

לאחרונה התקבלה תביעה ייצוגית נגד אל על, בטענה שאתר החברה אינו מוסר בצורה ברורה את התנאים לביטול או שינוי בכרטיס טיסה.

הניסוחים באתר לא מוצגים בצורה בולטת כנדרש- החלון פותח בחמש שורות של מילות קוד מקצועיות המבלבלות את הלקוח, מידע נוסף זמין באנגלית בלבד וניסוחו אינו ברור, וכל אלו עלולים להטעות את הצרכן.

במסגרת התביעה טען התובע כי בעת הזמנת כרטיס טיסה באתר האינטרנט ובמוקד הטלפוני של חברת אל על לא נמסר ללקוחות מידע בדבר אפשרות הלקוחות להודיע על ביטול עסקה ו/או לשנותה בפרק הזמן שלאחר 14 ימים.

המידע בדבר זכות הצרכן לבטל ולשנות את כרטיס הטיסה בעת רכישה באינטרנט, לא נמסר במקרה הנ"ל באופן בהיר מספיק אלא באופן מבולבל ומסורבל שעלול להטעות את הצרכן. בית המשפט התייחס גם כן לחובת מסירת החוזה לצרכן – בהתאם לחוק הגנת הצרכן על העסק לאפשר לצרכן לעיין בתנאי ההתקשרות בטרם הרכישה וכן למסור מסמך מפורט לצרכן, הכולל כמובן את כל תנאי הביטול או השינוי של הכרטיסים.

מה המשמעות של ההחלטה לגבי התנהלות העסקים?

1. חשוב לוודא כי תנאי הביטול / השינוי של העסקאות המוצעות על ידכם, משוקפים לצרכנים באופן ברור בעת ההזמנה באתר (לא בחלונית ש"צצה" בזמן ההזמנה, ולא באנגלית).
2. ודאו כי צרכנים מקבלים מכם מסמך המסכם את התנאים העיקריים של העסקה, בפרט התנאים הנוגעים לביטול או שינוי של העסקה. העברה מסודרת כזו של מסמך תאפשר לצרכנים להבין טוב יותר את תנאי העסקה ותאפשר לכם לנהל את סיכוני העסק שלכם בצורה יעילה יותר.

