

## תיירות ותעופה

## בשל תקלה טכנית: לישראלים הוצע לרכוש כרטיס טיסה עם וויז אייר ב-30 שקל לכיוון

מאות ישראלים מיהרו ביום חמישי לרכוש כרטיסים מישראל לפולין ובאיטליה בטיסות של וויז אייר ב-60 שקל הלך ושוב ■ כעבור יום הודיעה החברה ההונגרית כי מדובר בתקלה טכנית וכי הזמנות הכרטיסים בוטלו ■ "אנשים התנפלו על הכרטיסים. לא מדובר רק על 50 מושבים במחירי הפסד"

## הדר קנה

21 במאי 2023

## התראות במייל

חברת התעופה וויז אייר הציעה כרטיסי טיסה מישראל לפולין ולאיטליה וחזרה, ב-30 שקל לכיוון - וחזרה בה אחרי יום.

ביום חמישי האחרון גילו ישראלים שחיפשו טיסות כי חברת הלואו קוסט ההונגרית, מציעה כרטיסי טיסה, במגוון תאריכים בספטמבר ובאוקטובר, לערים בפולין כמו ורשה וקראקוב וליעדים באיטליה ב-30 שקל בלבד לכיוון.

השמועה על כך רצה מפה לאוזן ואף פורסם פוסט באתר "טיסות סודיות" מה שהביא להתנפלות של מאות רוכשי כרטיסים על המציאה. ביום למחרת התברר, לאכזבתם של הרוכשים, שמדובר בטעות בתמחור שנבעה בתקלה במערכת החברה. רבים מהרוכשים קיבלו מייל, שהודיעה על ביטול העסקה וכספם הוחזר.

מוויז אייר נמסר כי "החברה מאשרת כי התרחשה תקלה טכנית במהלך בדיקת מערכת ההזמנות, שהובילה לתצוגה שגויה של מחירי הכרטיסים לפולין ולאיטליה. ברגע שנודע על בעיה זו, הצוות שלנו תיקן אותה באופן מיידי וכלל הנוסעים שהושפעו קיבלו הודעה אוטומטית ויקבלו בחזרה כל סכום ששולם. אנו מתנצלים על האי-נוחות שנגרמה לכלל הלקוחות שהושפעו מתקלה טכנית זו, ומזמינים את הנוסעים הזקוקים לסיוע נוסף, לפנות לצוות תמיכת הלקוחות שלנו, בטלפון או בצ'טבוט שבאתר".

### "אין טיסות במחירים האלה"

מחירי הטיסה הנמוך היה מפתיע לאור העובדה כי בשנה האחרונה (מאז סיום משבר הקורונה) מחירי הטיסות זינקו בכ-30%-50% והדילים נעלמו כמעט לחלוטין. לאחר הביטול, הישראלים הוציאו את

## כעסם ברשתות החברתיות.

"חחחחחחח אמרתי או לא אמרתי. העיקר השתיקו אותי! אין טיסות במחירים האלה יותר לא יהיה. המחירים עכשיו גבוהים מאז הקורונה זה המחירים אין כבר את המחיר של 40-60 שקל", כתבה גולשות בשם חן.

שלומי, גולש אחר כתב: "חברה שערורייתית בחינם לא אטוס אתם". ואילו היו גם כאלה שניסו להרגיע את הרוחות כמו הגולשת מעיין: "למי שטס הרבה זה חלק מהמשחק ומההתרגשות. לפעמים מצליח ולפעמים לא. אז הפעם לא הצליח, מחכה לדיל הבא".

**"זה יכל לעלות לחברה הרבה מאוד כסף"**

יניב לניס, מייסד "טיסות סודיות" - אתר שמחפש ומפרסם באינטרנט וברשתות החברתיות מדי יום את הטיסות הכי זולות למגוון רחב של יעדים - מסביר: "ביום חמישי הצ'אטבוט שלנו, שסוקר את אתרי החברות וסוכנויות הנסיעות, קיבל התראה על ירידת מחיר בוויז אייר בתאריכים רבים. בבדיקה שלנו התברר שזה לא היה רק בישראל אלא גם ליעדים נוספים כמו למשל טיסות בין בריטניה לפולין. זה היה מחיר טעות מובהק ולא מבצע נקודתי כי מדובר גם בתאריכים מבוקשים. כשהסתכלתי על ההרכב של דמי הכרטיס ראיתי שבעצם העלות של הכרטיסים הייתה 0, והגבייה הייתה רק על מה שבוויז אייר מכנים אדמיניסטרציה פיי (מעין מס טיסה; ה"ק) שעלותו היא כ-8 דולרים לכיוון".


לדברי לניס הטעות נמשכה כמה שעות: "הם קיבלו על זה חשיפה עצומה. אנשים התנפלו, כך שהתוצאה הייתה שלא היה מדובר רק על 50 מושבים במחירי הפסד, אלא כנראה כמה אלפים או אולי אפילו עשרות אלפים. זה יכל לעלות לחברה הרבה מאוד כסף ולכן הם מיהרו כבר למחרת לשלוח מיילים שהכרטיסים לא יכובדו".

לטענת לניס, אף שבמקרה זה וויז אייר חזרה בה, יש מקרים שבהם הנוסעים מרוויחים מהטעויות: "טעויות בתמחורי טיסות זה דבר שקורה לא מעט. כי כרטיס טיסה מורכב ממספר פרמטרים ובסוף מדובר באנשים ומחשבים וכולם יכולים לטעות - מישהו שוכח לשים אפס אחרי הספרה או טעות שקשורה בהמרת שער או מיסוי. רק לפני חודש הייתה טעות לישראייר שהציעה כרטיס לבטומי בגיאורגיה ב-28 דולר. במקרה זה דווקא חלק מהכרטיסים כובדו. לפני כמה חודשים חברת טאפ אייר הציעה כרטיסי ביזנס לפורטוגל ב-300 דולר במקום ב-900 דולר. היה גם מקרה של מחיר טעות לדובאי ב-100 דולר לארקיע. לפעמים החברה תבחר לכבד את הטעות בשקט, אבל אם זו טעות גדולה מדי הם יבטלו".

לניס אף מציע כמה טיפים לנוסעים שמבחינים בטעות: "אני מציע להיות מהירים ולרכוש. זה לא קורה בכל יום. כמובן שיש סיכוי שהחברה לא תכבד את הכרטיס, ולכן אני מציע לחכות עם ההזמנה

של מלון ושריונים ליעד. עדיף גם לא לצלצל לחברה ולבדוק מה קורה. ככל שעובר הזמן וחברה לא ביטלה את הכרטיס יש סיכוי שהטיסה תכובד".

**לחצו על הפעמון לעדכונים בנושא:**

 חברות תעופה  תעופה  פולין  לואו קוסט