



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 9421-07-08 רז נ' גוליבר תיירות בע"מ 1 בדצמבר 2009

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30
31
32
33
34
35
36
37
38

בפני כב' השופט אילן דפדי

תובע/נתבע שכנגד ישי רז

נגד

נתבעת/תובעת שכנגד גוליבר תיירות בע"מ

פסק דין

לפני תביעה ותביעה שכנגד בקשר עם ביטול הזמנת כרטיסי טיסה שבוצעה על ידי התובע באמצעות אתר האינטרנט של הנתבעת

טענות התובע בתמצית

התובע מבקש כי הנתבעת, שהינה סוכנות נסיעות, תשיב לו את דמי הביטול אותם גבתה ממנו שלא כדין. לטענתו, הוא הזמין עבורו ועבור בני משפחתו כרטיסי טיסה לטיול בפולין, וזאת באמצעות אתר האינטרנט של הנתבעת. התובע ביקש לבטל את ההזמנה, וזאת 11 יום לאחר ביצועה, ולמעלה מ-3 חודשים לפני מועד הטיסה. למרות שהתובע היה זכאי לקבל חזרה את התשלום כקבוע בחוק, הוא חויב בדמי ביטול גבוהים, מעל הקבוע בחוק. לדבריו, לכל היותר הנתבעת זכאית לחייבו בתשלום סך של 100 ₪ כדמי ביטול, וזאת בהתאם להוראות החוק להגנת הצרכן (להלן "החוק"). לאור זאת מבקש התובע, כי הנתבעת תשיב לו את מלוא הסכום שגבתה ממנו בניכוי 100 ₪. כן הוא מבקש לחייב את הנתבעת בתשלום פיצויים עונשיים לאור התנהלותה. סכום התביעה הועמד על סך של 10,000 ₪.

טענות הנתבעת בתמצית

להגנתה, טענה הנתבעת כי כרטיסי הטיסה שרכש התובע נרכשו מהמוביל האווירי "טורקיש איירליינס". התמורה הועברה למוביל. לאחר שהתובע ביקש לבטל את העסקה, נעתרה לכך הנתבעת ללא תנאי. הנתבעת הודיעה על כך למוביל האווירי והשיבה מיוזמתה לתובע, עוד קודם להגשת התביעה, את כל הכספים שהיו בידיה במועד הביטול בניכוי דמי ביטול בשיעור המותר לפי חוק. בהתאם לסעיף 14 (ה)(ב)(1) לחוק הגנת הצרכן, זכאית היא לקזז דמי ביטול בסך של 100 ₪ בגין כל אדם הכלול בהזמנה. המוביל האווירי גבה דמי ביטול ואלה נותרו בחזקתו. הנתבעת טוענת כי לאור סירובו של המוביל להשיב את הכספים, אין מקום לצפות ממנה לשלם כספים אלה שאינם ברשותה. לאור כל זאת, דין התביעה להדחות.

הנתבעת הגישה כתב תביעה שכנגד. בפתח כתב התביעה שכנגד, טענה הנתבעת, כי על אף האמור בכתב ההגנה, היא בחרה להשיב לתובע את דמי הביטול אותם גבה המוביל האווירי בסך של 509 ₪, ולהגיש כנגד הנתבעת כתב תביעה שכנגד לתשלומם. כתב התביעה הוגש בהסתמך על הוראות סעיף 14 ה (ג) לחוק. לדבריה, מאחר שההזמנה והביטול נעשו כולם מרצונו החופשי של התובע, הרי הוא זה שצריך לשאת בנזקים הנובעים מכך. התובע ידע מלכתחילה על דמי הביטול אותם גובה המוביל האווירי.



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 9421-07-08 רז נ' גוליבר תיירות בע"מ 1 בדצמבר 2009

תמצית הדיונים שהתקיימו לפני

בדיון הראשון שהתקיים לפני שמעתי את טיעוני הצדדים. במהלך הדיון התעוררה השאלה: האם פניה מוקדמת יותר של הנתבעת למוביל בבקשה לבטל את הטיסה הייתה גורמת לזיכוי הנתבעת במלוא החזור.

בדיון השני העיד סמנכ"ל הנתבעת, מר אהרון סבג. זה העיד כי אין חשיבות למועד ביטול ההזמנה. לדבריו, כרטיס הטיסה נמכר לנוסע מסוים, ולא ניתן להעבירו לאדם אחר ללא תשלום דמי ביטול למוביל. מר סבג העיד על הסיטואציה הבעייתית בה מצויה הנתבעת, אשר נדרשת על פי הוראות החוק להשיב כספים ללקוחות המבטלים הזמנתם, ומנגד נושאת בתשלום דמי ביטול למוביל האווירי.

דיון והכרעה

לאחר שעיינתי בכתבי הטענות ושמעתי את טיעוני הצדדים, החלטתי לקבל חלקית את התביעה העיקרית ולדחות את התביעה שכנגד.

התביעה העיקרית

סעיף 14 ג (ו) לחוק מגדיר כדלקמן:

"מחיר הנכס" - מחירו הכולל של הנכס או של השירות, לרבות דמי ההובלה וכן כל תוספת או הוצאה אחרות שיחולו על הצרכן;

"עסקת מכר מרחוק" - התקשרות בעסקה של מכר נכס או של מתן שירות, כאשר ההתקשרות נעשית בעקבות שיווק מרחוק, ללא נוכחות משותפת של הצדדים לעסקה;

"שיווק מרחוק" - פניה של עוסק לצרכן באמצעות דואר, טלפון, רדיו, טלוויזיה, תקשורת אלקטרונית מכל סוג שהוא, פקסימיליה, פרסום קטלוגים או מודעות, או באמצעי כיוצא באלה, במטרה להתקשר בעסקה שלא בנוכחות משותפת של הצדדים, אלא באחד האמצעים האמורים."

במקרה דנן, ברור כי עסקינן בעסקת מכר מרחוק. התובע התקשר עם הנתבעת באמצעות אתר האינטרנט ולפיכך ברור כי לא הייתה נוכחות משותפת של הצדדים. מחיר השירות שסופק על ידי הנתבעת, כלל גם את הסכום ששולם למוביל האווירי. מאחר שכך הם פני הדברים, זכאי התובע לבטל את הזמנתו בתוך 14 יום, וזאת בהתאם להוראות סעיף 14 ג (ג) לחוק כדלקמן:

"בעסקת מכר מרחוק רשאי הצרכן לבטל בכתב את העסקה –

(1) בנכס - מיום עשיית העסקה ועד ארבעה עשר ימים מיום קבלת הנכס, או מיום קבלת המסמך המכיל את הפרטים האמורים בסעיף קטן (ב), לפי המאוחר מביניהם;

(2) בשירות - בתוך ארבעה עשר ימים מיום עשיית העסקה, ובלבד שביטול כאמור ייעשה לפחות שני ימים, שאינם ימי מנוחה, קודם למועד שבו אמור השירות להינתן."

מלשון החוק עולה כי הוראה זו אינה ניתנת להתניה, שכן זו נועדה להגן על הצרכן. טענת הנתבעת כי התובע ידע כי ביטול ההזמנה כרוך בתשלום דמי ביטול, אין בה כדי להוות ויתור על זכותו להשבת דמי ביטול אלה. אכן, צודקת הנתבעת כי המצב בו היא מצויה הינו בעייתי. מצד אחד נדרשת



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 9421-07-08 רז נ' גוליבר תיירות בע"מ 1 בדצמבר 2009

1 הנתבעת על פי הוראות החוק להשיב כסף לתובע, ומנגד היא נושאת בתשלום דמי ביטול למוביל
2 האווירי. על עניין זה עמדתי בפסק דין שניתן על ידי בעניין דומה - ראה ת"ק 1651-10-08 סידי נ'
3 איבריה נתיבי אויר ספרדיים ואח'.
4

5 כפי שקבעתי שם, הוראות החוק הן ברורות ובית המשפט אינו מוסמך לשנותן. הנתבעת יכולה
6 להימנע ממצב בעייתי זה אם תגיע להסדרים מתאימים עם חברות התעופה השונות עמן הנה מצויה
7 בקשר עסקי. אם הנתבעת אינה יכולה לעשות כן, שאז עליה להימנע מלבצע מכירה של כרטיסי
8 טיסה בדרך של עסקה מרחוק. במקרה כזה, על הנתבעת להזמין את לקוחותיה ולבצע את העסקה
9 בנוכחות שני הצדדים, לאחר שהלקוחות יקבלו הסבר על העסקה ותנאיה, לרבות תנאי ביטולה. אם
10 מבקשת הנתבעת בכל זאת לשווק את כרטיסי הטיסה בדרך זו, עליה לקחת בחשבון קיומה של
11 אפשרות כי יהיו לקוחות שיבקשו לבטל את העסקה דוגמת התובע במהלך התקופה הקבועה בחוק.
12 זו הייתה כוונת המחוקק ומתן פרשנות אחרת עלול לגרום לריקונה של הוראת החוק מתוכן.
13

14 התובע ניסה להוכיח באמצעות עד מטעמו כי מדובר בפעולה שיטתית של הנתבעת ולפיכך יש לחייבה
15 בתשלום פיצויים עונשיים. לא מצאתי כי בעדותו של עד זה היה להוכיח טענה זו. נתברר מדבריו כי
16 הוא ניתק כל קשר עם הנתבעת משך חודשים ארוכים מאז פנה אליה ולכן לא ניתן היה לדעת אם
17 נסיבותיו של מקרה זה דומות למקרה דנן. יש לציין גם כי העד מסר את עדותו מבלי שניתנה לנתבעת
18 אפשרות סבירה להיערך לקראתה ולבדוק את הנתונים של אותו מקרה. כאמור לעיל, ער אני
19 לבעייתיות בה מצויה הנתבעת. הטלת פיצויים עונשיים על הנתבעת במקרה דנן נראית לי בלתי
20 צודקת.
21
22

מהו סכום דמי הביטול אותו רשאית הנתבעת לגבות

23
24
25 סכום דמי הביטול אותו זכאית הנתבעת לגבות מהתובע עקב הודעת ביטול שנתן, הוסדר בסעיף 14
26 ה (ב) לחוק כדלקמן:

27 (ב) **ביטל צרכן חוזה לפי סעיפים 14א(ג) או 14ג(ג), שלא מהטעמים המנויים**
28 **בסעיף קטן (א) -**

29 (1) **יחזיר העוסק לצרכן, בתוך 14 ימים מיום קבלת ההודעה על הביטול,**
30 **את אותו חלק ממחיר העסקה ששולם על ידי הצרכן, יבטל את חיובו של**
31 **הצרכן בשל העסקה ולא יגבה מהצרכן סכום כלשהו, זולת דמי ביטול**
32 **בשיעור שלא יעלה על 5% ממחיר הנכס נושא החוזה או העסקה, או 100**
33 **שקלים חדשים, לפי הנמוך מביניהם;**

34
35 בסעיף ההגדרות - סעיף 1 לחוק - הוגדר צרכן כדלקמן:

36
37 **"צרכן" - מי שקונה נכס או מקבל שירות מעוסק במהלך עיסוקו לשימוש**
38 **שעיקרו אישי, ביתי או משפחתי;**
39

40
41 לדידי גם במקרה דנן הוראות החוק הן ברורות. הנתבעת זכאית לגבות דמי ביטול מכל אחד
42 מהאנשים שקיבלו שירות מהנתבעת והכלולים בהזמנה שכן כל אחד מהם הנו צרכן. הסכום
43 שהנתבעת רשאית לגבות בגין כל אחד מהכלולים בהזמנה, הנו בשיעור שלא יעלה על 5% ממחיר
44 העסקה המיוחס לכל אחד מהם או 100 ש"ח, לפי הנמוך שבהם.
45

התביעה שכנגד

46
47 בסעיף החוק עליו מסתמכת הנתבעת - סעיף 14 ה (ג) - נקבע כדלקמן:

48 **"אין בהוראות סעיפים קטנים (א) ו- (ב) כדי לגרוע מזכותו של עוסק לתבוע את נזקיו,**
49



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 9421-07-08 רז נ' גוליבר תיירות בע"מ 1 בדצמבר 2009

1 **בשל כך שערך הנכס פחת כתוצאה מהרעה משמעותית במצבו.**

2
3 הנתבעת טוענת כי שמאחר שהתובע ביטל את ההזמנה נגרם לה נזק בגובה דמי
4 הביטול אשר נותרו אצל המוביל. נזק זה היא מבקשת לגבות מהתובע.

5
6 אני סבור כי אין מקום לחייב את התובע בתשלום נזקי הנתבעת. התובע לא עשה כל דבר אשר גרם
7 לנזק לנתבעת למעט עמידה על זכותו שנתנה לו כחוק לבטל את ההזמנה בתוך המועד הקבוע לכך.
8 מי שפעל במקרה דנן בניגוד לחוק הנה הנתבעת, אשר לא הביאה לידיעתו של התובע במועד ביצוע
9 ההזמנה כי הנו זכאי לבטל את ההזמנה במהלך תקופת 14 הימים שמיום ההזמנה. בנסיבות אלה
10 קבלת התביעה שכנגד חותרת תחת הוראות החוק המחייבות השבת כספים לתובע ולכן אין בידי
11 לקבלה.

12
13 סוף דבר התביעה העיקרית מתקבלת בחלקה והתביעה שכנגד נדחית.

14
15 הנתבעת תשיב לתובע את סכום דמי הביטול אותם גבתה ככל שאלה גבוהים יותר מהסכום אותו
16 היא זכאית לגבות כאמור לעיל.

17
18 מאחר שהתביעה העיקרית התקבלה אך באופן חלקי ולאור דחיית התביעה שכנגד תשלם הנתבעת
19 לתובע הוצאות משפט בסך של 600 ₪.

20
21 הסכומים ישולמו בתוך 30 יום.

22
23 ניתן להגיש בקשת רשות לערער בבית המשפט המחוזי בתוך 15 יום.

24
25 **המזכירות תשלח פסק הדין לצדדים**

26
27 ניתן היום, י"ד כסלו תש"ע, 1 בדצמבר 2009, בהעדר הצדדים.

28


29 אילן דפדי, שופט

30
31
32