



## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 17-04-24068 הבר נ' אוסטריאן איירליינס

תיק חיצוני:

בפני כבוד השופט יחזקאל קינר

המבקש יעקב הבר  
ע"י ב"כ עוה"ד שלו, בנגל, ביטון וורדניקוב

נגד

המשיבה אוסטריאן איירליינס  
ע"י ב"כ עוה"ד וינדר ושפירא

1

2

### החלטה

3

(בבקשה לאישור התובענה שבכותרת כתובענה ייצוגית)

4

5 האם חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן: "חוק הגנת הצרכן") חל על המשיבה, שהיא חברת  
6 תעופה זרה, ומשכך כפופה היא להוראות בו העוסקות בזכות החרטה הצרכנית (זכותו של הנוסע  
7 לבטל את הזמנת הטיסה במקרים מסוימים, ותוך הגבלת הסכום שחברת התעופה רשאית לגבות  
8 ממנו במקרה זה)? האם קיימת שונות בין רכישת כרטיסים באתר המשיבה לבין רכישת כרטיסים  
9 בסוכנויות נסיעות? אלה השאלות המרכזיות המתעוררות במסגרת הבקשה לאשר את התובענה  
10 שבכותרת כייצוגית (להלן: "בקשת האישור").

11

12

### רקע

13

14 1. ביום 12.1.17 רכש המבקש מהמשיבה באמצעות אתר האינטרנט שלה (להלן: "האתר" או  
15 "אתר האינטרנט") כרטיס טיסה הלוך ושוב לטיסה שהייתה אמורה לצאת ביום 17.2.17  
16 מנתב"ג לוינה, בתמורה לסך של 260.91 דולר (נספח 3 לבקשת האישור). ביום 15.1.17 ביטל  
17 המבקש את הטיסה.

18

19 2. המשיבה גבתה ממנו דמי ביטול בסך של 150 דולר (נספח 4 לבקשת האישור).

20

21 3. ביום 9.3.17 ערך המבקש שיחה טלפונית עם סוכנות הנסיעות אופקים (להלן: "הסוכנות")  
22 והתעניין בהזמנת שני כרטיסי טיסה הלוך ושוב מתל אביב לוינה, היוצאת מתל אביב ביום  
23 27.4.17. בשיחה נמסר לו כי מחיר כרטיס של המשיבה הוא 393 דולר, ולשאלתו כמה יצטרך  
24 לשלם במקרה של ביטול טיסה, נמסרה לו תשובה כי דמי הביטול יהיו סך של 210 דולר.

25



## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 17-04-24068 הבר נ' אוסטריאן איירליינס

תיק חיצוני:

- 1 מאחר שדמי הביטול שנגבו מהמבקש גבוהים פי כמה מאלה המותרים לגבייה על פי חוק  
2 הגנת הצרכן, ומאחר שנודע לו מהשיחה הנ"ל עם הסוכנות כי נגבים דמי ביטול הגבוהים  
3 משמעותית מאלו המותרים על פי חוק הגנת הצרכן, גם בהזמנת כרטיסי טיסה באמצעותה,  
4 הוגשה בקשת האישור שבכותרת.  
5
- 6 **5. הקבוצה הוגדרה באופן הבא: "כל הצרכנים אשר בשבע השנים שקדמו למועד הגשת בקשה**  
7 **זו ולאחריה, ביטלו עסקה... בתקופה הקבועה בדין, לרכישת שירותי נסיעה מישראל ו/או**  
8 **אליה, והמשיבה גבתה מהם סכום עודף כהגדרתו לעיל..."** (סעיף 9 לבקשת האישור).  
9
- 10 **6. הנזק הוערך בגביית דמי ביטול ביתר בסך של 39,148,906 ₪.**  
11
- 12 **7. לאחר שהצדדים הודיעו כי לא הצליחו להגיע להבנות בדבר פתרון המחלוקות ביניהם,**  
13 **התקיים דיון הוכחות בו נחקרו המצהירים על תצהיריהם (המבקש ומר עופר קיש, מנהל**  
14 **המשיבה, להלן: "קיש" או "מנהל המשיבה").**  
15
- 16 **טענות המבקש**  
17
- 18 **8. חוק הגנת הצרכן חל על המשיבה, גם כאשר מתבצעת הזמנת כרטיסי טיסה באתר המשיבה**  
19 **וגם כאשר מתבצעת ההזמנה דרך סוכנות נסיעות בישראל. זאת, בשל הנסיבות הבאות**  
20 **המצביעות על זיקה של המשיבה לישראל על פי מבחן מרב הזיקות: למשיבה יש סניף בת"א**  
21 **המנוהל על ידי מנכ"ל בישראל מטעמה (שלפחות בחלק מהותי מהזמן היה ישראלי) ואשר**  
22 **מעסיק עובדים נוספים בישראל; צרכן בישראל המתקשר עם המשיבה בעסקה לקבלת**  
23 **שירותי טיסה מקבל את החלק המהותי של השירותים בישראל, בדיוק כפי שהיה מקבל**  
24 **מחברה ישראלית; במועד הגשת בקשת האישור הייתה באתר האינטרנט של המשיבה פנייה**  
25 **בעברית לציבור הישראלי; אין כל רלוונטיות למיקום השרת של אתר האינטרנט שבאמצעותו**  
26 **נמכרים כרטיסים ופרסום באינטרנט מהווה פרסום כל מקום בעולם, גם בישראל.**  
27
- 28 **9. חברות תעופה זרות נוספות מציינות במפורש באתר האינטרנט שלהן כי במקרה של ביטול**  
29 **עסקת מכר מרחוק, הן תגבינה לא יותר מדמי הביטול המרביים על פי חוק הגנת הצרכן**  
30 **(נספחים 7א-7ה לבקשת האישור).**  
31
- 32 **10. סעיפים 14ג(ג) ו-14ה(ב) לחוק הגנת הצרכן מקנים לצרכן זכות, לבטל "עסקת מכר מרחוק",**  
33 **"בתוך ארבעה עשר ימים מיום עשיית העסקה", מבלי לגבות מהצרכן סכום כלשהו "זולת**  
34 **דמי ביטול בשיעור שלא יעלה על 5% ממחיר הנכס נושא החוזה או העסקה, או 100 שקלים**



## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 17-04-24068 הבר נ' אוסטריאן איירליינס

תיק חיצוני:

- 1 **חדשים, לפי הנמוך מביניהם**, ובלבד שמועד ביטול ההזמנה חל למעלה מ-7 ימים שאינם  
2 ימי מנוחה לפני מועד הטיסה (סעיף 14ג(ד)(2) לחוק הגנת הצרכן). המשיבה הפרה חובתה על  
3 פי סעיפים אלה, בכך שגבתה דמי ביטול הגבוהים פי כמה מדמי הביטול המותרים על פיהם.  
4
- 5 11. תחולת הוראות הדין הקוגנטיות הנ"ל של חוק הגנת הצרכן נקבעה גם בהנחיות הרשות  
6 להגנת הצרכן מיום 10.7.11 ומיום 19.9.10, שנמסרו לשורת חברות תעופה ישראליות וזרות  
7 כאחד, ובהן הפנתה הרשות את חברות התעופה להיותן "עוסק" על פי חוק הגנת הצרכן  
8 ולחובתן הנובעת מכך לגבות דמי ביטול בשיעור שלא יעלה על דמי הביטול המרביים שנקבעו  
9 בחוק הגנת הצרכן (להלן: "**הנחיות הרשות**"), נספחים 8א ו-8ב לבקשת האישור).  
10
- 11 12. גביית דמי הביטול ביתר נעשתה הן בהזמנת כרטיסי טיסה באתר המשיבה והן בהזמנתם  
12 דרך סוכנויות נסיעות (להלן: "**הסוכנויות**"), כפי שעולה משיחת המבקש עם נציגת הסוכנות  
13 וכן מתקנון הסוכנות (נספח 6 לבקשת האישור).  
14
- 15 13. **חבות הסוכנויות על פי החוק אינה גורעת מחבות המשיבה על פי החוק**. בת"צ (מחוזי מרכז)  
16 15049-01-15 **אסף כהן נ' אל על** (10.9.19) (להלן: "**עניין אסף כהן**") נקבע כי במועד בו קמה  
17 חובת ההשבה אין חברת התעופה רשאית להתעלם מזכויות הנוסע ולהניח כי הן מטופלות  
18 באופן מלא על ידי סוכנות הנסיעות.  
19
- 20 14. יש לדחות את טענת המשיבה כי ייתכן שהסוכנות גבתה מהנוסע מחיר גבוה יותר ממחיר  
21 הכרטיס שהעבירה למשיבה, שכן הטענה מהווה הרחבת חזית. כמו כן, ממילא המשיבה  
22 חילטה מדמי הכרטיס שהועברו אליה על ידי הסוכנות שיעור הגבוה מדמי הביטול  
23 המקסימליים על פי חוק הגנת הצרכן.  
24
- 25 15. המבקש רשאי לייצג קבוצה שכוללת את כל רוכשי הכרטיסים מחברת התעופה, לרבות  
26 באמצעות סוכנויות, וזאת בהתאם לעניין אסף כהן. הקשר הישיר הנובע מהחווה האישית  
27 הישיר בין חברת התעופה לבין הנוסע הוא שמחיל את ההוראות הקוגנטיות בחוק המחייבות  
28 את חברת התעופה לבצע השבה לנוסע. בנוסף, כך קובעות גם הנחיות הרשות.  
29
- 30 16. סעיפים 14ג(א)(7) ו-14ג(ב)(3) לחוק הגנת הצרכן מטילים חובה קוגנטית על עוסק לגלות  
31 לצרכן בכתב את זכות ביטול העסקה שדיני הגנת הצרכן מקנים לו, ובכלל זאת מוטלת על  
32 המשיבה חובת הגילוי על זכות הביטול גם באתר האינטרנט שלה, דבר שלא נעשה על ידה.  
33





## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 17-04-24068 הבר נ' אוסטריאן איירליינס

תיק חיצוני:

1

2

3

4 17. אין מדובר בעסקאות מכר מרחוק, שכן המבקש החליט לבצע "סקר שוק" ובחר במשיבה  
5 משתנאיה היו אטרקטיביים בעיניו, ולכן אין חלות הוראות חוק הגנת הצרכן הרלוונטיות  
6 בענייננו.

7

8 18. בית המשפט הציע לצדדים מתווה פשרה לפיו יגיעו להסכמות על תחולה למפרע ולעתיד של  
9 חוק הגנת הצרכן לגבי דמי הביטול המרביים המותרים בעת ביטול הזמנת כרטיסי טיסה  
10 שהוזמנו באתר המשיבה, וכי הקבוצה תצומצם רק למי שביטל כרטיס טיסה שהוזמן דרך  
11 האתר (ולא דרך סוכנות נסיעות). המבקש סירב ולפיכך יש לדחות את בקשת האישור הן  
12 ביחס להזמנות באתר הן ביחס להזמנות דרך סוכנות נסיעות.

13

14 19. המשיבה ממילא החילה על עצמה את הוראות חוק הגנת הצרכן (מטעמי שירות לקוחות).

15

16 20. המבקש לא הביא ראיות לטענותיו בקשר לגביית דמי ביטול ביתר, בניגוד לחוק הגנת הצרכן,  
17 במקרים של רכישת כרטיסים בסוכנויות.

18

19 21. חוק הגנת הצרכן הישראלי אינו חל על העסקה. כפי שנפסק בעניין איזיג'ט, מקום בו חפץ  
20 המחוקק להחיל חוק בעל אופי צרכני על חברות תעופה זרות המבצעות טיסות לישראל או  
21 ממנה – אמר הוא את דברו במפורש [ת"צ (מחוזי מרכז) 15-01-54491-15 **בשן נ' EasyJet**  
22 **Airline company LTD** (8.6.20), להלן: "**עניין איזיג'ט**"].

23

24 22. קביעה זו נסמכה בין היתר על אמנת השמיים הפתוחים שנחתמה בין מדינת ישראל לבין  
25 האיחוד האירופי, במסגרתה לא נקבע כי דיני הגנת הצרכן הישראליים חלים על חברות  
26 התעופה הזרות. עוד נסמכה הקביעה על עמדות שהובעו על ידי מספר גופים רשמיים בישראל,  
27 לרבות הרשות להגנת הצרכן, המועצה הישראלית לצרכנות והוועדה הבינמשרדית שהוקמה  
28 לבחון בין היתר את טענות חברות התעופה הישראליות להחלת דיני הגנת הצרכן על חברות  
29 התעופה הזרות, עם החלת אמנת שמים פתוחים.

30

31 23. הקביעות הנ"ל אמנם מתייחסות בעיקרן לחברות תעופה זרות שאין להן נציגות פיזית  
32 בישראל אולם המשיבה סבורה כי יש להחיל דין שווה גם בעניינה שכן היא חברה זרה הפעילה  
33 במדינות רבות, וקיום נוכחות בישראל לטובת הלקוחות ועל מנת לייעל את השירות אינה  
34 צריכה לפעול לחובתה.





## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 17-04-24068 הבר נ' אוסטריאן איירליינס

תיק חיצוני:

- 1
- 2 **24. לכן אין להחיל את הוראות חוק הגנת הצרכן הישראלי על עסקאות הרכישה שבוצעו ישירות**
- 3 **מהמשיבה, ובין הצדדים חלים התנאים החוזיים הקבועים בתנאי התובלה של המשיבה,**
- 4 **שאושרו על ידי המבקש במסגרת תהליך ההזמנה.**
- 5
- 6 **25. בהתייחס לרכישה באמצעות סוכנויות נסיעות – אין כל מחלוקת שחוק הגנת הצרכן חל על**
- 7 **העסקה, ובהתאם – מקוים על ידי הסוכנויות. המשיבה הוכיחה כי: סוכנויות הנסיעות**
- 8 **מפרטות בתנאיהן באופן ברור אודות זכות הביטול בהתאם לחוק; הסוכנויות פועלות**
- 9 **בהתאם לחוק, כאשר סוכני הנסיעות מתחשבנים מול המשיבה ומקבלים ממנה שיפוי על**
- 10 **ההחזרים שביצעו בפועל ללקוחותיהם בהתאם לחוק "Back to back".**
- 11
- 12 **26. תקנון הסוכנות שצורף על ידי המבקש אינו מחריג חברות תעופה זרות מתחולת חוק הגנת**
- 13 **הצרכן, ומצוינת בו במפורש אפשרות הביטול על פי הוראות החוק.**
- 14
- 15 **27. יש לדחות את טענת המבקש כי המשיבה גובה דמי ביטול ביתר בכרטיסים שהוזמנו דרך**
- 16 **הסוכנויות. בבקשות ההחזר הנשלחות על ידי הסוכנויות לחברת התעופה מצוין רק סכום**
- 17 **ההחזר שחושב על ידי הסוכנות. אין בבקשות החזר אלו או בידי חברת התעופה מידע הנוגע**
- 18 **לעסקה הישירה של סוכן הנסיעות מול הלקוח, כאשר ייתכן כי סוכן הנסיעות גבה מחיר גבוה**
- 19 **יותר מהלקוח מאשר הסכום שניתן לגבות על פי חוק הגנת הצרכן ואשר הוחזר לסוכנות על**
- 20 **ידי חברת התעופה.**
- 21
- 22 **28. הטענה בסעיף הקודם לעיל אינה מהווה הרחבת חזית, שכן כבר נטען כי הנוסעים אכן**
- 23 **מקבלים החזר מסוכני הנסיעות.**
- 24
- 25 **29. יש לדחות את ניסיונו של המבקש להשליך את הקביעות בעניין אסף כהן על עניינו ולקבוע**
- 26 **כי על חברת התעופה מוטלת אחריות שלא לגבות דמי ביטול ביתר, אף כאשר ההזמנה**
- 27 **מתבצעת דרך סוכנות נסיעות. מדובר שם בנסיבות שונות של גביית מסי נמל. כמו כן, נקבע**
- 28 **שם כי פעולות רבות שמבצעת הסוכנות אינן בגדר תיווך או שליחות, בכללן כריתת החוזה**
- 29 **עם הלקוח.**
- 30
- 31 **30. לסיכום, בעניין רכישות מסוכנויות, טענות המבקש הן כי קיים חשד בעניינו, בלא שהניח**
- 32 **כל תשתית ראייתית לכך, ומבלי שהוא עצמו שייך לקבוצה זו בעלת מאפיינים שונים**
- 33 **ונסיבות שונות.**
- 34



## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 17-04-24068 הבר נ' אוסטריאן איירליינס

תיק חיצוני:

1 31. המבקש נעדר עילת תביעה אישית הן מאחר שאין להחיל את הדין הישראלי על העסקה, הן  
2 מאחר שלא התקיימו התנאים בחוק הגנת הצרכן להחלת הסעיף המזכה בדמי הביטול  
3 המופחתים. כמו כן המבקש אינו רשאי להגיש תביעה בשם רוכשי הכרטיסים באמצעות  
4 סוכנויות ולייצג קבוצה שהוא עצמו אינו חבר בה.

5

6 32. התובענה הייצוגית אינה הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת מאחר שנדרש בירור  
7 פרטי ביחס לכל לקוח האם מתקיימים לגביו סעיפי החוק המזכים בגביית דמי ביטול  
8 מקסימליים.

9

### 10 טענות המבקש בסיכומי התשובה

11

12 33. בסיכומיה התעלמה המשיבה מכך שעל פי המסמכים שהגישה, מתוך 14 עסקאות שהציגה –  
13 בשני מקרים לא השיבה לסוכנות את מלוא החוזר שיש להשיבו ממחיר הכרטיס. **מכאן**  
14 **שהיא אינה משפה באופן מלא את הסוכנויות.**

15

16 34. הטענה של המשיבה כי ייתכן שהסוכנות גובה מהנוסע סכום גבוה יותר ממחיר הכרטיס  
17 המועבר למשיבה נטענה בעלמא, ובנוסף מהווה הרחבת חזית אסורה.

18

### 19 סיכומי השלמה של המבקש ושל המשיבה

20

21 35. לאחר שהושלמה הגשת הסיכומים על ידי הצדדים, הגיש המבקש "הודעה" על "מתן פסקי  
22 דין בעל חשיבות לתיק", ובה ציין שני פסקי דין וכן ערך ניתוח שלהם, וציין מדוע לשיטתו  
23 הם תומכים בטענותיו בבקשת האישור (ר' פירוט בפרק הדיון להלן).

24

25 36. אף המשיבה, לפי רשות שניתנה לה, הגישה סיכומים משלימים שהתייחסו לסיכומי  
26 ההשלמה הנ"ל של המבקש. נטען בהם כי פסקי הדין שצוינו על ידי המבקש כלל אינם  
27 רלוונטיים לנסיבות ענייננו.

28

### 29 דיון והכרעה

30

31 37. חוק תובענות ייצוגיות קובע כי על מנת לאשר תובענה ייצוגית, צריכים להתקיים כל התנאים  
32 הנקובים בסעיף 8 לחוק כדלקמן:

33





## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 17-04-24068 הבר נ' אוסטריאן איירליינס

תיק חיצוני:

- 1           " (1) התובענה מעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות  
2           לכלל חברי הקבוצה, ויש אפשרות סבירה שהן יוכרעו בתובענה לטובת  
3           הקבוצה;  
4           (2) תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת  
5           בנסיבות הענין;  
6           (3) קיים יסוד סביר להניח כי ענינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינהל  
7           בדרך הולמת; ...  
8           (4) קיים יסוד סביר להניח כי ענינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינהל  
9           בתום לב."

10  
11           .38 התנאי המרכזי הנבדק בשלב זה של הדיון הוא קיום אפשרות סבירה שהשאלות המהותיות  
12           של עובדה ומשפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה יוכרעו לטובתם.

13  
14           .39 נקבע כבר בעניין זה כי מחד גיסא, הנטל המוטל על התובע בשלב זה, אינו הנטל הרגיל של  
15           הוכחה במאזן הסתברויות הנדרש במשפט אזרחי, שכן הדבר עלול לגרום להתמשכות  
16           המשפט, לכפילות בהתדיינות, ולרפיון ידיים של תובעים ייצוגיים פוטנציאליים. מאידך  
17           גיסא, אין לקבוע מידת הוכחה קלה מדי, שכן יש להגן באופן מידתי גם על זכויות הנתבעים  
18           החשופים לסיכון כלכלי גבוה, ועלולים להסכים בשל כך להסכם פשרה גם בתביעה שאין בה  
19           ממש נר' עע"מ 980/08 מנירב נ' מדינת ישראל – משרד האוצר (6.9.11); רע"א 2128/09  
20           הפניקס חברה לביטוח בע"מ נ' עמוסי (5.7.12). לכן נדרש איזון במידת הנטל המוטל על  
21           התובע כאמור לעיל, וכך נקבעה אותה אפשרות סבירה של הכרעה לטובת הקבוצה, כאמת  
22           המידה הנדרשת לצורך אישור התביעה הייצוגית.

23  
24           .40 לאור האמור לעיל נבחן את הטענות השונות.

### ביטול "עסקת מכר מרחוק"

25  
26  
27  
28           .41 עניינו של סעיף 14ג(ג) לחוק הגנת הצרכן הוא "עסקת מכר מרחוק", והוא קובע כך:

29  
30           "בעסקת מכר מרחוק רשאי הצרכן לבטל את העסקה –

31           (1) בנכס – מיום עשיית העסקה ועד ארבעה עשר ימים מיום קבלת הנכס,

32           או מיום קבלת המסמך המכיל את הפרטים האמורים בסעיף קטן (ב), לפי

33           המאוחר מביניהם;



## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 17-04-24068 הבר נ' אוסטריאן איירליינס

תיק חיצוני:

1 (2) בשירות – בתוך ארבעה עשר ימים מיום עשיית העסקה או מיום קבלת  
2 המסמך המכיל את הפרטים האמורים בסעיף קטן (ב), לפי המאוחר, כמפורט  
3 להלן: בעסקה מתמשכת – בין אם הוחל במתן השירות ובין אם לאו, ובעסקה  
4 שאינה עסקה מתמשכת – בתנאי שביטול כאמור ייעשה לפחות שני ימים,  
5 שאינם ימי מנוחה, קודם למועד שבו אמור השירות להינתן".

6  
7 סעיף 14ג(ד)(2) לחוק הגנת הצרכן, קובע כי הוראות סעיף קטן (ג) הנ"ל לא יחולו על עסקת  
8 מכר מרחוק של "שירותי הארחה, נסיעה, חופש או בילוי, אם מועד ביטול העסקה חל בתוך  
9 שבעה ימים שאינם ימי מנוחה, קודם למועד שבו אמור השירות להינתן" (ההדגשות שלי –  
10 י.ק.).

11  
12 "עסקת מכר מרחוק" הוגדרה בסעיף 14ג(ו) באופן הבא:

13  
14 "התקשרות בעסקה של מכר נכס או של מתן שירות, כאשר ההתקשרות  
15 נעשית בעקבות שיווק מרחוק, ללא נוכחות משותפת של הצדדים לעסקה";

16  
17 "שיווק מרחוק" הוגדר כך:

18  
19 "פניה של עוסק לצרכן באמצעות דואר, טלפון, רדיו, טלוויזיה, תקשורת  
20 אלקטרונית מכל סוג שהוא, פקסימיליה, פרסום קטלוגים או מודעות, או  
21 באמצעי כיוצא באלה, במטרה להתקשר בעסקה שלא בנוכחות משותפת של  
22 הצדדים, אלא באחד האמצעים האמורים".

23  
24 42. בעניין דמי הביטול שרשאי העוסק לגבות מהצרכן ב"עסקת מכר מרחוק" נקבע בסעיף 14ה(ב)  
25 כי:

26 "ביטול צרכן חוזה לפי סעיפים 14א(ג), 14ג(ג) או 14ג(ג), שלא מהטעמים  
27 המנויים בסעיף קטן (א) –

28 (1) יחזיר העוסק לצרכן, בתוך 14 ימים מיום קבלת ההודעה על הביטול,  
29 את אותו חלק ממחיר העסקה ששולם על ידי הצרכן, יבטל את חיובו של  
30 הצרכן בשל העסקה וימסור לו עותק מהודעת ביטול החיוב כאמור ולא יגבה  
31 מהצרכן סכום כלשהו, זולת דמי ביטול בשיעור שלא יעלה על 5% ממחיר  
32 הנכס נושא החוזה או העסקה, או 100 שקלים חדשים, לפי הנמוך מביניהם"  
33 (ההדגשות שלי – י.ק.).  
34





## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 17-04-24068 הבר נ' אוסטריאן איירליינס

תיק חיצוני:

1 43. עינינו הרואות כי על פי הסעיפים הנ"ל (שייקראו לעיל ולהלן "הוראות חוק הגנת הצרכן  
2 הרלוונטיות"), במקרה שבו הצרכן מבטל את החוזה ב"עסקת מכר מרחוק", שעניינה שירותי  
3 טיסה, וזאת תוך 14 יום מיום עשיית העסקה ולא פחות משבעה ימים שאינם ימי מנוחה,  
4 קודם למועד שבו אמור השירות להינתן, כי אז על העוסק מוטלת חובה להשיב לו את אותו  
5 חלק ממחיר העסקה ששולם על ידו, ולא לגבות ממנו סכום נוסף כלשהו, למעט דמי ביטול  
6 בשיעור שלא יעלה על 5% ממחיר השירות מושא אותה עסקה או סך של 100 ₪, לפי הנמוך  
7 מביניהם.

8

9 44. רכישת כרטיסי טיסה באתר האינטרנט של המשיבה מהווה "עסקת מכר מרחוק", שכן  
10 מדובר בהתקשרות בעסקה של מתן שירות, שנעשתה בעקבות שיווק מרחוק (אתר האינטרנט  
11 של המשיבה), ללא נוכחות משותפת של הצדדים לעסקה, ועל כן מתקיימת ההגדרה של  
12 "עסקת מכר מרחוק" על פי סעיף 14(ג) לעיל. טענות המשיבה כאילו אין מדובר בעסקת מכר  
13 מרחוק הן חסרות בסיס לאור ההגדרה דלעיל, שכן עצם הפרסום של המשיבה ומתן  
14 האפשרות לרכישת כרטיסים באתר האינטרנט שלה, אליו הגיע המבקש בבצעו סקר שוק,  
15 מהווה אותו שיווק מרחוק הנדרש על מנת שתתקיים "עסקת מכר מרחוק".

16

17

### השאלות המתעוררות בבקשת האישור

18

19 45. שאלה מרכזית היא האם חוק הגנת הצרכן הישראלי חל על המשיבה כאשר הזמנת כרטיסי  
20 הטיסה נעשית על ידי צרכן המבצע את ההזמנה בישראל, באתר המשיבה.  
21 יוקדם ויוער כי אין מחלוקת בין הצדדים כי חוק הגנת הצרכן חל על עסקאות לרכישת  
22 כרטיסי טיסה של המשיבה המבוצעות באמצעות סוכנויות נסיעות בישראל (ר' למשל סעיף  
23 6 לתצהיר קיש ועדותו בעמ' 34 ש' 1-6).

24

25 46. שאלה מרכזית נוספת היא האם ניתן להטיל אחריות ישירה להחזר דמי הביטול על המשיבה,  
26 קרי חברת התעופה, אף מקום בו בוצעו ההזמנות דרך סוכנויות, ובמידה והתשובה חיובית –  
27 האם הניח המבקש תשתית ראייתית מספקת לצורך כך.  
28 נבחן את השאלות הנ"ל כסדרן.

29

30 האם חוק הגנת הצרכן הישראלי חל על רכישות כרטיסי טיסה שבוצעו באתר המשיבה

31

32 47. כפי שצוין בפסק הדין בעניין איזיג'יט (ערעור שהוגש על פסק הדין, ע"א 5089/20, נדחה ביום  
33 2.6.22), אין לפרש את חוק הגנת הצרכן כחוק שתחולתו אקסטרטוריאלית, שכן תחולתו



## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 17-04-24068 הבר נ' אוסטריאן איירליינס

תיק חיצוני:

- 1 **היא טריטוריאלית בלבד. למעשה יש לבחון את השאלה האם המשיבה "נתפסת" בתחולתו**  
2 **הטריטוריאלית של חוק הגנת הצרכן.**  
3  
4 עוד נקבע בעניין איזיגיט כי אם קיימת לחברת תעופה נציגות בישראל, קיימת תחולה של חוק  
5 הגנת הצרכן עליה, שהרי משולה היא למי שנמצאת בתחום הטריטוריאלית של ישראל.  
6  
7 48. בעניין איזיגיט, לא הייתה לחברת התעופה שם נציגות בישראל, אלא רק נציגה אשר חויבה  
8 למנותה לעניינים ספציפיים בלבד, וזאת מכוח חוק רישוי שירותי תעופה, תשכ"ג-1963. נקבע  
9 בפסק הדין כי אין במינוי נציג בעל הרשאה מוגבלת לעניינים ספציפיים, שמינויו מחויב על  
10 פי חוק, כדי לקיים את דרישת הטריטוריאליות, על מנת להחיל עליה את דיני הגנת הצרכן  
11 הישראליים.  
12  
13 49. המצב בענייננו שונה, שכן לצורך ניהול פעילות המשיבה בישראל, יש לה סניף המתנהל בתל  
14 אביב – "אוסטריאן-איירליינס ישראל". סניף זה מנוהל על ידי מנכ"ל בישראל, אשר חלק  
15 מהותי מהזמן היה ישראלי, וכן מעסיקה המשיבה עובדים בישראל, ומבצעת פעולות פרסום  
16 ושיווק בישראל לקהל הישראלי. כמו כן, רשמה המשיבה חברה על שמה בישראל לצורך  
17 פעילותה כאן (סעיף 2 לתצהיר המבקש). המשיבה לא חלקה על כל אלה בכתב תשובתה, וכן  
18 ר' למשל סעיף 5 לסיכומיה בו ציינה כי "קיום נוכחות בישראל לטובת הלקוחות ועל מנת  
19 לשפר ולייעל את השירות לא צריכה לבוא לחובתה".  
20  
21 50. די באמור בסעיף הקודם לעיל על מנת לקבוע, כי ההוראות הרלוונטיות בחוק הגנת הצרכן  
22 חלות על המשיבה בכל הנוגע לרכישת כרטיסים על ידי לקוחותיה בישראל, גם אם הרכישה  
23 בוצעה ישירות מהמשיבה, באמצעות אתר האינטרנט שלה, שכו דרישת הטריטוריאליות של  
24 חוק הגנת הצרכן מתקיימת כאן בבירור.  
25  
26 51. קיימים פרמטרים נוספים המצביעים על זיקת המשיבה לישראל (כגון אתר אינטרנט בעברית  
27 להזמנת כרטיסי טיסה מישראל בחלק מהתקופה, מכירת כרטיסים באמצעות סוכנויות  
28 בישראל, נציג מהמשיבה עצמה המוסמך לקבל כתבי בי דין בישראל, ועוד), אך לאור האמור  
29 לעיל, אין צורך בהרחבה נוספת בעניין זה.  
30  
31 52. המסקנה היא, אפוא, כי חוק הגנת הצרכן הישראלי חל גם על עסקאות לרכישת כרטיסי  
32 טיסה המבוצעות בישראל באתר המשיבה.  
33



## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 17-04-24068 הבר נ' אוסטריאן איירליינס

תיק חיצוני:

1 53. אין מחלוקת כי המשיבה לא השיבה לרוכשי הכרטיסים באתר האינטרנט שלה, אשר ביטלו  
2 אותם בתנאים של הוראות חוק הגנת הצרכן שנזכרו לעיל, את ההחזרים המגיעים להם  
3 בהתאם להוראות אלה, אלא החזרים נמוכים יותר:  
4

5 א. המשיבה אישרה כי בעבר גבתה עבור טיסות אלה דמי ביטול בהתאם לדין האוסטרי. ר'  
6 למשל סעיפים 44, 54 לתשובה לבקשת האישור. ר' גם נספח 10 לבקשת האישור וכן נספח  
7 1 לתגובה לתשובה, הכוללים את מדיניות הביטול של המשיבה, ומפרט את דמי הביטול  
8 בסוגים שונים של כרטיסים (ללא קשר להוראות חוק הגנת הצרכן) וכן תנאי התובלה של  
9 המשיבה בסעיף 10.2, נספח 7 לתשובה. עוד ר' סעיפים 25-22 לתשובת המשיבה (וסעיפים  
10 12-14 לתצהירו של מר קיש) שם נכתב כי 308 נוסעים שביטלו את טיסתם בתנאי חוק  
11 הגנת הצרכן, לאחר שרכשו כרטיסים באתר האינטרנט או במוקד הטלפוני של המשיבה,  
12 לא קיבלו החזר או קיבלו החזר חלקי בלבד, וכי הסכום הכולל שלא הוחזר להם הסתכם  
13 בכ-30,215 דולר ארה"ב.  
14

15 ב. ר' גם נספח 3 לתצהיר קיש, הכולל נתונים ממערכות המחשוב של המשיבה לגבי ביטולים  
16 של כרטיסי טיסה שהוזמנו באתר המשיבה. בעמ' 2 שורות 8-9 ניתן, למשל, לראות  
17 שהמשיבה גבתה דמי ביטול העולים על השיעור המקסימלי של דמי הביטול המותרים  
18 לפי חוק הגנת הצרכן בעסקאות שבוטלו יומיים לאחר עשייתן (כזכור – 5% ממחיר  
19 העסקה או 100 ש"ח, לפי הנמוך): מחיר העסקה היה 3,368.23 דולר ונגבו דמי ביטול בסך  
20 310 דולר (נתונים בדבר גביית דמי ביטול גבוהים מהמותר לפי חוק הגנת הצרכן מופיעים  
21 בשורות נוספות של נספח 3). ור' גם עדותו של קיש בעניין זה, לפיה:  
22

23 "ש. אני מבקש ממך שתלך לשורות 8-9 באותו עמוד. נכון שלפי שיטתך

24 שתי העסקאות שהיו לאחר מכן הביטול נעשה יומיים לאחר הרכישה?

25 ת. נכון.

26 ש. האם שם חולט סכום יותר גבוה מ-5%?

27 ת. נכון. הסכום הזה נמצא בסכום הכולל שדיווחנו עליו של סכומים שאכן

28 נגבו ביתר" (עמ' 31 ש' 8-12).

29  
30 54. המשיבה ציינה כי מטעמים שירותיים גרידא, החילה על עצמה זה מספר שנים את הוראות  
31 חוק הגנת הצרכן, על אף שאינה סבורה כי יש עליה חובה לעשות כן, והחליטה לגבות דמי  
32 ביטול בטיסות שהוזמנו דרך האתר ובוטלו - על פי החוק הישראלי.



## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 17-04-24068 הבר נ' אוסטריאן איירליינס

תיק חיצוני:

1 בעניין זה אציין כי חישוב היקף הנזק, קרי היקף דמי הביטול שנגבו ביתר על ידי המשיבה  
 2 שלא על פי חוק הגנת הצרכן, אמור להתברר בשלב הבא של דיון בתובענה גופה, ככל  
 3 שהתביעה תאושר כייצוגית.  
 4  
 5 55. מכלל האמור לעיל עולה כי קיימת אפשרות סבירה לכך שהשאלות המתעוררות בעניין דמי  
 6 הביטול הנגבים לגבי רכישת כרטיסי טיסה המבוצעת באתר המשיבה תוכרענה לטובת  
 7 המבקש.  
 8

### אחריות המשיבה להחזר דמי הביטול במקרה של הזמנות שבוצעו באמצעות סוכנויות

9  
 10  
 11 56. בעניין אסף כהן (שדן בחובתה של אל על להשיב מסי נמל באופן אוטומטי, וללא צורך בפנייה  
 12 יזומה של הנוסע בעת שביטל הנוסע את הטיסה) נקבע כי:

13  
 14 " ... מרגע הנפקת כרטיס טיסה נוצר קשר ישיר בין חברת התעופה לבין  
 15 הנוסע, ולפיכך במועד בו קמה חובת ההשבה, אין חברת התעופה יכולה  
 16 להתעלם מזכויות הנוסע, ולהניח כי הן מטופלות באופן מלא על ידי סוכנות  
 17 הנסיעות... " (סעיף 47 בהחלטה).

לצד זאת, צוין כי:

18  
 19  
 20  
 21 " לא נטען לפניי כי כאשר הרכישה בוצעה באמצעות סוכן נסיעות, קיימת  
 22 מניעה שאל-על תבצע את ההשבה באמצעות סוכן הנסיעות. על כן, אין  
 23 תובענה זו מתייחסת לאותם מקרים בהם אל-על החזירה את מיסי הנמל  
 24 לסוכן הנסיעות באמצעותו נרכשו הכרטיסים (ככל שכך נעשה, זכות הנוסע  
 25 להשבה צריכה להתברר במישור היחסים שבין סוכן הנסיעות לבין הנוסע...)  
 26 ואולם, כאשר אל-על לא ביצעה השבה של מיסי הנמל באמצעות סוכן  
 27 הנסיעות, אין היא יכולה לטעון כי עצם העובדה שרכישת הכרטיס בוצעה  
 28 באמצעות סוכן נסיעות מקימה לה זכות להימנע מהשבה לנוסע, שהוא הגורם  
 29 לו עומדת הזכות המשפטית להשבת הכספים בגין כישלון העסקה... " (סעיף  
 30 49 בהחלטה).

31  
 32 57. עולה מדברים אלה, איתם אני מסכים, כי מעת שהזמין נוסע כרטיס טיסה של המשיבה, גם  
 33 אם הזמינו דרך סוכנות, נוצר קשר ישיר בין הנוסע לבין חברת התעופה, ומוטלת עליה חובה  
 34 להשיב לנוסע את החזר המגיע לו בהתאם להוראות חוק הגנת הצרכן. המשיבה יוצאת ידי





## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 17-04-24068 הבר נ' אוסטריאן איירליינס

תיק חיצוני:

- 1 חובתה כשמשיבה היא את ההחזר לפי חוק הגנת הצרכן לסוכנות (והאחרונה צריכה כמובן  
2 להשיב את ההחזר לנוסע).
- 3 יש לשער כי האמור לעיל נובע מכך שברכישת כרטיס באמצעות סוכנות נסיעות (בישראל) גם  
4 המשיבה וגם הסוכנות אחראים להחזר ללקוח במקרה של ביטול, אבל בפועל, הסוכנות,  
5 הנמצאת בקשר עם הלקוח, היא שמחזירה ללקוח את ההחזר המגיע לו, והמשיבה משפה  
6 אותה בגין ההחזר במסגרת ההתחשבות ביניהן.
- 7 בכך אגב, קיים הבדל בין רכישה באתר המשיבה לבין רכישה מסוכנות, שכן בעוד שברכישה  
8 באתר חבה המשיבה לבדה לבצע את ההחזר הדרוש, הרי ברכישה מסוכנות, אין המשיבה  
9 חבה לבדה, אלא גם הסוכנות חבה בביצוע ההחזר, ובהיותה צד קרוב יותר לנוסע, היא זו  
10 שמבצעת זאת, ולאחר מכן מתבצעת התחשבות בינה לבין המשיבה, המזכה אותה בסכום  
11 ההחזר.
- 12
- 13 58. חובתה של המשיבה במקרה של הזמנות כרטיסי טיסה דרך סוכנויות להשיב את דמי  
14 הכרטיס בניכוי דמי הביטול נלמדת גם מהנחיית הממונה על הרשות להגנת הצרכן מיום  
15 10.7.11, בה צוין כי:  
16
- 17 **"לפיכך, כל ביטול עסקה על ידי הצרכן על פי הדין החל על מכר מרחוק,**  
18 **מחייב השבת כסף לצרכן. כאשר כרטיס הטיסה או חבילת הנופש נמכרים**  
19 **באמצעות סוכן נסיעות, מחויבת חברת התעופה בהשבת הכסף לסוכן**  
20 **הנסיעות בשיעור אותו השיב סוכן הנסיעות לצרכן והכל בהתאם להוראות**  
21 **החוק" (נספח 8 לבקשת האישור).**
- 22
- 23 כמו בהחלטה בעניין אסף כהן, אף בהנחיית הממונה על הרשות להגנת הצרכן הנ"ל צוין כי:  
24
- 25 **"בכל עסקת מכר מרחוק, בה יסורב צרכן שביטל את העסקה כחוק על ידי**  
26 **סוכן הנסיעות בטענה שחברת התעופה אינה מכבדת את ביטול העסקה**  
27 **ואינה משיבה את כספו של הצרכן לסוכן הנסיעות – ינקטו הליכים הן כנגד**  
28 **סוכן הנסיעות והן כנגד חברת התעופה" (ההדגשות אינן במקור) (שם).**
- 29
- 30 59. גם קיש העיד, כי בביטול כרטיס טיסה הזכות למכור את הכרטיס חוזרת תמיד למשיבה,  
31 הרשאית למכור אותו, בין בעצמה ובין באמצעות סוכנויות (עמ' 33 ש' 9-13), ואף מכאן  
32 נלמדת אחריותה של המשיבה להשיב את הסכומים שהיא חייבת בהשבתם לפי הוראותיו  
33 הרלוונטיות של הוראות חוק הגנת הצרכן.  
34



## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 17-04-24068 הבר נ' אוסטריאן איירליינס

תיק חיצוני:

1 60. המסקנה עד כאן היא, כי מקום בו נרכש כרטיס טיסה במשיבה באמצעות סוכנות נסיעות,  
2 ובוטל לאחר מכן בהתאם להוראות הרלוונטיות של חוק הגנת הצרכן, קיימת גם חבות של  
3 המשיבה לכך שהחזר לרוכש הכרטיס יבוצע בהתאם להוראות הנ"ל של חוק הגנת הצרכן,  
4 והיא יוצאת ידי חובתה בביצוע ההשבה לסוכנות הנסיעות.  
5

6 61. מכאן עולה כי על מנת להצליח בטענתו לגבי לקוחות שרכשו כרטיסי טיסה של המשיבה  
7 באמצעות סוכנויות, על המבקש להוכיח, שהלקוחות הזכאים לכך לא קיבלו את החזר  
8 המגיע להם מהסוכנות, ובנוסף עליו להוכיח גם כי המשיבה לא העבירה לסוכנות את  
9 ההחזרים המגיעים ללקוחות הנ"ל (כנזכר בעניין אסף כהן).

10 כפי שנראה להלן, לא עמד המבקש ולו חלקית בנטל המוטל עליו כאמור לעיל.  
11

12

13 האם הוכיח המבקש די הצורך כי ברכישה מסוכנויות, אין הן משיבות את החזר המגיע לנוסע  
14 לפי חוק הגנת הצרכן, וכי המשיבה אינה מעבירה לסוכנויות את החזרים הנ"ל?  
15

16 62. בבקשת האישור הסתמך המבקש על שני אדנים על מנת להוכיח את טענתו לאי השבת מחיר  
17 הכרטיס בניכוי דמי הביטול על פי חוק הגנת הצרכן במקרים של רכישת כרטיסי טיסה  
18 מסוכנויות: תמלול שיחה שקיים עם נציגת סוכנות אופקים ותקנון סוכנות אופקים.  
19

20

שיחה מוקלטת עם סוכנות אופקים

21 63. בשיחה הטלפונית פנה המבקש לנציגת אופקים והתעניין ברכישת כרטיסי טיסה לוינה.  
22 תמלול החלק הרלוונטי בשיחה הקצרה (נספח 5 לבקשת האישור) הוא כדלקמן:  
23

..."

24

נציגת אופקים: יש לי עם אוסטריאן איירליינס.

25

דובר: וכמה זה עולה?

26

נציגת אופקים: 393

27

...

28

דובר: ...במידה וחלילה אני צריך לבטל, כמה אני צריך לשלם?

29

נציגת אופקים: לא הבנתי, אה, הביטול?

30

דובר: כן.

31

נציגת אופקים: 210 דולר ביטול.

32

דובר: 210. או, זה המון. אה, טוב. אני בסדר. אני אצור אתכם קשר."

33



## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 17-04-24068 הבר נ' אוסטריאן איירליינס

תיק חיצוני:

64. ברי כי לא ניתן ללמוד משיחה זו על כך שהמשיבה אינה מעבירה לסוכנויות במקרים הרלוונטיים את ההחזר המגיע לפי ההוראות הרלוונטיות בחוק הגנת הצרכן, ואף לא כי הסוכנות אינה משיבה את ההחזר המגיע לפי ההוראות הנ"ל. השיח בנושא דמי הביטול היה קצר ביותר, לא הייתה התייחסות למועד הביטול, ביחס למועד הרכישה ולמועד הטיסה, נתונים מהותיים לעניין הסעיפים הרלוונטיים בחוק הגנת הצרכן. אך טבעי והגיוני הוא כי המענה לשאלה שנשאלה על ידי המבקש, התייחס לדמי הביטול הסטנדרטיים הנגבים על ידי המשיבה, ולא למקרים המיוחדים הנזכרים בחוק הגנת הצרכן.

8  
9 המבקש נשאל גם על ידי בית המשפט בעדותו לעניין זה, והשיב כך:

10 **"ש. לשאלת בית המשפט – אם אני חוזר להקלטה של השיחה שלך עם**  
11 **הנציגה של אופקים כשהיא אמרה לך 210 דולר ביטול האם לא חשבת לשאול**  
12 **אותה אם תלוי באיזה מועד אתה מבטל? כי הרי אנחנו יודעים שזה מה**  
13 **שמקים את העילות לפי חוק הגנת הצרכן – עמידה במועדים שכתובים שם**  
14 **שידעת עליהם באותה עת.**

15 ת. לא, לא עלה לי לשאול אותה. אני אמרתי שאני רוצה לעשות את השיחה  
16 הזו כמו מישהו שלא מכיר את החוק. כשאני פונה לנותן שירות שזו  
17 ההתעסקות היום יומית שלו אני מצפה ממנו לתת לי את הניואנסים, אם אתה  
18 מבטל תוך 14 יום המחיר יהיה כזה וכאלה. אני אתן ללקוח שלי את  
19 הניואנסים של המקרה. אני לא מצפה מהלקוח שלי לדעת. אותו דבר אצלה.  
20 היא המומחית היא יודעת לעשות את כל ההזמנות ומה קורה עם ביטולים  
21 ואיך עושים את זה. רציתי לשאול אותה שאלה ולתת לה לענות לי בלי שאנסה  
22 להדריך אותה או לחלוב ממנה.

23 **ש. לשאלת בית המשפט – אי אפשר להתעלם מכך שאתה עו"ד וגם מכך**  
24 **שאדם סביר לא עו"ד אמור לחשוב שאם הוא מבטל תוך זמן קצר, או במועד**  
25 **שהוא רחוק מהמועד של הטיסה יש יותר הגיון בזה שיחזירו לו את הסכום**  
26 **של הכרטיס מאשר אם הוא מבטל אחרי הרבה זמן או קרוב מאד למועד של**  
27 **הטיסה. אז השאלה לגיטימית לשאול אם המועד של הביטול משנה את דמי**  
28 **הביטול. לא חשבת על זה?**

29 ת. נכוויתי מהם בפועל כשהזמנתי את הכרטיס, לא בדקתי כשהזמנתי את  
30 הכרטיס מה קורה אם אאלץ לבטל ומתי אאלץ לבטל. בסיטואציה הזו הייתי  
31 לחלוטין הדיוט, זה שאני עו"ד זה לא אומר שבהתנהלות היום יומי שלי אני  
32 מפעיל שיקול דעת משפטי שלי ואני בוחן דברים באספקלריה הזו. אני כך  
33 התנהלתי בשיחה עם סוכנות אופקים" (עמ' 29 ש' 1-20).

34



## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 17-04-24068 הבר נ' אוסטריאן איירליינס

תיק חיצוני:

1 הסבריו של המבקש אינם מקובלים. 66.  
 2 ראשית, המבקש לא דייק, בלשון המעטה, כאשר ציין בסעיף 5 לתצהירו כך: "בשיחה  
 3 הנ"ל... נציגת הסוכנות...הבהירה חד משמעית שבכל מקרה של ביטול כרטיסי הטיסה –  
 4 ייגבו דמי ביטול של 210 דולר" (ההדגשה שלי – י.ק.). למקרא התמלול (סעיף 63 לעיל), ברור  
 5 לחלוטין כי המבקש שאל שאלה כללית, וקיבל תשובה כללית, ולא תשובה המתייחסת ל"כל  
 6 מקרה".

7 שנית, אין לקבל את טענת המבקש כי על נציגת השירות היה לתת לשאלתו הכללית תשובה  
 8 המפרטת את כל הניואנסים של דמי הביטול הנגבים. לא רק שהשאלה בדבר קיום חובה כזו  
 9 מוקשית, אלא שענייננו אינו בשאלה האם המבקש קיבל גילוי נאות או לא, אלא מהם דמי  
 10 הביטול שהיו נגבים ממנו, אם היה רוכש כרטיס, ואם היה מבטל אותו לאחר מכן בתנאים  
 11 הרלוונטיים לפי חוק הגנת הצרכן, וברור כי למסקנות אליהן הגיע המבקש מתשובת נציגת  
 12 הסוכנות אין בסיס. לכך יש להוסיף כי מדובר בהתקשרות של אדם אנונימי מבחינת הנציגה,  
 13 שבשיחה הקצרה שנוהלה איתה, לא ניתן היה לעמוד על רצינותו, וממילא לא נראה צורך  
 14 ליתן תשובה מפורטת לשאלה הכללית שנשאלה.

15 שלישית, אני סבור כי מבקש החפץ לבסס את תביעתו (ובמיוחד עורך דין דוגמת המבקש),  
 16 ומנהל שיחה מוקלטת, אשר בכוונתו להציגה כראיה, חייב לעשות כל מאמץ על מנת לקבל  
 17 תשובה מפורטת אשר תחשוף את המצב האמיתי, ולא להסתפק בתשובה כללית שניתנה לו.  
 18 כך, מצופה היה ממנו להיכבד ולהיכנס למועדי הביטול הרלוונטיים ביחס למועד רכישת  
 19 הכרטיס ולמועד הטיסה, אשר מהותיים לעניין הזכאות לדמי ביטול מופחתים לפי חוק הגנת  
 20 הצרכן (או לפחות לשאול האם גובה דמי הביטול תלוי במועד הביטול), וכן לשאול ישירות  
 21 האם כשמתקיימים בביטול תנאי חוק הגנת הצרכן, זכאי הוא לאותם דמי ביטול מופחתים  
 22 הקבועים בחוק. כל זאת לא עשה המבקש, אלא הסתפק בשאלתו הכללית והתיאורטית  
 23 ובתשובה הכללית שקיבל, וברי כי בנסיבות שפורטו אין בתשובה זו כדי להוכיח דבר.

### תקנון הסוכנות

24  
 25  
 26 67. באשר לתקנון הסוכנות צוין בפרק "ביטול עסקאות" שבו כי "בהתאם להוראות סעיף 14(ג)  
 27 לחוק הגנת הצרכן, ניתנת לנוסע אפשרות לבטל בהודעה בכתב תוך 14 יום את העסקה מיום  
 28 הזמנה, אך לא ניתן לבטל עסקה אם המועד שנקבע למתן השירות שהוזמן חל בתוך 7 ימים,  
 29 שאינם ימי מנוחה, ממועד ביצוע העסקה. מובהר בזאת כי חוק זה אינו חל על הזמנות  
 30 מספקים בחו"ל" (ההדגשות אינן במקור) (נספח 6 לבקשת האישור).

31  
 32 68. סעיף זה מציין את תחולת חוק הגנת הצרכן על ביטול עסקאות, אך לא ניתן ללמוד מהסייג  
 33 בסעיף לפיו חוק הגנת הצרכן אינו חל על הזמנות מספקים בחו"ל, כי הכוונה היא לחברות  
 34 תעופה זרות. במיוחד כאשר ראינו לעיל כי למשיבה יש סניף בישראל ואפילו חברה בישראל,





## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 17-04-24068 הבר נ' אוסטריאן איירליינס

תיק חיצוני:

- 1 והכל לצורך פעילותה בישראל, והמבקש הוא זה שהדגיש זאת, על מנת להוכיח את תחולת  
2 חוק הגנת הצרכן על עסקאות רכישת הכרטיסים מהמשיבה. יכול גם כי הכוונה בתקנון היא  
3 להזמנות של בתי מלון, של שירותים הניתנים על ידי ספקים זרים בחו"ל ועוד. זאת ועוד,  
4 בסעיף הנ"ל אין כל התייחסות לדמי ביטול, וגם משום כך אין הוא יכול לשמש כאסמכתא  
5 לטענות המבקש.  
6 לא ניתן להסתמך, אפוא, על סעיף שלכל הפחות ניתן לומר כי אינו ברור, כראיה לכך  
7 שהסוכנות, ובעקבותיה המשיבה, אינן משיבות את הסכום אותו עליהן להשיב במקרה של  
8 ביטול המקיים את ההוראות הרלוונטיות בחוק הגנת הצרכן.  
9
- 10 יותר מכך, הן ביחס לתקנון והן ביחס לשיחה עם נציגת הסוכנות, "בדיקת" המבקש הייתה .69  
11 בדיקה תיאורטית. לא נעשתה על ידו כל בדיקה, אם התרחיש שבנה, אכן מתרחש בפועל, ולא  
12 הובאה כל אסמכתא לכך שהחזרים בגין ביטולים אינם מבוצעים בהתאם לחוק הגנת הצרכן,  
13 במקרים הרלוונטיים לחוק זה. המבקש אישר בעדותו כי לא ביטל בעצמו כרטיס שרכש דרך  
14 סוכנות (עמ' 24 ש' 6-1); המבקש נשאל בחקירתו האם חיפש אדם שביטל כרטיס טיסה שרכש  
15 באמצעות סוכן נסיעות, ובדק האם קיבל החזר בהתאם לחוק הגנת הצרכן, והשיב שלא חיפש  
16 (עמ' 24 ש' 9-7); המבקש נשאל האם בדק אתרי אינטרנט של סוכנויות נוספות מעבר לסוכנות  
17 אופקים והעיד שלא בדק (עמ' 25 ש' 36 - עמ' 26 ש' 1); המבקש נשאל האם ניסה לשוחח עם  
18 סוכנויות נוספות מעבר לשיחה עם נציגת סוכנות אופקים, והשיב שלא שוחח (עמ' 27 ש' 14-  
19 15).
- 20 המבקש לא הראה ולו מקרה אחד שבו נוסע שרכש מסוכנות כרטיס טיסה במשיבה ביטל את  
21 טיסתו בתנאים המקנים לו החזר לפי ההוראות הרלוונטיות בחוק הגנת הצרכן, ולא קיבל  
22 את החזר המגיע לו (על השימוש שחפץ המבקש לעשות במסמכים שצורפו על ידי המשיבה  
23 נעמוד להלן), ואפילו לא חיפש רוכש כרטיס טיסה בסוכנות נסיעות, אשר ביטל את טיסתו  
24 בהתאם לתנאים הרלוונטיים בחוק, ולא קיבל את החזר המלא המגיע לו לפי החוק.  
25  
26
- 27 עוד יש לציין כי גם אם היינו למדים משיחת הטלפון עם הסוכנות את שחפץ המבקש ללמוד .70  
28 ממנה (ולא כך הדבר), אין היא יכולה ללמד על התנהלות שיטתית של הסוכנות בעניין מושא  
29 התובענה, גם בשל כך שנשאלה שאלה תיאורטית וניתנה תשובה כללית, וגם משום שמקרה  
30 אחד אינו יכול לשקף התנהגות שיטתית.  
31
- 32 כך גם לגבי תקנון הסוכנות, שלא ניתן כאמור ללמוד ממנו כי בביטולי טיסות של המשיבה .71  
33 העומדים בתנאי חוק הגנת הצרכן אין מקוימות הוראות החוק, אך גם אם ניתן היה ללמוד  
34 זאת (ולא כך הדבר), לא ניתן להסיק מכך על התנהלות שיטתית זהה של סוכנויות נסיעות



## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 17-04-24068 הבר נ' אוסטריאן איירליינס

תיק חיצוני:

- 1 אחרות, מה גם שהמשיבה צירפה תקנונים של סוכנויות נסיעות (השטיח המעופף ואופיר  
2 טורס) בהם צוין במפורש כי הביטול יהיה בהתאם לחוק הגנת הצרכן (נספח 1 לתשובת  
3 המשיבה).  
4
- 5 72. איני מקבל גם את טענת המבקש כי היה על המשיבה להגיש תצהיר מטעם סוכנות אופקים.  
6 אילו היה די בראיות המבקש על מנת להוכיח את טענתו בדבר אי ביצוע החזרים ברכישות  
7 כרטיסים מסוכנויות נסיעות, יכול והיה מקום לכך, אך מקום בו ראיותיו של המבקש בעניין  
8 זה היו דלות ביותר, ולא עברו את הרף הנדרש, לא היה צורך בכך.  
9
- 10 73. המבקש תלה את יהבו בנספח 2 לתשובת המשיבה, שם הביאה המשיבה 14 דוגמאות לכך  
11 שבמקרים בהם נרכשו כרטיסי טיסה באמצעות סוכני נסיעות בישראל ובוטלו לאחר מכן  
12 בהתאם להוראות חוק הגנת הצרכן הרלוונטיות, מקבלים הלקוחות מהסוכנויות את החזר  
13 המגיע לפי חוק הגנת הצרכן, והסוכנויות מתחשבות עם המשיבה ומקבלות ממנה החזרים  
14 אל מול ההחזרים שביצעו הן ללקוחותיהן (ר' סעיפים 7-8 לתצהיר מנהל המשיבה).  
15 המבקש טען כי מספר הדוגמאות שהובאו על ידי המשיבה קטן, וכן כי בשתיים מתוך 14  
16 הדוגמאות, דמי הביטול היו גבוהים מאלה הקבועים בחוק הגנת הצרכן (בשני מקרים אלה  
17 מחיר הכרטיס היה \$ 489.83 ודמי הביטול היו \$ 26, בעוד שלפי חישוב של 5%, היו צריכים  
18 הם להיות \$ 24.49).  
19 באשר למספר הדוגמאות הקטן, יכול היה המבקש לפנות בבקשה לגילוי ועיון במסמכים,  
20 ולבקש שם גילוי רחב יותר, אך הדבר לא נעשה.  
21 באשר לשתיים מבין הדוגמאות, כפי שצוינו לעיל, איני מקבל את טענת המבקש.  
22 **ראשית**, טענת המבקש בבקשת האישור לא הייתה כי דמי הביטול הנגבים גבוהים **במעט** (ב-  
23 \$ 1.5 בענייננו) מאלה שמותר היה לגבות לפי חוק הגנת הצרכן, אלא שהוראות חוק הגנת  
24 הצרכן אינן מקוימות כלל, ודמי הביטול גבוהים בהרבה מאלה שמותר היה לגבותם לפי  
25 הוראות הרלוונטיות. שתי הדוגמאות הנ"ל אינן תומכות בטענתו זו.  
26 **שנית**, מר קיש, מנהל המשיבה, שהשיב לשאלות שנשאל באופן סדור, קוהרנטי ומעורר אמון  
27 ציין כי **"מה שרצינו להראות במסמכים האלה שסוכני הנסיעות לוקחים בחשבון את חוק**  
28 **הגנת הצרכן ברגע שמגישים בקשה להחזר מחברת התעופה"** (עמ' 30 ש' 11-12), ובהיבט זה  
29 מטרה זו הושגה.  
30 **שלישית**, מנהל המשיבה הסביר כי במסמכים הנ"ל מופיע המחיר שבו רכש הסוכן את  
31 הכרטיס מהמשיבה, וכי המשיבה אינה יודעת באיזה מחיר נמכר הכרטיס על ידי הסוכן  
32 ללקוח (עמ' 30 ש' 12-18). מובן כי הסך של 5% (בהנחה שנמוך מ-100 ש"ח) מחושב ממחיר  
33 הכרטיס ללקוח, ולפיכך ייתכן כי הפער הקטן שנזכר לעיל נובע מכך שהמחיר ששילם הלקוח  
34 עבור הכרטיס היה גבוה מהמחיר ששילמה סוכנות הנסיעות למשיבה. כך טענה המשיבה,



## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 17-04-24068 הבר נ' אוסטריאן איירליינס

תיק חיצוני:

- 1 ובכך יש אף היגיון ברור, שכן מהמסמכים בנספח 2 עולה כי עמלת הסוכנות היא 0, ומנהל  
2 המשיבה אישר כי המשיבה אינה משלמת עמלת סוכן במדינת ישראל (עמ' 30 ש' 25), כך  
3 שעל מנת שפעילות הסוכנות תהיה רווחית, שומה עליה לגבות מהלקוח עבור הכרטיס מחיר  
4 גבוה יותר מזה שמשולם על ידה למשיבה, ומכאן יכול לנבוע הפער בין דמי ביטול המחושבים  
5 על ידי המבקש לפי המחיר בו רכשה אותו הסוכנות מהמשיבה, לבין דמי הביטולים  
6 המחושבים ממחיר הכרטיס הגבוה יותר ששילם הלקוח לסוכנות בגין רכישת הכרטיס.  
7 קיים, אפוא, הסבר מספק לפער הקטן בדמי הביטול, כפי שזכר לעיל.  
8 איני מקבל את טענת המבקש כי טענת המשיבה בדבר המחיר בו נמכר הכרטיס ללקוח מהווה  
9 הרחבת חזית אסורה. טענתה הבסיסית של המשיבה הייתה כי לקוחות שרוכשים את כרטיסי  
10 הטיסה שלהם באמצעות סוכנויות נסיעות ומבטלים את ההזמנה בהתאם לתנאים הקבועים  
11 בחוק הגנת הצרכן זכאים ומקבלים בפועל מסוכני הנסיעות החזר לפי החוק הנ"ל. מתן הסבר  
12 על ידי המשיבה לשאלה שנשאלה בחקירה נגדית בדבר הפרש זעום הקיים בשני מקרים, אינו  
13 יכול להיחשב כהרחבת חזית בנסיבות אלה.  
14 בנוסף לכך, גם אם הייתה טענת המבקש מתקבלת, לא הייתה התוצאה משתנה, שכן על  
15 המבקש להוכיח די הצורך, גם שהלקוח לא קיבל את החזר המגיע לפי חוק הגנת הצרכן,  
16 וגם שהמשיבה לא החזירה לסוכנות את הסכום המגיע ללקוח על פי חוק הגנת הצרכן. בנטל  
17 זה לא עמד המבקש.  
18
- 19 74. לאמור לעיל יש להוסיף הבדל מהותי בין ענייננו לבין עניין אסף כהן, שם נקבע, בסעיף 48  
20 להחלטה כי: "...מהנתונים שסיפקה אל-על במסמך הנתונים עולה כי הטענה העובדתית  
21 עליה התבססה אל-על לאורך ההליך, כאילו כאשר הרכישה מבוצעת באמצעות סוכן  
22 נסיעות, ההשבה ללקוח מתבצעת באופן שוטף ותקין באמצעותו, אינה נכונה". בענייננו,  
23 המצב שונה משהמבקש לא אושש את טענותיו בעניין זה.  
24
- 25 75. אם נסכם את נושא הטענה בדבר רכישת כרטיסים של המשיבה מסוכנויות נסיעות, המבקש  
26 לא עמד בנטל המוטל עליו ולא הראה במידה הנדרשת לצורך בקשת האישור, כי הסוכנויות  
27 אינן משיבות ללקוחותיהן את החזרים המגיעים להם במקרים של ביטולים העומדים  
28 בתנאי חוק הגנת הצרכן, וגם לא הראה כי המשיבה אינה מעבירה לסוכנויות את החזרים  
29 הנ"ל המגיעים ללקוחות.  
30 מנגד, המשיבה הראתה דוגמאות לכך שהיא מעבירה לסוכנויות את החזרים המגיעים  
31 (דהיינו את מחיר הכרטיס בניכוי דמי הביטול לפי הוראות חוק הגנת הצרכן).  
32
- 33 76. לפיכך, אין מתקיימת אפשרות סבירה כי טענות המבקש המתייחסות לרכישת כרטיסים  
34 של המשיבה באמצעות סוכנויות נסיעות יוכרעו לטובת המבקש.



## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 17-04-24068 הבר נ' אוסטריאן איירליינס

תיק חיצוני:

1

2 **77. בקשת האישור נדחית, אפוא, בכל הקשור לכרטיסי טיסה של המשיבה שנרכשו באמצעות**  
3 **סוכנויות נסיעות.**

4

5

### טענת העדר גילוי של המשיבה על זכות הביטול

6

7 **78. סעיף 14ג(א)(7) לחוק הגנת הצרכן כותרתו "עסקת מכר מרחוק", והוא קובע כי:**

8

9

**"בשיווק מרחוק חייב העוסק לגלות לצרכן פרטים אלה לפחות...**

10

**פרטים בדבר זכות הצרכן לבטל את החוזה, בהתאם להוראות סעיף**

11

**קטן (ג) או סעיף 14ג(ג)".**

12

13 **79. המשיבה כלל לא הכירה בחובתה להשיב לנוסע שרכש כרטיס באתר את מחיר הכרטיס בניכוי**

14

דמי הביטול הקבועים בחוק הגנת הצרכן. ממילא לא גילתה לרוכשי הכרטיסים באתר את

15

נושא דמי הביטול ואת ההחזר המגיע לפי הוראות החוק ובאילו תנאים מגיע הוא. על העדר

16

הגילוי אין המשיבה חולקת ואף אינה מתייחסת לכך בסיכומיה.

17

מכאן כי המשיבה הפרה את חובתה לגלות לצרכן על זכותו לבטל עסקת מכר מרחוק ולקבל

18

בחזרה את מחיר הכרטיס בתנאים המצוינים בחוק הגנת הצרכן (ר' בקשת אישור שאושרה

19

בעניין זה בת"צ (מחוזי י-ם) 21074-04-14 ברנד נ' אל על (23.3.16), כשבקשת רשות ערעור

20

על ההחלטה (רע"א 3425/16 נדחתה על ידי בית המשפט העליון ביום 11.7.16).

21

22 **80. אף לגבי טענת הפרת חובת הגילוי קיימת, אפוא, אפשרות סבירה כי טענות המבקש יוכרעו**

23

**לטובתו.**

24

25

### עילה אישית

26

27 **81. המבקש רכש כרטיס טיסה באתר המשיבה וביטל אותו. עילתו האישית בעניין זה ברורה, הן**

28

בעניין אי ביצוע ההחזר המגיע לפי חוק הגנת הצרכן, והן בעניין העדר הגילוי באתר על ידי

29

המשיבה.

30

31 **82. המבקש לא טען לרכישת כרטיס טיסה של המשיבה באמצעות סוכנות נסיעות, אך טען לקיום**

32

עילה אישית גם לגבי תת קבוצה זו, שכן תובע ייצוגי יכול להיות חבר באחת מתתי הקבוצות,

33

ואין הוא חייב להיות בעל עילת תביעה אישית זהה בכל מרכיביה לאלה של החברים בתתי

34

קבוצות אחרות, והדבר אינו מונע ממנו לייצג את הקבוצה כולה.



## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 17-04-24068 הבר נ' אוסטריאן איירליינס

תיק חיצוני:

1 מאחר שלא אושרה העילה המתייחסת לרכישת כרטיסי טיסה של המשיבה באמצעות  
2 סוכנויות נסיעות, אין צורך לדון בקיום עילתו האישית של המבקש בעניין זה.

3

4

### יתר התנאים לאישור התובענה כייצוגית

5

6 83. לאחר שנקבע לגבי שתי עילות שנוכרו לעיל כי יש סיכוי סביר שיוכרעו לטובת המבקש, וכן  
7 כי מתקיימת עילת תביעה אישית למבקש בעניין, נחה דעתי כי התקיימו גם יתר התנאים  
8 לאישורה של תובענה ייצוגית.

9

10 84. התובענה הייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בנסיבות העניין. על-פי  
11 סעיף 1 לחוק תובענות ייצוגיות, תכלית החוק היא:

12

13 **"... לקבוע כללים אחידים לעניין הגשה וניהול של תובענות ייצוגיות,**

14

**לשם שיפור ההגנה על זכויות, ובכך לקדם בפרט את אלה:**

15

15 (1) מימוש זכות הגישה לבית המשפט, לרבות לסוגי אוכלוסיה

16

16 המתקשים לפנות לבית המשפט כיחידים;

17

17 (2) אכיפת הדין והרתעה מפני הפרתו;

18

18 (3) מתן סעד הולם לנפגעים מהפרת הדין;

19

19 (4) ניהול יעיל, הוגן וממצה של תביעות".

20

21 ניהולה של התובענה כייצוגית, עשוי לשרת תכליות אלה. עסקינן בקבוצה הומוגנית לכאורה,  
22 שלחבריה שאלות משותפות, כפי שנוכר לעיל. לכל אחד מחברי הקבוצה אין בהכרח תמריץ  
23 להגיש תביעה פרטית בעניינו, נוכח גובה הסכומים הפרטניים והעלויות הכרוכות בכך.  
24 התנהלות המשיבה בתקופה הרלוונטית הייתה אחידה לגבי כלל חברי הקבוצה, ובכל הקשור  
25 לעילות שהוכרו, הרי למעט הסכומים השונים שיגיעו כהחזר לכל אחד מחברי הקבוצה, אין  
26 שונות בין חברי הקבוצה. הדרך של ניהול תביעה ייצוגית היא, אפוא, הדרך היעילה וההוגנת  
27 להכרעה במחלוקות שבין הצדדים.

28

29 85. כמו כן אני סבור כי מתקיימים התנאים של נאותות הייצוג והייצוג בתום לב (סעיפים 8(א)(3)  
30 ו-8(א)(4) לחוק תובענות ייצוגיות) ודוחה את טענות המשיבה בהקשר זה.

31

31 לא הוטל ספק במהימנות רכישת כרטיס הטיסה על ידי המבקש באתר המשיבה וביטולו

32

32 לאחר מכן, והעובדה כי ביצע בדיקה טלפונית לאחר מכן בסוכנות נסיעות על מנת להרחיב

33

33 את מעגל הקבוצה, אינה פוגעת בתום ליבו. אמנם, כפי שצוין לעיל, אותה בדיקה הייתה



## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 17-04-24068 הבר נ' אוסטריאן איירליינס

תיק חיצוני:

1 שטחית ובלתי מספקת, ובשל כך, בין היתר, לא התקבלה הטענה בעניין רכישת כרטיסים  
2 מסוכנויות הנסיעות, אך אין בכך כדי להביא לקביעה בדבר העדר תום לב של המבקש.  
3 חברותו של המבקש עם אחד מבאי הכוח המייצגים (עו"ד ורדניקוב) אינה מביאה אף היא  
4 למסקנה כי הייצוג אינו נאות, או כי המבקש נעדר תום לב.  
5

### התייחסות לסיכומי ההשלמה של הצדדים

6  
7  
8 86. כאמור לעיל, לאחר שהוגשו סיכומי המשיבה ואף סיכומי התשובה של המבקש, הגיש  
9 המבקש הודעה "על מתן פסקי דין בעלי חשיבות לתיק", שבעקבותיה הותר גם למשיבה  
10 להגיש התייחסותה לפסקי דין אלה.  
11

12 87. אקדים ואציין כי אין בפסקי דין אלה כדי להשפיע על ההחלטה בבקשת האישור שלפניי.  
13

14 88. בת"צ (מחוזי מרכז) 17-11-54836 שפירא נ' טורקיש איירליינס (28.7.21) אושר הסדר פשרה  
15 שחייב את המשיבה שם, חברת התעופה, להשיב מסי נמל שנגבו מכל הנוסעים שלא התייצבו  
16 לטיסה, בין אם רכשו את הכרטיס באמצעותה ובין אם רכשו את הכרטיס באמצעות סוכני  
17 נסיעות. לבד מכך שמדובר באישור הסכם פשרה ולא בהחלטה המכריעה בטענות הצדדים,  
18 הרי אף בענייננו מוטלת חובה על המשיבה להשיב את מחיר הכרטיס בניכוי דמי הביטול  
19 בהזמנות שבוצעו דרך אתר האינטרנט שלה בישראל, וכן בהזמנות שבוצעו דרך סוכני נסיעות,  
20 שכן כאמור ברכישת כרטיס טיסה נוצר קשר ישיר בינה לבין הנוסע, אף אם רכש אותו  
21 מסוכנות. אולם, המבקש לא עמד אפילו בנטל המופחת שמוטל עליו במסגרת בקשת אישור  
22 להציג תשתית ראייתית המוכיחה כי מי שרכשו כרטיסים של המשיבה מסוכנויות לא קיבלו  
23 החזר על פי הוראותיהן הרלוונטיות של חוק הגנת הצרכן בהתקיים התנאים לכך, ואף לא  
24 הציג תשתית ראייתית לכך שהמשיבה אינה מעבירה לסוכנויות את החוזרים המגיעים ממנה  
25 לפי חוק הגנת הצרכן.  
26

27 89. פסק הדין השני שצוין על ידי המבקש [רע"א 2298/19 פינצ'בסקי נ' הנסיך (4.8.21)] עוסק  
28 בחובת פיקוח של היצרן על מוצר, ולפיכך אינו רלוונטי בענייננו.  
29

### סיכום

30  
31  
32 90. מהטעמים שפורטו לעיל אני מאשר את בקשת האישור באופן חלקי, בשתי העילות שנוכרו  
33 בהחלטה זו, ובהתאם למפורט להלן:



## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 17-04-24068 הבר נ' אוסטריאן איירליינס

תיק חיצוני:

1

2 **חברי הקבוצה:** "כל הצרכנים אשר בשבע השנים שקדמו למועד הגשת בקשה זו ולאחריה,  
3 עד מתן החלטה זו בבקשת האישור, ביטלו טיסה שהזמינו בישראל באמצעות אתר המשיבה  
4 מישראל ו/או אליה, בתקופה הקבועה בסעיפים 14ג(ג) ו-14ג(ד)(2) לחוק הגנת הצרכן,  
5 והמשיבה גבתה מהם דמי ביטול העולים על דמי הביטול המקסימאליים הקבועים בחוק  
6 הגנת הצרכן (5% ממחיר העסקה או 100 ₪, לפי הנמוך מביניהם).

7

8 אציין כי הגדרה זו של הקבוצה נותנת מענה גם לבקשת המבקש (בקשה מס' 24) להבהרה  
9 מטעמי זהירות, על כך שהקבוצה כוללת גם רוכשי כרטיסים שבוטלו לאחר הגשת בקשת  
10 האישור. נוכח הגדרתה הרחבה של הקבוצה בבקשת האישור אכן לא היה צורך בבקשה זו.  
11 יצוין כי המשיבה טענה כי שינתה את מדיניותה בעניין ביטולי עסקאות שנעשו באתר  
12 האינטרנט וכי היא פועלת מאז השינוי לפי הוראות חוק הגנת הצרכן, אך לא נקבה במועד  
13 מדויק של השינוי ולא הציגה אסמכתאות לכך, כך שעניין זה ייוותר לבירור בשלב הדיון  
14 בתביעה שאושרה כייצוגית. בשלב זה הוגבל משך התקופה הרלוונטית לתביעה הייצוגית עד  
15 מועד מתן החלטה זו (ר' סעיף 10א) לחוק תובענות ייצוגיות), כשהצורך בעשיית שימוש  
16 בהוראות סעיף 10ב) לחוק הנ"ל ייבחן, במידת הצורך, בשלב הבא של ניהול התביעה.

17

18 **התובע המייצג ובא כוחו:** כמפורט בכותרת החלטה זו.

19

20 **עילות התביעה בגין מאושרת התובענה כייצוגית:** הפרת סעיף 14ה(ב) לחוק הגנת הצרכן  
21 וכן הפרת חובת הגילוי לפי סעיף 14ג(א)(7) על הזכות לבטל את העסקה בהתאם לסעיף 14ג(ג)  
22 לחוק האמור.

23

24 **השאלות המשותפות לקבוצה:** תחולת הוראות חוק הגנת הצרכן לגבי ביטול כרטיסים  
25 שנרכשו באתר המשיבה; האם הפרה המשיבה הוראות אלה בגבותה דמי ביטול ששיעורם  
26 עולה על השיעור המקסימלי הקבוע בסעיף 14ה(ב) לחוק הגנת הצרכן; האם הפרה המשיבה  
27 את חובת הגילוי לפי סעיף 14ג(א)(7) לחוק הגנת הצרכן; האם ההפרות הנטענות מקנות  
28 לחברי הקבוצה זכות לסעד כספי.

29

30 **הסעדים הנתבעים:** פיצוי כספי בגין גביית דמי ביטול ששיעורם עולה על השיעור המקסימלי  
31 הקבוע בסעיף 14ה(ב) לחוק הגנת הצרכן; להורות למשיבה לקיים בעתיד את ההוראות  
32 הרלוונטיות בחוק הגנת הצרכן.

33



## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 17-04-24068 הבר נ' אוסטריאן איירליינס

תיק חיצוני:

- 1 המשיבה תפרסם מודעה בדבר אישור התובענה הייצוגית בנוסח מוסכם על הצדדים שיובא  
2 לאישורי תוך 10 ימים. המשיבה תישא בעלות פרסום המודעה.  
3 נוסח המודעה יכלול את הפרטים הנדרשים על פי סעיף 14(א) לחוק תובענות ייצוגיות, וכן  
4 ציון זכותו של כל חבר בקבוצה לצאת מהקבוצה לפי סעיף 11 לחוק הנ"ל.  
5 המודעה תפורסם באחד משני העיתונים היומיים הנפוצים ביותר בישראל ובאחד משני  
6 העיתונים הנפוצים ביותר בישראל בשפה הערבית.  
7 גודל הפרסום יעלה בלפחות 20% על הקבוע בתקנות הגנת הצרכן (האותיות בחוזה אחיד  
8 ובתנאי הכלול במידע אחר המיועד לצרכן), תשנ"ה-1995.  
9 סמוך לאחר פרסום המודעה, תעביר המשיבה עותק המודעה ליועץ המשפטי לממשלה,  
10 ולממונה על הרשות להגנת הצרכן ולסחר הוגן.  
11 המשיבה תעביר לבית המשפט העתקי הפרסומים של ההודעה תוך 7 ימים מיום הפרסום.  
12
- 13 92. נוכח תוצאות החלטה זו, נפסק לזכות באי הכוח המייצגים סך של 5,000 ₪ עבור ניהול הליכי  
14 בקשת האישור, והמשיבה תשלם להם את הסך הנ"ל תוך 30 יום.  
15
- 16 93. המבקש יגיש תוך 20 יום כתב תביעה מתוקן המתייחס להגדרת הקבוצה כפי שנקבעה  
17 בהחלטה זו, ולעילות שאושרו, בלא שיתווספו טענות שלא צוינו בכתב התביעה המקורי.  
18 ביחד עם כתב התביעה המתוקן יגיש המבקש עותק נוסף ובו סימון של השינויים שנעשו בכתב  
19 התביעה המקורי.  
20 המשיבה תגיש כתב הגנה תוך 45 יום לאחר מכן.  
21
- 22 94. קדם משפט נקבע ליום 4.1.23 בשעה 09:00.  
23  
24 ניתנה היום, ו' אלול תשפ"ב, 02 ספטמבר 2022, בהעדר הצדדים.  
25

יחזקאל קינר, שופט

26  
27