

23-6-25

לכבוד :

מ"מ מנכ"ל חברת התעופה אל על מר עוז ברלוביץ' מר אורי סירקיס
מ"מ מנכ"ל חברת התעופה ארקיע מ"מ מנכ"ל חברת התעופה ישראייר

הנדון: מכירת כרטיסי טיסה לחו"ל באמצעות סוכני הנסיעות

"מבצע עם כלביא"

הריני לפנות אליכם בבקשה לאפשר למשרדי נסיעות ויועצי תיירות למכור את כרטיסי הטיסה לטיסות היוצאות לחו"ל במסגרת מבצע "עם כלביא", כך שהלקוחות לא יאלצו לרכוש את כרטיסי הטיסה של חברות התעופה הישראליות רק באמצעות אתרי האינטרנט של חברות התעופה עצמן.

מערכת היחסים בין חברות התעופה לבין סוכני הנסיעות גם בשגרה וגם בשעת חירום מבוססת על אמון, שקיפות ושותפות. לסוכני הנסיעות תפקיד חשוב בקשר ביניכם לבין הלקוחות, לעתים הסוכנים משמשים כזרוע ביצועית שלכם למול הלקוחות, הם אלה שמקלים על תהליך ההזמנה, מספקים מידע על טיסות, מחירים וזמינות ובשעת חירום סוכני הנסיעות הם אלה שמספקים תמיכה ללקוחות במקרה של בעיות כמו ביטולים, שינויי טיסות או תקלות אחרות.

זאת ועוד, המתווה שפורסם על ידי משרד התחבורה לטיסות היוצאות מישראל הינו מתווה מצומצם מאוד המאפשר רק כ- 50 נוסעים בכל טיסה לעת עתה. מדובר בקומץ לקוחות שרבים מהם לקוחות עסקיים המורגלים שסוכני הנסיעות הם אלו שמטפלים להם בכל הנושא של יציאה לחו"ל, החל מרכישת כרטיסי הטיסה ועד הזמנת מקומות לינה, רכב ועוד.

לצערנו, נוכח ההחלטה שלכם שכרטיסי הטיסה יימכרו רק באמצעות אתרי האינטרנט של חברות התעופה, סוכני הנסיעות לא יכולים לתת מענה ללקוחות שלהם. מדובר בצעד הפוגע במערכת היחסים הטובה בין סוכני הנסיעות וחברות התעופה, צעד הפוגע במערכת היחסים החשובה של סוכני הנסיעות עם לקוחותיהם ויותר מכל בצעד הפוגע בציבור הצרכנים.

אשר על כן, אודה שתאפשרו לסוכני הנסיעות למכור את כרטיסי הטיסה, קל וחומר בימים של פגיעה כלכלית מתמשכת וקשה בהכנסות משרדי הנסיעות בעקבות המלחמה, ביטולי הטיסות של חברות התעופה הזרות, מדיניות השמים הסגורים במבצע "עם כלביא" ועוד.

בברכה,

רינה קמוני, מנכ"ל