|  |
| --- |
| **בית משפט לתביעות קטנות בחיפה** |
|  |
| ת"ק 44957-07-15 עדי ואח' נ' אליטליה קומפגניה איראה איטליאנה אס. פי. איי בע"מ | 27 יול 201644957-07-15 |
|  |
| **הרשמת** | גילה ספרא - ברנע |
|  |
| **תובעים** | 1. יוסף עדי2. תמר עדי |
|  |
|  | **- נגד -** |  |
|  |
| **נתבעות** | 1. אליטליה קומפגניה איראה איטליאנה אס. פי. איי בע"מ2. אופיר טורס בע"מ |

**פסק דין**

|  |
| --- |
|   |

לפניי תביעת התובעים, שהזמינו באמצעות הנתבעת מס' 2 טיסות מישראל לרומא, ומשם למיאמי, ארה"ב, לינה במלון היאט ריג'נסי במיאמי לילה אחד, למחרת יציאה לשיט בן שבעה ימים לאיים הקריביים, שני לילות נוספים במיאמי, טיסה לניו יורק בחב' אמריקן איירליינס, שהות של שבעה ימים בניו יורק, וחזרה לארץ בטיסת הנתבעת מס' 1 דרך רומא.

החבילה הוזמנה בחודש מרץ 2015 בעלות 15,877 ₪, ששולמו לנתבעת מס' 2, והיציאה מהארץ נועדה ליום 8/5/15, כאשר טיסת ההמשך מרומא למיאמי היתה אמורה לצאת ביום 8/5/15 בשעה 09:50.

כידוע ביום 7/5/15 פרצה שריפה בשדה התעופה ברומא, חלק מהטיסות בוטלו, אך כשהגיעו התובעים לשדה התעופה נאמר להם שהטיסה תצא באיחור קל, ולשאלתם אם לא יפסידו את טיסת ההמשך, נאמר להם כי גם טיסות ההמשך מתעכבות. ההמראה נדחתה בשעתיים, ולאחר שנחתו ברומא, לא ניתן להם לעלות על טיסת ההמשך, בטענה שזמן העליה למטוס הסתיים ולא ניתן לעכב עוד את הטיסה. הטיסה החלופית שהוצעה להם היתה רק למחרת ולא הובטח להם מקום, הם איתרו טיסה בחברה אחרת לניו יורק ומשם למיאמי, נאלצו ללון לילה ברומא ללא הכבודה, הפסידו את הלילה שהזמינו במלון במיאמי, הגיעו למיאמי באיחור של יממה ואיחרו את היציאה לשיט. התובעים ביקשו לעלות על השיט בתחנה הבאה, באי סיינט תומס, נשארו לילה נוסף במיאמי, טסו ממיאמי לסיינ תומס, לנו בסיינט תומס, ואז עלו על השיט. כך הפסידו התובעים חלק מהשיט ונשאו בעלויות נוספות, יקרות ובלתי צפויות.

התובעים טוענים כי הנתבעת מס' 1 לא עשתה דבר על מנת למזער את הנזק, לא הודיעה על ביטול הטיסה, אף שהשריפה ארעה יום לפני המראת התובעים לרומא, היתה חסרת אונים בשדה התעופה ברומא, לא התאמצה לאפשר לתובעים, שאיתרו בעצמם את הטרמינל החלופי ברומא, לעלות לטיסת ההמשך, לא הציעה טיסה חלופית ודאית, ולא השתתפה בהוצאות שנגרמו להם עקב מחדליה.

התובעים טוענים כי הנתבעת מס' 2 אחראית אף היא כסוכנת נסיעות מנוסה, בהתחשב בכך שהתובעים, שיצאו ל"חופשת חייהם", התרו בפניה טרם ההזמנה כי הם חוששים שתקלה תביא לפגיעה בתכנית הטיול שלהם.

הנתבעת מס' 1, שחלקה בטיול מתמצה בתובלה אווירית מתל אביב לרומא ומרומא למיאמי ביום 8/5/15 ומניו יורק לרומא ומרומא לתל אביב ביום 24/5/15 ו-25/5/15, טוענת כי איחור התובעים לטיסת ההמשך נגרם עקב העומס והשינויים בסדרי הטיסות, עקב השריפה בשדה התעופה ברומא ביום 7/5/15. הנתבעת מתארת כי עקב השריפה בוטלו ונדחו טיסות רבות לרומא וממנה, בימים שאחרי השריפה, ומקום העליה למטוס הוחלף. הנתבעת טוענת כי פעלה בהתאם להוראות פקחי הטיסה, והיה עליה לתת מענה לאלפי נוסעים. הנתבעת טוענת כי אין לה כל שיקול דעת או השפעה על מועד סיום העליה למטוס. הנתבעת טוענת כי עשתה מאמץ לאתר עבור התובעים טיסה חלופית, אך ללא הצלחה. הנתבעת טוענת כי מדובר ב"כח עליון", והיא אינה אחראית להסדרת שהות התובעים במלון חלופי ולא לזכותם בעלות הטיסה.

הנתבעת מס' 1 טוענת כי פעלה כמוביל אווירי סביר, נקטה כל אמצעי שיכולה היתה לנקוט בו, ועל כן אמנת מונטריאול פוטרת אותה מכל אחריות לאירועים שאינם בשליטתה. הנתבעת מפנה בעניין זה גם לחוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה), תשע"ב-2012 (להלן: "חוק שירותי תעופה") ביטול טיסה בשל נסיבות מיוחדות שלא היו בשליטת המוביל ולא יכול היה למנוע את ביטולה. הנתבעת טוענת כי עשתה כל שביכולתה שלא לבטל את הטיסה, וכי הביטול היה מסב להם נזקים גבוהים יותר של אבדן כל החופשה. הנתבעת צירפה לכתב ההגנה את הדו"ח המתייחס לטיסה ולקוד סיבת ביטולה, ואת הנסיונות שעשתה לאתר טיסות דרך יעדים שונים למיאמי.

הנתבעת מס' 1 רמזה כי היה על הנתבעת מס' 2 לקבוע מרווח זמן גדול יותר בין הנחיתה במיאמי לעליה על השיט, על מנת לקחת מרווח בטחון, במקרה של תקלות, שידוע שמתרחשות בטיסות בינלאומיות, כגון מזג אויר, תקלה טכנית או אירועים מסכלים כמו השריפה.

הנתבעת מס' 2, סוכנת נסיעות, טוענת כי היתה רק מתווכת בין התובעים לנתבעת מס' 1 בעניין ריכשת כרטיסי הטיסה, וכי לא היתה לה כל שליטה על האירועים. הנתבעת טוענת כי האירוע לא היה צפוי, ולכן לא היה מקום לקבוע טיסה למיאמי במרווח של יומיים מהיציאה לשיט, אף כי אם היו התובעים מבקשים זאת, היה הדבר מבוצע ע"י הסוכנת. הנתבעת טוענת כי אף שהשריפה היתה ידועה יממה לפני טיסת התובעים, הרי שהנתבעת מס' 1 לא הודיעה על ביטול הטיסה, על כן לא יכולה היתה הנתבעת מס' 2 לעשות דבר. הנתבעת מס' 2 מציינת כי עם שובם של התובעים סייעה להם בהעברת פנייתם לנתבעת מס' 1, ואף ניסתה לזרז את תשובתה, אך התובעים מיהרו להגיש את התביעה ולצרף את הנתבעת מס' 2 ללא הצדקה. הנתבעת טוענת כי קיימה את כל חובותיה במסגרת תפקידה כסוכנת נסיעות, וכי אין עליה כל אחריות לפי החוק.

הנתבעת טוענת כי התובעים הזמינו בעצמם את בית המלון במיאמי, לה לא היתה שליטה על האירועים, והתובע יצר עימה קשר לראשונה לאחר שנחתם במיאמי ואיחר את היציאה לשיט. הנתבעת טוענת שסייעה לתובעים בתקשורת עם חברת השיט, על מנת לאתר את מקום הגינה הבא, ואשר הם רכשו בעצמם כרטיסי טיסה לשם ועלו על הספינה בחלוף שלושה ימים, בהם ממילא שטה הספינה רק בים. הנתבעת מסכמת כי קיימה את חובותיה, שהסתיימו בהפניית התובעים אל הנתבעת מס' 1 וקידום הפניה אליה וקבלת התשובה.

בדיון העידו התובעים, והשמיעו הקלטות של שיחות טלפון עם גב' דורית, סוכנת הנסיעות מטעם הנתבעת מס' 2 (לאחר הדיון הוגשה ההקלטה על גבי תקליטור, לו האזנתי). מטעם הנתבעת מס' 1 העידה נציגת המכירות, גב' טבראני ומטעם הנתבעת מס' 2, גב' דורית גרין ומר עופר ביטון, מנהל המכירות האזורי.

כל צד חזר על טענותיו.

**דיון והכרעה**

טענות הנתבעת מס' 1 להעדר אחריות בנסיבות זהות לנסיבותיהם של התובעים (הטיסה שהיתה אמורה לצאת מישראל ביום 8/5/15 בשעה 5:55 והשריפה בשדה התעופה ברומא), נדחו בתיק דומה (ת.ק. (קריות) 6557-07-15 ברגר נ' אשת ואליטליה, 2.3.2016, מופיע בנבו).

גם אני קובעת כי במועד, בו טסו התובעים, היו תוצאות השריפה ידועות לנתבעת, והיה עליה להציג לפני התובעים את כל האפשרויות בהתחשב בהמראת הטיסה מישראל באיחור של שעתיים לטיסת קישור ברומא וממנה ליעד נוסף.

"10. אין ספק כי לנתבעת לא היתה שליטה על השריפה שקרתה ולא על תוצאותיה, אולם לנתבעת היתה שליטה על דרך התנהלותה בעקבות אותה שריפה ותוצאותיה. השריפה ארעה כ-30 שעות קודם לנסיעתם של התובעים. לנתבעת סניף בארץ וכפי שהעידה נציגת הנתבעת , מדי יום יש 4 טיסות שיוצאות מישראל לאיטליה. כאשר נודע לנתבעת על השריפה היה עליה להודיע לנוסעים, בעיקר אלו בעלי טיסת המשך, בדבר תוצאות השריפה והאפשרות כי יהיו שינויים או עיכובים עקב המצב בשדה התעופה ברומא.

11. גם אם לא עלה בידי הנתבעת לעשות כן קודם למועד הטיסה, הרי שמשידעה ביום הטיסה כי הטיסה יוצאת באיחור מישראל לרומא וכי בין נוסעיה גם נוסעים שטסים בטיסת המשך, של הנתבעת בכרטיס שרכשו מאת הנתבעת, היה על הנתבעת , לפנות לתובעים , ששהו כבר בשדה התעופה, ולעדכן אותם כי טיסתם מתעכבת, בשל כך יפסידו את הטיסה לוורונה, וייתכן כי יהיה קושי במציאת טיסה אחרת, כך שיוכלו להתארגן עוד באותו יום לנסיעה ברכבת לוורונה" [ההדגשות במקור, ג.ס.ב].

הטיסה, שרכשו התובעים מאת הנתבעת מס' 1 מת"א לרומא ומשם למיאמי, הינה טיסה אחת, הכוללת חניית ביניים (סעיף ההגדרות בחוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה), תשע"ב-2012, ת.ק. (תל אביב יפו) 8866-12-15 **ליברמן נ' אליטליה**, 1.4.2016, מופיע בנבו).

מכאן כי התובעים זכאים לסעדים בגין טיסה שבוטלה, והנתבעת אינה זכאית להגנה בגין כח עליון.

התובעים הוכיחו כי הנתבעת לא מסרה להם את כל הפרטים שהיו בידיה, אף הטעתה אותם כי אין חשש שיאחרו את טיסת ההמשך, לא הציעה להם כל מענה לצורך ללון ברומא, אף לא הבטיחה להם מקום בטיסה חלופית. הנתבעת גם לא השיבה לפניית התובעים, אף שהגיעה לפני יום 30/6/15, אז כבר נשלח מכתב עו"ד פלד (נ/1). לא ברורה הסיבה להחתמת המכתב בחותמת "נתקבל" רק ביום 23/7/15 ובמיוחד לא טענת נציגת הנתבעת בדיון כאילו התביעה התקבלה כבר ביום 15/7/15 [התביעה הוגשה ביום 22/7/15 ולא לפני כן, ג.ס.ב.]. איני מקבלת את טענת הנתבעת לפיה הזמן הסביר, בו על הנתבעת להשיב לנוסעים, הינו חודשיים-שלושה.

הסיכום הינו סעיף 6(ה) לחוק שירותי תעופה לא חל על הנתבעת בנסיבות המקרה דנן:

"בלי לגרוע מהוראות סעיף קטן (ג), נוסע שטיסתו בוטלה לא יהיה זכאי לפיצוי כספי כאמור בתוספת הראשונה, אם מפעיל הטיסה או המארגן הוכיח כי התקיים אחד מאלה:

(1)הטיסה בוטלה בשל נסיבות מיוחדות שלא היו בשליטתו, וגם אם היה עושה כל שביכולתו-לא היה יכול למנוע את ביטולה בשל אותן נסיבות".

חוק שירותי תעופה גם קובע את חובות המוביל לתת לנוסע הודעה מראש, למנות מי שיתן שירותי סיוע בשדה התעופה, ולתת לנוסעים שירותי סיוע, מזון ומשקאות, אירוח בבית מלון, הסעה ופיצוי כספי. סעיף 11 קובע פיצויים לדוגמה בגין אי קיום הוראות החוק, ביניהן מתן הטבות.

אני מוצאת כי התובעים עשו להקטנת נזקם, והם זכאים לפיצוי בגין כל הוצאותיהם בעין או בפיצוי לדוגמה, לפי הגבוה.

אני קובעת כי התובעים אינם זכאים לפיצוי על אובדן חצי מהשיט, שכן מדובר היה בימים של שיט בים, בהם שהו במיאמי ובסיינט תומס, ויקבלו על כך פיצוי. על הפסד חלק מהשיט וכל הטרדה, אי הוודאות ועגמת הנפש, אני מחליטה לפצות את התובעים במעוגל בהשלמת הסכומים שהוציאו כלפי מעלה, והעמדת סכום הפיצוי הכולל על 10,000 ₪.

עלה מהתביעה ומשיחות הטלפון כי התובעים סבלו מתקלות רבות בנסיעתם, לרבות כאלה, שאינן תלויות בנתבעות כאן, ואין להטיל את כל עגמת הנפש וההפסדים על הנתבעות כאן.

הנתבעת מס' 2, סוכנת הנסיעות, לא הוכיחה מה פעלה לטובת התובעים מלבד משלוח המכתב לנתבעת מס' 1 ונסיונה לקדם את תשובתה של האחרונה. בעניין מעמדה של הנתבעת מס' 2 נקבע כי אין היא יוצאת ידי חובתה בהזמנת הטיסות מאת הספק, ועליה להעמיד את הידע המקצועי שלה ואת היכרותה עם הגורמים השונים לרשות הנוסעים, ולמסור להם כל מידע שיש לו חשיבות (ח"א 804/07 דיזנהויז נ' היועמ"ש, 13.10.2009, מופיע בנבו, סעיף 18 לפסק הדין).

אני מוצאת כי הנתבעת מס' 2 היתה אמורה לעדכן את התובעים על התקלות הצפויות בטיסתם, עקב השריפה, משנודעה, והיתה אמורה לסייע להם בחו"ל בצמצום הנזק. הנתבעת מס' 2 אינה סותרת את טענת התובעים כי חששו משיבושים, וביקשו מרווח זמן גדול יותר בין הנחיתה במיאמי לבין העליה לשיט. אני מקבלת את טענת הנתבעת מס' 2 כי לפי שיקול דעתה המקצועי היה די ביממה המתנה בין הנחיתה הצפויה לעליה לשיט, אך ניתן לראות בנסיבות המיוחדות של התובעים, שמיעטו לנסוע לחו"ל והתייחסו לטיול כ"טיול חייהם", והביעו זאת באוזני נציגת הנתבעת מס' 2, בקשה מיוחדת של התובעים, והיה עליה להמליץ להם על יום לינה נוסף במיאמי. אני קובעת כי הנתבעת מס' 2 מילאה את חובתה בסיוע לתובעים בהעברת הפניה לנתבעת מס' 1, והתובעת אישרה זאת בשיחות הטלפון. בשיחות הטלפון ששמעתי התרשמתי כי לנתבעת מס' 2 היה עניין להעביר את האחריות לנתבעת מס' 1. בחלוקת התרומה של הנתבעת מס' 2 לנזקם של התובעים, אני משיתה על הנתבעת מס' 2 אחריות בשיעור 20%.

הסיכום הינו כי אני מחייבת את הנתבעת מס' 1 לשלם לתובעים לסילוק תביעתם את הסכום 8,000 ₪, ועוד 80 ₪ אגרה ו-400 ₪ הוצאות.

הנתבעת מס' 2 תשלם לתובעים לסילוק התביעה נגדה את הסכום 2,000 ₪, 20 ₪ אגרה יחסית ו-200 ₪ הוצאות.

החיובים הם מצטברים, אינם תלויים זה בזה, וישולמו ע"י כל אחת מהנתבעות, תוך 30 יום ממסירת פסק הדין.

**המועד להגשת בקשת רשות ערעור לבית המשפט המחוזי הוא 15 יום מיום מתן פסק הדין.**

המזכירות תשלח את פסק הדין לצדדים.

ניתן היום, כ"א תמוז תשע"ו, 27 יולי 2016, בהעדר הצדדים.

