

חוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה),
תשע"ב-2012

רשויות ומשפט מנהלי – תשתיות – תעופה – טיס

משפט פרטי וכלכלה – חיובים – חוזים

משפט פרטי וכלכלה – מסחר – הגנת הצרכן

תוכן ענינים

2	Go	הגדרות	סעיף 1
3	Go	תנאים לזכאות להטבות	סעיף 2
3	Go	סוגי ההטבות	סעיף 3
5	Go	אחריות מפעיל טיסה ומארגן	סעיף 4
5	Go	סירוב להטיס נוסע בטיסה	סעיף 5
5	Go	טיסה שבוטלה	סעיף 6
6	Go	טיסה שהמריאה באיחור	סעיף 7
6	Go	טיסה שמועד המראתה הוקדם	סעיף 8
7	Go	שינוי בתנאי כרטיס הטיסה	סעיף 9
7	Go	הנפקת כרטיס טיסה לטיסה שמועדיה לא אושרו מראש	סעיף 10
7	Go	פיצויים לדוגמה הודעה תש"ף 2020	סעיף 11
7	Go	חישוב מרחקים	סעיף 12
8	Go	עדכון סכומים	סעיף 13
8	Go	חובות יידוע וגילוי	סעיף 14
8	Go	סיוע של נותן שירותי סוכנות נסיעות בקבלת הטבות	סעיף 15
8	Go	שמירת דינים	סעיף 16
8	Go	התניה לטובת הנוסע	סעיף 17
8	Go	תחולה על נוסע בטיסה פנים ארצית	סעיף 18
8	Go	התיישנות	סעיף 19
8	Go	סייג לזכאות בשל קבלת הטבה לפי דין זר	סעיף 20
8	Go	שינוי התוספות	סעיף 21
8	Go	ביצוע ותקנות	סעיף 22
9	Go	תיקון חוק רישוי שירותי התעופה מס' 4	סעיף 23
9	Go	תחילה ותקנות ראשונות	סעיף 24
9	Go	טיסה שבוטלה הוראת שעה	סעיף 25
9	Go	תוספת ראשונה	
9	Go	תוספת שנייה	
10	Go	תוספת שלישית	

חוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה), תשע"ב-2012*

1. בחוק זה –

הגדרות

"הוראת השעה" – (פקעה);

(הוראת שעה – תיקון
מס' 1) תש"ף-2020

"הטבות" – כל אחד מאלה: השבת תמורה, כרטיס טיסה חלופי, פיצוי כספי ושירותי סיוע;

"השבת תמורה" – כמשמעותה בסעיף 3(א)(2);

"חבילת תיור" – צירוף של שני שירותי סוכנות נסיעות לפחות, ובהם הזמנה או מכירה של כרטיס טיסה;

"חניית ביניים" – שהות ביעד ביניים לשם טיסת המשך ליעד הסופי;

"טיסה" – טיסה הממריאה מתחומי מדינת ישראל או אליה, לרבות טיסה הכוללת חניית

* פורסם ס"ח תשע"ב מס' 2360 מיום 29.5.2012 עמ' 414 (ה"ח הכנסת תשע"ב מס' 413 עמ' 6).

תוקן י"פ תשע"ג מס' 6521 מיום 30.12.2012 עמ' 1941 – הודעה תשע"ג-2012; תחילתה ביום 1.1.2013.

י"פ תשע"ד מס' 6731 מיום 9.1.2014 עמ' 2888 – הודעה תשע"ד-2014; תחילתה ביום 1.1.2014.

י"פ תשע"ה מס' 6957 מיום 31.12.2014 עמ' 2437 – הודעה תשע"ה-2014; תחילתה ביום 1.1.2015.

י"פ תשע"ו מס' 7183 מיום 11.1.2016 עמ' 2621 – הודעה תשע"ו-2016; תחילתה ביום 1.1.2016.

י"פ תשע"ז מס' 7412 מיום 1.1.2017 עמ' 1136 – הודעה תשע"ז-2017; תחילתה ביום 1.1.2017.

י"פ תשע"ח מס' 7657 מיום 28.12.2017 עמ' 3742 – הודעה תשע"ח-2017; תחילתה ביום 1.1.2018.

י"פ תשע"ט מס' 8075 מיום 10.1.2019 עמ' 6165 – הודעה תשע"ט-2019; תחילתה ביום 1.1.2019.

י"פ תש"ף מס' 8626 מיום 7.1.2020 עמ' 2941 – הודעה תש"ף-2020; תחילתה ביום 1.1.2020.

ס"ח תש"ף מס' 2826 מיום 14.7.2020 עמ' 224 (ה"ח הממשלה תש"ף מס' 1300 עמ' 50) – הוראת שעה – תיקון מס' 1; תוקפה מיום 1.3.2020 עד יום 31.3.2021 ור' סעיפים 2 עד 3 לענין תחולה. תוקנה ס"ח תש"ף מס' 2841 מיום 13.8.2020 עמ' 376 (ה"ח הממשלה תש"ף מס' 1355 עמ' 646) – הוראת שעה – תיקון מס' 1 (תיקון תש"ף-2020. ק"ת תש"ף מס' 8711 מיום 25.8.2020 עמ' 2076 – צו תש"ף-2020 (תוקן ק"ת תשפ"א מס' 8845 מיום 25.10.2020 עמ' 248 – צו תשפ"א-2020. ק"ת תשפ"א מס' 9039 מיום 31.12.2020 עמ' 1268 – צו (מס' 3) תשפ"א-2020. ס"ח תשפ"א מס' 2877 מיום 14.12.2020 עמ' 138 (ה"ח הממשלה תשפ"א מס' 1373 עמ' 78) – הוראת שעה – תיקון מס' 1 (תיקון מס' 2) תשפ"א-2020.

2. הוראות סעיף 1 יחולו גם על טיסה שמועד ההמראה הנקוב בכרטיס הטיסה שהונפק לגביה קדם ליום ה' באדר התש"ף (1 במרס 2020), ובלבד שהטיסה הייתה מיעד שבמועד ההמראה האמור חלה על חוזר ממנו חובת בידוד בית לפי צו בידוד בית או שהטיסה הייתה ליעד כאמור; בסעיף זה, "צו בידוד בית" – צו בריאות העם (נגיף הקורונה החדש) (בידוד בית והוראות שונות) (הוראת שעה), התש"ף-2020, כפי שתוקן מעת לעת.

2א. על אף האמור בחוק זה, לענין טיסה שמועד ההמראה הנקוב בכרטיס הטיסה שהונפק לגביה הוא מיום כ"ט בכסלו התשפ"א (15 בדצמבר 2020) ואילך, יקראו את סעיף 1 בשינויים אלה:

(1) במקום פסקה (2) יבוא:

"(2) בסעיף 3(א)(2), במקום "21 ימים מהיום שהנוסע או נותן שירות סוכנות הנסיעות כאמור בסעיף 15, לפי העניין, פנה אליו בכתב" יבוא "30 ימים מהמועד הנקוב בכרטיס הטיסה";

(2) פסקה (א2) – לא תיקרא;

(3) בפסקה (4), בסעיפים קטנים (א)(2) ו-(א)(18) (2) המובאים בה, המילים "או (א2)" – לא ייקראו.

3. שר התחבורה והבטיחות בדרכים, בהתייעצות עם שר הכלכלה והתעשייה ובאישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי, בצו, להאריך את התקופה הקובעת בתקופות נוספות, ובלבד שסך תקופות ההארכה לא יעלה במצטבר על תשעה חודשים, והכול כל עוד קיימות מגבלות שהטלות מדיניות על כניסת בני אדם לשטחן או על טיסות לשטחן, לשם התגוננות מפני נגיף הקורונה החדש, המשפיעות באופן משמעותי על תנועת נוסעים מישראל ואליה.

י"פ תשפ"א מס' 9350 מיום 6.1.2021 עמ' 2798 – הודעה תשפ"א-2021; תחילתה ביום 1.1.2021.

י"פ תשפ"ב מס' 10120 מיום 9.1.2022 עמ' 2728 – הודעה תשפ"ב-2022; תחילתה ביום 1.1.2022.

י"פ תשפ"ג מס' 11135 מיום 22.2.2023 עמ' 3962 – הודעה תשפ"ג-2023; תחילתה ביום 1.1.2023.

י"פ תשפ"ד מס' 12021 מיום 21.1.2024 עמ' 3254 – הודעה תשפ"ד-2024; תחילתה ביום 1.1.2024.

ביניים;

"טיסה שבוטלה" – כל אחת מאלה, ואולם לא יראו שינוי במספר הטיסה כשלעצמו כטיסה שבוטלה;

(1) טיסה שלא התקיימה;

(2) טיסה שהמריאה באיחור של שמונה שעות לפחות מהמועד הנקוב בכרטיס הטיסה או באיחור שנקבע לפי סעיף 6(ח);

"יעד סופי" – היעד הנקוב בכרטיס הטיסה בטיסה ישירה, או – בטיסה הכוללת חניית ביניים – היעד האחרון הנקוב בכרטיס הטיסה;

"כרטיס טיסה" – אישור בדבר התחייבות להטיס נוסע שהנפיק מפעיל טיסה, מארגן או מי שהסמיכו לכך, אף אם האישור הונפק כחלק מחבילת תיור; לענין זה, "אישור" – לרבות במסר אלקטרוני;

"כרטיס טיסה חלופי" – כמשמעותו בסעיף 3(א)(3);

"מארגן" – אדם השוכר קיבולת בכלי טיס, כולה או חלקה, להובלת נוסעים וכבודתם, לצורך מכירתה לאחרים;

"מפעיל טיסה" – מפעיל כלי טיס לשם הובלת נוסעים וכבודתם, בתמורה, ממדינת ישראל, אליה או בשטחה;

"נותן שירותי סוכנות נסיעות" – מי שנותן בתמורה, או שלא בתמורה אך דרך קבע, שירות משרותי סוכנות נסיעות;

"פיצוי כספי" – כמשמעותו בסעיף 3(א)(4) או (5), לפי העניין;

"עילה מזכה" – עילה המזכה נוסע בקבלת הטבות כאמור בסעיפים 5 עד 9;

"רשות שדות התעופה" – רשות שדות התעופה שהוקמה לפי חוק רשות שדות התעופה, התשל"ז-1977;

"שירותי סוכנות נסיעות" – כהגדרתם בחוק שירותי תיירות, התשל"ו-1976;

"שירותי סיוע" – שירותים לנוסע המנויים בסעיף 3(א)(1);

"השר" – שר התחבורה התשתיות הלאומיות והבטיחות בדרכים.

2. (א) נוסע שהונפק לו כרטיס טיסה לטיסה שמתקיימת לגביה עילה מזכה, זכאי להטבות, כולן או חלקן, אם התייצב במועד בדלפק הבידוק (Check-in Counter) של מפעיל הטיסה בשדה התעופה, ואם לא הוקצה דלפק בידוק כאמור לאותה טיסה – התייצב במועד לפני אדם שמונה מטעם מפעיל הטיסה לפי סעיף 18(א) לחוק רישוי שירותי התעופה, התשכ"ג-1963, ואולם נוסע אינו מחויב להתייצב במועד כאמור, אם הטיסה בוטלה; בסעיף קטן זה, "התייצבות במועד" – התייצבות במועד שנקבע לכך והובא לידיעת הנוסע על ידי מפעיל הטיסה, המארגן או נותן שירותי סוכנות נסיעות, ובלבד שהנוסע לא יידרש להתייצב יותר משלוש שעות לפני המועד המתוכנן להמראת הטיסה, ואם לא נקבע מועד כאמור – 90 דקות לפחות לפני מועד ההמראה האמור.

(ב) על אף האמור בסעיף קטן (א), נוסע לא יהיה זכאי להטבות –

(1) אם קיבל הודעה מאת מפעיל הטיסה, המארגן או נותן שירותי סוכנות נסיעות בדבר העברתו לטיסה אחרת מזו שאליה הונפק לו כרטיס הטיסה, והוא הגיע ליעדו הסופי במועד שהיה נקוב בכרטיס הטיסה המקורי;

(2) אם קיבל את כרטיס הטיסה בלא תשלום או אם כרטיס הטיסה נרכש בתעריף מיוחד שלא ניתן לציבור במישרין או בעקיפין, אלא אם כן הכרטיס הונפק לו מתוקף חברותו בתכנית למתן הטבות של מפעיל טיסה או מארגן.

3. (א) ההטבות לפי חוק זה הן:

(1) שירותי סיוע בלא תשלום, כמפורט להלן:

(א) מזון ומשקאות בהתאם לזמן ההמתנה (בחוק זה – מזון ומשקאות);

(ב) אירוח בבית מלון אם נדרשת שהייה של לילה אחד או יותר או אם נדרשת

תנאים לזכאות
להטבות

סוגי ההטבות

שהייה ארוכה מהשהייה שתכנן הנוסע (בחוק זה – שירותי לינה);

(ג) שירותי הסעה בין שדה התעופה לבית המלון שבו הנוסע שוהה כאמור בפסקת משנה (ב), ואם בחר הנוסע לשהות במקום אחר במרחק סביר משדה התעופה, בפרק הזמן כאמור באותה פסקת משנה – שירותי הסעה בין אותו מקום לשדה התעופה (בחוק זה – שירותי הסעה);

(ד) שתי שיחות טלפון, וכן משלוח הודעה באמצעות פקסימיליה או דואר אלקטרוני לפי בחירת הנוסע (בחוק זה – שירותי תקשורת);

(2) 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;

(הוראת שעה – תיקון
מס' 1) תש"פ-2020

(א2) (פקעה);

(הוראת שעה – תיקון
מס' 1) (תיקון)
תש"פ-2020

(3) כרטיס טיסה חלופי ליעד הסופי של הנוסע, בתנאים הדומים ככל האפשר לתנאי כרטיס הטיסה המקורי שהונפק לו ובמועד המוקדם ביותר שניתן, או במועד מאוחר יותר בתיאום עם הנוסע, ובכפוף לקיומם של מקומות פנויים בטיסה;

(4) פיצוי כספי כאמור בתוספת הראשונה; מפעיל טיסה או מארגן ישלם את הפיצוי האמור לנוסע בתוך 45 ימים מהיום שהנוסע או נותן שירותי סוכנות הנסיעות כאמור בסעיף 15, לפי העניין, פנה אליו בכתב; הפיצוי ישולם במזומן, בהעברה בנקאית או בהמחאה, ואם הסכים לכך הנוסע במפורש ובכתב – בהמחאות נוסעים או באמצעי תשלום אחר כפי שהוסכם עמו;

(5) פיצוי כספי בשל שינוי בתנאי כרטיס הטיסה, כאמור בתוספת השנייה; מפעיל טיסה או מארגן ישלם את הפיצוי האמור לנוסע בתוך 21 ימים ממועד הטיסה, במזומן, בהעברה בנקאית או בהמחאה, ואם הסכים לכך הנוסע במפורש ובכתב – בהמחאות נוסעים או באמצעי תשלום אחר כפי שהוסכם עמו.

(ב) לעניין השבת תמורה –

(1) נרכש כרטיס טיסה לטיסה הכוללת חניית ביניים אשר מופעלת על ידי אותו מפעיל טיסה, והתקיימה עילה מזכה בקטע מהטיסה – יהיה הנוסע זכאי לקבל את מלוא התמורה ששולמה בעד כרטיס הטיסה גם אם קטע מהטיסה התקיים בפועל ובלבד שהנוסע לא הגיע ליעד הסופי; הגיע הנוסע ליעד הביניים בטיסה כאמור והחליט שלא לטוס ליעדו הסופי המקורי עקב העילה המזכה, יהיה זכאי לקבל ממפעיל הטיסה, בלא תמורה, גם כרטיס טיסה בחזרה לנקודת המוצא, נוסף על השבת התמורה;

(2) נרכש כרטיס טיסה הלוח ושוב, לרבות כרטיס טיסה הלוח ושוב לטיסה הכוללת חניית ביניים, והתקיימה עילה מזכה בטיסה הלוח מנקודת המוצא – יהיה הנוסע זכאי לקבל את מלוא התמורה ששולמה בעד כרטיס הטיסה; התקיימה עילה מזכה בטיסה בחזרה מהיעד לנקודת המוצא – יהיה הנוסע זכאי לקבל את מחצית התמורה ששולמה בעד כרטיס הטיסה; לעניין כרטיס טיסה כאמור לטיסה הכוללת חניית ביניים – התקיימה העילה המזכה בטיסה הלוח, והנוסע הגיע ליעד הביניים, ובשל העילה המזכה החליט שלא לטוס ליעדו הסופי המקורי עקב העילה המזכה, יהיה זכאי לקבל ממפעיל הטיסה, בלא תמורה, גם כרטיס טיסה בחזרה לנקודת המוצא, נוסף על השבת התמורה;

(3) הונפק לנוסע כרטיס טיסה כחלק מחבילת תיור, יחושב מחירו, בהתאם למרחק הטיסה שהתקיימה בה עילה מזכה, לסוג הטיסה ולסוג מחלקת השירות שבה טס הנוסע בטיסה, הכל כמפורט בתוספת השלישית, אלא אם כן הוכח כי שולם סכום אחר בעד כרטיס הטיסה;

(4) בכפוף להוראות פסקאות (1) ו-(2), נוסע לא יהיה זכאי להשבת תמורה אם בחר לקבל כרטיס טיסה חלופי או אם בחר לטוס בטיסה שהתקיימה בה עילה מזכה, ובלבד

שאם הוצע לו כרטיס טיסה לטיסה משדה תעופה אחר והוא קיבל הצעה זו – יהיה זכאי גם להחזר ההוצאות בשל הסעה לאותו שדה תעופה.

(ג) בסעיף קטן (ב) –

"חניית ביניים" – שהות ביעד ביניים, במשך 24 שעות לכל היותר, לשם טיסת המשך ליעד הסופי;

"כרטיס טיסה הלוך ושוב" – כרטיס טיסה לטיסה הממריאה מנקודת מוצא ליעד מסוים וכן לטיסה מאותו יעד בחזרה לנקודת המוצא, ובלבד שהטיסות מופעלות על ידי אותו מפעיל טיסה; "מפעיל טיסה" – מפעיל הטיסה שהנפיק את כרטיס הטיסה, לרבות מארגן או מי מטעמו.

4. יראו מפעיל טיסה או מארגן שהנוסע מקבל ממנו שירות, אף אם אין בינו ובין הנוסע הסכם, כמי שמבצע מטעם מי שהנוסע התקשר עמו בהסכם את החובות המוטלות לפי חוק זה.

אחריות מפעיל
טיסה ומארגן

5. (א) מפעיל טיסה או מארגן המסרב להטיס נוסע שהונפק לו כרטיס טיסה, לרבות בשל רישום יתר, יפנה תחילה אל הנוסעים הרשומים בטיסה ויבדוק אם יש ביניהם נוסע המוכן לוותר על מקומו בטיסה בתמורה שתוסכם בין אותו נוסע למפעיל הטיסה או למארגן; בסעיף קטן זה, "רישום יתר" – רישום מקומות מוזמנים בכלי טיס, שאישר מפעיל טיסה, מארגן או מי מטעמו, במספר העולה על קיבולת כלי הטיס.

סירוב להטיס נוסע
בטיסה

(ב) נוסע שמפעיל טיסה או מארגן סירב להטיסו ולא הסכים לוותר על מקומו בטיסה בתמורה מוסכמת כאמור בסעיף קטן (א), זכאי לקבל ממפעיל הטיסה או מהמארגן שירותי סיוע ופיצוי כספי כאמור בתוספת הראשונה, וכן לפי בחירת הנוסע – השבת תמורה או כרטיס טיסה חלופי.

(ג) על אף האמור בסעיף קטן (ב), מפעיל טיסה או מארגן שהציע לנוסע כרטיס טיסה חלופי, והנוסע קיבל הצעה זו, רשאי להפחית במחצית את סכום הפיצוי הכספי שהנוסע זכאי לו לפי הוראות אותו סעיף קטן, למעט בנסיבות כאמור בסעיף 6(ד), ובלבד שהאיחור במועד הנחיתה ביעד הסופי של הנוסע לעומת המועד המקורי לנחיתה באותו יעד הוא כמפורט להלן:

(הוראת שעה – תיקון
מס' 1) תש"פ-2020

(1) עד ארבע שעות – אם מרחק הטיסה אינו עולה על 2,000 ק"מ;

(2) עד חמש שעות – אם מרחק הטיסה עולה על 2,000 ק"מ ואינו עולה על 4,500 ק"מ;

(3) עד שש שעות – אם מרחק הטיסה עולה על 4,500 ק"מ.

(ד) הוראות סעיף זה לא יחולו אם בשל טעמי ביטחון, בשל מצב בריאותו של הנוסע או בשל חשש לפגיעה בבטיחות הטיסה, לא ניתן להטיס את הנוסע בטיסה, או אם אין בידיו מסמכי נסיעה נאותים.

(ה) על אף הוראות סעיף קטן (ד), נוסע יהיה זכאי לקבל ממפעיל טיסה או ממארגן שסירב להטיסו בשל טעמי ביטחון כאמור באותו סעיף קטן, פיצוי כספי לפי סעיף קטן (ב), ובלבד שהתקיימו בו כל אלה:

(1) הוא הגיע לשדה התעופה שלוש שעות לפחות לפני מועד ההמראה הנקוב בכרטיס הטיסה או מועד הטיסה המתוכנן;

(2) הוא שיתף פעולה בבדיקה הביטחונית שנערכה לגביו, ובתום הבדיקה נמצא כי ניתן להטיסו;

(3) מסמכי הנסיעה שלו תקינים.

6. (א) נוסע שהונפק לו כרטיס טיסה לטיסה שבוטלה, יהיה זכאי לקבל ממפעיל טיסה או מהמארגן הטבות אלה:

טיסה שבוטלה
(הוראת שעה – תיקון
מס' 1) תש"פ-2020

(1) שירותי סיוע;

(2) השבת תמורה או כרטיס טיסה חלופי, לפי בחירת הנוסע;

(3) פיצוי כספי כאמור בתוספת הראשונה.

(ב) מפעיל טיסה או מארגן שהציע לנוסע כרטיס טיסה חלופי כאמור בסעיף קטן (א)(2),

והנוסע קיבל הצעה זו, רשאי להפחית במחצית את סכום הפיצוי הכספי שהנוסע זכאי לו לפי הוראות סעיף קטן (א)(3), ובלבד שהאיחור במועד הנחיתה ביעד הסופי של הנוסע לעומת המועד המקורי לנחיתה באותו יעד הוא כמפורט להלן:

(1) עד שתיים – אם הטיסה היא במרחק שאינו עולה על 2,000 ק"מ;

(2) עד שלוש שעות – אם הטיסה היא במרחק שאינו עולה על 4,500 ק"מ;

(3) עד ארבע שעות – אם הטיסה היא במרחק העולה על 4,500 ק"מ.

(ג) על אף האמור בסעיף קטן (א), נוסע שטיסתו בוטלה לא יהיה זכאי לפיצוי כספי כאמור בתוספת הראשונה, אם מפעיל הטיסה או המארגן הוכיח כי הנוסע קיבל ממפעיל הטיסה, מהמארגן או מנותן שירותי סוכנות הנסיעות הודעה על כך –

(1) 14 ימים לפחות לפני מועד הטיסה הנקוב בכרטיס הטיסה;

(2) בין שבעה ל-14 ימים לפני מועד הטיסה הנקוב בכרטיס הטיסה, ומפעיל הטיסה או המארגן הציע לו טיסה חלופית שמועד המראתה הוא לכל היותר שתיים לפני מועד הטיסה הנקוב בכרטיס הטיסה המקורי, ומועד נחיתתה ביעד הסופי הוא לא יאוחר מארבע שעות לאחר המועד המקורי לנחיתה באותו יעד;

(3) פחות משבעה ימים לפני מועד הטיסה הנקוב בכרטיס הטיסה, ומפעיל הטיסה או המארגן הציע לו טיסה חלופית שמועד המראתה הוא לכל היותר שעה לפני מועד הטיסה הנקוב בכרטיס הטיסה המקורי, ומועד נחיתתה ביעד הסופי הוא לא יאוחר משתיים מהמועד המקורי לנחיתה באותו יעד.

(ד) הוראות סעיף קטן (ג) לא יחולו אם הנוסע סירב לטוס בטיסה חלופית שהוצעה לו בשל כך שההצעה לא ניתנה לאדם המצטרף אליו לטיסה לפי הודעת הנוסע, או משום שנבצר מהנוסע לטוס בטיסה החלופית מטעמי ביטחון, דת או מגבלה רפואית.

(ה) בלי לגרוע מהוראות סעיף קטן (ג), נוסע שטיסתו בוטלה לא יהיה זכאי לפיצוי כספי כאמור בתוספת הראשונה, אם מפעיל הטיסה או המארגן הוכיח כי התקיים אחד מאלה:

(1) הטיסה בוטלה בשל נסיבות מיוחדות שלא היו בשליטתו, וגם אם היה עושה כל אשר ביכולתו – לא היה יכול למנוע את ביטולה בשל אותן נסיבות;

(2) הטיסה בוטלה בשל שביתה או השבתה מוגנות;

(3) הטיסה בוטלה כדי להימנע מחילול שבת או חג.

(ו) מפעיל טיסה או מארגן המודיע לנוסע על טיסה שבוטלה יציג לפניו חלופות להגעה ליעד הסופי.

(ז) חובת ההוכחה בדבר מתן ההודעה לנוסע על טיסה שבוטלה תחול על מפעיל הטיסה או על המארגן.

(ח) השר, בהסכמת שר התעשייה המסחר והתעסוקה, רשאי להגדיל או להפחית את מספר השעות הנקוב בהגדרה "טיסה שבוטלה", ובלבד שלא ישנה את מספר השעות ביותר מארבע שעות לעומת המספר הנקוב כאמור; הפחית השר את מספר השעות, יקבע הוראות התאמה לעניין הטבות בשל טיסה שהמריאה באיחור.

7. (א) נוסע שהונפק לו כרטיס טיסה לטיסה שהמריאה באיחור של שתיים לפחות מהמועד הנקוב בכרטיס הטיסה, זכאי לקבל ממפעיל הטיסה או מהמארגן מזון ומשקאות ושירותי תקשורת.

(ב) בלי לגרוע מהוראות סעיף קטן (א), נוסע שהונפק לו כרטיס טיסה לטיסה שהמריאה באיחור של חמש שעות ופחות משמונה שעות מהמועד הנקוב בכרטיס הטיסה זכאי להשבת תמורה או לכרטיס טיסה חלופי, לפי בחירתו; נוסע שהוצע לו כרטיס טיסה חלופי לטיסה שאמורה להמריא ביום שלמחרת ובחר לקבלו, זכאי לקבל גם שירותי לינה ושירותי הסעה; ואולם המריאה הטיסה באיחור כאמור בשל שביתה או השבתה מוגנות, יהיה הנוסע זכאי להשבת תמורה וכן למזון ומשקאות ולשירותי תקשורת, בלבד.

8. (א) נוסע שהונפק לו כרטיס טיסה לטיסה שמועד המראתה הוקדם ביותר מחמש שעות ולא יותר משמונה שעות, וקיבל הודעה על כך ממפעיל הטיסה, מהמארגן או מנותן שירות סוכנות הנסיעות פחות מ-14 ימים לפני מועד הטיסה הנקוב בכרטיס הטיסה, יהיה זכאי להשבת תמורה או

טיסה שהמריאה
באיחור

טיסה שמועד
המראתה הוקדם

לכרטיס טיסה חלופי, לפי בחירתו.

(ב) נוסע שהונפק לו כרטיס טיסה לטיסה שמועד המראתה הוקדם ביותר משמונה שעות, וקיבל הודעה על כך כאמור בסעיף קטן (א), יהיה זכאי להטבות אלה:

(1) פיצוי כספי כאמור בתוספת הראשונה, למעט בנסיבות כאמור בסעיף 6(ה)(1) ו-
(2);

(הוראת שעה – תיקון
מס' 1) תש"ף-2020

(2) השבת תמורה או כרטיס טיסה חלופי, לפי בחירתו.

9. (א) החליט מפעיל טיסה או מארגן על העברת נוסע למחלקה ברמה גבוהה מזו הנקובה בכרטיס הטיסה שהונפק לו, לא ידרוש מהנוסע תשלום נוסף בשל העברה כאמור.

שינוי בתנאי כרטיס
הטיסה

(ב) החליט מפעיל טיסה או מארגן על העברת נוסע למחלקה ברמה נמוכה מזו הנקובה בכרטיס הטיסה שהונפק לו, ישלם לנוסע פיצוי כספי בשל שינוי בתנאי כרטיס הטיסה, כאמור בתוספת השנייה, בסכום שיחושב כשיעור ממחיר כרטיס הטיסה ששילם הנוסע ואם הטיסה כוללת חניית ביניים – בסכום השווה למחיר ששולם בעד כרטיס הטיסה כשהוא מוכפל ביחס שבין מרחק הטיסה שבה הועבר הנוסע למחלקה ברמה נמוכה יותר כאמור ובין מרחק הטיסה הכולל; נרכש כרטיס הטיסה כחלק מחבילת תיור – יחושב מחיר כרטיס הטיסה לעניין סעיף קטן זה לפי הוראות סעיף 3(ב)(3).

10. (א) מפעיל טיסה, מארגן או מי שהסמיכו לכך לא ינפיקו לנוסע כרטיס טיסה שמועד הטיסה הנקוב בו אינו המועד שרשות שדות התעופה אישרה מראש ובשל כך הטיסה לא היתה אמורה להמריא במועד הנקוב כאמור, אלא אם כן –

הנפקת כרטיס טיסה
לטיסה שמועדיה
לא אושרו מראש

(1) הנוסע קיבל הודעה על מועד הטיסה שאושר ממפעיל הטיסה, מהמארגן או ממי שהסמיכו לכך, שלושה חודשים לפחות לפני אותו מעוד;

(2) רשות שדות התעופה אישרה בדיעבד את מועד הטיסה הנקוב בכרטיס הטיסה.

(ב) הוראות סעיף זה לא יחולו על נותן שירותי סוכנות נסיעות שאינו מארגן.

11. (א) בית המשפט רשאי לפסוק לנוסע שהונפק לו כרטיס טיסה פיצויים שאינם תלויים בנזק (בסעיף זה – פיצויים לדוגמה), בסכום שלא יעלה על 11,540 שקלים חדשים, אם מצא כי נעשה ביוזמין אחד מאלה:

פיצויים לדוגמה
הודעה תשפ"ד-2024

(1) מפעיל טיסה או מארגן –

(א) לא נתן הטבות לנוסע שסירב להטיסו, בניגוד להוראות סעיף 5;

(ב) לא נתן הטבות לנוסע שטיסתו בוטלה, בניגוד להוראות סעיף 6;

(ג) לא נתן הטבות לנוסע שטיסתו המריאה באיחור, בניגוד להוראות סעיף 7;

(ד) לא נתן הטבות לנוסע שמועד ההמראה של טיסתו הוקדם, בניגוד להוראות סעיף 8;

(ה) לא נתן פיצוי כספי בשל שינוי בתנאי כרטיס הטיסה כאמור בתוספת השנייה, לנוסע שהועבר למחלקה ברמה נמוכה יותר מזו הנקובה בכרטיס הטיסה שלו, בניגוד להוראות סעיף 9(ב);

(2) מפעיל טיסה, מארגן או מי שהסמיכו לכך הנפיק לנוסע כרטיס טיסה שמועד הטיסה הנקוב בו אינו המועד שרשות שדות התעופה אישרה מראש, ובשל כך הטיסה לא היתה אמורה להמריא במועד הנקוב כאמור, בניגוד להוראות סעיף 10, והיא בוטלה או המריאה בפער העולה על שעתיים מהמועד הנקוב באותו כרטיס טיסה.

(ב) בבואו לקבוע את גובה הפיצויים לדוגמה, יתחשב בית המשפט, בין השאר, בשיקולים המפורטים להלן, ולא יתחשב בגובה הנזק שנגרם לנוסע עקב ביטול הטיסה או השינוי במועד המראתה או בתנאיה:

(1) אכיפת החוק והרתעה מפני הפרתו;

(2) עידוד הנוסע למימוש זכויותיו;

(3) היות ההפרה הפרה חוזרת;

- (4) חומרת ההפרה ונסיבותיה ;
- (5) שווייה הכספי של העסקה שבקשר אליה בוצעה ההפרה.
- (ג) אין בהוראות סעיף זה כדי לגרוע מזכותו של נוסע להטבות בשל אותה הפרה.
12. המרחקים הנקובים בחוק זה יחושבו בהתאם למרחק הקצר ביותר בין שתי נקודות על פני משטח כדורי.
13. הסכומים הנקובים בחוק זה יעודכנו ב-1 בינואר בכל שנה (בסעיף זה – יום העדכון) בהתאם לשיעור עליית המדד החדש לעומת המדד הבסיסי, ויעוגלו לסכום הקרוב שהוא מכפלה של עשרה שקלים חדשים; המנהל הכללי של משרד התחבורה התשתיות הלאומיות והבטיחות בדרכים יפרסם את הסכומים המעודכנים בהודעה ברשומות ובאתר האינטרנט של המשרד; בסעיף קטן זה –
- “המדד החדש” – המדד שפורסם לאחרונה בחודש נובמבר שלפני יום העדכון;
- “המדד הבסיסי” – המדד שפורסם בחודש ינואר 2012;
- “מדד” – מדד המחירים לצרכן שמפרסמת הלשכה המרכזית לסטטיסטיקה.
14. (א) (1) מפעיל טיסה או מארגן יציג במקום שבו הוא מקבל קהל, מודעה המפרטת את זכות הנוסע להטבות במקרה של סירוב להטיסו בטיסה, עיכוב טיסה, הקדמת טיסה או ביטולה (בסעיף זה – מידע לנוסע), במקום הנראה לעין ובאותיות ברורות וקריאות;
- (2) מפעיל טיסה, מארגן ונותן שירותי סוכנות נסיעות המציעים כרטיסי טיסה למכירה יפרסמו מידע לנוסע באתרי האינטרנט שלהם, אם קיימים, באופן בולט;
- (3) בעל רישיון להפעלת שדה תעופה לפי חוק הטיס, התשע"א-2011, יציב בכל שדה תעופה שהוא מפעיל שילוט המציג מידע לנוסע, במקום הנראה לעין באותיות ברורות וקריאות;
- (4) השר רשאי לקבוע הוראות לעניין מידע לנוסע, ובכלל זה לעניין נוסח המודעות והשילוט כאמור בסעיף קטן זה.
- (ב) נוסע שהונפק לו כרטיס טיסה לטיסה שמתקיימת לגביה עילה מזכה, זכאי לקבל ממפעיל הטיסה או מהמארגן מסמך המפרט את זכותו להטבות.
- (ג) מפעיל טיסה או מארגן המנפיק לנוסע כרטיס טיסה, ימסור לו פרטים בדבר מקום הימצאו בשדה התעופה של מי שמונה לפי הוראות סעיף 18(א) לחוק רישוי שירותי התעופה, התשכ"ג-1963, לשם סיוע לנוסעים לממש את זכויותיהם בהתאם להוראות חוק זה ובדבר דרכי ההתקשרות עמו; החובה למסור פרטים כאמור תחול גם על נותן שירותי סוכנות נסיעות שמוכר לנוסע כרטיס טיסה, ובלבד שקיבל את הפרטים ממפעיל טיסה או מהמארגן.
15. לשם קבלת פיצוי כספי או השבת תמורה, רשאי נוסע לבקש מנותן שירותי סוכנות הנסיעות שממנו רכש את כרטיס הטיסה לטיסה שהתקיימה בה עילה מזכה, לסייע לו בקבלת ההטבות האמורות; ביקש הנוסע כאמור, יפנה נותן שירותי סוכנות הנסיעות למפעיל הטיסה, למארגן או למי מטעמם, למימוש זכאותו של הנוסע לאותן הטבות, בהתאם להוראות חוק זה.
16. אין בהוראות חוק זה כדי לגרוע מהוראות כל דין, ובכלל זה מזכותו של נוסע לפיצוי לפי כל דין.
17. אין להתנות על הוראות חוק זה, אלא לטובת הנוסע.
18. הוראות חוק זה יחולו, בשינויים המחויבים, גם על נוסע בטיסה שנקודת המוצא והיעד הסופי שלה נמצאים בשטח מדינת ישראל, ואולם לא יינתן פיצוי כספי לנוסע כאמור אלא לפי הוראות שקבע השר; בתקנות לפי סעיף זה רשאי השר לקבוע בין השאר נסיבות שבהן לא יינתן פיצוי כאמור.
19. תקופת ההתיישנות של תביעה בשל הפרת הוראות חוק זה היא ארבע שנים מיום שנוצרה עילה מזכה.

חישוב מרחקים

עדכון סכומים

חובות יידוע וגילוי

סיוע של נותן שירותי סוכנות נסיעות בקבלת הטבות (הוראת שעה – תיקון מס' 1) (תיקון מס' 2) תשפ"א-2020

שמירת דינים

התניה – לטובת הנוסע

תחולה על נוסע בטיסה פנים-ארצית (הוראת שעה – תיקון מס' 1) תש"ף-2020

התיישנות

20. נוסע שקיבל הטבה לפי דין זר בשל נסיבות המקימות עילה מזכה, לא יהיה זכאי להטבות לפי חוק זה מאותו סוג שקיבל כאמור.
21. השר רשאי, בצו, לשנות את התוספות לחוק זה.
22. (א) השר ממונה על ביצוע חוק זה.
(ב) תקנות וצווים לפי חוק זה טעונים אישור של ועדת הכלכלה של הכנסת.
23. בחוק רישוי שירותי התעופה, התשכ"ג-1963 –
(1) בסעיף 6, במקום "טיסות" יבוא "הפעלות";
(2) בסעיף 8, בכל מקום, במקום "שר התחבורה" יבוא "השר";
(3) בסעיף 8ג, אחרי סעיף קטן (א) יבוא:
"18א(1) המנהל לא ייתן היתר הפעלה, אלא אם כן התחייב מבקש ההיתר למנות אדם מטעמו לשם סיוע לנוסעים לממש את זכויותיהם בהתאם להוראות חוק פיצוי וסיוע, בכל טיסה שהוא מפעיל, שיהיה נוכח בשדה התעופה שלוש שעות לפחות לפני מועד ההמראה המתוכנן של הטיסה, ועד תום 30 דקות לאחר המראתה;
(2) החובה למנות אדם לפי הוראות פסקה (1) תחול גם בשדה תעופה מחוץ לישראל, לגבי טיסה לישראל, ובלבד שהונפק לנוסע כרטיס טיסה הלוך ושוב לטיסה מישראל ואליה, לרבות טיסה הכוללת חניית ביניים;
(3) בסעיף קטן זה –
"חוק פיצוי וסיוע" – חוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה), התשע"ב-2012;
"חניית ביניים" ו"נותן שירותי סוכנות נסיעות" – כהגדרתם בחוק פיצוי וסיוע;
"כרטיס טיסה הלוך ושוב" – כהגדרתו בסעיף 3(ג) לחוק פיצוי וסיוע."
24. (א) תחילתו של חוק זה ביום כ"ח באב התשע"ב (16 באוגוסט 2012) (להלן – יום התחילה).
(ב) תקנות ראשונות לפי סעיף 18 יובאו לאישור ועדת הכלכלה של הכנסת בתוך תשעה חודשים מיום התחילה; לא הובאו תקנות כאמור עד אותו מועד, יחולו הוראות חוק זה לעניין פיצוי כספי גם על נוסע בטיסה פנים-ארצית.
25. בתקופה שמיום התחילה ועד יום י' בטבת התשע"ה (1 בינואר 2015), יקראו את פסקאות (1) עד (3) שבסעיף 6(ב) כך:
(1) בפסקה (1), במקום "עד שעתיים" יקראו "עד ארבע שעות";
(2) בפסקה (2), במקום "עד שלוש שעות" יקראו "עד חמש שעות";
(3) בפסקה (3), במקום "עד ארבע שעות" יקראו "עד שש שעות".

תוספת ראשונה

(סעיף 3(א)(4))

פיצוי כספי

מרחק הטיסה (בק"מ)	הסכום (בשקלים חדשים)
עד 2,000	1,440
עד 4,500	2,310
מעל 4,500	3,460

חוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה), תשע"ב-2012
נוסח מלא ומעודכן

תוספת שנייה

(סעיף 3(א)(5))

פיצוי כספי בשל שינוי בתנאי כרטיס הטיסה

השיעור ממחיר כרטיס הטיסה ששילם הנוסע	השינוי בתנאי כרטיס הטיסה
60%	העברה ממחלקה ראשונה למחלקת עסקים
80%	העברה ממחלקת עסקים למחלקת תיירים
90%	העברה ממחלקה ראשונה למחלקת תיירים
	העברה ממחלקה ראשונה או ממחלקת עסקים למחלקת תיירים,
100%	בטיסה למרחק העולה על 4,500 ק"מ

תוספת שלישית

(סעיף 3(ב)(3))

מחיר כרטיס טיסה שהונפק כחלק מחבילת תיור

מרחק הטיסה בכיוון אחד (בק"מ)

עד 2,000	עד 4,500	מעל 4,500	סוג הטיסה וסוג מחלקת השירות
מחיר (בשקלים חדשים)			
870	1,730	2,880	טיסת שכר או טיסה סדירה במחלקת תיירים
2,310	4,040	7,210	טיסה סדירה במחלקת עסקים
4,620	8,080	14,420	טיסה סדירה במחלקה ראשונה

ישראל כץ
שר התחבורה התשתיות הלאומיות
והבטיחות בדרכים

בנימין נתניהו
ראש הממשלה

ראובן ריבלין
יושב ראש הכנסת

שמעון פרס
נשיא המדינה

[הודעה למנויים על עריכה ושינויים במסמכי פסיקה, חקיקה ועוד באתר נבו - הקש כאן](#)