



מדינת ישראל הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן



כ"ט סיון תשפ"ה
25 יוני 2025

לכבוד,

מנכ"לית אל על נתיבי אוויר לישראל בע"מ
מנכ"ל ארקיע קווי תעופה ישראליים בע"מ
מנכ"ל ישראיר תעופה ותיירות בע"מ

בעניין: חובת קיום הוראות הדין בנוגע לביטול טיסות;
תשלום תמורה ללא הצעת כרטיס חלופי בעת ביטול טיסה

1. הובא לידיעתי כי במהלך מבצע "עם כלביא" לצרכנים אשר טיסתם לישראל בוטלה הוצעה רק האפשרות לקבלת התמורה ששולמה בעת רכישת הכרטיס, ללא הצעת כרטיס חלופי בהתאם לדין.
2. מצב זה יצר נזק כספי לצרכנים שכן, על פי הידוע לנו, מחיר הטיסה לישראל בעת הנוכחית יקר משמעותית ביחס למחירו ברכישה המקורית ושבהתאם לו ניתן ההחזר הכספי, דבר שיצר פגיעה צרכנית בחסרון כיס בנוסף לפגיעה ביכולת להגיע ליעדם.
3. הריני להביא לתשומת לבכם כי על פי חוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה), תשע"ב-2012, יש להעניק לצרכנים את אפשרות הבחירה בין חלופות של החזר תמורה או טיסה חלופית בהתאם לדין.
4. מדובר בזכות צרכנית משמעותית שהבחירה בה כאמור בידי הצרכן.
5. אודה לתשומת לבכם בעניין קיום הוראות חוק אלו.

בברכה,


קובי זיב
הממונה על הרשות להגנת
הצרכן ולסחר הוגן

העתק: שר הכלכלה והתעשייה

מנכ"ל משרד הכלכלה והתעשייה



לשכת הממונה |
בית עופר, נחום חפצדי 5, קומה 1, גבעת שאול, ירושלים 954840 | טלפון: 073-3717700 | פקס: 073-3717740
nurits@fta.gov.il