



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

ת"ק 56576-10-22 בסטר נ' בי טי אל טרוול בע"מ

תיק חיצוני:

בפני כבוד הרשמת בכירה דנה ביאלר

יוסי בסטר

תובע

נגד

בי טי אל טרוול בע"מ

נתבעת

פסק דין

1 בפני תביעת התובע לפיצוי בסך 4,067 ₪ בשל אי קבלת החזר כספי בגין כרטיסי טיסה שבוטלו על
2 ידו כחודשיים לאחר ההזמנה בהיותו אזרח ותיק.

3 **הרקע וטענות הצדדים**

4 התובע הוא אזרח ותיק שהזמין ביום 16.9.2022 שני כרטיסי טיסה ליום 26.11.2022 מרומא לתל-
5 אביב עליהם שילם סך של 1,667 ₪. הכרטיסים נקנו עבור אשת התובע וחברתה, וכחודש לפני מועד
6 הטיסה, ביום 22.10.2022 או במועד סמוך, התברר כי הן לא תוכלנה להגיע לטיסה בשעה הייעודה.
7 על כן פנה התובע לנתבעת בבקשה לשינוי שעת הטיסה, אלא שעלות השינוי עלה על הסך ששילם
8 התובע עבור שני כרטיסי הטיסה. ויובהר – דרישה זו הנה בהתאם לתנאי הכרטיס בהם קבועים דמי
9 שינוי בסך 140 דולר לנוסע. לכן ביקש התובע לבטל את כרטיסי הטיסה ולקבל את כספו חזרה מכוח
10 חוק הגנת הצרכן היות שהוא "אזרח ותיק" במשמעות החוק, קרי מעל גיל 65.

11 התובע העיד כי זו אינה פעם ראשונה שבה נתקל בסוגיה זו ובעבר כשדרש לבטל כרטיסי הטיסה
12 אפשרו לו עשות כן עקב היותו אזרח ותיק. אף הנתבעת העצמה איפשרה לו כאמור והתובע אף הפנה
13 להליך קודם בין הצדדים אשר נמחק בהסכמה בשל הסדר אליו הגיעו.

14 לטענת התובע הפעם הנתבעת התחמקה וטענה כי משהזמנת הכרטיסים בוצעה על ידי התובע באופן
15 עצמאי ולא היתה בין הצדדים התקשרות מוקדמת בטלפון או בהתכתבות אחרת, הרי שהדבר
16 מהווה תנאי לקבלת החזר כספי בהיות התובע אזרח ותיק במשמעות הדברים בחוק הגנת הצרכן,
17 תזמ"א-1981 (להלן – "החוק").



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

ת"ק 22-10-56576 בסטר נ' בי טי אל טרוול בע"מ

תיק חיצוני:

1 לטענת הנתבעת, הזכות הניתנת לאזרח ותיק לבטל עסקת מכר מרחוק אינה זכות מוחלטת ומטרת
2 המחוקק הייתה לאפשר ביטול עסקה כאשר הופעל לחץ על הצרכן. בענייננו התובע הוא שיוזם
3 ההתקשרות, לא בפעם הראשונה, באמצעות האינטרנט ומבלי לדבר עם נציג הנתבעת תוך שהוא
4 שולט בכל הפרטים. על כן לא מתקיימים התנאים המקדימים הדרושים בחוק.

5 עוד הסיפה הנתבעת וטענה כי התשלום ששילם התובע הועבר לחברת התעופה ואינו מוחזק על ידה.
6 לפיכך, הנתבעת אינה בעלת הדין הנכונה בנסיבות, בהיותה סוכנת נסיעות בלבד. הנתבעת הוסיפה
7 כי "אינה יכולה לשאת בנטל הכלכלי ובהשבת התמורה לנוסע ללא שקיבלה את התמורה מהגורם
8 הרלוונטי על מנת למנוע חסרון כיס של סוכנות הנסיעות" (סעיף 7 לכתב ההגנה).

9 תביעת התובע הוגשה על סך 4,067 ש"ח, בהתאם לפירוט הבא: 1,667 ש"ח - בגין עלות כרטיסי הטיסה
10 שנתבקש ביטולם, 2,000 ש"ח בגין עוגמת נפש ו- 400 ש"ח בגין הוצאות.

דין והכרעה

11 **דין התביעה להידחות.** אביא להלן טעמי למסקנתי זו.

12 העסקה שבין התובע לנתבעת אינה עומדת בתנאי החוק לצורך החזר כספי מכוח היותו של התובע
13 אזרח ותיק.

14 בחוק נקבעו הוראות לביטול עסקה שנעשתה עם אזרח ותיק שגילו עולה על 65 שנה, בתוך 4 חודשים
15 ממועד העסקה מכוח סעיף 1ג14 לחוק. בהקשר זה נקבע למשל בת"ק (כ"ס) 18799-03-20 **דורית דנינו**
16 **נ' מונה טורס בע"מ** (12.8.2020) [פורסם במאגרים משפטיים] כי (ההדגשות שלי ד.ב.):

17
18 **"סעיף 1ג14 הנזכר חל רק במקרים בהם העיסקה התחילה דרכה**
19 **בפעולת שיווק מרחוק של הספק כלפי הלקוח (כאמור בסעיף 1ג14),**
20 **וכאמור לעיל, מוסכם כי לא זה המקרה בענייננו (אלא בפרסום שגרתי**
21 **במכרז פומבי, שצד את עיניהם של התובעים, שחיפשו אחר עסקת נופש).**
22 **לפיכך, חלים רק דיני הביטול ה"רגילים", שאינם ייחודיים לאזרחים**
23 **ותיקים, ואלה קבועים בתקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה), התשע"א-**
24 **2010, שם נקבע (תקנה 2)2, ופרט (8) בתוספת לתקנות), כי הביטול**
25 **אפשרי עד 14 יום מיום ההתקשרות בעסקה..."**

26 אין חולק, גם לשיטתו של התובע, כי לא הייתה שיחה מקדימה בטרם ההתקשרות, לרבות תקשורת
27 אלקטרונית, בינו ובין הנתבעת אלא לאחר שנשלחו אליו כרטיסי הטיסה במייל.

28 הרציונל העומד מאחורי הגיונו של המחוקק הוא רצונו להגן על אוכלוסיות מוחלשות בשל טיבן של
29 עסקאות שהיוזם שלהן הוא המוכר, וזאת בשל החשש כי צרכן כאמור יתקשר בעסקה כזו בהעדר
30 גמירות דעת, תוך חשש שיופעל עליו לחץ שיווקי שיביאו בסופו של יום להתקשרות עם המוכר שעה



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

ת"ק 56576-10-22 בסטר נ' בי טי אל טרוול בע"מ

תיק חיצוני:

1 שלא עלה בידו לעמוד על טיב הממכר. לצורך כך העמיד המחוקק 4 חודשים לביטול העסקה תוך
2 איזון זכויות שני הצדדים בנסיבות. בע"א 49352-09-20 מונה טורס בע"מ נ' הרץ (24.01.21) [פורסם
3 במאגרים משפטיים] קבע בית המשפט כך:

4 "יש להכריע בשאלה האם המשיב, שהינו אזרח ותיק, אינו זכאי לבטל
5 את העסקה כ"עסקת מכר מרחוק" כמשמעותה בסעיף 1ג14 לחוק,
6 משום שמדובר בעסקה שנעשתה באמצעות אתר האינטרנט של
7 המערערת ללא שהתקיימה כל "שיחה", לרבות שיחה אלקטרונית, בין
8 המשיב ובין מי מטעם המערערת.....

9 כוונת המחוקק הייתה להגן על אוכלוסיות שייטכן כי ייפגעו מעסקת
10 מכר מרחוק, זאת בהעדר גמירות דעת מצדם, כאשר לא הם יזמו את
11 העסקה המדוברת, העוסק הוא זה שפנה אליהם וייתכן שהפעיל עליהם
12 לחץ או פיתוי לביצוע העסקה והם, בשל חולשתם, התפתו להיקשר
13 בעסקה שעל טיבה המלא לא עמדו. לצד הטבה זו לטובת האוכלוסיות
14 המוחלשות נקבעו כללים לבחינת תחולתה של ההטבה והצדקת מתן
15 ארכה מיוחדת לאותן אוכלוסיות שעליהן ביקש המחוקק להגן. אין ספק
16 כי יש להקפיד במילוי תנאי הגדרת העסקה להחלת הזכות להטבה על
17 עסקה שערך אזרח ותיק, בהתאם להוראות החוק, וזאת כדי למלא אחר
18 מטרות החוק מבלי להכביד מעבר לנדרש על העוסקים בתחום.

19 לא ניתן לקבל טענות המשיב כי ביצוע העסקה באתר האינטרנט של
20 המערערת וקבלת הכרטיסים באמצעות המייל מהווים שיחה באמצעות
21 תקשורת אלקטרונית, כמשמעה בהוראות חוק זה.

22 כפי שטענה גם הרשות להגנת הצרכן... הארכת זכות הביטול בעסקת
23 מכר מרחוק תצומצם על דרך החלטה רק כאשר כוללת העסקה שיחה
24 בין העוסק לצרכן, לרבות שיחה באמצעות תקשורת אלקטרונית.
25 לשיטתה של הרשות, מרכז הכובד במונח "שיחה" מצוי בהחלפת מסרים
26 (לאו דווקא באמצעות הבעה בקול) בין הצדדים, שבמסגרתה יכול
27 העוסק להפעיל השפעה אסורה על צרכנים מוחלשים, אשר יש בה כדי
28 לפגוע בגמירות דעתם בביצוע העסקה.....

29 סבורים אנו כי עמדת הרשות לפיה הרחבת זכות הביטול אינה צריכה
30 לחול במקרה זה משקפת את תכלית החוק והיא העמדה הנכונה.
31 בהתאם סבורים אנו כי בנסיבות העניין יש לקבוע כי ההתקשרות
32 בעסקה לא כללה "שיחה" בין העוסק לצרכן, אף לא שיחה באמצעות
33 תקשורת אלקטרונית, שכן ה"שיחה" שמתאר המשיב אינה מהווה
34 החלפת מסרים שבמסגרתה יכול היה העוסק להפעיל השפעה אסורה על
35 הצרכן המוחלש, אשר יש בה כדי לפגוע בגמירות דעתו בביצוע העסקה.
36 מדובר ביחסי הצעה וקיבול שנעשו באמצעות אתר האינטרנט של
37 המערערת מבלי שהתווספה להם החלפת מסרי מו"מ הדדית לפני שכלול
38 העסקה ולא התעורר כאן חשש להשפעה אסורה על הצרכן. על כן, בשים
39 לב לתכלית הוראת החוק, אנו קובעים כי הפרשנות התכליתית והראויה
40 בנסיבות אלו היא כי העסקה נשוא ההליך שבפנינו אינה עונה לדרישות
41 סעיף 1ג14(ג) ובמהלך כריתת העסקה לא נערכה "שיחה", כמשמעה
42 בחוק זה, בין הצדדים."

43





בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

ת"ק 22-10-56576 בסטר נ' בי טי אל טרוול בע"מ

תיק חיצוני:

1 דברים אלה נכונים בוודאי גם למקרה שבפנינו. התובע הוא אדם שגם לפי עדותו והמסמכים שהביא
2 בפני בית המשפט התקשר בעסקאות מסוג זה לא לראשונה, כלל פרטי העסקה פורסמו באתר אליו
3 פנה לצורך הרכישה ביוזמתו הוא, והתובע חתם עליהם תוך כדי הרכישה. התובע התקשר עם
4 הנתבעת בגמירות דעת מלאה ולא הופעל עליו כל לחץ עת יזם הוא את ההתקשרות וביצעה באופן
5 עצמאי, כאשר עמד לו די זמן לבדוק את זמני הטיסה טרם הרכישה ואת כלל התנאים של העסקה
6 בינו ובין הנתבעת. לא זו אף זו התובע העיד על עצמו כי בעבר פנה לביטול עסקה דומה אל הנתבעת,
7 זו נעדרה, ועל כך מסתמך הוא גם כעת בהגשת תביעתו.

8 המסקנה העולה מן האמור כי התובע אינו נכנס בגדר אותה אוכלוסיה ספציפית עליה ביקש
9 המחוקק להגן רק מפאת גילו. התקשורת שהיתה בינו ובין הנתבעת אינה עולה כדי "שיחה" המהווה
10 תנאי בהתאם לסעיף 1ג14(ג) לחוק.

11 לאור האמור מסקנתי היא כי לא מדובר ב"עסקת מכר מרחוק" משלא הנתבעת יזמה העסקה אלא
12 התובע ולמעשה מדובר בעסקה שכלל לא היה מעורב בה סוכן בעת ביצועה אלא בוצעה במלואה
13 באמצעות האינטרנט; וממילא לא התקיימה "שיחה" אשר היא תנאי לפיצוי בגין ביטול עסקה
14 כאמור כאשר מדובר באזרח ותיק; הרי שהגנת סעיף 1ג14(ג) לחוק לא חלה על התובע וממילא
15 חלים תנאי הביטול המוסכמים, לפיהם פעלה הנתבעת או הכללים ה"רגילים" שבחוק (ביטול תוך
16 14 יום) אשר גם בהם לא עמד התובע.

17 התובע העמיד תביעתו על סך 4,067 ₪ שעה שהנזקים בלתי הממוניים המפורטים בכתב תביעתו
18 עולים על הנזק הממוני שנגרם לו, וזאת ללא כל הסבר סביר לסכום הנתבע. בת"א 175482-09 הבה
19 אלבו נ' יחיעם בן יהודה (30.10.2011) [פורסם במאגרים משפטיים] נקבע:

20 *"הגשת תביעות מופרזות הינה תופעה פסולה, אשר על בית המשפט*
21 *להילחם בה. בעניין זה קבע בית המשפט בע"א 559/87 חשאי ואח' נגד*
22 *רונן ואח', פד"י מו (1) עמ' 229 :*

23 *"ניפוח מלאכותי של סכומים כגון דא הינו*
24 *תופעה שיש להתריע בגינה."*

25
26 עוד נקבע כי:

27
28 *"הגשת תביעות מופרזות ומוגזמות, בהנחה כי*
29 *בכך אין המגיש נוטל כל סיכון שהוא, גורמת*
30 *לאובדן זמן שיפוטי ניכר ויקר הואיל והיא*
31 *מאלצת את השופט לעסוק זמן ניכר בבירור*
32 *ובסילוק טענות הסרק מהלך הגוזל זמן רב*
33 *בניסיון "לבור את המוץ מתוך התבן" על כל*
34 *המשמעות הכרוכה בכך. בעקיפין נוצר עומס*
35 *מיותר על המערכת השיפוטית ההופך אותה*
36 *למסורבלת יותר ויעילה פחות." (ת.א (ת"א)*





בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

ת"ק 22-10-56576 בסטר נ' בי טי אל טרוול בע"מ

תיק חיצוני:

1 44158/01 שבע אברהם ואח' נ' אשטרום חברה
2 להנדסה בע"מ).

3 ראוי לציין כי קיימים מקרים בהם "יש צורך להרתיע תובעים
4 מ"ניפוח" תביעות הגורמות להליכים ממושכים ומיותרים החוסמים
5 דרכם של מידיינים אחרים לברור עניינם." (ע"א (ב"ש) 2261/08 תבור
6 נ' אינטל אלקטרוניקה בע"מ).

7 על בית המשפט לבטא את מורת הרוח בגין הגשת תביעה מופרזת
8 בשלילת הוצאות, חרף קבלת התביעה באופן חלקי, ובמקרים מתאימים,
9 אף בפסיקת הוצאות בגין חלק התביעה שנדחה."

10 ואפנה גם לדברי כב' השופט אברהם נ. טננבוים בתק (י-ם) 1640/08 מ. יעל נ' מלון סיאסטה
11 [פורסם במאגרים משפטיים]. (12.6.2008).

12 לתביעתו צירף רק קבלה בגין כרטיסי הטיסה מושא התביעה ע"ס 482 דולר. מכאן, כי התובע לא
13 עמד בנטל להוכיח את גובה נזקיו הלא ממוניים הנתבעים ובנסיבות - אין לי אלא לקבוע כי סכום
14 התביעה "מוגזם" במשמעות הדבר בפסיקה.

15 **סוף דבר**

16 אני קובעת כי דין התביעה להידחות. אני מחייבת את התובע בהוצאות הנתבעת בסך 500 ₪
17 שישולמו בתוך 30 יום מהיום אחרת יישאו הפרשי ריבית והצמדה כדין מהיום ועד לתשלומם המלא
18 בפועל.

19 **המזכירות תמציא פסק הדין לצדדים בדואר רשום.**

20
21 ניתן היום, י"א ניסן תשפ"ג, 02 אפריל 2023, בהעדר הצדדים.
22




דנה ביאלר, רשמת בכירה