



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 17-10-45944 אפנג'ר ואח' נ' אשטמקר ואח'

לפני כבוד הרשמת בכירה טל כהן אלימלך

התובעים: 1. ליאת אפנג'ר
הנתבעים שכנגד: 2. גיל פדלון
3. רחל ממיט ביצ'ה

נגד

הנתבעת: שלגית אשטמקר
התובעת שכנגד:

פסק דין

התביעה שבפני עניינה דרישה של מטיילים לפיצוי בגין אובדן הנאה ועוגמת נפש שחוו בטיוול מאורגן שארגנה הנתבעת להודו ותביעה שכנגד שעניינה, פיצוי בגין פרסום ברשתות החברתיות ביחס לנתבעת ואשר הובילו להפסד השתכרות ופגיעה במוניטין.

רקע כללי וטענות הצדדים :

1. התובעים והנתבעים שכנגד (להלן: "המטיילים") רכשו מטיולי שלגית ברחבי הגלובוס, הנתבעת והתובעת שכנגד (להלן: "שלגית"/"מארגנת הטיולים") חבילת תיור שכללה, טיול מאורגן להודו (להלן: "הטיול" או "טיול מאורגן") בין התאריכים 24.9.2017 ועד ליום 5.10.2017.
2. לטענת המטיילים, במהלך הטיול הם נתקלו בחוסר מקצועיות וחוסר ארגון, לאורך הטיול היו שיבושים רבים וחוסר הלימה בין מה שהובטח למה שהתקבל בפועל. נטען בין היתר, כי המלונות היו ברמה נמוכה, ארוחות הבוקר היו דלות, לא היו מים חמים במלון, אטרקציות בוטלו ברגע האחרון כגון נסיעה בג'יפים, נסיעה ברכבת, ואתרים שהיו אמורים לבקר בהם היו סגורים. שלגית לא הייתה מיומנת דיה בארגון טיולים, היא הגיעה לא מצוידת בסיים מקומי, לא ביצעה הדרכה במהלך הטיול לנוכח חוסר ידע והכרת האתרים.
3. עוד טוענים המטיילים, כי לאורך הטיול הם נתקלו ביחס תוקפני מצד שלגית אשר לא היתה קשובה לצרכיהם, לא הסכימה לעצור להפסקת אוכל ושתייה ולא ליוותה את המטיילים לטיסה חזרה ארצה מאחר והמשיכה לטיול פרטי בתאילנד, ואף לא דרשה בשלום לווודא שהגיעו בשלום לביתם.



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 17-10-45944 אפנג'ר ואח' נ' אשטמקר ואח'

4. המטיילים מבקשים לחייב את שלגית לפצותם בגין אובדן הנאה ועוגמת נפש בסך של 33,400 ₪.
5. **מנגד**, טוענת שלגית, כי יש לדחות את התביעה על הסף. לטענתה, סופק לתובעים את כל אשר הובטח בתוכנית.
6. לטענת שלגית, הוסבר לתובעים טרם יציאתם לטיול המאורגן כי מדובר במלונות שאינם בעלי 5 כוכבים. כמו כן, חתמו המטיילים על "טופס רישום לטיול" בו הצהירו כי הם מודעים לעובדה שרמת המלונות ודירוגם נקבעת ע"פ משרד התיירות ההודי ולא ע"פ רמת דירוג ישראלית (עמוד 2 לכתב ההגנה- נספח 1).
7. כמו כן, עלות הטיול נאמד בסך של \$2,700. מדובר בטיול שאינו נמנה עם הטיולים היקרים המוצעים לתיירים ומשכך, ציפיה ללינה במלונות פאר אינה מתיישבת עם התמורה שהתקבלה על ידי המטיילים.
8. עוד טוענת שלגית, כי בטופס הרישום, הצהירו המטיילים כי הם מודעים לעובדה שמארגנת הטיול איננה אחראית על שירות בתי המלון ותקינות מתקניו בהתאם, לא ניתן להטיל עליה אחריות בגין טענותיהם כי ארוחות הבוקר דלות וטענות על אספקת מים חמים באופן שוטף. עוד הוסיפה, כי התנאים שהוצעו לתובעים בבתי המלון ענו על דרישותיהם באופן מספק דיו.
9. לטענת שלגית, המטיילים ידעו על התוכנית בשינויים של סדר ימי הטיול וכי מארגנת הטיול אינה אחראית לביטול ביקור עקב מאורעות שאינם בשליטתה. שלגית מציינת כי לא רק שכל הסיורים נערכו במלואם, המטיילים אף נהנו מסיורים שלא שילמו עבורם. ("טופס רישום לטיול"- נספח 1 לכתב ההגנה)
10. זאת ועוד, לפי שלגית, המטיילים קיבלו תמורה מלאה לכספם, ולכן יש לדחות את התביעה ולחייב את המטיילים בהוצאות.

תביעה שכנגד

11. לטענת שלגית, בשל התנהלות המטיילים במהלך הטיול, ועקב האיומים על הריסת שמה ברשתות החברתיות ואיומים על הגשת תביעות, נאלצה שלגית לצאת מגדרה ולחרוג מן "החבילה" שהוצעה למטיילים, ובכך התווספו הן הוצאות כלכליות והן זמן פרטי לצורך ריצוי המטיילים.
12. שלגית עותרת להשבת סכומי ההוצאות שלא נכללו בתוכנית והוצאו בשל הטעמים לעיל. כדלקמן- עלות 2 לילות במלון יקר באודיפור אשר לא היה כלול בתכנייה והתווסף להוצאותיה, בלית ברירה, ונסיעה ברכב פרטי עם שני נהגים פרטיים לשם נסיעת לילה לעיר דלהי ועלות נסיעה פנימית ברכב פרטי.



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 17-10-45944 אפנג'ר ואח' נ' אשטמקר ואח'

13. יתר על כן, שלגית עותרת לתשלום תשר שלא שולם לה בתור מלווה ישראלית בטיול לאור ליוויה המטיילים בזמנה הפנוי ובשל פניית המטיילים.
14. עוד טוענת שלגית, כי המטיילים פגעו בשמה, בשם עסקה ובמוניטין שלה ועותרת לפיצוי לפי חוק איסור לשון הרע, התשכ"ה-1965. המטיילים, פרסמו ברשתות החברתיות, בוואטס אפ, ועל גביי הדף העסקי שלה, פרסומי שיימינג ולשון הרע הנושאים דברי כזב ופוגעים אנושות בשמה ובעסקה.
15. ביום 10.6.2018 לאחר שהוגש כתב הגנה בו הודיעה שלגית כי בכוונתה להגיש כתב תביעה שכנגד, מיד לאחר מכן, לאור ההודעה הנ"ל, ערכו המטיילים את דברי פרסומיהם והסירו נתונים שלדעתם אינם נכונים.
16. לטענת שלגית, הפרסומים לעיל פגעו בעסקה וחדרו לתודעת לקוחות פוטנציאליים רבים. משכך, עותרת שלגית לקבלת פיצוי בגין אבדן של 9.5 חודשי עבודה.
17. התביעה שכנגד נאמדת על סך 30,050 ₪.
18. **מנגד**, לטענת המטיילים, עלות 2 הלילות במלון באודייפור התבקשה בשל כשל תמורה מצד שלגית. המלון המקורי אליו הובאו המטיילים אינו אפשר תנאים סבירים ללינה. כמו כן, טוענים הנתבעים כי מחירי המלונות המקוריים נמוכים יותר מכפי ששילמו בעדם.
19. עוד יוסיפו המטיילים, כי עלות הנסיעה ברכב הפרטי והן עלות הנסיעה הפנימית בתוך דלהי, התבקשו לאור החלטות חד צדדיות מצד שלגית שפגעו בלוח הזמנים של הנתבעים כנגד ולכן נאלצה שלגית לשנות את אמצעי התחבורה בעלות נוספת.
20. באשר לטענת התשר, טענו הנתבעים כי תשר הינו תשלום נוסף ולא מחייב בחוק לנותני שרות. הנתבעים הדגישו כי מעולם לא דרשו משלגית ליווי מעבר לשעות היום, אלא הציעו לאחרונה להצטרף מכורח חברתי ולא עסקי.
21. לטענת המטיילים, לתובעת שכנגד אין באמתחתה שירות לקוחות פעיל ומשכך אלו החליטו לפרסם ביקורת בכלי זה. לדידם, הביקורת הייתה עניינית וללא כוונת זדון. התלונות הופנו לעסק ולהתנהלות שלגית במהלך טיול ששילמו עבורו ממיטב כספם.

דין והכרעה:

22. בדיון שהתקיים בפניי ביום 16.07.17 (להלן: "הדיון") העידו המטיילים והגב' שלגית אשטמקר.
- הצדדים חזרו על טענותיהם כפי שהופיעו בכתבי הטענות.
23. דין התביעה העיקרית להדחות ודין התביעה שכנגד להתקבל בחלקה. להלן יובאו הטעמים המובילים למסקנה שלעיל.

התביעה העיקרית



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 17-10-45944 אפנג'ר ואח' נ' אשטמקר ואח'

תכנית הטיול

24. המטיילים צירפו לכתב התביעה טופס הרשמה הכולל את נהלי הטיול ומסגרת אחריותה של שלגית. במסמך זה מופיעה הבהרה לפיה: " הואיל וחברת 'טיולי שלגית ברחבי הגלובוס' פועלת כמקשרת וכמתווכת ישירה או בלתי ישירה בין המשתתפים בטיול לבין החברות השונות המספקות שירותים לטיול... אין היא אחראית בכל צורה שהיא לתקלות, שיבושים, עיכובים נזקים אחרים אשר עלולים להיגרם אי ואו ביצוע חלקי או לקוי של השירותים הקשורים בחברות אלו..."; וכך: " 'טיולי שלגית ברחבי הגלובוס' אינה אחראית לביטול או שינוי של ביקור באחד או יותר מאתרי הטיול שנגרמו במישרין ואו בעקיפין מגורמים שאינם בשליטתנו, כמו: כח עליון..."
25. שלגית הביאה ראייה כי המטיילים אכן חתמו כי קראו והבינו את כל האמור בטופס ההרשמה. (נספח 1 לכתב ההגנה) שכן הטופס משקף את מערכת ההסכמות החוזית בין הצדדים.
26. בנספח 1 לכתב ההגנה צוין, כי: " 'טיולי שלגית ברחבי הגלובוס' אינה אחראית על הפעלתו היום יומית של המלון ואו תקינות המתקנים במלון לרבות תקינות מערכותיו..."
27. בנספח 1 לכתב ההגנה – נאמר: " יתכנו שינויים בקביעת סדר ימי הטיול והביקורים. מסלול הטיול עלול להשתנות בשל אילוצי זמנים ועוד.. "

המסגרת המשפטית

28. ברור לכל כי בטיול מאורגן כאמור – לאור ריבוי השירותים וההסתמכות על ספקים שונים במדינות זרות – עשויים לחול שיבושים ותקלות, והמארגן עשוי לערוך שינויים בתוכנית, בלוח הזמנים ובשירותים.
- לענייננו, יפים הדברים שנאמרו במסגרת ת"ק (ת"א) 13183-10-15 יצחק סמאג'א ואח' נ' ר.ת. דיסקברי טיול עולמי בע"מ (ניתן ביום 30.07.16):
- "כאמור, שיבושים, תקלות ושינויים מהותיים עשויים להעמיד לנוסעים עילה לפיצוי. עם זאת, אין להטיל על מארגן הטיול אחריות בגין תקלות או שיבושים, שעשויים להתרחש בטיול מאורגן ושלא היה בהם כדי לשנות מאופי הטיול ורמתו או בגין תקלות או שיבושים המהווים זוטות [סעיף 4 לפקודת הנזיקין (נוסח חדש)], המוחל על מערכת היחסים החוזית מכוח עקרון תום הלב שבסעיף 39 לחוק החוזים (חלק כללי), תשל"ג-1793); סעיף 4 לתזכיר חוק דיני ממונות לפיו "לא תוגש תובענה בשלב מעשה קל ערך שאדם סביר לא היה מלין עליו"; ח"א (י-ס) 804/07 דיזנהויז יוניטורס נסיעות ותיירות (1979) בע"מ נ' היועץ המשפטי לממשלה (13.10.2009), סעיף 38 לפסק הדין, עמ' 32].
- לא כל אי-נעימות מהווה עילה לפסיקת פיצויים. הבחינה האם מדובר בתקלה או שיבוש



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 17-10-45944 אפנג'ר ואח' נ' אשטמקר ואח'

שאינן בהם כדי לשנות מאופי הטיול ורמתו או המהווים זוטות תיבחן לפי אמות מידה אובייקטיביות."

29. ב-ת"א (מחוזי מרכז) 5731-08-07 קיכל נ' בזק [פורסם בנבו] קבע כב' השופט פרופסור גרוסקופף כדלקמן:

"לא זו אף זו, כל הפעולות עליהן מצביעה בזק הן בגדר "דבר של מה בכך". כידוע החוק אינו עוסק בזוטות, לכלל זה יש אומנם ביטוי מפורש רק בפקודת הנזיקין (נוסח חדש) סעיף 4 שכותרתו "מעשה של מה בכך" אולם אני סבור כי הוא מהווה עיקרון כללי במשפט הישראלי ולו מכח החובה להשתמש בזכויות משפטיות בתום לב (סעיף 39 לחוק החוזים (חלק כללי)) החל על כל חיוב וכל פעולה משפטית מכח סעיף 61 (ב) לחוק. השוו גם סעיף 4 לתזכיר חוק דיני ממונות הקובע עיקרון יסוד לפיו "לא תוגש תובענה בשל מעשה קל ערך שאדם סביר לא היה מלין עליו".

דברים אלו יפים לענייננו.

30. המטיילים מעלים טרזניה באשר למספר עניינים נקודתיים אשר התרחשו במהלך הטיול: טענות הנוגעות לבתי המלון ואיכותם, טיולים ואטרקציות שבוטלו ברגע האחרון, חוסר התמצאות והכרות במסלול הטיול (טאג' מאהל לא זכרה את נקודת המפגש ועוד) וטענות כנגד היום האחרון בדלהי.

31. באשר לטענות הנוגעות לבתי המלון- שלגית הציגה בפני בית המשפט תמונות של המלונות מושא התביעה וחוות דעות רבות (פרוטוקול עמ' 10) המעידות כי המלונות בהם לנו המטיילים קיבלו דירוג הולם "טוב מאוד" לנוכח תקציב הטיול. מצאתי את עדותה מהימנה ואני מקבלת את גירסתה.

אין מקום לקבל את טענת המטיילים, מאחר והוסבר להם טרם יציאתם לטיול המאורגן כי מדובר במלונות שאינם בעלי 5 כוכבים, וכראייה הם שאלו האם לבוא עם תיק תרמילאות. כמו כן, חתמו המטיילים על "טופס רישום לטיול" בו הצהירו כי הם מודעים לעובדה שרמת המלונות ודירוגם נקבעת ע"פ משרד התיירות ההודי ולא ע"פ רמת דירוג ישראלית (עמוד 2 לכתב ההגנה- נספח 1).

חרף העובדה ששלגית לא היתה מחויבת בהתאם להוראות ההסכם להחליף מלון למטיילים- באודייפור, למעלה מן הצורך היא החליפה למלון יקר יותר ל- 2 לילות וזאת לנוכח התנהגות המטיילים שהתאפיינה בצעקות ואיומים וכדי לרצות אותם ולהשרות אווירה טובה בטיול.

באשר לטענות בדבר ארוחות דלות וכי לא היו מים חמים בשוטף- מעדותה של שלגית עולה כי בהודו אין מים חמים 24 שעות ויש לבקש מראש שיספקו מים חמים. ביום הראשון



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 17-10-45944 אפנג'ר ואח' נ' אשטמקר ואח'

שלגית ביקשה מראש שיחממו את המים, לרגל הגעתם באותו יום בשעה מאוחרת, ובשאר הימים בהתאם לדרישה מוקדמת של המטיילים. טענה זו לא נסתרה על ידי המטיילים ואני מוצאת את עדותה של שלגית מהימנה.

32. באשר לטענות בדבר העדר הדרכה, בתוכנית הטיול צוין שהמחיר כולל מדריכים מקומיים באתרים ומלווה ישראלי לאורך כל הטיול, נראה כי אין למטיילים בסיס לטענותיהם ומהעדויות עולה כי שלגית אכן ליוותה את המטיילים לאורך כל הטיול ודאגה בהתאם להסכם שמדריכים מקומיים ידריכו את המטיילים. דרישתם לביצוע הדרכה על ידה, איננה בהתאם להוראות ההסכם לנוכח התחייבויותיה לליווי בהתאם לתוכנית.

33. באשר לטיולים ואטרקציות שבוטלו ברגע האחרון

נסיעה ברכבת-מתוכנית הטיול אשר צורפה לכתב התביעה עולה כי אכן הובטחה נסיעת רכבת מאודפייר לדלהי.

מעדותה של שלגית עולה כי מאחר והוחלט לציפר את המטיילים ביום טיול מלא, חלף יום חופש, עם הדרכה וכניסה לאתרים, הנסיעה לנוי דלהי שונתה מאודיפור וג'דפור, ומשכך נדרש לבצע שינוי ולהזמין כרטיסים חדשים לרכבת וזאת על בסיס מקום פנוי, וכניסה לרשימת המתנה. מאחר ולא ניתן אישור בעבור רכישת כרטיסים לכל הקבוצה, ולאחר דין ודברים עם המטיילים וסירובם לנסוע באוטובוס ממוזג, החליטה שלגית ללכת לקראתם ושכרה רכב פרטי עם נהג פרטי בעלות יקרה, על חשבונה, וזאת על מנת להשביע את רצונם של המטיילים ושלא יפססו את הטיסה.

לא מדובר אפוא בשינוי מהותי או בשינוי שיש בו כדי לשנות מאופי הטיול, אשר מעמיד למטיילים עילה לפיצוי, אלא לכל היותר אי נוחות בשל נסיעה ממושכת יותר מנסיעה ברכבת.

נסיעה בג'יפים - לטענת שלגית היא עמדה בהתחייבויותיה ובהתאם לתוכנית הקבוצה ירדה מהמבצר בעזרת הג'יפ (עמוד 6 לכתב ההגנה), המטיילים לא העמידו תשתית ראייתית מספקת לסתור את האמור ומשכך דין טענה זו להידחות.

באשר לגנדי פארק - לטענת המטיילים האתר היה סגור לרגל אירוע. לטענת שלגית מדובר על יעד שלא היה מצוי במסלול המקורי ולא היו חלק מהתוכנית.

לנוכח הוראות ההסכם לפיו המטיילים הצהירו כי הם מודעים כי מארגנת הטיול אינה אחראית לביטול ביקור עקב מאורעות שלא בשליטתה לא מצאתי ממש בטענות המטיילים. התובעים הלינו כי נאלצו לשלם על ההסעה לשדה התעופה מאחר והודע להם כי ההסעה תצא מהמלון שהוזמן לקבוצה ולא מהמלון האחר אליו עברו המטיילים.

לא מצאתי ממש בטענות המטיילים, וזאת בשים לב לעובדה כי המטיילים החליטו, על דעת עצמם, ועל חשבונם, ביום האחרון לעבור למלון אחר. משבחרו כאמור לעבור למלון אחר,



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 17-10-45944 אפנג'ר ואח' נ' אשטמקר ואח'

- בהעדר הסכמה מטעם שלגית לספוג את עלות הנסיעה לשדה התעופה מהמלון החדש, אין להם להלין אלא על עצמם ולספוג על חשבונם את עלות הנסיעה לשדה התעופה.
35. לא מצאתי ממש בטענות המטיילים כי לא ידעו על המשך הטיול של שלגית בתאילנד וכי לא דרשה לשלום. שלגית הציגה הודעות ווטסאפ אשר נקראו על יד המטיילים בהן שלגית מתזכרת את המטיילים לשריין 3 מקומות בלבד מאחר ואיננה חוזרת איתם לישראל. לא הונחה תשתית ראייתית לטענת המטיילים כי ביום טיסה חזרה שלגית לא ענתה להם לשיחות וכי לא התעניינה בשלום.
36. מעיון בכתבי הטענות על נספחיהם ומעדויות הצדדים וטיעוניהם בדיון לפניי, עולה הרושם כי הטיול המאורגן מושא התביעה כלל לוח זמנים גדוש, פעילויות שונות מגוונות, טיסות, לינה במלונות, נסיעות רבות של מאות ק"מ וביקורים במקומות שונים ומגוונים בהודו. התרשמתי כי חרף מספר המשתתפים המועט, שלגית עשתה כמיטב יכולתה כדי שהטיול כשמו כן הוא יהא מאורגן מהנה ממצה ויכבד את המשתתפים בו.
37. ממכלול הראיות עולה, כי בסופו של יום לא נגרם נזק (ממוני) לתובעים. עדותה של שלגית, כי כל מה שהובטח לתובעים והוגש בתכניה התממש ברובו מלואו היתה אמינה בעיני. יתר על כן, עסקינן בעניינים של מה בכך ובזוטות אשר לא היה ראוי להגיש בגינם הליך משפטי.
38. אציין כי גם אם נגרם חוסר נוחות כלשהו לתובעים, לא מדובר באי נוחות אשר מצביעה על רשלנות מצד שלגית. לא כל חוסר נוחות ניתן לתרגם לרשלנות מצד מארגן הטיול, המצדיקה מתן פיצוי.
39. לדאבוני הרושם שקיבלתי הוא כי המטיילים, במקום למקד את תשומת ליבם בנעשה במסגרת קבוצתם, לא פסקו מלהלין על תנאי הטיול והתנהלותו בפועל. לא זו אף זו בחרו המטיילים לנקוט בגישה דווקנית, נוקשה ולעיתים אף לא מכבדת כלפיי שלגית ששימשה גם כמלווה ישראלית.
- "במשך הטיול ראיתי שזה הולך לכיוון של לעשות דווקא ולחפש, למרות שהכל היה בסדר.. למשל הם אמרו לי להביא להם מגבת מהקבלה.. אני כן ניסיתי לרצות אותם... הם אמרו לי בפנים: 'נהרוס לך את השם של החברה' " (פרוטוקול הדיון עמ' 9).**
40. אשר על כן, ומשמצאתי, כי השיבושים שאירעו במהלך הטיול, היוו לכל היותר אי נעימות, אשר בגינה שלגית פיצתה את המטיילים (נסיעה ברכב פרטי, והחלפת מלון כבקשתם, ליווי מעבר לשעות הנדרשות ומתן מענה לבקשות הבלתי נלאות מצד המטיילים), כאמור לעיל, הרי שלא מצאתי שבגין אי נעימות קצרות אלו יש משום רשלנות המצדיקה פיצוי.
41. לגופו של ענין, המטיילים לא עמדו בנטל להוכיח את רובן המכריע של טענותיהם כלפי שלגית.
- לאור האמור לעיל, אני דוחה את התביעה.



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 17-10-45944 אפנג'ר ואח' נ' אשטמקר ואח'

באשר לתביעה שכנגד

תביעת לשון הרע

42. עניינה של תביעה זו בפרסום שפרסמו המטיילים ברשתות החברתיות, בוואטס אפ ועל גבי הדף העסקי של מארגנת הטיולים שלגית ברחבי הגלובוס.
43. לטענת שלגית, המטיילים פגעו בשמה, בשם עסקה ובמוניטין שלה ועותרת לפיצוי לפי חוק איסור לשון הרע, התשכ"ה-1965.
44. לאחר הגשת כתב ההגנה המטיילים ערכו את דברי פרסומיהם והסירו נתונים מהפרסום הראשון.
45. לטענת שלגית, הפרסומים לעיל פגעו בעסקה וחדרו לתודעת לקוחות פוטנציאליים רבים. משכך, עותרת שלגית לקבלת פיצוי על סך 30,050 ₪.

הפרסום

46. למען הסדר הטוב, יובא להלן הפרסום המלא שפורסם על ידי המטיילים:
- "זהירות ממליץ לשקול שוב.**
- יצאנו עם טיולי שלגית ברחבי הגלובוס לראג'סטאן שבהודו (סה"כ 3 אנשים לא כולל אותה)**
- תכנון שהשתנה תכופות. התחייבות שלא התקיימו (ג'פים, רכבת לילה ועוד) חוסר תכנון בסיסי (היינו צריכים להתחנן לעצירת צהריים, לא הכירה מקומות בדרך).**
- בתי מלון מעופשים, שאין מים חמים, שהריחות בכל מלון שעברנו היה נורא (לא היה אפשר לישון).**
- אפילו לא טרחה להגיע לשדה התעופה, ולא בדקה אם הגענו בשלום.**
- בזבוז כסף וזמן – עוגמת נפש נוראית.**
- זה על קצה המזלג.**
- (כולנו חווינו את אותה חוויה וזה פוסט משלושתנו)."**
47. שלגית הדגישה, כי לאחר שהוגש כתב הגנה ערכו הנתבעים את הפרסום, להלן הפרסום המלא:

"ממליץ לשקול שוב.

יצאנו עם טיולי שלגית ברחבי הגלובוס לראג'סטאן שבהודו הכי חמור שהיא המשיכה לטיול והודיעה לנו ביום הטיסה להודו

אפילו לא טרחה להגיע לשדה התעופה, ולא בדקה אם הגענו בשלום.

עוגמת נפש נוראית.





בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 17-10-45944 אפנג'ר ואח' נ' אשטמקר ואח'

זה על קצה המזלג.

(כולנו חווינו את אותה חוויה וזה פוסט משלושתנו)."

דין והכרעה

השאלות המשפטיות העומדות להכרעה

48. השאלה הראשונה העומדת להכרעה היא, האם יש באמור משום פרסום לשון הרע של המטיילים על שלגית מארגנת הטיול. אם יקבע שכך הוא הדבר יש להוסיף ולהכריע האם עומדות למטיילים הגנות כלשהן מפני תביעה בעילת לשון הרע, שאם לא כן יש לקבוע מהו הסעד לו זכאית שלגית.
49. ברע"א 751/10 פלוני נ' אילנה דיין-אורבך [פורסם בבנו] (8.2.12) התווה כב' השופט י' עמית את "תרשים הזרימה" בתביעת לשון הרע כדלקמן:

"בשלב הראשון נבחנת השאלה אם הביטוי מהווה לשון הרע על פי אחת מארבע החלופות בהגדרה על פי סעיף 1 לחוק, והאם מתקיים יסוד הפרסום כמשמעותו בסעיף 2 לחוק. רק אם התשובה חיובית, עוברים לשלב הבא ובוחנים אם הביטוי נהנה מאחת החסינויות המוחלטות (פרסומים מותרים) הקבועות בסעיף 13 לחוק. אם נכנס הפרסום לדי' אמות אחת החסינויות, דין התביעה להדחות. אם לא כן, אנו עוברים לשלב הבא ובוחנים אם הפרסום מוגן על פי אמת המידה הקבועה בסעיף 14 לחוק על שתי רגליה – אמת בפרסום ועניין ציבורי. אם הפרסום אינו נהנה מהגנה זו, יש להמשיך ולבחון אם הפרסום מוגן בתום ליבו של המפרסם, בגדר אחת מהחלופות הקבועות בסעיף 15 לחוק במשולב עם חזקות תום הלב בסעיף 16. היה ונתברר כי הפרסום אינו נהנה מהגנת סעיף 14 או מהגנת סעיף 15, או אז עוברים לשלב הרביעי של הסעדים".

50. יחד עם זאת, הוסיף והבהיר השופט עמית:

"בחינת כל אחד מהשלבים לא נעשית באופן "סטריילי" במנותק מהשלבים האחרים. יש יחסי גומלין בין השלבים השונים, והקו התוחם ביניהם איננו חד כפי שעשוי להשתמע. כך, לדוגמה, עוצמת הביטוי הפוגע, עשויה להשליך על העניין הציבורי במסגרת הגנת אמת דיברתי בסעיף 14 לחוק או בבחינת תום-הלב במסגרת סעיף 15 לחוק... בהשאלה מתחומי משפט אחרים, ניתן לומר כי יש "מקבילית כוחות" בין השלבים השונים - ככל שהביטוי או הפרסום הפוגע הוא עוצמתי יותר, כך יידרש יותר בשלב ההגנות הקבועות בסעיפים 14-15 לחוק, ולהיפך".



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 17-10-45944 אפנג'ר ואח' נ' אשטמקר ואח'

51. להלן אלך בדרך כפי שהותוותה לעיל.

האם מהווה הפרסום משום לשון הרע

52. סעיף 1 לחוק קובע כי לשון הרע היא דבר שפרסומו עלול:

- "(1) להשפיל אדם בעיני הבריות או לעשותו מטרה לשנאה, לבוז או ללעג מצדם;
- (2) לבזות אדם בשל מעשים, התנהגות או תכונות המיוחסים לו;
- (3) לפגוע באדם במשרתו, אם במשרה ציבורית ואם במשרה אחרת, בעסקו, במשלח ידו או במקצועו;
- (4) לבזות אדם בשל מוצאו או דתו."

53. על מנת ללמוד האם מדובר בלשון הרע, יש לפרש את הביטוי, **בהקשר אובייקטיבי**, ולשאוב ממנו את המשמעות העולה ממנו, על פי אמות מידה מקובלות על האדם הסביר. פרשנות זו יש להשעין הן על מובנם הפשוט של דברי הפרסום המפורשים, והן על האמור "בין שורתיו", כפי שמכלול זה עשוי להתקבל ולהתפרש בעיני האדם הסביר (ע"א 89/04 ד"ר יולי נודלמן נ' נתן שרנסקי ואח', פורסם בנבו – 4.8.08).

54. משמעות האמור הינה אם כן, כי האמירה אינה תלויה בכוונת המפרסם או באופן שבו הובן הפרסום על ידי הנפגע. **המבחן הוא כאמור מבחן אובייקטיבי, והבחינה תהיה לפי המשמעות שקורא או שומע סביר היה מייחס למילים מושא התובענה** (ע"א 740/86 תומרקין נ' העצני, פ"ד מג(2) 334).

מעיון בפרסום מושא המחלוקת עולה, כי מספר אמירות בו, עשויות להתפרש, לפי המבחן האובייקטיבי, כפרסום לשון הרע, אשר עשוי לשים לבוז או ללעג את התובעת. המדובר באמירות הבאות (להלן: "**האמירות**"):

תכנון שהשתנה תכופות.

התחייבות שלא התקיימו

חוסר תכנון בסיסי

בתי מלון מעופשים, שאין מים חמים, שהריחות בכל מלון שעברנו היה נורא אפילו לא טרחה להגיע לשדה התעופה, ולא בדקה אם הגענו בשלום.

בזבוז כסף וזמן – עוגמת נפש נוראית.

55. קשה לחלוק על כך, כי הפרסום עלול בהחלט להשפילו, לבזותו ולפגוע במשלח ידו או מקצועו. האמירות דלעיל מציגות את שלגית מארגנת הטיולים באור שלילי שנועד ליצור כלפיה יחס של בוז מצד הקוראים את הדברים. אין חולק גם, כי פרסום שכזה עשוי לגרום לכך בעיניו של האדם הסביר, כי לא מומלץ לפנות לשלגית ולהתקשר עמה לטיול מאורגן, שכן מי ירצה לנסוע לטיול לא מאורגן עם מדריכה לא אחראית, שמזלזלת בלקוחות, לא





בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 17-10-45944 אפנג'ר ואח' נ' אשטמקר ואח'

מקצועית מבטיחה הבטחות ולא מקיימת: בע"א 723/74 הוצאת עיתון הארץ בע"מ נ' חברת החשמל לישראל בע"מ, פ"ד לא(2) 281, 300, ציין בית המשפט העליון, כי למובן הטבעי והרגיל של המילים אין להגיע תוך בידודן וניתוקן מהקשרן אלא נהפוך הוא, יש לראותן על רקע הכללי בו הובאו ובהקשר הדברים בו פורסמו.
56. מכאן שמתקיים בענייננו היסוד לפיו "הפרסום מהווה לשון הרע".

האם מתקיים יסוד הפרסום

57. סעיף 2 לחוק קובע "פרסום מהו":

- "(א) פרסום, לענין לשון הרע - בין בעל פה ובין בכתב או בדפוס, לרבות ציור, דמות, תנועה, צליל וכל אמצעי אחר.
(ב) רואים כפרסום לשון הרע, בלי למעט מדרכי פרסום אחרות:
(1) אם היתה מיועדת לאדם זולת הנפגע והגיעה לאותו אדם או לאדם אחר זולת הנפגע;
(2) אם היתה בכתב והכתב עשוי היה, לפי הנסיבות להגיע לאדם זולת הנפגע."

58. דומה כי אין ולא יכולה להיות מחלוקת כי המטיילים ביצעו "פרסום" בכתב וכי פרסום זה יועד לאנשים זולת הנפגע ואף הגיע בפועל לעשרות אנשים זולת הנפגע.

59. אמנם, אין החוק מציין במפורש דרך פרסום מסוג זה, באמצעות רשת האינטרנט, אולם כבר נפסק, כי "בהיעדר עידכון ראוי של דיני לשון הרע הקיימים מוטב להחילם 'בשינויים המתחייבים' מאשר להניח קיומה של לאקונה" (ר' רע"א 4447/07 רמי מור נ' ברק אי.ט.סי. (1995) חברה לשירותי בזק בינ"ל [פורסם בנבו] (25.3.10)). גם לאחרונה נפסק כי על פי הפסיקה הרווחת "גם פרסומים במרשתת ובפייסבוק כפופים לאיסורי לשון הרע בשינויים המחויבים", אף שנתרו לא מעט סוגיות בהקשר זה שטרם הוכרע בהן (רע"א 1688/18 יגאל סרנה נ' בנימין נתניהו [פורסם בנבו] (15.4.18)).

60. בע"א (ת"א) 35757-10-16 ניידלי תקשורת בע"מ נ' יואל ששו, פורסם בנבו (16.1.19), התייחס סגן הנשיא כב' השופט שנלר, להחלת חוק איסור לשון הרע על רשת הפייסבוק כדלקמן:

"עוד נקבע כי חוק איסור לשון הרע חל על פרסומים בפייסבוק וכי איסור לשון הרע, על מכלול החסינויות וההגנות שבו, תוך יישומו המושכל והתאמתו לעידן המודרני – כולל ההתחשבות בטיב הפרסום ובזירת הפרסום בבחינת "המדיום הוא המסר" – יש בו כדי לאזן בין מוכרי הפרחים בכיכר השוק לבין אחרים, שמרכולתם גסה ודברי הבלע והכזב שלהם מבקשים למלא את החלל.



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 17-10-45944 אפנג'ר ואח' נ' אשטמקר ואח'

61. מכאן, שבענייננו מתקיים גם יסוד ה"פרסום".
62. עתה יש לבחון האם עומדות למטיילים אלו מההגנות הקבועות בחוק.

האם מוגן הפרסום בהגנה הקבועה בסעיף 14 ("אמת הפרסום")

63. הגנת "אמת הפרסום" הקבועה בסעיף 14 לחוק קובעת כדלקמן:

"במשפט פלילי או אזרחי בשל לשון הרע תהא זאת הגנה טובה שהדבר שפורסם היה אמת והיה בפרסום ענין ציבורי; הגנה זו לא תישלל בשל כך בלבד שלא הוכחה אמיתותו של פרט לוואי שאין בו פגיעה של ממש."

64. הגנת "אמת בפרסום" משקפת את נכונות המחוקק להתיר פרסומים שיש בהם פגיעה בשם הטוב, וזאת בכפוף לכך, כי מתקיימים שני תנאים: (1) מדובר ב"אמת" (2) מדובר במידע שיש בו עניין לציבור (ר' ע"א 844/12 דניאל מולקנדוב נ' שרה פורוש, פורסם בנבו, 22.2.17). לעניין מרכיב "האמת", הרי שזה נוגע למידת ההתאמה בין תוכן הפרסום לבין המציאות האובייקטיבית, כפי שהיא מוכחת, כאשר נטל ההוכחה בדבר אמת בפרסום מוטל על המפרסם (ע"א 326/68 אסא נ' ליבנה, פ"ד כג (2) 23, 25 (1969)).
65. בענייננו אינני סבורה כי הגנת "אמת בפרסום" עומדת למטיילים. המטיילים לא הרימו את נטל הוכחת טענת ההגנה של "אמת דיברתי" ולא הביאו **בדל של ראיה** התומך באבק של טענה מטענותיהם והיה עליהם להוכיח את **אמיתות הדברים שנרשמו** באותו פרסום.

האם מוגן הפרסום בתום ליבו של המפרסם בהתאם לאחת מהחלופות הקבועות בסעיף 15

לחוק

66. לטענת המטיילים, הפרסום נעשה בתום לב, ועל כן קמה להם הגנה מכוח סעיף 15 וכן סעיף 16 לחוק איסור לשון הרע.
- וכך, קובע סעיף 15 לחוק:

"במשפט פלילי או אזרחי בשל לשון הרע תהא זאת הגנה טובה אם הנאשם או הנתבע עשה את הפרסום בתום לב באחת הנסיבות האלו:

- (1) ...
- (2) היחסים שבינו לבין האדם שאליו הופנה הפרסום הטילו עליו חובה חוקית, מוסרית או חברתית לעשות אותו פרסום;
- (3) הפרסום נעשה לשם הגנה על ענין אישי כשר של הנאשם או הנתבע, של האדם שאליו הופנה הפרסום או של מי שאותו אדם מעונין בו ענין אישי כשר;

.....



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 17-10-45944 אפנג'ר ואח' נ' אשטמקר ואח'

ובסעיף 16 נקבע:

(א) הוכיח הנאשם או הנתבע שעשה את הפרסום באחת הנסיבות האמורות בסעיף 15 ושהפרסום לא חרג מתחום הסביר באותן נסיבות, חזקה עליו שעשה את הפרסום בתום לב.

(ב) חזקה על הנאשם או הנתבע שעשה את הפרסום שלא בתום לב אם נתקיים בפרסום אחת מאלה:

- (1) הדבר שפורסם לא היה אמת והוא לא האמין באמיתותו;
- (2) הדבר שפורסם לא היה אמת והוא לא נקט לפני הפרסום אמצעים סבירים להיווכח אם אמת הוא אם לא;
- (3) הוא נתכוון על ידי הפרסום לפגוע במידה גדולה משהיתה סבירה להגנת הערכים המוגנים על-ידי סעיף 15.

67. תום הלב הנדרש בסעיף 15 הוא תום לב מהותי. בסעיף 16, קיימות חזקות לתום לב או לשלילת תום לב אולם אין בו הגדרה של תום לב או המרכיבים הנדרשים כדי להקימו. כל שיש בו, למעשה, הם כללים ראיתיים. מאחר והחזקות הקבועות בסעיף 16 אינן חלוטות, והצדדים יכולים לסתור אותן, יש לבחון בכל מקרה את תום הלב המהותי הנדרש בסעיף 15.

68. נטל הוכחת התקיימותן של טענות ההגנה בהתאם לחוק מוטל על המפרסם. הן לאחת ההגנות המנויות בסעיף 15 לחוק והן בהתייחס לתום ליבו. לעניין זה ראה: פסקה 5 לפסק דינו של כבי' השופט א' מצא בע"א 184/89 טריגמן נ' טיולי הגליל (רכב) 1966 בע"מ (מיום 3.5.92, [פורסם בנבו]):

"כבר נתבאר בפסיקה, לא פעם, שכדי לבסס לכאורה הגנת תום לב, מפני תובענה בשל פרסום לשון הרע, די לו, לנתבע, להוכיח שתיים אלו: כי הפרסום נעשה על ידיו באחת הנסיבות המנויות בסעיף 15 לחוק, וכי הפרסום לא חרג מן הסביר באותן נסיבות, כאמור בסעיף 16 (א) לחוק. אך אם הוכיח התובע אחת משלוש חלופות של סעיף 16 (ב) לחוק, כי אז מתהפכת הקערה על פיה וקמה חזקה הפוכה, שהפרסום נעשה שלא בתום לב, ואם הנתבע איננו סותר את העובדות עליהן נסמכת חזקה זו, כי אז ימצא חייב בדין".

69. לבחינת ההגנות יש קשר הדוק לעוצמתו של הפרסום הפוגע. בפסקה 7 לפסק דינו של כבוד השופט עמית בפסק דין אילנה דיין צויין כי ניתן לומר שיש "מקבילית כוחות" בין השלבים השונים – ככל שהביטוי או הפרסום הפוגע הוא עוצמתי יותר, כך יידרש יותר בשלב ההגנות הקבועות בסעיפים 14 – 15 לחוק ולהיפך.

70. כפי שנקבע בע"א 751/10 (ענין אילנה דיין, לעיל) מפי השופט ריבלין: "הגנות תום הלב נועדו לחול במקרים שבהם קיים אינטרס כה חשוב בהתבטאות חופשית עד כי הוא מצדיק כי ההגנה למפרסם תכסה גם ביטויים שאינם אמת". עוד נקבע כי "הגנת תום הלב חלה



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 17-10-45944 אפנג'ר ואח' נ' אשטמקר ואח'

- בהתקיים שני תנאים מצטברים. האחד הוא כי הנתבע עשה את הפרסום בתום לב, והשני הוא כי התקיימה אחת הנסיבות המנויות בסעיפי המשנה של סעיף 15".
71. הנתבעים שכנגד טוענים כי פרסום בפייסבוק הינו כלי ליטימי לפרסום ואין כל פסול בפרסום ביקורת בדבר אי שביעות הרצון.
72. כבר נפסק, כי החוק משקף איזון הזכות לשם טוב והזכות לחופש ביטוי (ר' [ע"א 4534/02](#) [רשת שוקן בע"מ נ' הרציקוביץ, פ"ד נח\(3\)558](#)). ההגנה הניתנת לאינטרס הכלל בחופש ביטוי יכול שתצטמצם כאשר מנגד ניצבת זכותו של הפרט להגנה על כבודו ועל שמו. כפי שנקבע [ברע"א 10520/03 איתמר בן גביר נ' אמנון דנקנר](#) [פורסם בבנו] (12.11.2006):
- "לשון הרע היא דבר שפרסומו עלול לפגוע בנכס היקר ביותר לאדם - שמו הטוב וכבודו כאדם בעיני עצמו ובעיני זולתו. היא ביטוי העלול להכתיים את אישיותו בעיני הזולת, ולפגוע בביטחונו הפנימי גם כלפי עצמו. היא דבר העלול להרוס במחי יד, וכהרף עין, שם טוב שנבנה ועוצב במשך שנים רבות באופן שלא ניתן להחזירו לקדמותו, וכל פיצוי כספי לא ייטיב באופן אמיתי את הנזק שנגרם. פגיעתה של הדיבה רעה לא רק כלפי מושא לשון הרע עצמו, אלא גם כלפי סביבתו הקרובה - משפחתו, ילדיו וידידיו. היא עלולה לפגוע קשות בנפש האדם, וכן בעיסוקו ובמעמדו החברתי והכלכלי. היא עלולה לפגוע פגיעה ללא תקנה בטעם חייו ובאיכות חייו."
73. בהתייחס לשאלת המשמעות שיש ליתן למושג "תום לב", בהקשר זה, נקבע:
- "למושג "תום לב", בהקשרים שונים, אין משמעות אחידה. גם בתוככי סעיף 15 עצמו אין לתת פרשנות אחת לתום הלב הנדרש בנסיבות המנויות בחלופות השונות שבסעיפי המשנה. ככלל, ניתן להתחשב לצורך בחינת תום הלב בהקשר זה במידת הסבירות שבפרסום, במידת אמונתו של המפרסם באמיתות הפרסום ובמידת הזהירות של המפרסם בבודקו את אמיתות הפרסום (שנהר, בעמ' 261; בן גביר, בפס' 32 לפסק דיני). "תום הלב הנדרש בכל אחת מההגנות יתבטא, לפיכך, בדרישה לדרך התנהגות מסוימת ולמצב נפשי מסוים, אשר בהצטרפם לעשיית הפרסום בנסיבות הנדרשות בהגנה הספציפית, יצדיקו את הפגיעה בנפגע, לאור האינטרסים שלמענם נוצרה ההגנה" (שנהר, בעמ' 260)".
74. זאת ועוד, את שאלה אם הפרסום מוגן בתום ליבו של המפרסם, בגדר אחת מהחלופות הקבועות [בסעיף 15](#) לחוק יש לבחון במשולב עם חזקות תום הלב [שבסעיף 16](#) לחוק.
75. [סעיף 16](#) לחוק, שענינו "נטל ההוכחה" קובע כדלקמן:
- "(א) הוכיח הנאשם או הנתבע שעשה את הפרסום באחת הנסיבות האמורות בסעיף 15 ושהפרסום לא חרג מתחום הסביר באותן נסיבות, חזקה עליו שעשה את הפרסום בתום לב.



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 17-10-45944 אפנג'ר ואח' נ' אשטמקר ואח'

(ב) חזקה על הנאשם או הנתבע שעשה את הפרסום שלא בתום לב אם נתקיים בפרסום אחת מאלה:

- (1) הדבר שפורסם לא היה אמת והוא לא האמין באמיתותו;
- (2) הדבר שפורסם לא היה אמת והוא לא נקט לפני הפרסום אמצעים סבירים להיווכח אם אמת הוא אם לא;
- (3) הוא נתכוון על ידי הפרסום לפגוע במידה גדולה משהיתה סבירה להגנת הערכים המוגנים על-ידי סעיף 15".

76. לאחר ששקלתי את טענות הצדדים בעניין הגעתי למסקנה, כי בענייננו לא התקיימו התנאים לתחולת ההגנה.

77. במקרה דנן, לא נעשה הפרסום בתום לב. ראשית, חזקה היא שהפרסום לא היה בתום לב אם הדברים שפרסמו לא היו אמת, וכאמור לעיל, לא הוכח בפניי כי הדברים הם בגדר אמת עובדתית.

78. סבורתני כי התבטאותם של הנתבעים שכנגד כלפי התובעת, חרגו מתחום הסבירות והמידתיות הנדרשת. ניכר היה כי המניע לפרסום היה כעס על שלגית ורצון להסב לה נזק. כעס זה בא לידי ביטוי בפרסומים, על מנת להשחיר את שמה ועסקה. לא נעשה גם ניסיון מטעם הנתבעים שכנגד, טרם הפרסום, לבדוק אם מדובר בהתנהלות שמאפיינת את התובעת שכנגד ובית העסק שלה, או כי מדובר באירוע חד פעמי ונקודתי. מכאן, שלא מצאתי שהתקיים יסוד תום הלב בפרסום שביצעה הנתבעת.

79. העולה מכל האמור לעיל הוא, כי לא עומדת לנתבעת ההגנה של תום הלב בפרסום בהתאם לאלו מהחלופות הקבועות [בסעיף 15](#) לחוק.

הפיצוי – טענות הצדדים

80. לטענת שלגית, הפרסום גרם לה לנזק לעסקה כל מי שמקיש את שמם ברשת הפייסבוק נחשף לפרסום מושא התביעה באופן שפרסום לשון הרע מצד המטיילים מהווה עוולה הנמשכת מידי יום ביומו עד עצם היום הזה. הפרסומים פורסמו בקבוצות הקשורות לתחום עיסוק הנתבעת שכנגד (קבוצות בפייסבוק, בדף הפייסבוק של התובעת שכנגד בקבוצות, ווטסאפ שקשורים לטיולים) ומונים עשרות אלפי אנשים עוקבים (כ- 49,000 איש).

81. מאחר ובהתאם לחוק מדובר בפיצוי ללא הוכחות נזק אינני נדרשת לטענות בדבר לטענות בדבר ירידה בהכנסה.

הפיצוי – דיון והכרעה

82. כפי שנקבע ב**רע"א 4740/00 אמר נ' יוסף, פ"ד נה(5) 510**:

"הפיצוי התרופתי בגין לשון הרע נועד להשיג שלושה יעדים: לעודד את רוחו (consolation) של הניזוק שנפגעה בגין לשון הרע; לתקן (repair) את הנזק



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 17-10-45944 אפנג'ר ואח' נ' אשטמקר ואח'

לשמו הטוב; למרק (to vindicate) את זכותו לשם הטוב שנפגעה בגין לשון הרע (ראו גטלי, שם בעמ' 201). לשם השגתן של מטרות תרופתיות אלה אין להסתפק בפיצוי סמלי, אך גם אין להטיל פיצויים העולים על שיעור הנזק שנגרם.

בפסיקת פיצויים בגין לשון הרע יתחשב בית המשפט, בין היתר, בהיקף הפגיעה, במעמדו של הניזוק בקהילתו, בהשפלה שסבל, בכאב וסבל שהיו מנת חלקו ובתוצאות הצפויות מכל אלה בעתיד. הבחינה היא אינדיווידואלית. אין לקבוע "תעריפים". בכל מקרה יש להתחשב בטיב הפרסום, בהיקפו, באמינותו, במידת פגיעתו ובהתנהגות הצדדים. התנהגותו של המזיק אף היא עשויה להשפיע על שיעור הנזק והערכתו. כך, למשל, התנצלות על דברי לשון הרע עשויה להקטין את הנזק שהם גרמו ובכך להשפיע על שיעור הפיצויים (ראו סעיף 19 לחוק).

83. במסגרת השיקולים שיש לשקול לעניין סכום הפיצוי נקבע גם (בע"א 30/72 שמואל פרידמן

ני שמואל סגל, פ"ד כז (2), 225), כי:

"הלכה פסוקה היא כי בית המשפט צריך להתחשב בנסיבותיו המיוחדות של המקרה ולקחת בחשבון נוסף לטיב העוולה עצמה גם את התנהגותו של המעוול במידה שהייתה זדונית או משולחת כל רסן, את היקף ההשמצה ופירסומה, וכן את התנהגותו במשך כל זמן ניהול המשפט, ולאמוד בהתאם את סכום הפיצויים.

84. בהקשר זה, שלגית העידה "הם אמרו לי בפנים נהרוס לך את השם של החברה ושזה הטיוול האחרון שאני אוציא" (עמוד 9 לפרוטוקול הדיון שורות 21-22) "אנחנו לוקחים מלון הכי יקר ונוציא בהוצאות משפט" (עמוד 11 לפרוטוקול הדיון שורות 21-22) מצאתי את עדותה של התובעת מהימנה.

85. במהלך הדיון הושמעה הקלטה בה אומר תובע מס' 2 "את תראי את הטרור שאני אעשה לך בארץ, אם השם שלך אני אשרוף חי אבל, כשאני אגיע לארץ אני אעשה סדר, זה הטיוול האחרון שאת עושה.. " (עמוד 12 לפרוטוקול הדיון שורות 33-34).

86. בענייננו, מדובר כאמור בפרסום מבזה ומשפיל, בהיקף לא מאד קטן, שהיה בו כדי לפגוע בשמה ופרנסתה של הנתבעת. יש להדגיש, כי הפרסום קיים עד עצם היום הזה והוא נגיש לכל מי משרושם את שמה של הנתבעת בפייסבוק.

87. אין ספק בעידן הרשתות החברתיות קל מאד להכפיש ולבוזות אדם ומשהדבר נעשה קשה מאד, אם בכלל, להשיב את הגלגל לאחור.



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 17-10-45944 אפנג'ר ואח' נ' אשטמקר ואח'


88. תובעים פעלו בפזיזות מבלי ליתן את הדעת להשלכות מעשיהם ולנזק שזה יסב לנתבעת, ואף לא הביעו חרטה על הפרסום עצמו. יחד עם זאת לזכותם ייזקף כי שינו את נוסח הפרסום והסירו את הפרטים אשר לא ניתן כנראה יהיה לעמוד מאחוריהם.
89. בהתחשב בכל האמור לעיל, מצאתי כי יש מקום לחייב את התובעים הנתבעים שכנגד, ביחד ולחוד, לפצות את הנתבעת והתובעת שכנגד בגין פרסום לשון הרע נגדה, פיצוי ללא הוכחת נזק, בסך של 3,000 ₪.
90. באשר לדרישת התובעת שכנגד להשבת סכומי הוצאות שלא היו כלולים בתוכנית כגון: עלות 2 לילות במלון באודייפור אשר לא היה כלול בתכנייה והתווסף להוצאות התובעת שכנגד ונסיעה ברכב פרטי עם שני נהגים פרטיים - לא מצאתי לנכון לפסוק הוצאות בגין רכיבים אלו. התובעת שכנגד בחרה להעניק לנתבעים שכנגד פיצוי על מנת לרצותם משיקוליה היא. משבחרה כאמור על דעת עצמה, ולא דרשה בזמן אמת תשלום בגין הטבה זו היא לא יכולה לבוא ולדרוש, בדיעבד, מבלי שניתנה הסכמה לתשלום על ידי הנתבעים שכנגד אשר העידו "היא לא אמרה שנצטרך לשלם את זה" (עמוד 13 לפרוטוקול הדיון שורה 17).
91. באשר לתשר, התובעת שכנגד לא הניחה תשתית ראייתית- לפיה היתה חובה על הנתבעים שכנגד לשלם לה בגין רכיב זה.

סיכום של דברים

92. התביעה העיקרית נדחת.
93. התביעה שכנגד מתקבלת בחלקה. אני מחייבת את הנתבעים שכנגד, ביחד ולחוד, לשלם לתובעת שכנגד פיצוי בסך של 3,000 ₪.
94. כמו כן יישאו הנתבעים שכנגד, ביחד לחוד, בהוצאות הנתבעת בסך של 500 ₪.

על פסק דין של בהמ"ש לתביעות קטנות ניתן להגיש בקשת רשות ערעור לבהמ"ש המחוזי תוך 15 יום מקבלת פסק הדין.

ניתן היום, כ"ב תמוז תשע"ט, 25 יולי 2019, בהעדר הצדדים.


טל כהן אלימלך, רשמת בכירה





בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 17-10-45944 אפג'ר ואח' נ' אשטמקר ואח'

