

15-6-25

לכבוד

מר עוז ברלוביץ

מנכ"ל חברת התעופה ארקיע

**הנדון: הפרת החובה הקבועה בחוק להשיב את התמורה בעבור טיסות שבוטלו בגין מבצע "עם כלביא"
ע"י חברת ארקיע**

הריני לפנות אליך נוכח פניות רבות של משרדי נסיעות ויועצי תיירות, הטוענים כי נוכח מבצע "עם כלביא" חברת ארקיע מסרבת להשיב לציבור לקוחותיה את עלות הטיסות שבוטלו על ידה ומציעה להם במקום שוברים למימוש עתידי.

יודגש, סירוב להחזיר את עלות הטיסה מהווה הפרה של חוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה), תשע"ב-2012, כפי שיפורט להלן:

1. בפברואר 2025 הכנסת אישרה את התיקון לחוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה) כך שיכלול את ההוראות בחוק: "שינוי ההטבות לנוסע בשל מצב מיוחד" בעורף.

2. התיקון נועד להקל על חברות התעופה במצב של הכרזת מצב חירום בעורף, כך שבמקרים שבהם הטיסות בוטלו עקב נסיבות מיוחדות, שלא היו בשליטת חברות התעופה, (כפי שהמצב כיום) הן יהיו פטורות מלשלם לנוסעים פיצוי, ויוכלו לצמצם את חובתן לספק לנוסעים לינה במלון עד לטיסה החלופית.

3. **יחד עם זאת, התיקון לחוק עדיין השאיר את החובה הקבועה בסעיף 2 לחוק לפיה חברות התעופה מחויבות להציע לנוסעים החזר כספי או כרטיסים לטיסה חלופית.** לעניין זה ראה סעיף 2 לחוק: "השבת תמורה בסכום ששולם בעד כרטיס טיסה, לרבות כל תשלום ששולם בעד כרטיס הטיסה, ובכלל זה אגרות, היטלים, מסים ותשלומי חובה אחרים, והכל בכפוף להוראות סעיף קטן (ב); מפעיל טיסה או מארגן ישיב לנוסע את התמורה בתוך 21 ימים מהיום שהנוסע או נותן שירות סוכנות הנסיעות כאמור בסעיף 15, לפי העניין, פנה אליו בכתב..."

4. זאת ועוד, שרת התחבורה טרם קבעה בצו זמני את השינויים שהתיקון לחוק מאפשר נוכח הנסיבות, אך לאור המצב הביטחוני, סביר להניח כי הצו יאושר בקרוב והוראותיו יחולו רטרואקטיבית.

אשר על כן, אודה באם חברת ארקיע תפעל בהתאם לקבוע בחוק ותאפשר לציבור לקוחותיה לקבל את החזר בגין עלות כרטיס הטיסה, היה ואלו יבחרו שלא לקבל טיסה חלופית.

כיין

בברכה,

רינה קמני, מנכ"ל