

# לשלם את כרטיסי הטיסה רק בעת הצ'ק אין

Posted on 12 באוקטובר 2020 by עמי אטינגר



דרישה כזו עלתה באיחוד האירופי בעקבות עצירת ההחזרים לנוסעים שטיסותיהם בוטלו בגין משבר הקורונה, לעומת זאת חברות התעופה מתנגדות

**Categories:** תעופה, ראשי  
**Tag:** תעופה, כרטיסי טיסה

כאשר חברת ארקיע מסרה, כי החל מה-14 בחודש היא תאפשר לרוכשי כרטיס טיסה, במחיר החל מ-99 דולר לכיוון לאדם, לבטל את הכרטיס עד 3 ימי עסקים למועד הטיסה ללא עלות, היה בכך עבודה חשיבות בתחום השיווק, אך לא פחות מכך עלתה שוב את חשיבותם של התשלומים מראש בתעשיית התעופה, בשמירה על תזרים המזומנים של החברות. מעשית מדובר בהלוואות ללא ריבית שרוכשי הכרטיסים מעניקים לחברות התעופה.

בעקבות הקשיים של חברות התעופה במשבר הקורונה להחזיר לנוסעים את תשלומי כרטיסי הטיסות שבוטלו, החלו לצוץ באיחוד האירופי דרישות, שאולי הגיע הזמן להנהיג תשלום עבור כרטיסי טיסה שאינו מחייב תשלום מראש, ולחייב את הלקוחות רק עבור טיסות מתקיימות, כשהתשלום מתבצע בעת הצ'ק אין. חברות התעופה מתנגדות לדרישה, בגלל שחלק חשוב בעסקיהן מושתת על בסיס התשלומים מראש.

## תחזוקת מנועי הפעילות

שיטת ניהול העסקים על בסיס תשלומים מראש לא ייחודית לתעופה היא קיימת גם במלונאות ובאתרי האטרקציות, אך ההתנהלות הזאת חזקה במיוחד בענף התעופה, שבה ביצוע פעולות שוטפות ועמידה בהוצאות מקורן לעיתים קרובות מכרטיסים עתידיים ששולמו מראש. תעופה היא תעשייה עם תנועות גבוהות בתזרים המזומנים ולכן היא זקוקה לזרם הכנסות קבוע כדי לתחזק את מנועי הפעילות שלה ברציפות. תשלומים מראש מספקים טוב את זרם ההכנסות הקבוע הנדרש.

## לא היו מזומנים להחזרת החובות לנוסעים

בימי שיגרה פועלת שיטת התשלומים מראש היטב. אך במשברים, כמו הפסקת הטיסות בעקבות אירועי 11 בספטמבר, ומשבר נגיף הסארס, היא החלה לחרוק. כשנפל כרעם ביום בהיר משבר הקורונה על תעשיית התעופה והשבית כמעט את כל הטיסות ובלם את ההכנסות, לא נותרו בקופות חברות התעופה מספיק מזומנים להחזיר את חובם לנוסעים, שטיסותיהם בוטלו.

חברות התעופה סירבו להחזיר את הכספים לנוסעים, עד שיצאה הוראה מטעם ועדת הכלכלה להתחיל להחזיר את הכספים לנוסעים ב-1 באוקטובר השנה, וגם הליך זה מתנהל עתה בעצלתיים. עצירת ההחזרים לנוסעים התרחשה גם בעולם. בלטו מאוד בעצירה זו דווקא חברות תעופה הגדולות, אך גם הבינוניות והקטנות, באישור שבשתיקה של הממשלות.

## הלוואות ללא ריבית

מתברר גם, כי לא רק צרכנים פרטיים העניקו הלוואות ללא ריבית לחברות התעופה בעולם באמצעות הסכמה לתשלומים מראש, אלא גם חברות קטנות, בינוניות וגדולות. כולן מחכות עתה לקבל החזרים ברמה של עד מאות אלפי אירו/דולר לכל אחת מהן. יש לציין, כי עצירת ההחזרים בגין כרטיסי טיסה שלא היו בשימוש, פגע מאוד בעסקים הקטנים יותר מאשר בחברות הגדולות, שגם הן נפגעו.

## דרישה לפתרון באיחוד האירופי

באיחוד האירופי הועלתה הצעת פתרון מתבקש לבעיה זו, שלפיה חברות תעופה לא יחייבו גביית תשלומים מראש עבור כרטיסי טיסה עד מועד הצ'ק-אין. מאחורי הצעה זו התייצבו סוכני נסיעות וחברות עסקיות רבות. הן החלו לגבש הצעה מעשית שבה הכסף יחליף ידיים רק בעת ביצוע הצ'ק אין. לדברי התומכים, לא רק ששיטה זו תגן על הצרכנים מפני חברות תעופה הנקלעות למשבר פיננסי, אלא היא גם תבטל את תהליך ההחזרים, שאינו יעיל ויקר לניהול.

יש לציין, כי חברות התעופה לא מעוניינות בשינוי שכזה והן מתנגדות לו בתקיפות. ממשיכות לראות את התקנות הנוכחיות נאותות ויעילות מבחינת בידול מוצרים וניהול אספקתם וחשוב יותר <sup>2</sup> כצינור תזרימי שאי אפשר לבטלו.