



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 11056-06-15 גונדה נ' באליגם, סיטי לייף סטייל בע"מ ואח'

בפני כבוד השופטת אפרת בוסני

יוסף גונדה

תובע

נגד

1.באליגם, סיטי לייף סטייל בע"מ
2.קשרי תעופה בע"מ

נתבעות

פסק דין

1. לפני תביעה להשבת תשלום חבילת נופש זוגית מיום 21.5.2015 ועד יום 27.05.2015, הכוללת טיסות ל"דוברניק" שבקרוואטיה ורכב צמוד. העסקה הוזמנה על ידי התובע ביום 05.04.2015 מהנתבעת 2 (להלן: "קשרי תעופה"), באמצעות אתר "באליגם" של הנתבעת 1 (להלן: "באליגם"). בנוסף, רכש התובע במישרין מקשרי תעופה ביטוח רכב לתקופת החבילה. התובע הודיע ביום 30.4.2015 לבאליגם על ביטול העסקה, לאחר שלטענתו גילה מכרטיסי הטיסה שנשלחו אליו ביום 27.04.2015 כי משקל הכבודה המותר ללא תשלום לנוסע בטיסות שהוזמנו בעסקה, נמוך מהסטנדרט הבינלאומי, מפרסומי קשרי תעופה ומפרסומי חברת התעופה בטיסות נשוא העסקה. התובע זוכה על ידי קשרי תעופה בעלות הביטוח ששילם בגין השכרת הרכב, והתביעה נותרה להשבת עלות חבילת הנופש (בסך של 3,718 ₪) ולפיצוי התובע בגין עוגמת נפש מביטול העסקה והתלאות שהתובע טוען כי נגרמו לו בשל התנהלות הנתבעות.

תמצית טענת הצדדים

2. התובע טוען כי הוטעה על ידי הנתבעות, טרם רכישת חבילת הנופש, בנוגע למשקל הכבודה המותר ללא תשלום לנוסע, וכי הנתבעות התעלמו מפניותיו לביטול העסקה, וגרמו בהתנהגותן לחיובו במלוא עלות חבילת הנופש, אליה הוא ואשתו לא יצאו.

3. לטענת התובע על פי הנורמה הנוהגת בתעופה אזרחית בטיסות בינלאומיות, לרבות בטיסות שכר כמו הטיסות נשוא התביעה, המטען המותר לנוסע, ללא תוספת תשלום, הוא 20-23 ק"ג בתוספת מטען יד עד 8 ק"ג. התובע טוען כי הוא ואשתו, נוסעים מנוסים שנסעו עשרות פעמים לחו"ל ומעולם לא הוגבלו במטען נמוך מזה. מכרטיסי הטיסה שנשלחו לתובע ביום 27.4.2015 התברר כי המשקל המותר לנוסע הוא עד 15 ק"ג, בתוספת מטען יד של עד 5 ק"ג. סה"כ 20 ק"ג, פחות ב-8 ק"ג ממשקל המטען המינימלי המותר ללא תשלום לנוסע בטיסות בינלאומיות. התובע צרף לכתב התביעה פרסומים של חברות תעופה בנוגע למשקל הכבודה המותר וכן צלום פרסום מאתר חברת התעופה של הטיסות הרלוונטיות - "קרוואטיה אירליינס", בדבר משקל כבודה של עד 23 ק"ג ללא תשלום לנוסע וטוען כי הוטעה על ידי הנתבעות טרם העסקה בנוגע למשקל הכבודה. כך שעל אף קיומה של חריגה



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 15-06-11056 גונדה נ' באלים, סיטי לייף סטייל בע"מ ואח'

מהסטנדרטים הבינלאומיים בנוגע למשקל הכבודה לנוסע ללא תשלום, לא גולה נתון זה על ידי הנתבעות. לטענת התובע מסמכי העסקה שנשלחו מבאלים היו דלים בפרטים, ובאתר קשרי תעופה לא הופיע עניין המשקל המוגבל לנוסע, ולא צוינה חריגה מהנורמות המקובלות בענף התעופה האזרחית.

4. ביום 30.4.2015 הודיע התובע לבאלים על ביטול העסקה, עקב הטעייה במשקל הכבודה. במענה להודעת הביטול נשאל התובע, במייל חוזר של באלים מאותו היום: "האם ניתן לעלות על המטוס 20 ק"ג ומטען יד לא כן". בפועל העסקה לא בוטלה, והתובע נדרש להתכתבויות נוספות בהן חזר הודעתו כי העסקה מבוטלת. ביום 18.05.2015 פנה התובע לקשרי תעופה בדרישה לקבל, עקב ביטול העסקה, את תשלום ביטוח הרכב ששילם לקשרי תעופה. אז הודיעה לו קשרי תעופה כי ברישומיה העסקה אינה מבוטלת. ההתכתבויות בין הצדדים נמשכה, וביום 25.05.2015 הודיעה לבאלים לתובע כי אין הוכחה או מייל על ביטולו את העסקה.

בפועל התובע חויב במלוא עלות חבילת הנופש, אף שהודיע לבאלים במייל מיום 4.5.2015 כי יבטל את הביטול, אם יתאפשר לעלות עם מזוודה של 20 ק"ג לנוסע, ללא תשלום נוסף.

5. באלים טוענת כי בהיותה פלטפורמה אינטרנטית להצגת ופרסום מרכולתם של ספקים, היא אינה אחראית לפרסומים ולטיב ואיכות המוצרים והשירותים של ספקים המציגים את מרכולתם באתר שלה. באלים מפנה לתקנון האתר לו הסכים התובע משרכש את הצעתה, בו צוין במפורש כי היא אינה אחראית למוצרים או לשירותים, כי כל האחריות חלה על הספק בלבד ותכני השירותים מוצעים למשתמש כמות שהם (ASIS) בלא כל התחייבות או אחריות של באלים (סעיף 10 לתקנון). עוד מפנה באלים להצעה לחבילת הנופש נשוא התביעה שקשרי תעופה פרסמה באתר באלים, בה נקבע במפורש: "לאחר ביצוע ההזמנה דרך האתר יש ליצור קשר עם "קשרי תעופה" תוך 12 שעות בטלפון... לצורך השלמת פרטים וכרטיס".

6. לגוף העניין טוענת באלים כי משקל של 15 ק"ג למזוודה לנוסע ו-8 ק"ג לכבודת יד הנו סביר ונהוג במרבית הטיסות, ואם משקל המזוודות היה מהותי לתובע, היה עליו לברר עניין זה קודם לרכישת העסקה. עוד נטען כי מדובר בזוטי דברים, שכן הפרש של 5 ק"ג הוא זניח בכלל וביחס לסכום העסקה בפרט, ולכך שהיה על התובע להקטין את נזקיו על ידי תשלום בגין עודף המשקל.

7. קשרי תעופה, ספק חבילת הנופש, טוענת כי בינה לבין התובע אין התקשרות אלא באמצעות באלים, ומשכך אין בידיה לבטל את העסקה, אלא על ידי בקשה מבאלים. לטענת קשרי תעופה היא לא קיבלה הודעת ביטול מבאלים. לכן, כשהתובע פנה אליה ביום 18.05.2015 בבקשה לקבל זיכוי עבור תוספת ביטוח הרכב אותו רכש באמצעותה, עדכנה קשרי תעופה את התובע כי העסקה אינה מבוטלת ופנתה ללא שיהוי לבאלים, שהודיעה כי העסקה לא בוטלה שכן התובע סירב לשלם את דמי הביטול.





בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 15-06-11056 גונדה נ' באליגם, סיטי לייף סטייל בע"מ ואח'

באשר למגבלת משקל המזוודות, לטענת קשרי תעופה משקל המזוודות נקבע על ידי חברות התעופה ומשתנה מחברת תעופה אחת לאחרת וכך מעודכנים נוסעיה. חברת התעופה בטיסה נשוא התביעה, קרואטיה אירליינס, מציינת באתרה כי המשקל הכולל המקסימלי אשר ניתן להעלות למטוס ללא תשלום הוא 23 ק"ג, היינו 15 ק"ג מטען לבטן המטוס ועוד 8 ק"ג מטען יד, ומידע זה מועבר לנוסעים בכרטיסי הטיסה.

8. בישיבת בית המשפט שהתקיימה העידו התובע ונציגי הנתבעות. בנוסף, התובע הגיש מסמך תנאים כלליים שקיבל מקשרי תעופה עם נתונים בנוגע למשקל הכבודה ובו צוין כדלקמן: **"כל נוסע רשאי לשלוח בטיסה עד למשקל מקסימלי של 20 ק"ג לנוסע ולשאת לתוך המטוס תיק יד קטן עד למשקל מקסימלי של 5 ק"ג (נושא מטען יד מותנה באישור חברת התעופה). עבור משקל עודף, תיגבה חברת התעופה תשלום נוסף לפי שיקול דעתה אשר ישולם לחברת התעופה ישירות על ידי הנוסע"**. (המסמך מסומן ת/1). כן הוגש על ידי התובע במהלך הדיון, דף מידע משנת 2012 של קרואטיה אירליינס בנוגע לכבודה, לפיו משקל הכבודה המרבי ללא תשלום במחלקת תיירים הוא 23 ק"ג ומטען יד 8 ק"ג (סומן ת/2). עוד הציג התובע מחירון לחיוב משקל עודף מאתר חברת התעופה קרואטיה אירליינס, לפיו משקל עודף עד 23 ק"ג יחויב ב-75 יורו למזוודה (ת/3).

9. לאחר הדיון הגישה באליגם תכתובת לתמיכת טענתה כי הודיעה לקשרי תעופה כי התובע מבקש לבטל את העסקה. קשרי תעופה, אף היא, הגישה לאחר הדיון תכתובת לתמיכת טענותיה לאי קבלת הודעת ביטול מבאליגם, וכן לכך שלא נעשה שימוש בטיסות אותן רכש התובע בחבילת הנופש ולכך שנשאה בעלות הטיסות לחברת התעופה.

דיון והכרעה

10. השאלה העומדת להכרעה היא האם משקל הכבודה אשר ניתן לכל נוסע להעלות למטוס ללא תשלום, מהווה עניין מהותי שחובה היה לגלותו לתובע טרם התקשרותו בעסקה. שאלה נוספת נוגעת לטענת התובע כי הוטעה לגבי נתון זה, כך שמשקל הכבודה שצוין בכרטיסי הטיסה שנשלחו אליו שונה מהנורמה הבינלאומית, מפרסומי קשרי תעופה ומפרסומי חברת התעופה בטיסה נשוא התביעה.

11. התובעים רכשו את חבילת הטיסות מאתר האינטרנט של באליגם כעסקת "מכר מרחוק", כהגדרתה בסעיף 14ג(ו) לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א - 1981 (להלן: **"חוק הגנת הצרכן"**). עסקה כזו, על פי סעיף 14ג(ג) ו-14ג(ד) לחוק הגנת הצרכן ניתנת לביטול תוך 14 יום ממועד עשיית העסקה, או ממועד קבלת פרטי העסקה העקרוניים המנויים בסעיף 14ג(א) ו-14ג(ב) לחוק הגנת הצרכן, ולא יאוחר משבעה ימים שאינם ימי מנוחה קודם למועד יציאת הטיסה. ביום 05.04.2015 בוצעה העסקה ונשלחו לתובע פרטיה וביום 30.04.2015 הודיע התובע על ביטול העסקה, כך שהתובע אינו חוסה במסגרת ימי הביטול על פי חוק הגנת הצרכן. אלא שהתובע טוען כי הנתבעות הפרו את חובת הגילוי בעניין וכן כי הוטעה באשר למשקל הכבודה שניתן להעלות למטוס ללא תוספת תשלום, ועל כן ביטל את העסקה.



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 15-06-11056 גונדה נ' באליגם, סיטי לייף סטייל בע"מ ואח'

12. בהתאם לכרטיסי הטיסה שנשלחו לתובע בעסקה נשוא התביעה, משקל המטען המותר לנוסע ללא תשלום הוא 15 ק"ג לנוסע, בתוספת מטען יד של 5 ק"ג. משקל זה, נמוך מהמשקל המרבי המותר של חברות תעופה בעולם, על פי פרסומים שהתובע הציג במצורף לכתב התביעה. מפרסומים אלה עולה כי משקל המטען המותר ללא תוספת תשלום בטיסות בינלאומיות, למעט טיסת ארקיע לקפריסין, הוא 20-23 ק"ג לנוסע במחלקת תיירים, בתוספת משקל מינימלי של 7-5 ק"ג למטען יד. פרסומים אלה ונתונייהם לא נסתרו.

בנוסף, משקל הכבודה ללא תשלום על פי כרטיסי הטיסה שהונפקו לתובע, נמוכים ממשקל הכבודה המותרת על פי פרסומי חברת התעופה קרואטיה אירליינס, חברת התעופה של הטיסות בגינן הונפקו לתובע כרטיסי הטיסה. על פי פרסום חברת התעופה, כפי שצורף לכתב ההגנה של קשרי תעופה, חברת התעופה מאפשרת לנוסע במחלקת תיירות לשלוח בטיסה עד 23 ק"ג (כולל מטען יד). על פי הפרסום משנת 2012 של חברת התעופה (ת/2) נוסע במחלקת תיירות רשאי לשלוח בטיסה עד 23 ק"ג ללא תשלום וכן לשאת כבודת יד במשקל של עד 8 ק"ג. כך או כך, משקל הכבודה לנוסע אחד על פי כרטיסי הטיסה נמוך ב-3 - 5 ק"ג מפרסומי חברת התעופה. פער זה, על פי מחירון חברת התעופה קרואטיה אירליינס (ת/3) היה מחייב את התובע לשלם לחברת התעופה תוספת משקל עבורו ועבור אשתו בסך של 300 יורו, מעל 40% משווי העסקה, בין אם מדובר בעודף של 3 ק"ג ובין אם בעודף של 5 ק"ג לנוסע.

13. לכך יש להוסיף כי במסמך התנאים הכלליים של קשרי תעופה (ת/1), נקבע במפורש: "כל נוסע רשאי לשלוח בטיסה מטען עד למשקל מקסימלי של 20 ק"ג לנוסע ולשאת לתוך המטוס תיק יד קטן עד למשקל מקסימלי של 5 ק"ג (נושא מטען יד מותנה באישור חברת תעופה בלבד). עבור מטען במשקל עודף תיגבה חברת התעופה תשלום נוסף לפי שיקול דעתה אשר ישולם לחברת התעופה ישירות ע"י הנוסע". נציגת קשרי תעופה טענה כי אין מקום להסתמכות התובע על המסמך התנאים הכלליים ת/1 בהיותו, על פי לשונו, מיועד לנוסעי טיול מאורגן ולא לחבילת הנופש שהתובע רכש באמצעות באליגם. קשרי תעופה לא צרפה למסמכים שהגישה לאחר הדיון, את נוסח התנאים הכלליים הרלוונטי לחבילת הנופש שהתובע רכש ולא ניתן לקבוע כי מסמך התנאים הכלליים של קשרי תעופה שהתובע הציג (ת/1) אינו חל גם על העסקה דנן.

14. סעיף 14 (2) (א) לחוק הגנת הצרכן קובע: "לא יעשה עוסק דבר - במעשה או במחדל, בכתב או בעל פה או בכל דרך אחרת לרבות לאחר מועד ההתקשרות בעסקה - העלול להטעות צרכן בכל ענין מהותי בעסקה (להלן - הטעיה)" ומונה מספר עניינים המהווים מהותיים בעסקה. משקל מטען שניתן לאפשר לנוסע להעלות לטיסה ללא תשלום אינו נכלל במפורש בגדר העניינים שהוגדרו כעניינים מהותיים בסעיף 14(2)(א) לחוק הגנת הצרכן, אולם ניתן לראות בנתון זה "כעניין מהותי", בגדר "הטיב, המהות, הכמות והסוג של נכס או שירות", כאמור בסעיף 14(2)(א)(1) לחוק; "השימוש שניתן לעשות בנכס או בשירות, התועלת שניתן להפיק מהם והסיכונים הכרוכים בהם" כאמור בסעיף





בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 15-06-11056 גונדה נ' באליגם, סיטי לייף סטייל בע"מ ואח'

14(2)(א)(4) לחוק; ו"המחיר הרגיל או המקובל או המחיר שנדרש בעבר, לרבות תנאי האשראי ושיעור הריבית" כאמור בסעיף 14(2)(א)(13) לחוק.

סעיף 14ג(א)(3) לחוק הגנת הצרכן קובע כי על עוסק בעסקת "מכר מרחוק" חובה גילוי: "מחיר הנכס או השירות ותנאי תשלום אפשריים".

בהקשר זה יש לציין עוד את תקנות שירותי תיירות (חובת גילוי נאות), התשס"ג-2003, המטילות חובת גילוי בכתב על נותן שירותי סוכנות נסיעה, כהגדרתו בסעיף 1 לתקנות, בכל הנוגע לשירותים הניתנים במסגרת חבילת תיור לחו"ל, ובכללם: "מידע שבידי סוכנות הנסיעות שקרוב לוודאי להניח שלו ידע אותו הלקוח היה נמנע מרכישת חבילת התיור", כאמור בתקנה 3(2) לתקנות ומידע הנוגע למחיר, על פי תקנה 3(2) (א) לתקנות הקובעת חובת גילוי של "המחיר הכולל כהגדרתו בסעיף 17 א לחוק הגנת הצרכן לרבות תשלומים שיש לשלם בחוץ לארץ".

15. הוראות אלה, מחייבות גילוי אקטיבי לנוסע, קודם לעשיית העסקה, לגבי משקל הכבודה שניתן להעלות לטיסה ללא תוספת תשלום. למשקל כבודה שניתן להעלות לטיסה ללא תוספת תשלום יש משמעות מבחינת המחיר הכולל של העסקה. בגין משקל עודף יחוייב נוסע לתוספת תשלום שתייקר את מחיר העסקה, ויש בו להשפיע על שיקוליו של נוסע, המבקש לטוס עם מטען מסויים, האם לרכוש את חבילת הנופש.

16. התרשמתי מעדותו של התובע כי משקל המטען המותר בנשיאה לנוסע ללא תוספת תשלום הוא מהותי מבחינתו והטעם להודעתו על ביטול העסקה. התובע הבהיר בעדותו כי עניין משקל הכבודה היה בעל משמעות כלכלית ואישית מבחינתו, הן מבחינת תוספת התשלום שנדרש בגין משקל עודף והן מבחינת צרכיו האישיים. טעמו של התובע לביטול העסקה, לאורך כל התכתובות שניהל עם הנתבעות, נגעה למשקל הכבודה בחסר וניכר כי עניין זה היה משמעותי מבחינת התובע. התובע אף הודיע ביום 4.5.2015 וביום 5.5.2015 לבאליגם כי הוא נכון "לבטל את הביטול" אם לא יידרש לתשלום בגין המשקל העודף, מה שמלמד כי עניין משקל הכבודה היה הטעם לביטולו את העסקה.

17. בהתאם לפרסומי קרואטיה אירליינס, חברת התעופה בטיסות נשוא התביעה (ת/2), עודף מטען עד 23 ק"ג, מחייב כל נוסע בתשלום סך של 75 יורו. כך שהתובע ואשתו, בטיסה הלוד וחזור בחבילת הנופש, היו נדרשים לתשלום נוסף בסך 300 יורו לחברת התעופה. סכום זה הנו תוספת משמעותית למחיר חבילת הנופש ששולם על ידי התובע, בסך של 3,718 ₪ והוא מהווה למעלה 40% ממחיר חבילת הנופש. כך שלשאלת המשקל המרבי המותר, שמעבר לו יידרש הנוסע לשלם תשלום נוסף, השפעה על מחיר העסקה ושומה היה לגלותו לתובע בטרם העסקה.

18. לכך יש להוסיף את צרכיו האישיים של התובע, על פי עדותו, שלא נסתרה. התובע הבהיר בעדותו כי הוא נדרש למשקל המרבי המקובל של מטען בשל צרכיו האישיים, מאחר ונבצר ממנו



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 15-06-11056 גונדה נ' באלגם, סיטי לייף סטייל בע"מ ואח'

לרכוש ביגוד הולם למידותיו באירופה, וכי הוא ואשתו זקוקים לתיק התרופות ששוקל "קילוגרם". פגיעה בצרכים אלה, על ידי הקטנת משקל הכבודה המותר ללא תשלום, או חיוב התובע בתשלום העולה על 40% ממחיר חבילת הנופש בגין משקל עודף, יש בו להשפיע לצד מחיר העסקה גם על הנאתם של התובע ואשתו מחבילת הנופש, ולמעשה על טיב העסקה אותה רכשו והתועלת שניתן להפיק ממנה כאמור בסעיף 14(2)(א)(1) ו-4 לחוק הגנת הצרכן. אין מדובר בזוטי דברים, כטענת באלגם. מדובר במשקל בחסר של 3-5 ק"ג לנוסע על פי פרסומי חברת קרוטיה אירליינס, ונמוך וב-10-6 ק"ג מפרסומים אלה לתובע ואשתו יחד. הכף נוטה להעדפת עמדת התובע כי מדובר בנתון מהותי שניתן להניח שאדם סביר, במצבו של התובע, היה נמנע לרכוש את חבילת נופש לו ידע אודותיו.

19. כפי שנקבע ברע"א 3429/13 רז נ' גוליבר תיירות בע"מ (19.2.2014): "חוק הגנת הצרכן נועד להגן על הצרכן מפני ניצול שלא כדין של מעמדו הכלכלי העודף של העוסק". "מטרתו להשליט אורחות התנהגות ראויות על המגזר העסקי ולקבוע כללי משחק הוגנים ביחסים שבין הצרכן לעוסק. הוא נועד לחזק את האוטונומיה האישית של הצרכן ואת זכותו לכבוד על-ידי הבטחת יכולתו לבחור בחירה מושכלת במוצר ובשירות על-ידי כך שיקבל את כל המידע האמיתי הרלוונטי ולמנוע ניצול לרעה של מעמדו החלש יותר של הצרכן" (עניין ברזני, בעמ' 432; ע"א 7808/06 לוי נ' מדינת ישראל – משרד השיכון, פסקה 13 (20.8.12); עניין תנובה, פסקה 22).

קשרי תעופה עצמה כוללת נתונים באשר למשקל הכבודה במסמך התנאים הכלליים (ת/1), כך שגם לדידה נתוני משקל הכבודה המרביים ללא תוספת תשלום, באים בגדר הנתונים שיש לגלותם לנוסע ושומה היה על קשרי תעופה לגלותם לנוסעיה, ולתובע בכלל זה, בטרם התקשרות בעסקה.

20. בנוסף, המשקל שצוין בכרטיסי הטיסה שנשלחו לתובע ביום 27.04.2015 בעסקה, עד 15 ק"ג לנוסע ללא תשלום, בתוספת מטען יד של 5 ק"ג, נמוך מהמשקל המינימלי המותר בחברות תעופה על פי דף הפרסום שצורף לכתב התביעה, וחשוב מכך, נמוך מהמשקל המפורסם בחברת התעופה הרלוונטית בטיסות נשוא חבילת הנופש. בכך יש משום הטעיית התובע המזכה אותו בביטול העסקה והשבת כספו מקשרי תעופה, בין מכוח סעיפים 14 ו-15 לחוק החוזים (חלק כללי), התשל"ג-1973 ובין מכוח סעיפים 14 ו-31 לחוק הגנת הצרכן.

21. את האחריות לאי גילויי החריגה במשקל הכבודה ולהטעיית התובע בעניין יש להטיל על קשרי תעופה, בין בהיותה ספק חבילת הנופש לתובע ובין כמי שפעלה כמארגנת הטיסות או כמקשרת בין התובע לבין חברת התעופה, אף אם התובע רכש את חבילת הנופש באמצעות אתר באלגם. בידי קשרי תעופה היו או צריכים היו להיות כל הנתונים בנוגע לחבילת הטיסה אותה שיווקה לתובע באמצעות אתר באלגם, ועליה מוטלת האחריות להפרת חובת הגילוי והטעיית התובע בקשר לנתונים אלה.

22. באלגם משמשת כפלטפורמה אינטרנטית להצגת מרכולתם של ספקים שונים ובכלל זה קשרי תעופה וכך היא נהגה בעסקה נשוא התביעה. אין בהצעת חבילת הנופש שפורסמה באתר באלגם נתונים על משקל הכבודה. ההצעה שהתפרסמה באתר באלגם הפנתה לקשרי תעופה, תוך שצוין:



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 15-06-11056 גונדה נ' באליגם, סיטי לייף סטייל בע"מ ואח'

"לאחר ביצוע ההזמנה דרך האתר יש ליצור קשר עם "קשרי תעופה" תוך 12 שעות בטלפון ... לצורך השלמת פרטים וכרטיס...". התובע בהיותו מודע לכך שקשרי תעופה היא ספק החבילה, רכש ישירות מקשרי תעופה את תוספת ביטוח הרכב שלא נכללה בחבילה, וניתן לקבוע כי ידע והיה עליו לדעת שיש לפנות לקשרי תעופה כדי לקבל פרטים על העסקה, מעבר למצוין בהצעה. בנוסף, תקנון באליגם, לו הסכים התובע מעת שרכש את חבילת הנופש באמצעותה, קובע כי באליגם אינה ספק המוצרים או השירותים, באחריות הלקוח לבדוק את הפרסומים אצל הספק ובאליגם אינה אחראית לפרסומים ולטיב השירות. גם מטעם זה לא מצאתי בנסיבות העניין להטיל על באליגם אחריות לעניין משקל הכבודה.

23. משהגתי לכלל דעה שהתובע היה רשאי לבטל את העסקה בין מחמת אי גילוי החריגה במשקל הכבודה המותר לנוסע קודם להתקשרותו בעסקה ובין מחמת הטעייתו בעניין, אין מקום לטענת באליגם כי התובע יכול היה להקטין את נזקיו על ידי אי ביטול העסקה ותשלום החיוב בגין המשקל העודף. קבלת הטענה יהיה בה תמריץ להטעיה ולא קיום חובת הגילוי, ואין לתמוה על כך שהיא מועלית על ידי באליגם, אליה פנה התובע והודיע עוד ביום 04.05.2015 כי הוא נכון לבטל את הביטול אם יהיה פטור מהתשלום, אולם היא לא נשאה בתשלום העודף במקומו.

24. ניתן לראות בבאליגם אחראית לכך שהעסקה לא בוטלה עוד ביום 30.04.2015, המועד בו התובע הודיע על ביטול העסקה ולכך שהתובע נדרש לשוב ולפנות בדרישה להשבת כספו, אולם משקבעתי כי התובע רשאי היה לבטל את העסקה ולהשבת מלוא התמורה ששילם, ללא דמי ביטול, מחמת הפרת חובת הגילוי והטעייה, אין מבחינת התובע והסעד המבוקש בתביעה משמעות לשאלה מה היה גובה דמי הביטול במועד בו הודיע התובע לבאליגם על ביטול ההתקשרות, ביחס למועד בו הודיעה באליגם לקשרי תעופה על הביטול.

25. למעלה מן הצורך יאמר כי מהתכתובות שצורפה לכתב התביעה, וכן מהתכתובות שהוגשו על ידי הנתבעות לאחר הדיון עולה כי אף שהתובע הודיע לבאליגם על ביטול העסקה ביום 30.4.2015, באליגם לא הודיעה על כך לקשרי תעופה, לא השיבה לפניית התובע עד ליום 4.5.2015 וגם אז לא פעלה לביטול העסקה. ביום 17.5.2015 הודיעה באליגם לקשרי תעופה כי התובע פועל להכחשת העסקה וביקשה עזרתה בביטול העסקה. לא הוצגה פנייה של באליגם לקשרי תעופה לביטול העסקה קודם למועד זה ולא הוצגה אסמכתא לידיעת קשרי תעופה על דרישת התובע לבטל את העסקה קודם ליום 18.05.2015, המועד בו התובע פנה אליה להשבת תשלומי ביטוח הרכב ששילם לה במישרין. קשרי תעופה פנתה כבר ביום 18.04.2015 לבאליגם לברור העניין. אותו מועד דמי הביטול עמדו על 80% ולמחרת ביום 19.5.2015 עמדו דמי הביטול על 100%. אם לא די בכך, חרף פניות חוזרות של התובע לבאליגם ביום 30.4.15 ובימים 4.5.2015, 5.5.2015 בדרישה איתנה וברורה לביטול העסקה, השיבה באליגם לתובע ביום 19.05.2015: "הצענו לך לבטל ב-20% ואתה לא אישרת את הביטול" וביום 25.05.2015: "לצערי אין כול הוכחה או מייל המעיד על הביטול שלך. מול מי ביטלת? כששאלנו אותך



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 15-06-11056 גונדה נ' באליגם, סיטי לייף סטייל בע"מ ואח'

אם תרצה לבטל לא רצית". תשובות אלה מלמדות על ניסיון מצד באליגם להתחמק מאחריות להשתתפות בהודעה לקשרי תעופה על ביטול העסקה.

26. על פי מסמכי ההתקשרות הודעת הביטול צריכה הייתה להמסר לבאליגם לה שילם התובע את תמורת העסקה ואין דופי בכך שהתובע לא פנה ישירות לקשרי תעופה בד בבד עם פנייתו לבאליגם בהודעת הביטול. בנוסף, כספו של התובע היה בידי קשרי תעופה, ומשהתקבלה הודעה נחרצת מצדו לביטול, היה בידי באליגם להודיע על כך ללא דיחוי לקשרי תעופה, להקטין את די הביטול בשיעור ניכר וכך את הטרחת התובע להידרש לתכתובות רבות לשם קבלת כספו.

סוף דבר

אשר על כן ולאור כל האמור על כן אני מקבלת את התביעה להשבת מלוא תמורת חבילת הנופש ששולמה על ידי התובע בסך של 3,718 ₪. סכום זה ישולם על ידי קשרי תעופה לתובע תוך 30 יום מיום קבלת פסק הדין, שאם לא כן יישא התשלום הפרשי הצמדה וריבית כחוק מיום הגשת התביעה ועד למועד התשלום בפועל. בנוסף הנתבעות, יחד ולחוד, ישלמו לתובע פיצוי בגין עוגמת נפש והוצאות משפט, בסך כולל של 1,200 ₪ וזאת תוך 30 יום.

ניתן להגיש בקשת רשות ערעור לבית משפט מחוזי תוך 15 יום מקבלת פסק הדין.

המזכירות תשלח את פסק הדין לצדדים.

ניתן היום, כ"ב טבת תשע"ו, 03 ינואר 2016, בהעדר הצדדים.


אפרת בוסני, שופטת

