



רשומות

הצעות חוק

הכנסת

31 באוקטובר 2011

413

ג' בחשוון התשע"ב

עמוד

הצעת חוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה), התשע"ב-2011 6

הצעת חוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה), התשע"ב-2011*

הגדרות

1.

בחוק זה -

- "הטבות" - כל אחד מאלה: השבת תמורה, כרטיס טיסה חלופי, פיצוי כספי ושירותי סיוע;
- "השבת תמורה" - כמשמעותה בסעיף 3(2);
- "הוועדה" - ועדת הכלכלה של הכנסת;
- "חבילת תיור" - צירוף של שני שירותי סוכנות נסיעות לפחות, ובהם הזמנה או מכירה של כרטיס טיסה;
- "טיסה" - טיסה הממריאה מתחומי מדינת ישראל או אליה, לרבות טיסה הכוללת חניית ביניים;
- "טיסה שבוטלה" - טיסה שלא התקיימה או טיסה שהמריאה באיחור של שמונה שעות לפחות מהמועד הנקוב בכרטיס הטיסה;
- "יעד סופי" - היעד הנקוב בכרטיס הטיסה בטיסה ישירה, או היעד האחרון הנקוב בכרטיס טיסה בטיסה המשולבת עם טיסה אחרת;
- "כרטיס טיסה" - אישור שהנפיק מפעיל טיסה, מארגן או מי שהוסמך לכך על ידם בדבר התחייבות להטיס נוסע, אף אם האישור הונפק כחלק מחבילת תיור; לעניין זה, "אישור" - לרבות מסר אלקטרוני;
- "כרטיס טיסה חלופי" - כמשמעותו בסעיף 3(3);
- "מארגן" - אדם השוכר קיבולת בכלי טיס, כולה או חלקה, להובלת נוסעים וכבודתם, לצורך מכירתה לאחרים;

ד ב ר י ה ס ב ר

הצעת החוק המתפרסמת בזה נועדה להסדיר פיצוי וסיוע לנוסעים שהונפק להם כרטיס טיסה ולא עלו לטיסה במועד הנקוב בכרטיס בשל נסיבות שאינן תלויות בהם, ובתוך כך לקבוע כללים ואמות מידה לזכאותם הן להטבות כספיות והן לסיוע. יצוין כי החוק המוצע יחול גם אם כרטיס הטיסה הונפק כחלק מחבילת תיור שרכש הצרכן. לפי המוצע, האחריות למתן ההטבות הכספיות והסיוע תוטל על המוביל האווירי שמפעיל את הטיסה, ולעניין טיסה שבה שכר מארגן הטיסה קיבולת מושבים בכלי הטיס (להלן - טיסת שכר) - גם על מארגן הטיסה (להלן - המארגן). הנסיבות שיוכו בקבלת הטבות כספיות וסיוע הן סירוב להטיס נוסע בטיסה, עיכוב במועד הטיסה, ביטול טיסה או שינוי בתנאי כרטיס הטיסה, הכל בתנאים כמפורט בחוק המוצע. נוסף על כך הצעת החוק כוללת הוראות לעניין תופעה של הנפקת כרטיסי טיסה לטיסה שמועדיה לא אושרו מראש על ידי רשות שדות התעופה (תופעה המכונה "טיסה פיקטיבית"), הגורמת לשיבוש בתכניות הטיסה של הנוסעים.

נוסעים שרכשו כרטיס טיסה ולא טסו בטיסה במועד הנקוב בכרטיס בשל ביטולה, שינוי במועדה או מסיבה אחרת, נאלצים לא אחת לשאת עקב כך בהוצאות כספיות, נוסף על נזקים שאינם ממוניים הנגרמים להם משיבוש תכניותיהם; לכך מתלווה לעתים המתנה ממושכת בשדה התעופה. הדיון הקיים אינו נותן מענה ראוי למצב זה: כך, לפי חוק התובלה האווירית, התש"ם-1980, שהחיל את האמנות לאיחוד כללים מסוימים בדבר תובלה אווירית בין-לאומית באוויר שנחתמו בוורשה ובמונטריאול, אחריותו של מוביל אווירי לנוק שנגרם לנוסע מוגבלת למצב של איחור בטיסה, בתנאים כמפורט באתן אמנות, ולפיצוי כספי בסכומים קבועים שאינם משקפים בהכרח את מידת הנוק שנגרם לנוסע. כמו כן, נוסע שלא הועלה לטיסה בשל רישום יתר זכאי לפיצוי כספי מוגבל בהתאם לתקנות רישוי שירותי התעופה (רישום יתר), התשמ"ה-1985.

* הצעת חוק מס' 1374/18; הועברה לוועדה ביום ט"ז בתמוז התשס"ט (8 ביולי 2009).

"מפעיל טיסה" – מפעיל כלי טיס לשם הובלת נוסעים וכבודתם, בתמורה, ממדינת ישראל, אליה או בשטחה;

"נותן שירותי סוכנות נסיעות" – מי שנותן בתמורה, או שלא בתמורה אך דרך קבע, שירות משירותי סוכנות נסיעות כהגדרתם בחוק שירותי תיירות, התשל"ו-1976;

"פיצוי כספי" – כמשמעותו בסעיף 4(4);

"רישום יתר" – רישום מקומות מוזמנים ומאושרים על ידי מפעיל טיסה, מארגן או מי מטעם, במספר העולה על קיבולת כלי הטיס;

"רשות שדות התעופה" – רשות שדות התעופה שהוקמה לפי חוק רשות שדות התעופה, התשל"ז-1977;

"שירותי סיוע" – שירותים לנוסע המנויים בסעיף 1(1);

"השר" – שר התחבורה והבטיחות בדרכים.

2. (א) נוסע שהונפק לו כרטיס טיסה לטיסה שמתקיימות בה נסיבות המקימות עילה לקבלת הטבות כאמור בסעיפים 5 עד 8, לפי העניין, זכאי להטבות, כולן או חלקן, אם הגיע לשדה התעופה והתייצב בדלפק הבידוק (Check In Counter) של מפעיל הטיסה בשדה התעופה במועד, אלא אם כן קיבל הודעה מאת מפעיל הטיסה, המארגן או נותן שירותי סוכנות נסיעות בדבר העברתו לטיסה אחרת מוז שאליה הונפק לו כרטיס הטיסה; לעניין זה יראו התייצבות במועד כהתייצבות במועד שנקבע לכך והובא לידיעת הנוסע על ידי מפעיל הטיסה, המארגן או נותן שירותי סוכנות נסיעות בעת הזמנת כרטיס הטיסה, ואם לא נקבע מועד כאמור – 90 דקות לפחות לפני מועד ההמראה הנקוב בכרטיס הטיסה.
- (ב) על אף האמור בסעיף קטן (א), נוסע לא יהיה זכאי להטבות אם קיבל את כרטיס הטיסה או את חבילת התיירות ללא תשלום או אם הם נרכשו בתעריף מיוחד שלא ניתן לציבור במישרין או בעקיפין, אלא אם כן כרטיס הטיסה הונפק לו מתוקף חברותו בתכנית למתן הטבות של מפעיל טיסה או מארגן.
3. ההטבות לפי חוק זה הן:
- (1) שירותי סיוע ללא תשלום, כמפורט להלן;
- (א) מזון ומשקאות בהתאם לזמן ההמתנה;
- (ב) אירוח בבית מלון אם נדרשת שהייה של לילה אחד או יותר או אם נדרשת שהייה ארוכה מהשהייה שתכנן הנוסע;

תנאים לזכאות להטבות

סוגי ההטבות

ד ב ר י ה ס ב ר

טיסתו: אספקת מזון ומשקאות בהתאם לזמן ההמתנה, מימון שהות בבית מלון, שירותי הסעה בין שדה התעופה למלון ושירותי תקשורת. הטבות נוספות שיכול שיינתנו לנוסע הן השבת התמורה ששולמה בעד הטיסה שעוכבה או בוטלה, מתן כרטיס טיסה חלופי ליעד הסופי של הנוסע ופיצוי כספי בהתאם למרחק הטיסה, כאמור בתוספת הראשונה. הזכאות לקבלת הטבות תותנה בהתייצבות הנוסע בדלפק הבידוק בשדה התעופה במועד שנקבע לכך, אלא אם כן קיבל הודעה בדבר העברתו לטיסה אחרת כמפורט בהצעת החוק, ואולם, נוסע שלא שילם עבור כרטיס הטיסה או שרכש את הכרטיס בתשלום מיוחד שלא הוצע לציבור לא יהיה זכאי להטבות, אלא אם כן הונפק לו כרטיס טיסה במסגרת חברותו בתכנית למתן הטבות שמציע מפעיל טיסה או מארגן.

הוראות דומות להוראות החוק המוצע קבועות בתקנות שהתקין האיחוד האירופי בשנת 2004, שעניינן פיצוי וסיוע לנוסעים במקרה של סירוב להטיס נוסע בטיסה, ביטול טיסה או עיכוב בהמראה (Regulation (EC) No/261/2004 Of The European Parliament And Of The Council Of 11 February 2004).

סעיפים בחוק המוצע מפורטים סוגי ההטבות ו-3 הכספיות ושירותי הסיוע (להלן – ההטבות) **התוספת** שיינתנו לצרכן שמתקיימת לגביו אחת או יותר **הראשונה** מהעילות המוזכרות כאמור לעיל: סוג ההטבות הראשון הוא שירותי סיוע ללא תשלום שמטרתם לסייע למי שחל שינוי בלתי מתוכנן במועד

¹ ס"ח התשל"ו, עמ' 228.

² ס"ח התשל"ו, עמ' 182.

- (ג) שירותי הסעה בין שדה התעופה לבית המלון שבו הנוסע שוהה כאמור בפסקת משנה (ב);
- (ד) שתי שיחות טלפון, וכן משלוח הודעה באמצעות פקסימיליה או דואר אלקטרוני לפי בחירת הנוסע;

(2) השבת תמורה בסכום ששולם בשל רכישת כרטיס טיסה לטיסה שעוכבה או בוטלה או לחלק בטיסה שעוכב או בוטל; נוסע לא יהיה זכאי להשבת תמורה אם חזר לטוס בטיסה אחרת שמפעיל הטיסה או המארגן שעיכב או ביטל את הטיסה כאמור הציע לו, ובלבד שאם הוצעה לו טיסה ליעד שאינו היעד הסופי, יהיה זכאי להשבת תמורה בסכום ההוצאות בשל הסעה לשדה התעופה ביעד הסופי; מפעיל טיסה או מארגן ישיב את התמורה כאמור בתוך 21 ימים מהיום שהנוסע פנה אליו בכתב;

(3) כרטיס טיסה ליעד הסופי של הנוסע, בתנאים הדומים ככל הניתן לתנאי כרטיס הטיסה המקורי שהונפק לנוסע ובמועד המוקדם ביותר שניתן, או במועד מאוחר יותר בתיאום עם הנוסע ובכפוף לקיומם של מקומות פנויים בטיסה האחרת;

(4) פיצוי כספי כאמור בתוספת הראשונה; הפיצוי הכספי ישולם לנוסע בתוך 45 ימים מהיום שפנה בכתב למפעיל הטיסה או למארגן, במזומן, בהעברה בנקאית או בהמחאה, ואם הסכים לכך הנוסע במפורש ובכתב - בהמחאות נוסעים או באמצעי תשלום אחר כפי שהוסכם עם הנוסע.

4. מפעיל טיסה או מארגן שאין בינו ובין הנוסע התחייבות חוזית והנוסע מקבל ממנו שירות, יראו אותו, לעניין חוק זה, כמי שמקיים את ההתחייבויות החוזיות מטעם האדם או הגוף שהנוסע התקשר עמו בחוזה.

5. סירוב להטיס נוסע טיסה (א) מפעיל טיסה או מארגן המסרב להטיס נוסע שהונפק לו כרטיס טיסה, לרבות בשל רישום יתר, יפנה תחילה אל הנוסעים הרשומים בטיסה ויבדוק אם יש ביניהם נוסע המוכן לוותר על מקומו בטיסה בתמורה שתוסכם בין אותו נוסע למפעיל הטיסה או למארגן.

(ב) נוסע שמפעיל טיסה או מארגן סירב להטיסו ולא הסכים לוותר על מקומו בטיסה בתמורה מוסכמת כאמור בסעיף קטן (א), זכאי לקבל ממפעיל הטיסה או מהמארגן שירותי סיוע ופיצוי כספי, וכן השבת תמורה או כרטיס טיסה חלופי, לפי בחירת הנוסע.

(ג) על אף האמור בסעיף קטן (ב), מפעיל טיסה או מארגן שהציע לנוסע כרטיס טיסה חלופי, והנוסע קיבל הצעה זו, רשאי להפחית במחצית את סכום הפיצוי הכספי שהנוסע זכאי לו לפי הוראות אותו סעיף קטן, למעט בנסיבות כאמור בסעיף 7(ד), ובלבד שהאיחור במועד הנחיתה ביעד הסופי של הנוסע לעומת המועד המקורי לנחיתה באותו יעד הוא כמפורט להלן:

ד ב ר י ה ס ב ר

סעיף 5 מוצע לקבוע כי נוסע שלא הועלה לטיסה שלגביה הונפק לו כרטיס טיסה, לרבות בשל רישום יתר, יהיה זכאי לקבל ממפעיל הטיסה או מהמארגן שירותי סיוע, פיצוי כספי וכן השבת תמורה או כרטיס טיסה חלופי, לפי בחירת הנוסע, אלא אם כן ויתר קודם לכן מרצונו על מקומו בטיסה בתמורה להטבות כפי שהוסכמו בינו לבין מפעיל הטיסה או המארגן. ואולם, לא תקום זכאות להטבות כמשמעותן בחוק המוצע אם הסירוב להטיס נוסע בטיסה נובע מטעמי ביטחון, ממצב בריאותו של הנוסע או אם העלאת הנוסע לאותה טיסה עלולה לפגוע בבטיחות הטיסה, או אם אין בידי הנוסע מסמכי נסיעה נאותים.

סעיף 4 לא אחת הצרכן רוכש כרטיס טיסה מסוכן נסיעות או מגורם מתווך אחר, ולא ישירות מידי מפעיל הטיסה או המארגן. במקרה כזה לא משתכללת התקשרות חוזית בין הנוסע לבין מפעיל הטיסה או המארגן המספק את שירותי התובלה האווירית לאותו נוסע. מאחר שהגורם האחראי לשיבושים בתכניות הטיסה של הנוסע הוא מפעיל הטיסה או המארגן, ומכאן שהוא גם האחראי למתן הטבות לנוסע, מוצע לקבוע כי בנסיבות אלה יראו את מפעיל הטיסה או את המארגן כמי שבא בנעלי הגורם שהנוסע התקשר עמו בחוזה.

- (1) עד ארבע שעות - אם מרחק הטיסה אינו עולה על 2,000 ק"מ;
- (2) עד חמש שעות - אם מרחק הטיסה עולה על 2,000 ק"מ ואינו עולה על 4,500 ק"מ;
- (3) עד שש שעות - אם מרחק הטיסה עולה על 4,500 ק"מ.
- (ד) הוראות סעיף זה לא יחולו אם בשל טעמי ביטחון או בשל מצב בריאותו של הנוסע או בשל חשש לפגיעה בבטיחות הטיסה לא ניתן להטיס את הנוסע בטיסה, או אם אין בידיו מסמכי נסיעה נאותים.
6. (א) נוסע שהונפק לו כרטיס טיסה לטיסה שהמריאה באיחור של שעתיים לפחות מהמועד הנקוב בכרטיס הטיסה, זכאי לקבל ממפעיל הטיסה או מהמארגן שירותי סיוע כאמור בסעיף 3(א)(1) ו-(ד).
- (ב) בלי לגרוע מהוראות סעיף קטן (א), נוסע שהונפק לו כרטיס טיסה לטיסה שהמריאה באיחור של חמש שעות ופחות משמונה שעות מהמועד הנקוב בכרטיס הטיסה זכאי להשבת תמורה או לכרטיס טיסה חלופי, לפי בחירתו; נוסע שהוצע לו כרטיס טיסה חלופי לטיסה שאמורה להמריא ביום שלמחרת ובחר לקבלו, זכאי לקבל גם שירותי סיוע כאמור בסעיף 3(א)(ב) ו-(ג); ואולם, המריאה הטיסה באיחור כאמור בשל שביתה או השבתה מוגנת, יהיה הנוסע זכאי להשבת תמורה וכן לשירותי סיוע כאמור בסעיף 3(א)(1) ו-(ד), בלבד.
7. (א) נוסע שהונפק לו כרטיס טיסה לטיסה שבוטלה, זכאי לקבל ממפעיל הטיסה או מהמארגן הטבות אלה:
- (1) השבת תמורה או כרטיס טיסה חלופי, לפי בחירת הנוסע;
- (2) שירותי סיוע;
- (3) פיצוי כספי.
- (ב) מפעיל הטיסה או מארגן שהציע לנוסע כרטיס טיסה חלופי כאמור בסעיף קטן (א)(1), והנוסע קיבל הצעה זו, רשאי להפחית במחצית את סכום הפיצוי הכספי שהנוסע זכאי לו לפי הוראות חוק זה, ובלבד שהאיחור במועד הנחיתה ביעד הסופי של הנוסע לעומת המועד המקורי לנחיתה באותו יעד הוא כמפורט להלן:
- (1) עד שעתיים - אם הטיסה היא במרחק שאינו עולה על 2,000 ק"מ;
- (2) עד שלוש שעות - אם הטיסה היא במרחק שאינו עולה על 4,500 ק"מ;
- (3) עד ארבע שעות - אם הטיסה היא במרחק העולה על 4,500 ק"מ.
- (ג) על אף האמור בסעיף קטן (א), נוסע שטיסתו בוטלה לא יהיה זכאי לפיצוי כספי בהתקיים אחד מאלה:
- (1) מפעיל הטיסה, המארגן או נתן שירותי סוכנות נסיעות הודיע לנוסע על ביטול הטיסה 14 ימים לפחות לפני מועד הטיסה הנקוב בכרטיס הטיסה, או אם הודעה כאמור נמסרה לנוסע בין שבעה ימים ל-14 ימים לפני מועד הטיסה הנקוב בכרטיס הטיסה, ומפעיל הטיסה או המארגן הציע לו טיסה חלופית שמועד המראתה הוא לכל היותר שעתיים לפני מועד הטיסה הנקוב בכרטיס הטיסה המקורי, ומועד הגעתה ליעד הסופי הוא לא יאוחר מארבע שעות לאחר המועד המקורי לנחיתה באותו יעד;

ד ב ר י ה ס ב ר

אינו עולה על חמש שעות, יהיה הנוסע זכאי לשירותי סיוע של מזון ומשקאות ושירותי תקשורת, ואם העיכוב הוא של חמש שעות ומעלה ופחות משמונה שעות - גם להשבת התמורה ששילם או לכרטיס טיסה חלופי, לפי בחירתו.

סעיפים מוצע לקבוע כי נוסע שטיסתו המריאה 7 ו-6 באיחור של שעתיים עד שמונה שעות מהמועד הנקוב בכרטיס הטיסה שבידו יהיה זכאי להטבות בהתאם למשך העיכוב, כמפורט להלן: אם העיכוב כאמור

(2) מפעיל הטיסה, המארגן או נותן שירותי סוכנות נסיעות הודיע לו על ביטול הטיסה פחות משבעה ימים לפני מועד הטיסה הנקוב בכרטיס הטיסה והציע לו טיסה חלופית שמועד המראתה הוא לכל היותר שעה לפני מועד הטיסה הנקוב בכרטיס הטיסה המקורי, ומועד נחיתתה ביעד הסופי הוא לא יאוחר משעתיים מהמועד המקורי לנחיתה באותו יעד;

(3) מפעיל הטיסה או המארגן הוכיח כי ביטול הטיסה נבע מנסיבות מיוחדות שלא היו בשליטתו, וגם אם היה עושה כל אשר ביכולתו – לא היה יכול למנוע את ביטול הטיסה בשל אותן נסיבות;

(4) מפעיל הטיסה או המארגן הוכיח כי הטיסה בוטלה כדי להימנע מחילול שבת או חג.

(ד) הוראות סעיף קטן (א)(1) ו-(2) לא יחולו אם הנוסע סירב לטוס בטיסה חלופית שהוצעה לו בשל כך שההצעה לא ניתנה לאדם הנלווה אליו לטיסה בהתאם להודעת הנוסע, או משום שנבצר ממנו לטוס בטיסה החלופית מטעמי דת, ביטחון או מגבלה רפואית.

(ה) מפעיל טיסה או מארגן המודיע לנוסע על ביטול טיסה יציג בפני הנוסע אפשרויות הגעה חלופיות ליעד הסופי שאליו ביקש להגיע.

(ו) חובת ההוכחה בדבר מתן ההודעה לנוסע על ביטול טיסה תחול על מפעיל הטיסה או על המארגן.

(א) החליט מפעיל טיסה או מארגן על העברת נוסע למחלקה ברמה גבוהה מזו הנקובה בכרטיס הטיסה שהונפק לו, לא ידרוש מהנוסע תשלום נוסף בשל העברה כאמור. 8.

שינוי בתנאי כרטיס הטיסה

(ב) החליט מפעיל טיסה או מארגן על העברת נוסע למחלקה ברמה נמוכה מזו הנקובה בכרטיס הטיסה שהונפק לו, ישלם לנוסע, בתוך 14 ימים ממועד הטיסה, פיצוי בסכום שיחושב בהתאם למחיר כרטיס הטיסה ששילם הנוסע ולמרחק הטיסה, כמפורט בתוספת השנייה, ואם כללה הטיסה תחנת ביניים אחת או יותר – בסכום השווה למחיר ששולם בעבור כרטיס הטיסה כשהוא מוכפל ביחס שבין מרחק הטיסה שבה הועבר הנוסע למחלקה ברמה נמוכה יותר כאמור ובין מרחק הטיסה הכולל; הוראות סעיף קטן זה לא יחולו אם הנוסע הסכים לפיצוי אחר או להטבה שהציע לו מפעיל הטיסה או המארגן, ששווים לא יפחת מהסכום כאמור.

ד ב ר י ה ס ב ר

או אם נבצר מהנוסע לטוס בטיסה החלופית מטעמי דת, ביטחון או מגבלה רפואית.

סעיף 8 החוק המוצע כולל הוראות לעניין שינויים והתוספת בתנאי כרטיס הטיסה שהונפק לנוסע שלא נעשו **השנייה** לפי בקשתו. לפי המוצע, העברת נוסע למחלקה ברמה גבוהה מזו הנקובה בכרטיס הטיסה לא תחויב בתשלום נוסף. כמו כן, מוצע לקבוע כי העברת נוסע למחלקה ברמה נמוכה מזו הנקובה בכרטיס הטיסה תזכה אותו בפיצוי כספי, אלא אם כן הוא הסכים עם מפעיל הטיסה או המארגן על פיצוי או הטבה אחרים. הפיצוי הכספי יחושב בהתאם למחיר ששולם בעבור כרטיס הטיסה ולמרחק הטיסה שבה מדובר, כמפורט בתוספת השנייה. לעניין טיסה הכוללת תחנת ביניים אחת או יותר, בחישוב מרחק הטיסה כאמור יובא רק החלק באותה טיסה שבו הועבר הנוסע למחלקה ברמה נמוכה יותר.

ואולם, אם העיכוב עולה על חמש שעות כאמור, אך נובע משביתה או השבתה מוגגות, יהיה הנוסע זכאי להשבת תמורה ולשירותי סיוע כאמור, בלבד. עוד מוצע לקבוע כי במקרה של ביטול טיסה, לרבות המראה באיחור העולה על שמונה שעות, יהיה הנוסע זכאי להטבות משמעותיות יותר: שירותי סיוע וכן השבת תמורה או כרטיס טיסה חלופי, לפי בחירתו. נוסף על כך יהיה הנוסע זכאי לפיצוי כספי ביחס למרחק הטיסה שבוטלה, כמפורט בתוספת הראשונה, אלא אם כן הוא קיבל הודעה ממפעיל הטיסה, מהמארגן או מסוכן הנסיעות בדבר ביטול הטיסה והוצעה לו טיסה חלופית, בתנאים ובמועדים כמפורט בחוק המוצע, או אם מפעיל הטיסה או המארגן הוכיח כי ביטול הטיסה נבע מנסיבות מיוחדות שלא היו בשליטתו או כדי להימנע מחילול שבת או חג. ואולם, יודגש כי זכאות הנוסע לפיצוי כספי לא תישלל אם הודע לו מראש על ביטול הטיסה כאמור, אך הוא סירב לטוס בטיסה החלופית שהוצעה לו משום שההצעה לא ניתנה לאדם הנלווה אליו לטיסה

9. (א) בית המשפט רשאי לפסוק לנוסע פיצויים שאינם תלויים בנזק (בסעיף זה - פיצויים לדוגמה), בסכום שלא יעלה על 10,000 שקלים חדשים אם מפעיל טיסה, מארגן או מי מטעמם הנפיקו ביודעין לנוסע כרטיס טיסה שמועד הטיסה הנקוב בו אינו המועד שרשות שדות התעופה אישרה מראש, ובשל כך הטיסה לא הייתה אמורה להמריא במועד הנקוב כאמור והיא בוטלה או המריאה בפער העולה על שעתיים מהמועד הנקוב באותו כרטיס טיסה; לעניין זה, לא יראו הנפקת כרטיס טיסה כהנפקה ביודעין אם כרטיס הטיסה הונפק שישה חודשים לפחות לפני מועד הטיסה והודעה על מועד הטיסה שאושר נמסרה לנוסע ארבעה חודשים לפחות לפני אותו מועד.

הנפקת כרטיס טיסה לטיסה שמועדיה לא אושרו מראש - פיצויים לדוגמה

(ב) בבואו לקבוע את גובה הפיצויים לדוגמה יתחשב בית המשפט, בין השאר, בשיקולים המפורטים להלן, ולא יתחשב בגובה הנזק שנגרם לנוסע עקב ביטול הטיסה או השינוי במועד המראתה:

(1) אכיפת החוק והרתעה מפני הטעיה;

(2) עידוד הנוסע למימוש זכויותיו;

(3) היות ההפרה הפרה חוזרת;

(4) חומרת ההטעיה ונסיבותיה;

(5) שוויוה הכספי של העסקה שבקשר אליה בוצעה ההטעיה.

(ג) אין בהוראות סעיף זה כדי לגרוע מזכאותו של נוסע להטבות לפי חוק זה.

(ד) הוראות סעיף זה לא יחולו על נותן שירותי סוכנות נסיעות שאינו מארגן.

10. המרחקים הנקובים בחוק זה יחושבו בהתאם למרחק הקצר ביותר בין שתי נקודות על פני משטח כדורי.

11. הסכומים הנקובים בחוק זה יעודכנו ב־1 בינואר בכל שנה (בסעיף זה - יום העדכון) בהתאם לשיעור עליית המדד החדש לעומת המדד הבסיסי, ויעוגלו לסכום הקרוב שהוא מכפלה של עשרה שקלים חדשים; המנהל הכללי של משרד התחבורה והבטיחות בדרכים יפרסם בהודעה ברשומות ובאתר האינטרנט של המשרד את הסכומים המעודכנים; בסעיף קטן זה -

"המדד החדש" - המדד שפורסם לאחרונה בחודש נובמבר שלפני יום העדכון;

ד ב ר י ה ס ב ר

המפורטים בסעיף המוצע, ובהם אכיפת החוק והרתעה מפני הטעיה. ההוראה המוצעת תכליתה לעודד נוסעים לעמוד על זכויותיהם בבתי המשפט ולהרתיע מפעילי טיסה ומארגנים מלהציע למכירה ביודעין כרטיסי טיסה לטיסות שמועדיהן לא אושרו כנדרש. לעניין זה לא יראו הנפקת כרטיסי טיסה לטיסה שמועדה לא אושר כנדרש כהנפקה ביודעין אם הכרטיס הונפק שישה חודשים לפחות לפני מועד הטיסה והודעה על המועד נמסרה לנוסע ארבעה חודשים לפחות לפני אותו מועד.

סעיפים מוצע לקבוע הוראות כלליות לעניין 10 ו-11 חישוב מרחקי הטיסות והסכומים הנקובים בהצעת החוק. מרחקי הטיסות יחושבו בהתאם למרחק הקצר ביותר בין שתי נקודות על פני משטח כדורי. כמו כן, הסכומים הנקובים בהצעת החוק יעודכנו בהתאם לשיעור עליית מדד המחירים לצרכן שמפרסמת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה ופורסמו ברשומות ובאתר האינטרנט של משרד התחבורה והבטיחות בדרכים.

9 סעיף מטרת הוראה זו היא להתמודד עם תופעה של הנפקה ביודעין של כרטיסי טיסה שמועדי הטיסה הנקובים בהם לא אושרו מראש על ידי רשות שדות התעופה. כאמור תופעה זו של טיסות פיקטיביות מביאה לא אחת לשיבוש בתכניות הטיסה של הנוסעים, וגורמת להוצאות כספיות ולעוגמת נפש. לפיכך, מוצע לקבוע כי במקרה שבו מפעיל טיסה, מארגן או מי מטעמם, למעט סוכן נסיעות שאינו מארגן, הנפיק ביודעין כרטיס טיסה כאמור, ובשל כך הטיסה לא הייתה אמורה להמריא כלל והיא בוטלה, או המריאה בפער של יותר משעתיים לעומת המועד הנקוב באותו כרטיס טיסה, יהיה בית המשפט רשאי לפסוק לנוסע, נוסף על ההטבות כמוצע בחוק, פיצויים שאינם תלויים בנזק בסכום שלא יעלה על 10,000 שקלים חדשים. לפי המוצע, בבואו לקבוע את גובה הפיצויים האמורים לא יתחשב בית המשפט בגובה הנזק שנגרם לנוסע עקב ביטול הטיסה או השינוי במועד המראתה, והוא יהיה רשאי להתחשב בשיקולים

"המדד הבסיסי" – המדד שפורסם ב-.....:"

"מדד" – מדד המחירים לצרכן שמפרסמת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.

12. חובות יידוע וגילוי (א) בלי לגרוע מהוראות כל דין, מפעיל טיסה או מארגן יציג במקום עסקו, במקום הנראה לעין ובאותיות ברורות וקריאות, מודעה המפרטת את זכות הנוסע להטבות במקרה של סירוב להטיסו בטיסה, עיכוב טיסה או ביטולה, וכן יפרסם מידע כאמור באופן בולט באתר האינטרנט שלו, אם קיים.
- (ב) רשות שדות התעופה תציב בכל שדה תעופה, במקום הנראה לעין, שילוט המציג את המידע האמור בסעיף קטן (א), באותיות ברורות וקריאות.
- (ג) השר רשאי לקבוע הוראות לעניין סעיף זה, ובכלל זה את נוסח המודעות והשילוט.
- (ד) נוסע שלא טס בטיסה שלגביה הונפק לו כרטיס טיסה בשל סירוב להטיסו כאמור בסעיף 5, בשל עיכוב בטיסה כאמור בסעיף 6 או בשל ביטול טיסה כאמור בסעיף 7, זכאי לקבל ממפעיל הטיסה או מהמארגן מסמך המפרט את זכותו להטבות.
13. שמירת דינים אין בהוראות חוק זה כדי לגרוע מזכותו של נוסע לפיצוי לפי כל דין.
14. החוק מחייב הוראות חוק זה יחולו על אף כל ויתור או הסכם נוגד.
15. תחולה על נוסע בטיסה פנים-ארצית הוראות חוק זה יחולו גם לגבי נוסע בטיסה שנקודת המוצא והיעד הסופי שלה נמצאים בשטח מדינת ישראל, אולם לא יינתן פיצוי כספי לנוסע כאמור אלא לפי הוראות שקבע השר, באישור הוועדה; בתקנות לפי סעיף זה רשאי השר לקבוע בין השאר נסיבות שבהן לא יינתן פיצוי כאמור.
16. שינוי התוספות השר, באישור הוועדה, רשאי, בצו, לשנות את התוספת הראשונה ואת התוספת השנייה.

ד ב ר י ה ס ב ר

קיימות בין השאר בסעיף 36 לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981, ובסעיף 17 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981.

סעיפים לטיסה פנים-ארצית מאפיינים שונים מאלה של טיסה בין-לאומית, בין השאר בשל משך הטיסה. ואולם, גם בטיסות כאלה הנוסעים מתמודדים לעתים עם שיבושים בתכנית הטיסה שלהם. לפיכך, מוצע להחיל את הוראות החוק המוצע גם לגבי טיסה פנים-ארצית, ובלבד שלא יינתן פיצוי כספי בשל ביטול הטיסה אלא בהתאם לתקנות שיתקין שר התחבורה והבטיחות בדרכים, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת. בתקנות כאמור יהיה השר רשאי לקבוע בין השאר נסיבות שבהן לא יינתן כלל פיצוי כספי כאמור. תקנות ראשונות כאמור יובאו לאישור ועדת הכלכלה של הכנסת בתוך תשעה חודשים מיום כניסתו לתוקף של החוק המוצע.

סעיפים מוצע להסמיך את שר התחבורה והבטיחות בדרכים לשנות בצו את התוספות לחוק המוצע, וכן להתקין תקנות בכל עניין הנוגע לביצועו, הכל באישור ועדת הכלכלה של הכנסת.

סעיף 12 הסעיף נועד לסייע לנוסע לממש את זכאותו להטבות לפי החוק המוצע: מפעיל טיסה ומארגן יחויבו להציג באופן בולט במקום עסקם, וכן באתר האינטרנט שלהם, אם קיים, מודעה המפרטת את זכויות הנוסע לפי החוק המוצע במקרה של סירוב העלאה לטיסה, עיכוב טיסה וביטול טיסה. רשות שדות התעופה תציב אף היא שילוט המציג מידע כאמור בכל שדה תעופה שהיא מפעילה. שר התחבורה והבטיחות בדרכים יהיה רשאי להתקין תקנות לעניין זה, ובכלל זה לקבוע את נוסחם המחייב של מודעה ושילוט כאמור. נוסף על כך מוצע לחייב מפעיל טיסה ומארגן למסור לכל נוסע שלא עלה לטיסה שלגביה הונפק לו כרטיס טיסה, מסמך המפרט את זכאותו להטבות.

סעיף 13 מוצע לקבוע כי זכאותו של נוסע להטבות ולפיצויים לפי הוראות החוק המוצע לא תשולל את זכאותו לפיצוי לפי כל דין, למשל לפי פקודת הנוזיקין [נוסח חדש]. ואולם, בהתאם לדיני הנוזיקין, לא תקום לנוסע זכאות כפולה בשל אותה עילה.

סעיף 14 מוצע לקבוע כי הוראות החוק המוצע יהיו קוגנטיות, כלומר לא יהיה תוקף לכל ויתור מצד הנוסע על זכויותיו לפי החוק. הוראות דומות

** המדד הבסיסי ייקבע בעת הכנת הצעת החוק לקריאה השנייה ולקריאה השלישית.

17. השר ממונה על ביצוע חוק זה, והוא רשאי, באישור הוועדה, להתקין תקנות בכל עניין ביצוע ותקנות הנוגע לביצועו.
18. בחוק רישוי שירותי התעופה, התשכ"ג-1963³, אחרי סעיף 6 יבוא:
- "נציג מטעם מארגן 6א. (א) המנהל לא ייתן אישור להפעלת טיסת שכר אלא אם כן התחייב המארגן למנות נציג מטעמו בשדה התעופה בישראל לצורך מתן סיוע לנוסעים בהתאם להוראות חוק פיצוי וסיוע; נציג שמונה כאמור יהיה נוכח בשדה התעופה שלוש שעות לפחות לפני מועד ההמראה הנקוב בכרטיס הטיסה.
- (ב) מארגן או נותן שירותי סוכנות נסיעות המוכר כרטיס טיסה לטיסת שכר ימסור לנוסע פרטים בדבר הנציג מטעם המארגן שיהיה נוכח בשדה התעופה כאמור בסעיף קטן (א), לרבות בדבר מקום הימצאו של הנציג בשדה התעופה ודרכי ההתקשרות עמו.
- (ג) הוראות סעיף זה באות להוסיף על הוראות כל דין ולא לגרוע מהן.
- (ד) בסעיף זה -
- "חוק פיצוי וסיוע" - חוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה), התשע"ב-2011;
- "מארגן" ו-"נותן שירותי סוכנות נסיעות" - כהגדרתם בחוק פיצוי וסיוע;
- "טיסת שכר" - טיסה שבה אדם שוכר קיבולת של כלי טיס, כולל או חלקה, לשם מכירתה."

ד ב ר י ה ס ב ר

בעת הכנת הצעת החוק לקריאה השנייה ולקריאה השלישית תבחן ועדת הכלכלה של הכנסת סוגיות אלה: מימוש זכאותו להטבות של נוסע שהונפק לו כרטיס טיסה כחלק מחבילת תיור שרכש במחיר כולל, בשל הקושי לחשב את מחירו המדויק של כרטיס הטיסה לשם מימוש הזכאות; זכאות נוסע להטבות בשל הקדמת מועד הטיסה; קביעת סייגים לזכאות נוסע להטבות במקרים שבהם אי-העלאתו לטיסה נובעת מטעמי ביטחון או משביתה או השבתה מוגנות; הוראות בדבר אמצעי אכיפה, ובכלל זה מתן פיצויים ללא הוכחת נזק (פיצויים לדוגמה) בשל הפרת הוראות אחרות של החוק המוצע, מעבר למוצע בסעיף 9; היקף תחולתן של הוראות החוק המוצע על טיסה של מפעיל טיסה או מארגן ישראלי שנקודת המוצא שלה היא מחוץ לשטח מדינת ישראל.

סעיף 18 נוסע הרוכש כרטיס טיסה לטיסת שכר, שמחירו נמוך יחסית למחיר הכרטיס בטיסה סדירה, אמור להביא בחשבון שמועדי הטיסה עלולים להשתנות, ואולם, לא תמיד יש בשדה התעופה גורם שאליו יוכלו הנוסעים לפנות כאשר טיסת מסוג זה מבטולת או שמועד המראתן השתנה. מסיבה זו יש חשיבות לנוכחות נציג מטעם המארגן בשדה התעופה שיוכל לסייע לנוסעים במקרים אלה. לפיכך, מוצע לתקן את חוק רישוי שירותי התעופה, התשכ"ג-1963, ולקבוע כי מנהל רשות התעופה האזרחית, המוסמך ליתן אישור להפעלת טיסת שכר בהתאם לתקנות רישוי שירותי התעופה (טיסת שכר), התשמ"ב-1982, יתנה את מתן האישור בהתחייבות מצד המארגן למנות נציג מטעמו בשדה התעופה בישראל לשם מתן סיוע לנוסעים לפי החוק המוצע. כמוצע, מארגן או סוכן נסיעות המוכר כרטיסי טיסה לטיסת שכר ימסור לנוסע פרטים בדבר נציג כאמור, ובכלל זה בדבר מקום הימצאו בשדה התעופה ודרכי ההתקשרות עמו.

³ ס"ח התשכ"ג, עמ' 104; התשע"א, עמ' 902.

תקנות ראשונות לפי סעיף 15 יובאו לאישור הוועדה בתוך תשעה חודשים מיום תחילתו של חוק זה.

תוספת ראשונה

(סעיף 3(4))

פיצוי בספי

מרחק טיסה (בק"מ)	סכום הפיצוי הכספי (בשקלים חדשים)
עד 2,000	1,250
עד 4,500	2,000
מעל 4,500	3,000

תוספת שנייה

(סעיף 8(ב))

פיצוי בשל שינוי בתנאי כרטיס הטיסה

מרחק טיסה (בק"מ)	שיעור ממוחזר כרטיס הטיסה ששולם הנוסע
עד 2,000	50%
עד 4,500	75%
מעל 4,500	100%

יוזמים: חברי הכנסת אחמד טיבי, אברהים צרצור, טלב אלסאנע, מסעוד גנאים

