

דמי ביטול מלאים? האמנם?

התקשרתם לחברת תעופה או סוכנות נסיעות והזמנתם טיסה לחו"ל ובזמן השיחה הנציג/ה אמר לכם: "דעו לכם שברגע שההזמנה סופית לא ניתן לבטל ותחוייבו בדמי ביטול מלאים" – קורה כל הזמן, נכון?

ובכן, כך אכן נאמר על ידי נציגים אלה, וגם בכרטיס האלקטרוני שתקבלו מחלק מן החברות יהיה רשום שלא ניתן לבטל את הכרטיס ואם בכל זאת תבטלו תחוייבו בדמי ביטול מלאים, ואולם התנהלות זו עומדת בניגוד מפורש לתקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), תשע"א-2010 שנכנסו לתוקף בנובמבר 2011. תקנות אלה שהותקנו מכח חוק הגנת הצרכן מסדירות את נושאי ביטול עסקה במגוון רחב של תחומים וביניהם גם בנושאים הקשורים בשירותי הארחה, נסיעה וכו' ובכלל זה הזמנת טיסות.

התקנות קובעות שאם שירותי ההסעה אינם מיועדים להתבצע במלואם בחו"ל כי אז הצרכן רשאי להסתמך על התקנות לצורך ביטול העסקה, בתנאים הקבועים בתקנות.

טיסה היוצאת מישראל, ואין זה משנה של אם טיסה זו תתבצע על ידי חברה ישראלית או זרה, אינה מהווה שירות הסעה המיועד להתבצע במלואו בחו"ל, ולכן בהגדרה, הוראות התקנות חלות על ביטול עסקה מסוג זה. סקירה קצרה של שוק הטיסות בארץ מגלה שסוכנויות נסיעות וחברות תעופה מפרות תקנות אלה ברגל גסה, וחבל שכך.

ישם לב שהתקנות חלות גם על טיסות שכר (צ'רטר) היוצאות מישראל.

ובכן, על פי הוראות התקנות צרכן רשאי לבטל הזמנת טיסה תוך 14 יום (כולל שבתות וחגים) ממועד הזמנת הטיסה, ובלבד שהביטול ייעשה שבעה ימים שאינם ימי מנוחה לפחות, לפני מועד הטיסה.

לפיכך, אם הזמנתם טיסה כעת ליציאה בינואר לסקי, לדוגמא, וקיבלתם את הכרטיס האלקטרוני, הרי שתוכלו לבטל את העסקה תוך 14 יום ממועד קבלת הכרטיס ובלבד שהביטול ייעשה לא פחות מ-7 ימים שאינם ימי מנוחה לפחות, לפני מועד הטיסה.

יודגש שהצרכן לא צריך לנמק את הביטול באופן כלשהו, וכל שעליו לעשות הוא לעמוד בתנאים המפורטים בתקנות, כמתואר לעיל.

בוטלה הטיסה כאמור, על העוסק להשיב לצרכן את מלוא הסכום אשר שולם, פחות 5% משווי הכרטיס או 100 ₪, לפי הנמוך מביניהם.

נקבע בתקנות שלא ניתן להתנות עליהן, ולכן אם תנאי הביטול הקבועים בתקנות אינם מופיעים בתנאי הכרטיס שתקבלו זכויותיכם נשמרות.

אז בפעם הבאה שאתם מזמינים טיסה והנציג אומר לכם דמי ביטול מלאים, תגחכו לעצמכם קלות, ותדעו שיש לכם אס בכיס של תקנות ביטול עסקה.

*עו"ד מאיר פוקס, חברת לשכת עורכי הדין בישראל ובניו יורק (הנוסע וגם מבטל טיסות לפעמים).