

חוקי הגנת הצרכן בישראל לא תמיד נותנים מענה יעיל לצרכן הקטן מול חברות גדולות אך אחד החוקים שבהחלט חוללו מהפכה קטנה בתחום הצרכנות הוא זה של חוק שירותי תעופה שנחקק על ידי אחד טיבי (ונקרא גם על שמו: חוק טיבי).

החוק בא לתת מענה על כל איחורי הטיסות או ביטול הטיסות שפוגעים בחוויית הנסיעה של הצרכן ואף לעתים גורמות לו נזק של עגמת נפש או אף מעבר לכך. החוק מגדיר את ההטבות והפיצויים שיושתו על חברות התעופה במקרים שכאלה ולכן גורם להן להתאמץ יותר מאשר בעבר כדי לעמוד במסגרת החוק ולהימנע מתשלומי פיצויים שלא לצורך.

איזה טיסות נמצאות במסגרת החוק?

למעשה [חוק שירותי תעופה](#) מכסה את כל סוגי הטיסות הקיימים.

טיסות במסגרת החוק:

טיסות סדירות, טיסות לואו קוסט, טיסות שכר.

טיסות לישראל, טיסות מישראל, טיסות בתוך ישראל.

טיסות ישירות, טיסות עם עצירת ביניים.

מה התנאים להיות זכאים להטבות ופיצויים?

על מנת שתהיו זכאים להטבות בסיוע או קבלת פיצוי במסגרת חוק שירותי תעופה, עליכם לעמוד בתנאים הללו:

- מחזיקים בכרטיס טיסה בתוקף
- הגעתם לשדה התעופה לטיסה שלכם בזמן
- הכרטיס טיסה שבידכם איננו מתנה או עם הנחה מיוחדת (חריגה)

מתי תהיו זכאים להטבות ופיצויים?

הטבות ופיצויים מוענקים רק עבור מי שהטיסה שלהם מאחרת בשעתיים לפחות ולכן אין טעם "לשבת על הוריד" לנציגי חברת התעופה באיחור של מספר דקות או אפילו של 90 דקות. רק לאחר שעתיים של עיכוב בטיסה יש זכות לקבלת הטבות.

ההטבות הללו מוגדרות בתור "סיוע בשדה" וכוללות מזון ומשקה לנוסעים וגם אמצעי תקשורת למי שאין ברשותם כאלו. התקשורת כוללת אפשרות ל 2 שיחות טלפון ולפקס או מייל זמין.

[פיצוי על עיכוב בטיסה](#) מעל 5 שעות כבר כולל אפשרויות נוספות העומדות בפני הנוסעים (כל אחד לגופו). ראשית כל שמורה האפשרות לוותר על כרטיס הטיסה שבידכם ולקבל אחת מהחלופות הבאות:

כרטיס טיסה חלופי בטיסה אחרת או קבלת החזר כספי מלא (כולל מיסים, היטלים וכו') בתמורה לכרטיס הטיסה שבידכם. במקרה ובחרתם לחכות לטיסה חלופית ליעד שלכם, הרי שאם מדובר בשעת נחיתה ביום מאוחר יותר מיום הנחיתה של הטיסה המקורית, אתם זכאים לקבל לינה והסעות למקום הלינה מחברת התעופה.

פיצוי על איחור בטיסה שהוא מעל 8 שעות כבר כולל פיצוי כספי נוסף המגיע לכם ביחס למרחק הטיסה המקורית שלכם וזמן העיכוב שלכם בהגעה ליעד. למעשה מדובר על מצב המגדיר את העיכוב הארוך הזה כביטול טיסה.

חוק שירותי תעופה מקיף את כל חברות התעופה ומחייב אותן לתת שירות ומענה בשדה התעופה ופיצויים כספיים בזמן המוגדר לכך לפי כל מקרה (לרוב בפרק זמן של עד 21 יום מיום הגעת מכתב התלונה).

