

התבטלה הטיסה אבל מאוחר מדי לבטל את המלון? לא בטוח

לגל ביטולי טיסות בעיצומו של חודש אוגוסט יש השלכות, במיוחד כשהטיסה מתבטלת ברגע האחרון • מה אפשר לעשות במקרה של ביטול מלון או דירות אירוח בחו"ל בגלל ביטול טיסה? • גלובס עושה סדר



07:50 סתיו ליבנה



צילום: Shutterstock / יוסי של יונייטד איירליינס

בשבועות האחרונים, אנו עדים לגל ביטולי טיסות של חברות התעופה הבינלאומיות בישראל, שהחל לאחר החיסולים המוצלחים של בכירי חיזבאללה וחמאס בביירות וטהרן, אשר הובילו, בסופו של דבר, לאיומים לנקמה בישראל. הפעילות בנתב"ג אמנם ממשיכה מאז, ומספרי הנוסעים אט אט חוזרים לאלו שראינו בטרם המתקפה - כך, למשל, ביום חמישי האחרון, עברו בנתב"ג מעל 60 אלף נוסעים - ועדיין, נראה שגל הביטולים לא קרוב להגיע לסיומו. האחרונות שהודיעו על ביטולי טיסות משמעותיים היו חברות התעופה יונייטד איירליינס ואייר אינדיה, שלא ישובו לישראל לפני סוף אוקטובר הקרוב.

בעוד שחברות מסוימות הודיעו על ביטולים לטווח ארוך יחסית, יש

גם כאלה שבחרות להודיע על הביטולים ברגע האחרון, ומותירות את הנוסעים שקבעו את החופשה, עם חדר במלון, דירת אירוח או וילה, כאשר מועד הביטול מראש כבר עבר. לעתים, מדובר בסכומים גדולים מאוד.

עו"ד דוד שפרכר, שותף וראש תחום תעופה במחלקה המסחרית במשרד עוה"ד AYR - עמר רייטר ז'אן שוכטוביץ ושות', מסביר כי "המצב הנוכחי מאוד מורכב. חברות תעופה זרות רבות ביטלו את הטיסות שלהן לארץ, בנימוק שהביטול נובע מסכנה ממשית לנוסעים ולצוותי האוויר, כתוצאה מהאקלים הגאו-פוליטי. במקרה כזה, ייתכן מאוד שהביטול ייחשב כמקרה של כוח עליון".

האם אפשר לדרוש מחברת התעופה פיצוי גם על המלון?

ניתן לדרוש מחברת התעופה שלל פיצויים, ביניהם גם מלון, אך זה תלוי בסיבת הביטול מטעמה של חברת התעופה. "במצב בו הביטול נחשב כמקרה של כוח עליון, אין הנוסע זכאי לשום פיצוי, אלא אך ורק לסיוע מצד חברת התעופה, הכולל טיסה חלופית ליעד או החזר כספי, לפי החלטת הנוסע", מסביר עו"ד שפרכר. לדבריו, יש גם מקרים של חברות אשר השתמשו במצב הנוכחי כדי לבטל טיסות מסיבות שאינן קשורות למצב הנוכחי: "במקרה כזה, הנוסע יהיה זכאי הן לפיצוי הסטטוטורי והן לפיצוי העקיף, לפי אמנת מונטריאול 1999, אולם על הנוסע יהיה להוכיח את סיבת הביטול, דבר שאיננו קל. הפיצוי העקיף, בהתאם לאמנת מונטריאול 1999, כולל גם בית מלון".

מהו פיצוי עקיף בהתאם לאמנת מונטריאול 1999?

הפיצוי העקיף בהתאם לאמנת מונטריאול 1999, כולל את סך ההוצאות הנלוות לטיסה, הכוללות בית מלון, הזמנת מסעדה, אטרקציה, סיור מודרך וכו'. עו"ד שפרכר מבהיר כי "יש לשים לב שבמקרה של בקשה לפיצוי עקיף, על הנוסע להוכיח כל סכום באמצעות חשבונית מס כדין".

האם יש דרך לקבל פיצוי במקרים שבהם עבר מועד הביטול מול מקום האירוח?

אם מדובר בביטול שאיננו מוגדר ככוח עליון, ניתן לתבוע בפרק זמן של ארבע שנים ממועד הטיסה לפיצוי הסטטוטורי, ושנתיים לפיצוי לפי אמנת מונטריאול 1999.

האם אפשר לבטל את החיוב באשראי אם מקום האירוח מסרב לבטל לי?

לא, כיוון שמקום האירוח, כשלעצמו, אינו מחויב בהחזר כספי. לצד זאת, אם נתקלתם במצב כזה, מומלץ לנסות לפנות לבעל מקום האירוח ישירות, גם אם ההזמנה בוצעה באמצעות מתווך, כגון אתר בוקינג ודומיו. אם הדבר מתאפשר, מומלץ להציע הגעה בתאריך חלופי ולעדכן את מקום האירוח כמה שיותר זמן מראש, כדי שיוכל להיערך לביטול ולהציע את המקום לאורחים אחרים במקום.

במידה וחברת התעופה לא סיפקה טיסה חלופית כנדרש, האם ניתן לדרוש החזר על הוצאות כגון הארכת הביטוח, מזון ונסיעות?

גם כאן, תלוי אם מדובר בביטול רגיל או ככוח עליון. בביטול רגיל, אפשר לתבוע החזר.

חברה אמריקאית ביטלה את הטיסה שלכם? כדאי שתדעו

לאחרונה, פרסם הממשל האמריקני כלל חדש של משרד התחבורה האמריקני (DOT) בנוגע להחזרים עבור כרטיסי טיסה כאשר הטיסה מתבטלת (תקף גם במקרה שבוצע בה שינוי מהותי). לפי שינוי זה, הנוסעים זכאים להחזר עבור כרטיס הטיסה שלהם, אם אינם מסכימים לקבל שינוי יעדים או תשלום באמצעות שובר טיסה. "שינוי מהותי מוגדר כשינוי בלוח הזמנים של יותר משלוש שעות עבור טיסות פנים ושש שעות עבור טיסות בין-לאומיות. כמו כן, שינוי שדות תעופה, עלייה במספר טיסות ההמשך והרעת תנאי הטיסה - נחשבים שינויים מהותיים", מסביר עו"ד שפרכר. "כאשר מדובר על החזרים, אלו כוללים שירותים נלווים כגון wi-fi, בחירת מושבים או עלויות בידור בטיסה".