

הכנסת העשרים וחמש

יוזמים : חברי הכנסת יעקב אשר  
אליהו ברוכי

---

5454/25/פ

הצעת חוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה) (תיקון – התאמת השירות והפיצוי לצורכי הלקוח), התשפ"ה–2025

1. תיקון סעיף 3 בחוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה), התשע"ב–2012 (להלן – החוק העיקרי), בסעיף 3, אחרי סעיף קטן (א) יבוא:  
"1א) לעניין מזון ומשקאות, מפעיל הטיסה יאפשר לנוסע לבחור מזון ומשקאות כשרים, ללא אלרגנים או טבעוניים, ובלבד שאלו מסופקים בטיסות שמופעלות בידי אותו מפעיל טיסה."

2. הוספת סעיף 8א אחרי סעיף 8 לחוק העיקרי יבוא:

"טיסה שמועד המראתה או נחיתתה בשבת או במועדי ישראל נוסע שהונפק לו כרטיס טיסה לטיסה שמועד המראתה או נחיתתה בשבת או במועדי ישראל או במועדי ישראל כמשמעותם בפקודת סדרי השלטון והמשפט, התש"ח–1948<sup>2</sup>, בשעתיים הקודמות לכניסת השבת או המועד, או בשעתיים שלאחר עת צאת השבת או המועד, לפי העניין, יהיה זכאי להשבת תמורה או לכרטיס טיסה חלופי, לפי בחירתו."

3. הוספת סעיף 10א אחרי סעיף 10 לחוק העיקרי יבוא:

"שירותי טלפוני 10א. מפעיל טיסה יעמיד לרשות הנוסעים מוקד שירות לקוחות טלפוני המיועד לפניית דחופות שעניינן טיסות שמועד המראתן הוא בתוך 24 שעות ממועד הפנייה; מוקד כאמור יפעל בשעות שבהן מפעיל הטיסה מספק שירות לנוסעים בשדה התעופה שממנו ממריאה הטיסה."

## ד ב ר י ה ס ב ר

מטרת הצעת החוק היא להתאים את השירותים שמקבלים נוסעים עקב ביטול או עיכוב בטיסה לצורכיהם. סעיף 3 לחוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה), התשע"ב–2012 (להלן – החוק), בנוסחו הנוכחי, קובע את התנאים בהתקיימם חברת תעופה חייבת לספק לנוסע מזון או משקאות. עם זאת, אין התייחסות בחוק להתאמת המזון לצורכי הנוסע. מוצע לקבוע שנוסע יוכל לבחור

<sup>1</sup> ס"ח התשע"ב, עמ' 414.  
<sup>2</sup> ע"ר התש"ח, תוס' א', עמ' 1.

מזון התואם את אורחות חייו מבחינת כשרות או רגישות לאלרגנים, ובתנאי שסוג מזון זה מסופק במטוסי חברת התעופה כך שלא מוטלת על החברה לספק סוגי מזון שלא קיימים במערך התפעול השוטף של החברה.

סעיף 7 לחוק קובע את ההטבות שנוסע זכאי להן בשל שינוי בשעת ההמראה. מוצע לתקן הוראה זו ולקבוע שאם עקב השינוי במועד ההמראה, ההמראה או הנחיתה תהיה בשבת או בחג, או בשעתיים הסמוכות לימים אלו, יהיה זכאי הנוסע להשבת תמורה או לכרטיס טיסה חלופי, לפי בחירתו. עוד מוצע לקבוע כי חברת תעופה תפעיל מוקד טלפוני לשירות לקוחות בשעות בהם היא מפעילה טיסות. תיקון זה נועד לתת מענה לנוסעים הטסים בשעות הלילה, שכן כיום חברות תעופה רבות אינן נותנות מענה טלפוני בשעות אלו.

-----

הוגשה ליו"ר הכנסת והסגנים  
והונחה על שולחן הכנסת ביום  
ה' בשבט התשפ"ה (03.02.2025)