



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

26 אוגוסט 2008

ת"ק 5915-05-08 וקנין ואח' נ' השטיח המעופף
בע"מ

בפני כב' השופט משה סובל

תובעים 1. ענבל וקנין
2. צפיר סקלרסקי

נגד

נתבעים 1. השטיח המעופף בע"מ

פסק דין

1
2
3
4 1. עניינה של התובענה שלפנינו, בפיצוי התובעים בסכום של 15,377 ₪, בשל שינוי בטיסה
5 מרומא חזרה לישראל.
6

טענות התובעים

7
8
9 2. לטענת התובעים, בחודש אוגוסט 2007, רכשו מהנתבעת שני כרטיסי טיסה הלוך ושוב של
10 חברת "יורו פליי", מישראל לרומא. טיסת ההלוך נקבעה ליום 14.10.07 בשעה 05:05 לפנות
11 בוקר, וטיסת החזור לישראל נקבעה ליום 20.10.07 בשעה 23:55.
12 כשבועיים לפני מועד הטיסה לרומא, התקשרה נציגת השירות של הנתבעת, הגב' חן, לטלפון
13 הנייד של התובעת 1 והודיעה לה כי טיסת החזור מרומא לישראל הוקדמה לשעה 20:00.
14

15 3. התובעים הגיעו לרומא בטיסת ההלוך כמתוכנן וכל תביעתם נוגעת לטיסת החזור לישראל.
16 בעודם מצויים ברומא, ובמועדים שונים, שלפני, כ-36 שעות טרם מועד טיסת החזרה
17 לישראל, התקשרו התובעים לאשר פרטי הטיסה, בהתאם למספרי הטלפון שהופיעו על
18 כרטיסי הטיסה האלקטרוניים שהחזיקו בידם. אולם, כל מספרי הטלפון שהופיעו על גבי
19 הכרטיס הובילו למענה קולי בו ניתן היה לבצע רכישה של כרטיסים. התובעים לא התאיישו
20 וניסו לאמת פרטי הטיסה באתר האינטרנט של נמל התעופה "לאונרדו דה וינצ'י" ברומא,
21 שם מצאו כי הטיסה קבועה לשעה 00:00. בהיוועצות עם הנהלת המלון החליטו התובעים
22 להקדים ולהגיע לנמל התעופה כבר בשעה 18:00.
23



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

26 אוגוסט 2008

ת"ק 5915-05-08 וקנין ואח' נ' השטיח המעופף
בע"מ

- 1 4. בהגיעם של התובעים לנמל התעופה פנו הם לדלפקחברת "יורו פליי" כשבידם כרטיסי
2 הטיסה, וביצעו check-in. באותו מעמד לא נאמר לתובעים כי חל שינוי כלשהוא בפרטי
3 הטיסה וכן לא הוזכרה בפניהם טענה כלשהיא של "רישום יתר".
4
5 5. אלא, שבהגיעם של התובעים לשער העלייה של המטוס, נמסר לתובעים כי הם היו אמורים
6 לעלות על טיסה של חברת תעופה אחרת בשעה 20:00. עוד נמסר לתובעים, בשיחה טלפונית
7 עם נציגה ישראלית של חברת "יורו פליי", כי הטיסה של "יורו פליי" שקבועה לשעה 00:00
8 , כבר מלאה. עוד עדכנה הנציגה את התובעים כי נעשתה טעות חמורה וכי נציגת הנתבעת,
9 הגב' ענת, מודעת לעובדה שהם נותרו בשדההתעופה בשל "רישום יתר". התובעים נשלחו
10 לאסוף בחזרה את המזוודות שמסרו.
11
12 6. בעצת נציגת חברת התעופה, ניסו התובעים להשיג טלפונית את נציגת הנתבעת, גב' ענת, על
13 מנת שזו תסדר להם מקומות בטיסה שיוצאת לישראל בשעה 09:45 בבוקר. כל ניסיונותיהם
14 של התובעים להשיג מענה אנושי במספרי הטלפון של הנתבעים עלו בתוהו. רק בשעה 8:00
15 בבוקר הצליחו התובעים להשיג את נציגי הנתבעת אשר מסרו להם כי ענת תגיע רק
16 בשעה 9:00.
17 במענה לפנייתו של אביה של הנתבעת נמסר לו כי עליו לרכוש בעבור התובעים כרטיסי
18 טיסה חדשים. נציגי הנתבעת מסרו כי ענת מודעת לבעיית התובעים עוד מהלילה והנושא
19 יטופל על ידה בעת שתגיע למשרד. בלית ברירה, וחרף כך שבשיחה עם הגב' ענת הובהר
20 לאביה של התובעת כי עליו לרכוש שני כרטיסי טיסה חדשים, בחברת אל על בעלות של
21 \$680.
22
23 7. לבסוף, שבו התובעים ממרומא לישראל בטיסת אל-על, שנקבעה לשעה 21:20.
24
25 8. התובעים טוענים כי עברו חוויה טראומטית ומתישה בהיותם לבד בשדה התעופה גדול
26 לאחר חצות, מפוחדים, עייפים וללא כסף בכיסם, שכן את רובו נאלצו לנצל לטובת שיחות
27 טלפון לארץ.
28
29
30
31
32
33
34
35



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

26 אוגוסט 2008

ת"ק 5915-05-08 וקנין ואח' נ' השטיח המעופף
בע"מ

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18

9. טענות הנתבעת

10. ביום 30.9.07, כשבועיים טרם מועד יציאתם של התובעים לרומא, הודיעה נציגת הנתבעת טלפונית לתובעים כי טיסת החזור לישראל הוקדמה לשעה 20:00. במקביל לשיחה הטלפונית, נשלחו לכתובת הדואר האלקטרוני של התובעים כרטיסי הטיסה המעודכנים בהם הופיעה שעת הטיסה המעודכנת, תוך ציון שמו של המוביל האווירי ששונה גם הוא.

11. טענות התובעים בדבר אי הצלחתם לאשר את טיסת החזור, חסרות כל בסיס, שכן מספרי הטלפון המופיעים על הכרטיס משמשים את כלל לקוחות החברה לצורך אישור טיסות, ללא כל תקלות מיוחדות.

12. התובעים הפרו את חובתם לאשר הטיסה פרטי הטיסה בהתאם להוראות המופיעות על גבי הכרטיס ועל כן יש לייחס להם אשם תורם בשיעור מלוא סכום התביעה.

דיון

13. בדיון שהתקיים בפניי, שמעתי את עדות התובעים שניהם וכן את אביה של התובעת 1. מטעמה של הנתבעת הופיע נציג, מר אייל פרזון.

14. כבר כאן, המקום לציין, כי חרף כך שהתובעים ידעו לציין שמותיהם של נציגי הנתבעת עימם שוחחו במהלך התקשרותם עם הנתבעת (הן בעת ההזמנה והן משדה התעופה ברומא), לא מצאה לנכון הנתבעת לשלוח את אותם הנציגים להעיד מטעמה בדיון. הכלל הבסיסי והידוע בדיני ראיות בדבר הימנעות מהבאת ראיה, קובע, כי מעמידים בעל דין בחזקתו שלא ימנע מבית המשפט ראיה, שהיא לטובתו, ואם נמנע מהבאת ראיה שהיא בהישג ידו ואין לכך הסבר סביר, ניתן להסיק, שאילו הובאה הראיה היתה היא פועלת כנגדו. (י' קדמי, "על הראיות", חלק שלישי, עמ' 1648-1649).

15. אין מחלוקת בין הצדדים בדבר אחריותה של הנתבעת ליידע את התובעים על שינויים בפרטי הטיסה ובמועדה. וממילא, האחריות להודיע לתובעים על השינוי במועד הטיסה מוטלת איפוא על הנתבעת, בהיותה סוכנות הנסיעות שמכרה לתובעים את כרטיסי הטיסה. כשם שקיימים יחסים חוזיים בין המוביל האווירי לבין הנוסע בקשר להובלה עצמה, כך גם קיימים יחסים חוזיים בין סוכנות הנסיעות לבין הנוסע לגבי ההתחייבות לספק לנוסע "שירותי סוכנות נסיעות" כהגדרתם בחוק שירותי תיירות התשל"ז-1976, הכוללים בין היתר גם הזמנה או מכירה של כרטיסי נסיעה לחו"ל וכל הנלווה לכך. על סוכנות הנסיעות



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

26 אוגוסט 2008

ת"ק 5915-05-08 וקנין ואח' נ' השטיח המעופף
בע"מ

אף מוטלות חובות נוספות שנקבעו בתקנות שירותי תיירות (חובת גילוי נאות), התשס"ג – 2003, הכוללות בין היתר חובות גילוי מידע מהותי וכד'.

לענין זה ראה בר"ע 1293/07 **השטיח המעופף נ. ראובן ניב** (אתר נבו), שבו קבע בית המשפט המחוזי בתל-אביב כי החוזה שבין סוכנות הנסיעות לבין הנוסע כולל, בין היתר, אחריות כלפי הנוסע לגבי כל תקלה שנובעת מתיאום רשלני או לקוי של שירותי התיירות, לרבות אי מתן הודעה מראש על איחור משמעותי בטיסה, ובלבד שנודע לה אודותיו מבעוד מועד.

16. המחלוקת בתיק זה אינה נעוצה בזכות הנתבעת לבצע שינוי של חברת התעופה שכן, בהתאם להוראות המופיעות על גבי כרטיס הטיסה, רשאית הנתבעת להחליף ולשנות את המוביל והיא איננה מחוייבת לחברת התעופה המופיעה על גבי הכרטיס שהונפק לנוסע.

17. המחלוקת אם כן בתיק זה מתמקדת בשאלה העובדתית בדבר מסירת פרטי שינוי הטיסה, לרבות שינוי פרטי המוביל לידיעת התובעים.

18. בהתאם לראיות שהובאו בפניי, הנני קובע כי גרסתם העובדתית של התובעים לא נסתרה על ידי הנתבעת, ובהתאם לכך אני קובע כי הנתבעת הפרה חובתה ליידע את התובעים בדבר שינוי פרטי הטיסה, כפי שיפורט להלן.

19. ראשית, לא עלה בידי הנתבעת לסתור טענת התובעים כי כרטיסי הטיסה המעודכנים לא נשלחו אליהם באמצעות דואר אלקטרוני. הנתבעת לא הגישה כראייה מטעמה מסמך שיעיד כי הודעת דואר אכן נשלחה כפי טענתה. אין להסתפק לטעמי ברישום שנעשה על גבי הכרטיסים המקוריים שם נכתב בכתב יד "שלחתי גם ב – E-MAIL". נציג הנתבעת ביקש להגיש מסמך זה כראייה, זאת מבלי שנציגת השירות של הנתבעת שכתבה הדברים הובאה לדיון על מנת להגיש המסמך באמצעותה. הימנעות זאת מהבאתה יש לזקוף לחובת הנתבעת, שהרי מדובר בעובדת של הנתבעת אשר זהותה ידועה לנתבעת, ואף התובעים ציינו במסגרת כתב התביעה כי מדובר בנציגת השירות הגב' חן. עוד אוסיף כי עצם הכיתוב על גבי הכרטיסים איננו מעיד בהכרח כי הודעת הדואר אכן נשלחה הפועל.

20. יצויין כי במהלך הדיון אפשרתי לנציג הנתבעת להציג ראיות לטענה כי נשלחו לתובעים הכרטיסים לטיסה שהוחלפה, אך ראיה של ממש לא הוצגה.



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

26 אוגוסט 2008

ת"ק 5915-05-08 וקנין ואח' נ' השטיח המעופף
בע"מ

1
2 21. נציג הנתבעת הגיש במהלך הדיון את כרטיסי הטיסה האלקטרוניים המעודכנים, בתמיכה
3 לטענתו כי אלה נשלחו לתובעים באמצעות הדואר האלקטרוני. אלא שאין בהגשתם של אלה
4 כדי להעיד דבר וחצי דבר לעניין השאלה האם נשלחו אל התובעים והאם לאו. שכן, מדובר
5 בכרטיסים שנשלחו ע"י המוביל החדש לנתבעת ולא לתובעים.

6
7 22. בהתייחס לטענת התובעים כי לא הצליחו לאשר הטיסה במספרי הטלפון של הנתבעת אשר
8 הופיעו על גבי הכרטיס, הגיש נציג הנתבעת במהלך הדיון, לעיוני רשימה של נוסעים
9 שלטענתו אישרו את הטיסה באותם מספרי טלפון. אולם, אין ברשימה זאת כדי לגרוע
10 מטענת התובעים שכן, הנתבעת לא הוכיחה כי אותם נוסעים המופיעים ברשימה, ביצעו
11 כנטען את אישור הטיסה באותו מועד בדיוק, בו ניסו התובעים לעשות כן.

12
13 23. זאת ועוד, ראוי לציין כי הנתבעת אף לא מצאה לנכון לזמן מטעמה את נציגת השירות הגבי
14 ענת, על מנת לסתור טענות התובעים בדבר אי נכונותה של הנתבעת להקטין נזקם של
15 התובעים ולכלל הפחות לסייע בידם לחזור לישראל בטיסה שיצאה כבר בשעה 9:45 בבוקר.
16 לא מצאתי אשם תורם בהתנהלותם של התובעים.

נזקי התובעים

17
18
19
20 24. התובעים דורשים סכום של 15,377 ₪. התובעים צירפו אישור בגין חיוב בסך \$680 בגין שני
21 כרטיסי טיסה (סך השווה ל- 2,795 ₪). בנוסף נתבע סך של 588 ₪ בגין עלות שיחות טלפון
22 מרומא לישראל. צורף צילום כרטיס חיוג, כאשר לטענתם יתרת הסכום שולם לחיוג
23 באמצעות מטבעות. כן נתבע סך של 294 ₪ בגין עלות הוצאות אוכל ושתייה במהלך 27
24 שעות המתנה בשדה התעופה. לנזק נטען זה לא צורפו ראיות אולם מדובר בסכום סביר
25 להמתנה כה ממושכת. עוד נתבעה עלות 2 ימי עבודה של התובע 2, בסך 1,200 ₪, צורפו
26 תלושי שכר, וכן הפסד יום לימודים ראשון של התובעת 1 בסך 500 ₪. בגין עוגמת הנפש
27 שחוו ללא סידורי המתנה נאותים, נתבע סכום של 5,000 ₪. בנוסף דורשים התובעים לחייב
28 הנתבעת בתשלום פיצויים עונשיים בסך 5,000 ₪, זאת לנוכח ריבוי המקרים בהם היא
29 נתבעת בתביעות מסוג זה.

30
31 25. בהתאם לאמור, אני קובע כי על הנתבעת לשלם לתובעים את סכומי הנזק בגין: כרטיסי
32 הטיסה, שיחות טלפון, הוצאות אוכל ושתייה, הפסד יום עבודה אחד ונזק כללי, בסך כולל
33 של 9,277 ₪.
34 ההפסד הנתבע בגין יום לימודים נכלל בפיצוי הכללי.
35



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

26 אוגוסט 2008

ת"ק 5915-05-08 וקנין ואח' נ' השטיח המעופף
בע"מ

1
2
3 26. לא מצאתי לנכון במקרה זה לפסוק לנתבעת הוצאות עונשיות כפי בקשת התובעים.
4

5 27. ככלל, בית המשפט לא ייטה לפסוק פיצויים עונשיים במסגרת הליך אזרחי אלא במקרים
6 חריגים. הרציונל של פיצויים עונשיים אינו "ריפוי" או "תיקון" אלא עונש והרתעה. "רציונל
7 זה אינו פשוט ואינו מובן מאליו במשפט האזרחי, אך יוצדק במקרים חמורים במיוחד או
8 של פגיעה קשה בזכויות חוקתיות, ויש בו כדי לחזק הרתעה יעילה בשעה שאין המשפט
9 הפלילי חל"....."כעולה מכל אלה, החלטה על פיצויים עונשיים בתיק אזרחי היא עניין
10 חריג, במקרים מקוממים ומסלידים במיוחד, ובפרט כאלה שיש עמם מעין כוונה". (ע"א
11 9656/03 עזבון המנוח ברטה מרציאנו ז"ל נ. ד"ר זינגר יהורם, אתר נבו, ס' ל"ד בפסק
12 הדין). פסיקת פיצויים עונשיים מתמקדת בעיקר בעוולות כוונה או זדון כאשר התנהגות
13 המזיק ראויה לגינוי. (ראו בע"א 140/00 עזבון מכיאל אטינגר ז"ל נ. החברה לשיקום
14 ופיתוח, ס' 75 ואילך, וכן דיון רחב ומעמיק שם בשאלת פסיקת פיצויים עונשיים).
15

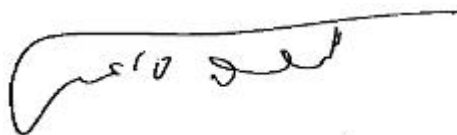
16 28. במקרה דנן הנני סבור כי התנהלותה הכושלת של הנתבעת והפרת חובתה כסוכנת נסיעות
17 מצאו ביטוי, מטבע הדברים, בסכום הפיצוי בגין עוגמת הנפש שנגרמה לתובעים.
18

סוף דבר

19
20
21
22 התביעה מתקבלת. הנתבעת תשלם לתובעים, סך של 9,277 ₪ בצירוף הפרשי הצמדה וריבית כחוק
23 מיום הגשת התביעה (25.5.08) ועד לתשלום בפועל. בנוסף תשלם הנתבעת לתובעים הוצאות משפט
24 בסך 500 ₪.
25

26 ניתן היום, כ"ה אב תשס"ח, 26 אוגוסט 2008, בהעדר הצדדים.

27
28 המזכירות תשלח העתק פסה"ד לצדדים.
29
30

31


משה סובל, שופט



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

26 אוגוסט 2008

ת"ק 5915-05-08 וקנין ואח' נ' השטיח המעופף
בע"מ