר לצורך ביצוע ההשבה וזאת עד ליום 1.10.2020 או עד חלוף 90 יום מהמועד הנקוב בכרטיס - לפי המאוחר בין השניים. על אף הוראותיה הברורות של הוראת השעה, עדיין מתקבלות אצל המועצה תלונות רבות המצביעות על כך שחברות התעופה אינן משיבות את הכספים במועד שנקבע בדיון. כך, מתחילת חודש אוקטובר 2020 הצטברו במועצה לצרכנות **למעלה מ-180 תלונות** צרכנים בעניין אי השבת התמורה במועד הקבוע בחוק. הצטברות משמעותית זו של תלונות מעלה חשש ממשי לפיו ענייננו במגמה רחבה ולא בתקלות נקודתיות.

לעניין זה יצוין כי בתחילת השבוע אף פורסם כי הממונה על הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן פנה אל חברות התעופה אל-על, ישראייר וארקיע, ולנציגי חברות התעופה הבינלאומיות בדרישה להשבת כספים המגיעים לצרכן עקב ביטול טיסה אגב מגפת הקורונה.

לאור האמור לעיל, והיות שמדובר כאמור בתופעה רחבת היקף, סבורה המועצה כי הסוגייה מחייבת טיפול דחוף במסגרת הליך חקיקתי. להלן הסוגיות המרכזיות שדורשות התייחסות:

#### **אי השבת התמורה לנוסע במועד הנקוב בחוק והשבה "בתשלומים"**

כאמור לעיל, במועצה התקבלו תלונות רבות מהן עולה כי על אף שחברות התעופה הודיעו לצרכנים על הזכאות לקבלת החזר כספי, בפועל בחלוף מועד ההשבה הקבוע בחוק הצרכן טרם קיבל את החזר. הצרכנים מדווחים עוד כי לא ניתן ליצור קשר עם חברת התעופה.

<sup>1</sup> בתקופה שבין ה-1.03.2020 ל-19.10.2020.

<sup>2</sup> חוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה) (נגיף הקורונה החדש - הוראת שעה - תיקון), התש"ף-2020.



## המחלקה המשפטית

בנוסף נטען כי חברות מסוימות מחליטות להשיב ללקוחות את הכספים ששילמו במספר תשלומים. כך, מספר צרכנים מדווחים כי חברת התעופה הודיעה כי הצרכן יקבל החזר כספי, אולם ההחזר ייתקבל ב-4 תשלומים שווים.

### הצעה לכרטיס חלופי או שובר זיכוי

במסגרת הוראת השעה נקבע כי ברירת המחדל בכל הנוגע לביטולי טיסות היא השבת התמורה ששולמה עבור הכרטיס אלא אם הנוסע בחר בחלופה אחרת (היינו קבלת שובר זיכוי או שינוי מועד הטיסה), בהודעה בכתב.

מבדיקת המועצה לצרכנות עלה כי בתחילת המשבר מספר חברות תעופה הציעו ללקוחותיהן רק קבלת שובר זיכוי או כרטיס טיסה חלופי למועד עתידי ולא החזר כספי, בניגוד לחוק. ציבור גדול מאוד של צרכנים נפגע כתוצאה ממדיניות מפרה זו, ומהתלונות עולה כי גם היום ישנן חברות תעופה שמפרות את החוק.

כתוצאה ממדיניות מפרה זו צרכנים רבים נפגעו בשל חוסר מודעות לזכויותיהם כאשר הם בחרו בשובר זיכוי או בכרטיס טיסה חלופי למרות שהיו זכאים להחזר מלא. באפריל 2020, המועצה לצרכנות הגישה תובענה ייצוגית נגד חברות תעופה זרות<sup>3</sup> והעניין עדיין תלוי ועומד בבית המשפט. לעניין זה, צרכנים שרכשו כרטיסי טיסה דרך סוכנויות נסיעות נפגעו בנסיבות דומות, כמפורט להלן.

### העברת הכספים באמצעות סוכנויות הנסיעות עלולה לפגוע בצרכנים

מהתלונות עולה כי במקרים בהם כרטיס הטיסה נרכש באמצעות סוכנות נסיעות, והצרכן פונה לחברות התעופה בבקשה לקבלת החזר באופן ישיר, **מסרבות** כל חברות התעופה לבצע את ההחזר ישירות לצרכן אלא מפנות אותו לסוכנויות הנסיעות. קביעה גורפת זו, אשר עומדת בסתירה להוראות החוק ויוצרת תלות בינם ובין סוכנויות הנסיעות, מסבה לצרכנים נזקים שונים ודגים:

- בחלק מהמקרים, תופעה זו יוצרת בלבול וסחבת כאשר סוכנות הנסיעות טוענת שהיא לא קבלה החזר מחברת התעופה וחברת התעופה מוסרת כי העבירה את הכספים לסוכנות אולם כאשר הצרכן פנה לחברת התעופה בדרישה לקבל החזר החברה מסרה הודעה בכתב לפיה לאחר בדיקת הנושא התברר כי הכספים כבר הועברו לסוכנות הנסיעות שמכחישה את הדברים.
- במקרים אחרים, סוכנות נסיעות הציעה לצרכן לבחור בין החזר מיידי בניכוי 20%, החזר עתידי במועד שטרם ידוע, קבלת שובר זיכוי או הנפקת כרטיס טיסה חלופי. אם סוכנות הנסיעות יכולה להחזיר לצרכן 80% מהתמורה נראה שהסיבה לכך היא שהיא כבר קבלה החזר מחברת התעופה והתנהלות זו תמוהה במיוחד ועלולה להטעות את הצרכנים אשר מעוניינים לקבל את כספם בהקדם.

<sup>3</sup> ת"צ 18226-04-20 המועצה הישראלית לצרכנות נגד יוניטד איירליינס ואח'



## המחלקה המשפטית

- צרכנים מדווחים שסוכנויות נסיעות שונות גובות "עמלת טיפול" בגין קבלת ההחזר מחברות התעופה. המדובר על עמלות טיפול בסכומים גבהים ביותר המגיעים עד ל \$35 לכל כרטיס (!). בהקשר זה יודגש כי החוק קובע, בסעיף 15, כי חובת של סוכנות הנסיעות לסייע לנוסע לקבלת החזר כספי בעת ביטול טיסה והוא אינו מתיר לה לגבות דמי טיפול בגין כך. מיותר לציין שסוכנות הנסיעות כלל לא מבקשת את הסכמתו של הצרכן לתשלום העמלה והיא מקזזת את העמלה מההחזר המגיע לצרכן. העובדה כי חברות התעופה מסרבות לאפשר לצרכנים קבלת השבה ישירה גורמת לתקלה זו ומובילה לכך שנגבות עמלות טיפול (כאמור שלא כדין).
- צרכנים מדווחים שהסוכנות לא משיבה לפניות וחוששים שהיא הפסיקה את פעילותה.

לאור כל האמור מוצע כי תחודד חובת חברות התעופה לבצע השבה ללקוחות המבקשים זאת מחברת התעופה באופן ישיר ללא יצירת תלות בסוכנות הנסיעות.

### זכות הנוסע לתבוע פיצוי לדוגמה

החוק מעניק לצרכן סעדים כדי להתמודד עם סירוב השבת הכספים במועד הקבוע בחוק. סעיף 11 לחוק קובע כי במקרה מסוג זה הנוסע רשאי לתבוע פיצוי ללא הוכחת נזק של עד 10,430 ₪, לשיקול דעת בית המשפט. אמנם משבר הקורונה הוא מצב יוצא דופן שגרם נזקים לחברות התעופה, אולם אין לקחת את החוק לידיים ולדחות את מועד ההשבה ללא עיגון בחוק. לאור המצב, המועצה לצרכנות הקימה מערך סיוע לצרכנים, וכל מי שמעוניין להגיש תביעה נגד חברת התעופה יכול להוריד כתב תביעה לדוגמה והנחיות כדי לתבוע הן החזר כספי, והן פיצוי לדוגמה.

יעל כהן-שאואט, עו"ד  
סגנית היועץ המשפטי  
המועצה הישראלית לצרכנות