

דצמבר 2025

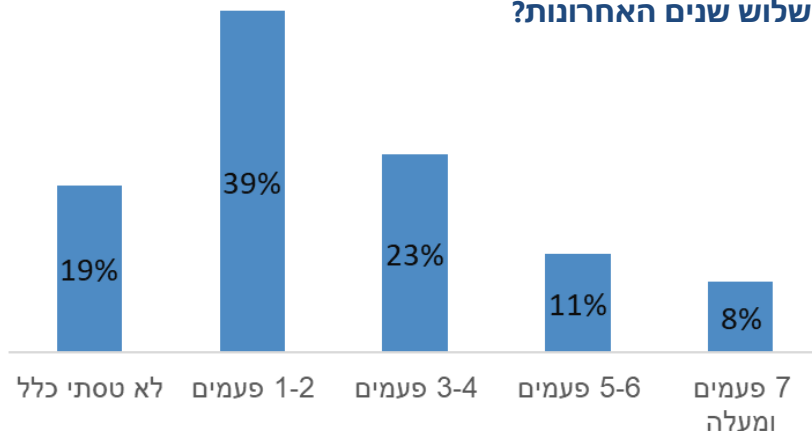
סקר התעופה של אמון הציבור – איחור וביטול טיסות

בשנת 2025 הוביל אמון הציבור את פרויקט '[טסים על בטוח](#)' - פרויקט נרחב בתחום של זכויות צרכניות בעולם התעופה, שנתמך על ידי הקרן לתובענות ייצוגיות. במסגרת הפרויקט, טיפלנו באלפי תלונות של צרכניות וצרכנים מול חברות תעופה וסוכני נסיעות, הנגשנו לציבור תוכן בתחום של צרכנות ותעופה, בנינו [מנוע זכויות חדשני](#) ועוד. במסגרת הפרויקט ערכנו גם סקר דעת קהל ייחודי שממצאיו יפורטו בהמשך ומטרתו לבחון את היקפיה של תופעת ביטולי ואיחורי הטיסות בשנים האחרונות, את התנהלות חברות התעופה במקרים אלו לתפיסת הצרכנים, ואת המודעות של צרכניות וצרכנים לזכויות שלהם.

מאז פרוץ מגפת הקורונה וביתר שאת מאז ה-7 באוקטובר חווה עולם התעופה בישראל טלטלות רבות. צרכנים רבים מצאו את עצמם בשנים האחרונות בחוסר וודאות משמעותי, בענף שהוא גם ככה בעל מורכבות צרכנית רבה ופערי ידע משמעותיים בין חברות התעופה לצרכנים. הבעיה הצרכנית המרכזית בתחום תעופה בשנים האחרונות היא קושי במימוש זכויות במסגרת חוק שירותי תעופה ('חוק טיבי') - החל משירותי סיוע כמו מזון או משקאות, דרך סיוע בלינה, וכלה בהשבת התמורה על כרטיס הטיסה או מתן כרטיס טיסה חלופי ומתן פיצוי על פי חוק.

בסקר אמון הציבור ביקשנו לבחון את היקפיה של תופעת ביטולי ואיחורי הטיסות בעולם התעופה ולהבין לעומק את החווייה של הצרכן הישראלי סביב תופעות אלו. הסקר נערך על ידי חברת Ipanel וממצאיו נאספו בתאריכים 26.11-1.12/25 ומהווים מדגם מייצג של האוכלוסייה הישראלית הבוגרת.

כמה פעמים טסת בשלוש שנים האחרונות?



המסגר 5 תל אביב
ת"ד 50052, מיקוד 61500



טל: 03-5606069
פקס: 03-5601384



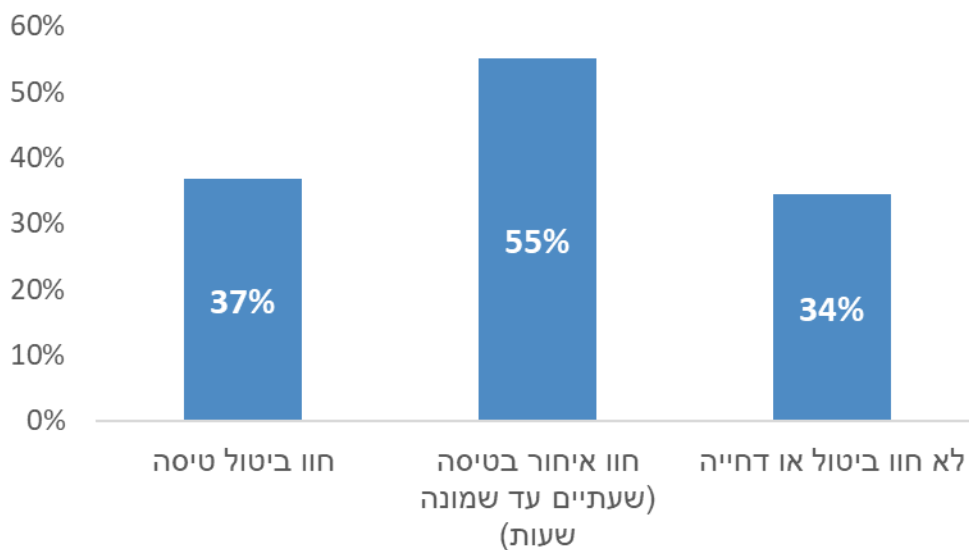
INFO@EMUN.ORG
WWW.EMUN.ORG

היקף התופעה של איחורי וביטולי טיסות -

הנתונים שעולים מהסקר מעידים על היקף נרחב של תופעת ביטולי הטיסות ואיחורי הטיסות בשלוש השנים האחרונות.

← 37% ממי שטסה בשלוש השנים האחרונות חווה ביטול של טיסה.

← 55% ממי שטסה בשלוש השנים האחרונות חווה דחייה של טיסה (בין שעתיים לשמונה שעות).



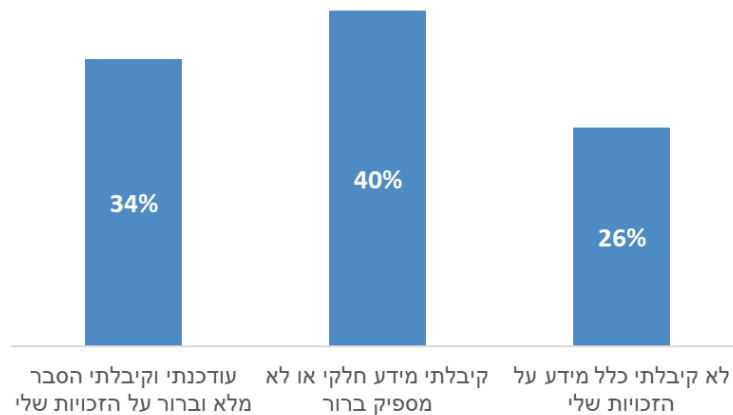
לאחר מדידת היקף תופעת האיחורים והביטולים ביקשנו להבין לעומק מה הוצע על ידי חברות התעופה לצרכניות וצרכנים שחוו ביטול או איחור בטיסה, וכיצד הם תופסים את חוויית השירות שהם קיבלו מחברת התעופה.

כיצד חברת התעופה התנהלה לאור ביטול הטיסה שחוויית?

← 26% העידו כי חברת התעופה לא סיפקה להם מידע כלל אודות הזכויות שלהם בעקבות ביטול הטיסה, 40% דיווחו כי הם קיבלו מידע חלקי ולא ברור, 34% העידו כי קיבלו מידע מלא וברור.

← ממצאים דומים עלו כששאלנו את משתתפי הסקר לגבי התנהלות חברת התעופה במצב של דחיית הטיסה ב-5 עד 8 שעות.

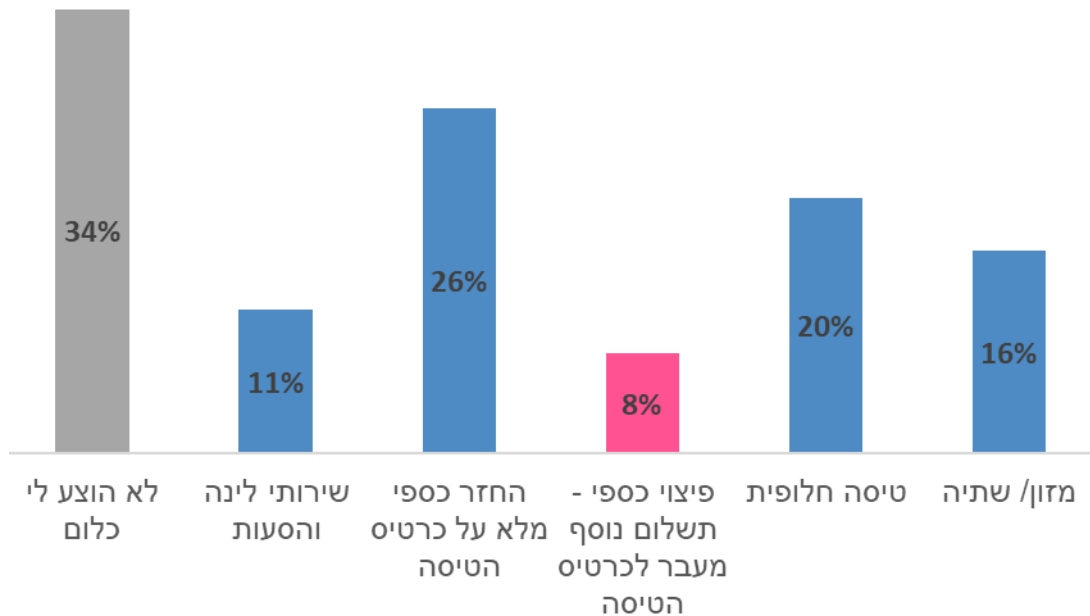




מה הוצע לך בעקבות ביטול הטיסה?

← על פי חוק שירותי תעופה ביטול ואיחור של טיסה מקנה לצרכנים במקרים מסוימים הטבות:

שירותי סיוע (מזון, שתייה, לינה), השבת התמורה לכרטיס או כרטיס טיסה חלופי (לבחירת הצרכן) ובנוסף פיצוי כספי (סכום כסף נוסף שנקבע לפי מרחק הטיסה). בעקבות הקושי הרב במימוש הטבות החוק (קושי שבא לידי ביטוי גם לפני המלחמה אבל ביתר שאת במהלכה), שאלנו את משתתפי הסקר מה הוצע להם על ידי חברת התעופה עקב ביטול הטיסה שחוו?



← ראשית ניתן לראות כי 34% ממי שחווה ביטול טיסה דיווח כי לא הוצע לו כלום מחברת התעופה

עקב הביטול, זאת אומרת הוא נותר למצות את זכויותיו ללא כל מידע או הכוונה מחברת התעופה או סוכן הנסיעות (שגם הוא על פי חוק אמור לסייע לצרכנים במיצוי זכויותיהם).

← סוגיית הפיצוי - רק 8% מהצרכנים שחוו ביטול טיסה דיווחו כי חברת התעופה הציעה להם פיצוי על

הביטול, זאת על אף שחוק שירותי תעופה מחייב את חברות התעופה במתן פיצוי. נדגיש כי בחוק קיימות מס' החרגות, למשל החרגה למתן פיצוי במקרה שהביטול נבע מנסיבות מיוחדות שלא היו בשליטת החברה, יחד עם זאת, אנחנו רואים שימוש תדיר של חברות התעופה בחריג זה לחוק, גם בתקופה הנוכחית, אבל גם בתקופה שקדמה למלחמת חרבות ברזל וגם אחריה.

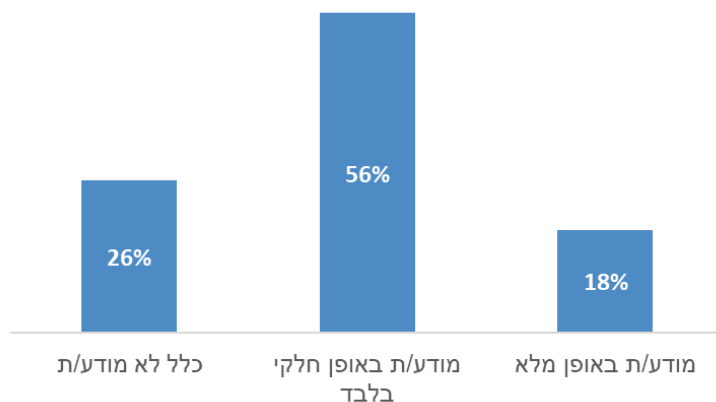
← אי אפשר שלא להתייחס גם לתפקידה של המדינה במצב - במסגרת התיקון לחוק שירותי תעופה

נקבעו מספר תקופות בהם חברות התעופה לא מחויבות בתשלום פיצוי (למשל מה-7.10.23 עד ה-30.11.23 ועוד שלושה פרקי זמן שמוגדרים בחוק). המלחמה עם איראן אירעה לאחר התיקון לחוק ועד היום נותרה ללא התייחסות, למרות כי בתקופה הזאת הייתה זאת מדינת ישראל שהחליטה על סגירת השמיים. המצב במסגרת מדינת ישראל לא קידמה הסכמה סביב תקופת מלחמת עם כלביא הותיר צרכנים רבים ללא תשובות בנוגע לשאלת הפיצויים ולשאלת כיסוי ההוצאות עקב הדחיות המרובות.

עד כמה אתה מרגיש שאתה מודעת לזכויותיך במקרה של ביטול או דחייה של טיסה?

← כרבע מהצרכנים (25%) מעידים כי הם לא מודעים כלל לזכויות הצרכניות שלהם במקרה של איחור או ביטול טיסה, ו-40% מעידים כי הם מודעים באופן חלקי בלבד.

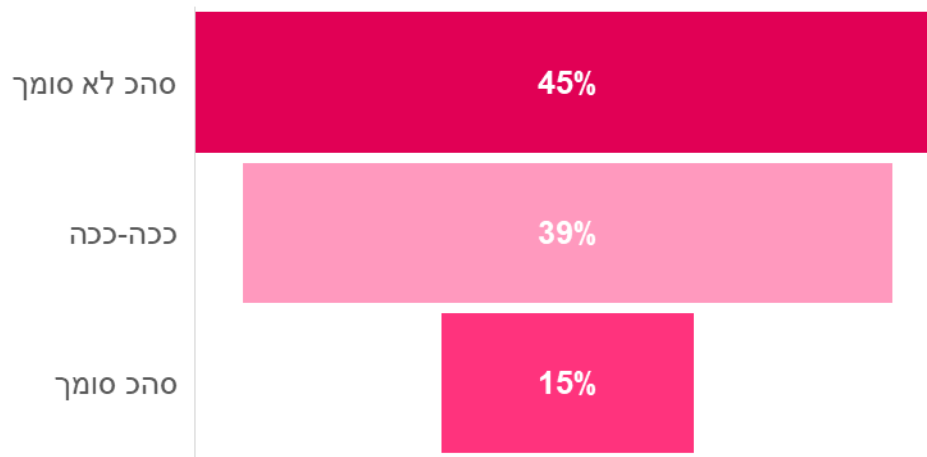
← הנתון הזה לא מפתיע והוא על פניו נשען על שתי סיבות מרכזיות: האחת, מורכבות חוק שירותי תעופה ומורכבות המוצר עצמו. השניה, העדר גילוי מספק מצד חלק מחברות התעופה. דבר שמעצים עוד יותר את הפער הצרכני המובנה ומביא לקושי של צרכנים להבין את זכויותיהם הצרכניות ולממשן בפועל.



עד כמה אתה סומך כיום על חברות התעופה שיטפלו במקרים של דחיות ממושכות וביטולים בצורה

הוגנת?

← בהמשך לממצאים שעלו בסקר, ביקשנו לברר בסקר את מידת האמון של צרכנים בחברות התעופה בטיפול במשברי איחור וביטול טיסות. מהממצאים עולה תמונה ברורה - **45% מהציבור לא סומך על חברות התעופה שיטפלו בצורה הוגנת בתופעות של איחור או ביטול טיסה.**



סיכום ומסקנות

- תופעת איחורי וביטולי הטיסות היא תופעה נרחבת בשנים האחרונות. 2 מתוך 3 נוסעים בשלוש השנים האחרונות חוו איחור או ביטול של טיסה.
- הצרכנים הישראליים אינם מספיק מודעים לזכויות הצרכניות שלהם במסגרת חוק שירותי תעופה ומביעים חוסר אמון בחברות התעופה בכל הנוגע לטיפול הוגן במשברי איחור או ביטול טיסה.
- צרכנים חווים קושי רב במימוש הטבות במסגרת חוק שירותי תעופה.
- יש לפעול להגברת המודעות של צרכנים לזכויות שלהן: דרך קמפיינים ייעודיים ודרך הגברת חובת הגילוי של חברות התעופה כלפי הצרכנים.
- יש לייצר מנגנוני בירור מחלוקות לפני תביעה מול חברות התעופה (ADR) בדומה למנגנונים הקיימים באיחוד האירופי.

