



בית משפט לתביעות קטנות בכפר סבא

02 ספטמבר 2018

ת"ק 917-01-18 חורב ואח' נ' סמארטאייר תל אביב בע"מ

1

בפני כב' הרשם הבכיר איתי רגב

תובעים

1. אדם חורב

2. סהר בוכמן

נגד

נתבעת

סמארטאייר תל אביב בע"מ

2

פסק דין

3

4

1. לפני תביעה על סך 32,376 ₪.

5

6

מכתב התביעה עולה כדלקמן:

7

2. בינואר 2017 רכשו התובעים כרטיסים מהנתבעת לטיסה לפראג ובחזרה – טיסה שנועדה

8

להתקיים בחודש מרץ. מספר ימים לפני מועד הטיסה המתוכנן נפצע התובע בתאונת דרכים

9

ובשל כך נבצר מהתובעים לצאת לחופשה.

10

3. אחותה של התובעת פנתה לנתבעת לשם ביטול הכרטיסים ואז התברר לתובעים, לראשונה,

11

כי ביטול הכרטיסים כרוך בתשלום דמי ביטול במלוא שווי העסקה, כי לא ניתן להעביר את

12

הכרטיסים לאחרים (לשנות את השם על הכרטיסים) או לשנות את מועד הטיסה. בלית

13

ברירה, בוטלו הכרטיסים. הנתבעת הבטיחה לדבר עם חברות התעופה לשם שינוי מועד

14

הטיסה או לקבלת אישור להחזר כספי.

15

4. רק באוקטובר, ורק לאחר שיחות והתכתבויות רבות, נמסר לתובעים כי חברת אל-על תאפשר

16

לתובעים לבצע הזמנת כרטיסים ללא עלות, לכיוון אחד, בתוך שנה מיום ההזמנה המקורי,

17

אך כי חברת התעופה הצ'כית (ממנה נרכשו הכרטיסים לכיוון השני) לא מוכנה לתת כל החזר.

18

5. באותו חודש גם נמסר לתובעים לראשונה כי הם זכאים להחזר מסי נמל.

19

20

מכתב ההגנה עולה כדלקמן:

21

6. ההזמנה בוצעה על ידי אחותה של התובעת, ללא קשר לתובעים. לאחות נשלחו כל המסמכים

22

הכוללים את תנאי ההזמנה, למייל, והיא אישרה אותם בחתימתה.

23

7. הנתבעת הסבירה לתובעים כי תנאי החזר-שינוי-ביטול נקבעים על ידי חברות התעופה, וכי

24

מדובר בשתי עסקאות נפרדות – האחת עם אל-על והשנייה עם חברת תעופה צ'כית.

25

8. הומלץ למזמינה לדאוג לביטוח נסיעות, אך היא בחרה שלא לעשות כן.

26

9. הנתבעת העבירה את הבקשה לוותר על דמי הביטול לחברות התעופה, מיד עם קבלת

27

המסמכים הרפואיים של התובע, והוסבר לתובע כי הוא יהיה זכאי לקבל החזר בקשר למסי



בית משפט לתביעות קטנות בכפר סבא

02 ספטמבר 2018

ת"ק 917-01-18 חורב ואח' נ' סמארטאייר תל אביב בע"מ

הנמל – אולם זה ימנע אפשרות לבקשה נוספת להחזר, והתובע הסכים להמתין. מסי הנמל
הוחזרו לאחר שהתברר שלא יהיו החזרים נוספים.
10. הנתבעת מציינת כי אל-על הסכימה לאפשר לתובעים לבצע הזמנה עד ינואר 2018, ליציאה
עד סוף 2018, אך התובעים דחו הצעה זו.
11. בדיון חזרו הצדדים על טענותיהם.
12. התובעים הדגישו כי במעמד ההזמנה, כמו גם בבדיקות נוספות שערכו, נמצא כי הקישורים
הקישורים באתר הנתבעת מובילים לעמודים ריקים וכי לא ניתן לעיין בתנאי ההזמנה. דרישת
הנתבעת לפניה לשירות הלקוחות, לשם קבלת התנאים, מנוגדת לדיני הגנת הצרכן.
13. אחותה של התובעת העידה כי בעת שביצעה את ההזמנה עבור התובעים לא ניתן היה לעיין
בתנאי ההזמנה והיא סברה שמדובר בתקלה באתר הנתבעת. התובעת הבהירה כי התשלום
עבור ההזמנה בוצע בפועל על ידי כרטיס האשראי של אביה אולם כי העביר לאב את מלוא
התמורה – וההוצאה היתה שלה (ומכאן, ייאמר כבר עתה, מצאתי כי התובעים הם התובעים
הנכונים ואין משמעות לכך שבפועל אדם אחר הוא שביצע את ההזמנה באתר הנתבעת,
ובמיוחד לאחר שהמזמינה העידה על נסיבות הליך ההזמנה, כאמור).
14. נציג הנתבעת הדגיש כי התנאים נקבעים על ידי חברות התעופה והתייחס לסוגיית ביטוח
הנסיעות שלא נרכש על ידי התובעים.
15. לאחר הדיון הגישו התובעים, כפי שהוחלט, תמלול שיחות עם נציגי הנתבעת. הנתבעת הגיבה
לתמלולים אלו. לא מצאתי כי היה בתמלולים ובהבהרות שהוגשו ביחס אליהם כדי לשנות
את הנתונים שלפני בית המשפט.

דיון והכרעה

16. אין חולק כי הנתבעת אינה הספק וכי היא פעלה במסגרת נסיבות התובענה דן כסוכנות
נסיעות.
17. בח"א (י-ם) 804/07 דיזנהויז יוניתורס נסיעות ותיירות (1979) בע"מ נ' היועץ המשפטי
לממשלה (פורסם בנבו, 13.10.2009) נקבע בכל הנוגע לחובות סוכנות הנסיעות כדלקמן:

"אין לומר כי [סוכנות הנסיעות] יוצאת מהתמונה מרגע שהיא
יוצרת את החבות המשפטית של ספק השירות כלפי הלקוח,
אלא רק שבכך היא מממשת חבות מרכזית שלה על פי הסכם
ההזמנה. המהלך השני בביצוע ההזמנה הוא מתן השירות
ללקוח על ידי ספק השירות. בשלב זה תפקידה של [סוכנות
הנסיעות] הוא אמנם משני, אולם לא חסר נפקות משפטית.
מחויבויותיה הן בעיקר בהעברת המידע ללקוח מספק



בית משפט לתביעות קטנות בכפר סבא

02 ספטמבר 2018

ת"ק 18-01-917 חורב ואח' נ' סמארטאייר תל אביב בע"מ

השירותים ובטיפול בתלונות שיש ללקוח אל מול ספק
השירותים. ודוק, התחייבותה המשפטית של [סוכנות
הנסיעות] היא להקנות ללקוח זכות משפטית לקבלת השירות
מספק השירותים ולהבטיח כי שירות כזה אכן יינתן. אין היא
נוטלת על עצמה אחריות לאיכותו של השירות האמור, ואף לא
לליקויים העלולים ליפול בו (למעט כאלה בהם ניתן לייחס לה
אשם)... (ההדגשות לא במקור – א"ר).

18. מכאן, שככל שלא העבירה הנתבעת לתובעים את המידע הדרוש (באשר לתנאי ההזמנה,
השינויים שניתן להכניס בה וביטולה) הרי שהפרה את מחויבותה כלפיהם ועליה לפצותם בגין
הנזקים שנגרמו להם.

19. שוכנעתי, הן מעדות אחות התובעת והן ממכלול הראיות שהוצגו לפני כי הנתבעת אכן הפרה
התחייבות זו. תנאי ההזמנה היו אמורים להופיע באופן ברור (ולו בתמצית) על גבי ההזמנה
עצמה ואלו לא מצויים שם. הפניה למסמך נפרד, שעל פי הראיות שהוצגו כלל לא קיים
(ולפחות, אינו זמין ונגיש), אינה ממלאת אחר הנדרש מהנתבעת.
20. התוצאה היא כי התובעים הוכיחו את הפרת התחייבותה של הנתבעת כלפיהם.

21. על התובעים להרים את הנטל הן באשר לאחריות הנתבעת לנזקיהם והן באשר לשיעור
הנזקים.
22. ברע"א 10124/17 עבדאללה אשקר נ' פאדי סלימאן קבע בית המשפט העליון (כב' הש' הנדל;
החלטה מיום 30.1.18):

"בית המשפט לתביעות קטנות נועד לפתוח את שערי המשפט
בפני "האזרח הקטן" – בין היתר, באמצעות "פישוט הליכי
הדיון, תוך הגמשת סדרי הדין ודיני הראיות" (רע"א 1868/16
רז נ' האפרתי, [פורסם בנבו] פסקה י (19.6.2016)). ברוח זו,
נקבע כי בית המשפט לתביעות קטנות רשאי להסתמך על
ראיות שאינן קבילות בערכאות אחרות (סעיף 62 לחוק בתי
המשפט [נוסח משולב], התשמ"ד-1984), ולקבוע את סדר
הבאת הראיות וטענות הצדדים "בדרך שנראית לו" (תקנה
13א) לתקנות שיפוט בתביעות קטנות (סדרי דין), התשל"ז-
1976). ברם, הגמישות בכל הקשור לדיני הראיות וסדרי הדין
אינה חודרת לתחומי הדין המהותי, ואינה מאפשרת לבית
המשפט לתביעות קטנות לקבל את תביעתו של תובע שלא
השכיל להרים את נטל ההוכחה המוטל עליו.



בית משפט לתביעות קטנות בכפר סבא

02 ספטמבר 2018

ת"ק 18-01-917 חורב ואח' נ' סמארטאייר תל אביב בע"מ

אשר לנטל ההוכחה שמטילים דיני הנזיקין על תובע, נקבע
מימים ימימה כי –

"הוכחת הנזק היא תנאי הכרחי אך לא מספיק לקביעת
הפיצוי. כשם שעל הנפגע להוכיח את הנזק שנגרם לו, כן
מוטלת עליו החובה להוכיח את הנתונים העובדתיים, מהם
ניתן להסיק את הפיצוי [...] נפגע אינו יוצא ידי חובתו בהוכחת
הנזק, אלא עליו להניח אף תשתית עובדתית לקביעת שיעור
הפיצוי" (ע"א 355/80 נתן אניסימוב בע"מ נ' מלון טירת בת
שבע בע"מ, פ"ד לה(2) 800, 808-809 (1981); להלן: עניין
אניסימוב).

אכן, במצבים שבהם קיים קושי – מובנה או פרטני – בהוכחה
מלאה ומדויקת של שיעור הנזק, ניתן יהיה להסתמך על
התשתית הראייתית החלקית שהוצגה בפני בית המשפט
לצורך עריכת אומדנה (שם, בעמ' 809; ע"א 3400/03
רובינשטיין נ' עין טל (1983) בע"מ, פ"ד נט(6) 490, 502-504
(2005)). אולם, במצבים שבהם טיבו ואופיו של הנזק
מאפשרים להוכיח אותו באמצעות נתונים מדויקים, תובע
שלא השכיל להרים את הנטל לא יזכה בפיצוי "על אף תחושת
אי הנוחות" שבהותרתו בידיים ריקות (רע"א 3608/17 הנסון
(ישראל) בע"מ נ' ספאלדין, [פורסם בנבו] פסקה 13
(10.9.2017); עניין אניסימוב, שם).

23. נזקיהם של התובעים באו לידי ביטוי בעלות הכרטיסים שלא נוצלו.

24. נטען כי היה על התובעים לבטח את הנסיעה ולו היו עושים כן היו זכאים לקבל החזר של
הנזקים שנגרמו להם מחברת הביטוח. התובעים אישרו כי נמנעו מרכישת ביטוח אולם לא
מצאתי שיש באמור כדי לקבוע שלא פעלו להקטנת נזקם (שכן רכישת הביטוח לא היתה
מקטינה את הנזק אלא רק מפזרת אותו ומעבירה אותו אל כתפי חברת הביטוח, שהיתה
עשויה, מצדה, לתבוע את נזקיה בתביעת שיבוב).

25. התובעים עותרים לחייב את הנתבעת בפיצויים לפי ס' 31א' לחוק הגנת הצרכן.

26. בסעיף זה, שעניינו פיצויים לדוגמה, נקבעו הפרמטרים בהם יתחשב בית המשפט בבואו
לקבוע את גובה הפיצוי:



בית משפט לתביעות קטנות בכפר סבא

02 ספטמבר 2018

ת"ק 917-01-18 חורב ואח' נ' סמארטאייר תל אביב בע"מ

1 "ו(ה) בבואו לקבוע את גובה הפיצויים לדוגמה, יתחשב בית
2 המשפט, בין השאר, בשיקולים המפורטים להלן, ולא יתחשב
3 בגובה הנזק שנגרם לצרכן כתוצאה מביצוע ההפרה:

4 1. אכיפת החוק והרתעה מפני הפרתו;

5 2. עידוד הצרכן למימוש זכויותיו;

6 3. חומרת ההפרה, היקפה הכספי ונסיבותיה;

7 4. שווייה הכספי של העסקה שבקשר אליה בוצעה
8 ההפרה;

9 5. ההיקף הכספי של עסקי העוסק;

10
11 27. ברתי"ק (ב"ש) 7173-08-16 לאוניד אוסטרובסקי נ' רשת חנויות רמי לוי שיווק השיקמה 2006
12 בע"מ ציין בית המשפט (כב' השי' י' רז-לוי, פס"ד מיום 21.12.16):

13
14 מטרת המחוקק בחקיקת התיקון לחוק היא: "לעודד אכיפה
15 "פרטית", בידי צרכנים, של הוראות חוק הגנת הצרכן,
16 התשמ"א-1981 (להלן - החוק), באמצעות הענקת זכות
17 לצרכנים לתבוע בבית משפט פיצוי לדוגמה, מעוסקים אשר
18 הפרו את הוראות החוק המנויות בהצעת החוק ... נקודת
19 המוצא בבסיס החקיקה הצרכנית היא כי קיים חוסר איזון
20 בעמדות הכוח של הצדדים כאשר מצב הצרכן חלש יותר
21 לעומת העוסק. ... כדי לשפר את הכדאיות הכלכלית של הצרכן
22 לעמוד על זכויותיו בבית המשפט וכדי להרתיע עוסקים מניצול
23 חולשתו של הצרכן ומהפרת הוראות החוק, מבקשת ההצעה
24 להעניק לצרכן זכות לתבוע פיצויים לדוגמה" [הצעות חוק
25 הממשלה - 272, כ"ז בכסלו התשס"ז, 18.12.2006].

26
27 ור' גם רתי"ק (ת"א) 39593-11-10 אורן קאשי נ' הוט מערכות תקשורת בע"מ (כב' השי' י'
28 שיצר, פס"ד מיום 9.3.11).

29
30 28. משנמצא כי הנתבעת הפרה התחייבותה כלפי התובעים וכאשר לא השיבה להם את תמורת
31 העסקה, רשאי בית המשפט לפסוק אף פיצויים לדוגמה.
32 29. לא מצאתי כי ראש הנזק של עגמת נפש הוכח (ובשים לב אף לפיצוי שנפסק כלהלן), ואני דוחה
33 את התביעה בקשר לראש נזק זה.
34





בית משפט לתביעות קטנות בכפר סבא

02 ספטמבר 2018

ת"ק 917-01-18 חורב ואח' נ' סמארטאייר תל אביב בע"מ

30. סיכומו של דבר –

אני מחייב את הנתבעת לשלם לתובעים את תמורת העסקה, כמצוין בכתב התביעה (בסך 2,376 ₪) וכן פיצויים בסך 2,000 ₪ נוספים, ובסה"כ – 4,376 ₪. לסכום זה יצורף סכום אגרת בית המשפט בסך 324 ₪.

פסק הדין ישולם לתובעים בתוך 30 יום מהמצאת פסק הדין לידי הנתבעת.

המבקש לערער על פסק הדין רשאי להגיש בקשה לבית המשפט המחוזי מרכז לוד בתוך 15 ימים.

ניתן היום, כ"ב אלול תשע"ח, 02 ספטמבר 2018, בהעדר הצדדים.

איתי רגב, רשם בכיר

