

הכנסת העשרים וחמש

יוזם : חבר הכנסת אליהו ברוכי

5740/25/פ

הצעת חוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה) (תיקון – הודעה לגבי ביטול טיסה או שינוי במועד טיסה), התשפ"ה–2025

1. הוספת סעיף 8א . בחוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה), התשע"ב–2012¹, אחרי סעיף 8 יבוא :

"הודעה לגבי ביטול 8א. (א) מפעיל טיסה או מארגן של טיסה שבוטלה טיסה או שינוי במועד טיסה או שמועדה שונה, ימסור לנוסע הודעה בדבר הביטול או השינוי האמורים בכל האמצעים המפורטים להלן, ובלבד שהנוסע אישר את קבלתה :

(1) מסרון כהגדרתו בסעיף 5ב לחוק התקשורת (בזק ושידורים), התשמ"ב–1982², או יישומון הודעות המאפשר שליחה וקבלה של הודעות באופן מיידי ;

(2) הודעת דואר אלקטרוני ;

(3) שיחה טלפונית.

(ב) לא התקבל אישור מנוסע לגבי הודעה שנשלחה כאמור בסעיף קטן (א), יראו את ההודעה כהודעה שנמסרה לו, ולרבות לעניין הודעות שיש למסור לפי סעיפים 6 ו-8, אם נשלחה לו בשלושה מועדים שונים באמצעות כל האמצעים המפורטים בסעיף קטן (א)."

¹ ס"ח התשע"ב, עמ' 414.
² ס"ח התשמ"ב, עמ' 218.

דברי הסבר

ענף התעופה בישראל הוא מהענפים הבולטים והחיוניים. על פי דוח נמל התעופה בן-גוריון, בחודש דצמבר 2024 עברו בנתב"ג 14,532,427 נוסעים, ובשנת 2023 עברו 21,886,230 נוסעים. בכל שנה ישנן מאות טיסות שמסיבות שונות מתבטלות או ששעת המראתן משתנה, וציבור הנוסעים נאלץ להתמודד עם כך בצורה מורכבת, תוך חוסר במידע באשר להוראות החוק והזכויות המוקנות לציבור הנוסעים מכוחו. חוק שירותי תעופה, פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה), התשע"ב-2012 (להלן – החוק), מסדיר את הפיצוי והסיוע שחברות התעופה נדרשות לתת לנוסעים שטיסתם הוקדמה או בוטלה ומפעיל הטיסה או מארגן הטיסה הודיע לנוסע, וכן בפיצויים הנדרשים, במידה ומפעיל הטיסה לא הודיע לנוסע מראש על ההקדמה או הביטול.

בחוק לא מוגדרת או מפורשת ההגדרה של ה"הודעה לנוסע", ועל פי רוב במבחן המציאות החברות שולחת רק הודעת טקסט מסוג sms בלבד או הודעת אימייל שפעמים רבות אינן מגיעות לנוסע עקב שהותו בחו"ל, ולעיתים עם מספר טלפון אחר או עוברות באופן אוטומטי למאגר הספאם. מוצע לקבוע שבכל מקרה של ביטול טיסה או שינוי במועדה, מפעיל הטיסה או מארגן הטיסה, לפי העניין, יהיו חייבים לשלוח הודעה לקוח בשלושה ערוצים במקביל: גם הודעות טקסט – מסרון SMS או באמצעות יישומן הודעות, כגון WhatsApp, הודעת אימייל, ובנוסף שיחת טלפון ממרכז שירות לנוסעים. מפעיל או מארגן הטיסה יחויב לקבל את אישורו של הנוסע על קבלת ההודעה כדי שיראו את ההודעה כהודעה שנמסרה. רק אם נשלחה ההודעה בכל הערוצים שצוינו לעיל בשלושה מועדים שונים, והוא לא אישר את קבלת ההודעה, תיראה ההודעה כמי שאושרה על ידו.

הוגשה ליו"ר הכנסת והסגנים
והונחה על שולחן הכנסת ביום
ב' בניסן התשפ"ה (31.03.2025)