



## בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

א' כסלו תשפ"ג, 25 נובמבר 2022

ת"ק 31146-01-22 מיכל ואח' נ' ישראייר תעופה ותיירות בע"מ

תיק חיצוני:

בפני כבוד הרשם הבכיר, בנימין בן סימון

תובעים 1. מיכל ליבנה  
2. יוסף ליבנה

נגד

נתבעת ישראייר תעופה ותיירות בע"מ

### פסק דין

התובעת 1 הינה גמלאית ילידת 3.10.57. התובע 2 הינו עורך דין.

הנתבעת הינה חברת תעופה ישראלית.

ביום 24.10.21 רכשה התובעת 1, באמצעות האינטרנט, זוג כרטיסי טיסה ליום 28.11.21 מישראל לבולגריה ובחזרה. עלות הכרטיסים - 314 דולר, סכום השקול לסך של 1,016 ₪.

התובעים התכוונו לבלות חופשה בבולגריה, ואף הזמינו עבור חופשה זו חדר בבית מלון. ביום 2.11.21 חשה התובעת בכאבים עזים בגבה, והומלץ לה לערוך ניתוח רפואי. ביום 11.11.21 עברה התובעת ניתוח חירום דחוף בגבה. היא נאלצה להיות צמודה למיטה כל העת.

לאחר הניתוח, לטענתם, הוברר לתובעים, כי לתובעת דרושה תקופת החלמה, ולכן לא תוכל לטוס לחו"ל. משום כך, נאלצו התובעים לבטל את החופשה המתוכננת. מכוח הנסיבות ובלית ברירה הודיעו התובעים לנתבעת ביום 15.11.21, שבועיים לפני הטיסה המתוכננת, כי לא יוכלו לטוס, ולפיכך הם מבקשים להשיב להם את כספם בגין הכרטיסים.

ביום 16.11.21 התקבל מענה מהנתבעת, בו נאמר כי על פי תקנון החברה, התובעים חייבים בדמי ביטול בסך של 75% מכלל העסקה.



## בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

א' כסלו תשפ"ג, 25 נובמבר 2022

ת"ק 31146-01-22 מיכל ואח' נ' ישראייר תעופה ותיירות בע"מ

תיק חיצוני:

התובעים מציינים, כי התובע הינו יליד 1946 וגילו מעל גיל 75 שנה, ומשכך הוא עונה להגדרת אזרח ותיק לפי חוק הגנת הצרכן ולכן זכאי לדמי ביטול. בנוסף, טענו התובעים כי תיקון 47 לחוק הגנת הצרכן נכנס לתוקף ביום 28.10.16, ובמסגרת תיקון זה, נקבע שצרכן שהוא אזרח ותיק מעל גיל 65 רשאי לבטל עסקה ברוכלות ועסקת מכר מרחוק שבוצעה באמצעות שיחה וזאת תוך 4 חודשים, ולא 14 יום. באשר לתובעת, דומה שאת תביעתם ביקשו התובעים לבסס, כי קיימת לה זכות לביטול, עקב כוח עליון.

התובעים עותרים כי ביהמ"ש יחייב את הנתבעת בסכום בסך של 4,000 ₪.

הנתבעת טוענת כי דין התביעה להידחות.

לטענתה, ביום 24.10.21 ביצעו התובעים הזמנה ותשלום באתר האינטרנט של הנתבעת עבור זוג כרטיסי טיסה מוזלים לטיסות שכר מתל אביב לבולגריה ובחזרה. מדובר בטיסת הלך שתוכננה לתאריך 28.11.21 וטיסת חזור לתאריך 2.12.21, והכל בעלות כוללת של 314 דולר.

יודגש, כי במועד ביצוע הזמנה באתר הנתבעת, וכתנאי לאישור ההזמנה, אושר על ידי התובעים תקנון הנתבעת ותנאי ההזמנה. במסגרת התקנון, אותו אישרו התובעים, נאמר, כי דמי הביטול בעת הביטול יעמדו על סך של 75% מסך העסקה.

התובעים סירבו לקבל את טענת הנתבעת ולבטל את ההזמנה, ולכן לא בוטלה ההזמנה והתובעים הוגדרו כאנשים שלא הופיעו לטיסה. התובעים זוכו בסכום שווה ערך בסך של 254 ₪ וזאת למרות שהיו צריכים להיות מחויבים בדמי ביטול מלאים.

לטענת הנתבעת, כלל לא מדובר בעסקת מכר מרחוק. ראשית, על מנת שהתובע יוכל להיכנס תחת הגנת החוק לביטול עסקה, צריך שתגבש עסקת מכר מרחוק, ויש צורך שהעסקה תיעשה בעקבות שיווק מרחוק שבוצע על ידי העוסק, כאשר שיווק מרחוק מחייב פנייה של העוסק לצרכן. ברם, במקרה דנן, לא מדובר בעסקת מכר מרחוק בין התובעים לבין הנתבעת.

לטענת הנתבעת, התובעים הם אלו שיזמו וביצעו את ההזמנה, והתשלום בוצע דרך אתר האינטרנט של הנתבעת. לפי פסק דין שניתן בעניין ת"ק 30434-10-18, שיווק מרחוק משמעו עסקת מכר אשר



## בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

א' כסלו תשפ"ג, 25 נובמבר 2022

ת"ק 31146-01-22 מיכל ואח' נ' ישראייר תעופה ותיירות בע"מ

תיק חיצוני :

דומה במהותה לעסקת רוכלות, בגדרה, פונה העוסק אל הצרכן באופן מפתיע ומשווק לו ללא הכנה מוקדמת מצד הצרכן, והקושי להתרשם מהמוצרים, ולא לעסקה אשר יזם הצרכן בעצמו כאשר הוא זה שפונה מלכתחילה אל העוסק.

במקרה דנן התובעים הם אלה שיזמו את העסקה וביצעו בתאריך 24.10.21 הזמנה ישירה באתר האינטרנט של הנתבעת. לטענת הנתבעת, לא הייתה פנייה אקטיבית יזומה של הנתבעת לתובע 2, ועל כן אין לומר שהדבר נחשב לשיווק מרחוק.

לאחר עיון בטענות הצדדים ובראיות, אני סבור שיש לדחות את התביעה. להלן טעמי לכך ;

התובעים הגישו את תביעתם, כי סברו שהם זכאים לבטל את העסקה בתוך 4 חודשים מיום ביצועה. עולה מסעיף 1ג14 (ג) לחוק הגנת הצרכן כדלקמן :

" בעסקת מכר מרחוק שנערכה עם צרכן שהוא אדם עם מוגבלות, אזרח ותיק או עולה חדש, רשאי הצרכן לבטל את העסקה בתוך ארבעה חודשים מיום עשיית העסקה, מיום קבלת הנכס או מיום קבלת המסמך המכיל את הפרטים האמורים בסעיף 14ג(ב), לפי העניין, לפי המאוחר, ובלבד שההתקשרות בעסקה כללה שיחה בין העוסק לצרכן, ובכלל זה שיחה באמצעות תקשורת אלקטרונית."

כלומר, תנאי לאפשרות הביטול בתוך 4 חודשים בעסקת מכר מרחוק, הוא שההתקשרות בעסקה כוללת שיחה בין העוסק לצרכן, ובכלל זה שיחה באמצעות תקשורת אלקטרונית, קרי בטלפון או בצ'אט. בראש ובראשונה ייאמר, שבענייננו, ההתקשרות לא כללה שיחה ועל כן יש לומר שהתובעים לא עומדים בתנאי בסיסי שהציב החוק.

בהתאם לפרשנות בעניין ת"ק 4417-06-20 נ' בשביל הזהב תיירות בע"מ ( כבוד השופט ברכיה) אשר מבקשת לעמוד על תכלית החקיקה, עולה כדלקמן :

"נעניין בדברי ההסבר לסעיפים אלו בחוק (תיקון 47 לחוק. ה"ח הממשלה תשע"ו, מס' 635 עמוד

: (108)



## בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

א' כסלו תשפ"ג, 25 נובמבר 2022

ת"ק 31146-01-22 מיכל ואח' נ' ישראייר תעופה ותיירות בע"מ

תיק חיצוני:

" בשל טיבן של עסקאות ברוכלות ועסקאות מכר מרחוק, עולה לעיתים החשש כי הצרכן יתקשר בעסקה בהיעדר גמירות דעת מלאה, למשל בנסיבות שבהן הוא לא היה מעוניין במוצר או בשירות, ורכש אותו בשל לחץ שיווקי שהופעל עליו, או אם לא עלה בידו לעמוד על טיבו של המוצר בעת ההתקשרות בעסקה, משום שראה תמונה של המוצר, ולא את המוצר עצמו. יש קבוצות צרכנים שלגביהן החשש שעסקאות מסוגית אלה, נעשו בהיעדר גמירות דעת מלאה מצידם, אף יותר גדול. בין היתר, אלו הם עולים חדשים, שאינם שולטים בשפה, וייתכן שלא הבינו די הצורך אילו יכולות ומגבלות יש למוצר שרכשו, וכן אנשים עם מוגבלות, ואזרחים ותיקים. לפיכך, מוצע להאריך לארבעה חודשים את התקופה שבה יוכלו צרכנים הנמנים עם אחת מקבוצות אלה, לבטל עסקה ברוכלות או עסקת מכר מרחוק. הארכת התקופה לביטול העסקה, צפוי שתיטיב עם צרכנים הנמנים עם קבוצות אלה, בין השאר משום שהיא תאפשר להם, להתייעץ עם אחרים, ובכלל זה עם בני משפחתם, בעניין כדאיות העסקה שהתקשרו בה."

משמע:

"כוונת המחוקק ברורה: להגן על אוכלוסיות שיייתכן כי ייפגעו מעסקת מכר מרחוק, וזאת בהיעדר גמירות דעת מצידם. לא הם יזמו את העסקה המדוברת, העוסק הוא זה שפנה אליהם, "הפתיע" אותם, ייתכן שהוא הפעיל עליהם לחץ לביצוע העסקה, והם בשל חולשתם, התפתו להיקשר בעסקה, שעל טיבה המלא, הם לא עמדו." (שם).

בעניין שבפנינו החששות לא מתקיימים. התובעים, הצרכנים, הם אלו שיצרו את הקשר עם הנתבעת, העוסק, וביקשו להתקשר בעסקה. התובעים ידעו היטב את פרטי העסקה, הם חיפשו כרטיסי טיסה לבולגריה וכך הגיעו לנתבעת. אין כל טענה מצד התובעים להטעיה, למסירת פרטים חלקיים, לרמת המודעות וההבנה שלהם היא גבוהה. העסקה התבצעה, בסופו של דבר, באופן מקוון ולא מול נציגת השירות. הנה כי כן, התובעים לא עונים על הגדרות החוק.

בנוסף, יש לציין שהתובעת לא הייתה בת 65 בעת האירוע, אלא בת 64, ומשכך, היא איננה עונה להגדרות שבחוק הגנת הצרכן באשר לאזרח ותיק. למעלה מהצורך, אציין שאין ממש בטענת הסיכול שהעלו התובעים.

בהתאם להוראות סעיף 18(א) נדרשים שלושה תנאים מצטברים לתחולתה של ההגנה. בע"א 5054/11 ספיר וברקת נדל"ן (הולילנד בע"מ) נ' עו"ד יעקב אמסטר, [פורסם בנבו] פורטו התנאים:





## בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

א' כסלו תשפ"ג, 25 נובמבר 2022

ת"ק 31146-01-22 מיכל ואח' נ' ישראייר תעופה ותיירות בע"מ

תיק חיצוני:

"... האחד - כי בזמן המיועד לביצוע החוזה אפשרות הביצוע שובשה באופן יסודי ואינה אפשרית; השני - מבחן הצפיות, לפיו בעת כריתת החוזה הצד הטוען לסיכול לא ידע ולא היה עליו לדעת (או לראות מראש) על הנסיבות שגרמו לסיכול; והשלישי - אי יכולתו של המפר למנוע את הנסיבות המסכלות (ע"א 6328/97 רגב נ' משרד הביטחון, פ"ד נד(5) 517, 506 (2000); פרידמן וכהן, בעמ' 415; שלו בעמ' 627)...".

אכן במקרה דנן, אפשרות הביצוע שובשה לחלוטין, כפי הנראה. ואולם, התובעים לא יכולים לטעון כי בעת כריתת החוזה לא ידעו ולא היה עליהם לדעת מראש על הנסיבות שגרמו לסיכול. אכן נטען, כי הניתוח שעברה התובעת היה בלתי ניתן לצפייה מראש. ואולם, לעניין זה אשיב, כי הניתוח נבע ממחלה, ומחלה אינה בגדר סיכול. כך בעניין תא (ת"א) 36507/01 ג'רני הפקות בע"מ נ' עובדיה איציק, [פורסם בנבו] נקבע, כי מחלה איננה דבר שלא ניתן לצפות מראש ועל כן קשה לקבל את טענת הסיכול כטענת הגנה:

"במקרה שבפנינו, וכאשר סעיף 18 (א) לחוק החוזים תרופות, עדין שריר וקיים, אינני סבורה, כי מחלה, איננה דבר שלא ניתן היה לצפות מראש, ולפיכך, קשה לקבל את טענת הסיכול כטענת הגנה."

לאור האמור, אין לי אלא להסיק כי החוזה בענייננו לא סוכל. אדם חשוף למחלה בכל עת, ועליו להתכונן מבעוד מועד לאפשרות, כי נסיעה לא תצא לפועל בעקבות מחלה, ולו גם מחלה קלה. הדרך להתגוננות במקרה כזה היא עשיית ביטוח, אשר יפצה במקרה של ביטול נסיעה, עקב מחלה.

לאור כל המקובץ, דין התביעה להידחות.

כל צד יישא בהוצאותיו.





## בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

א' כסלו תשפ"ג, 25 נובמבר 2022

ת"ק 31146-01-22 מיכל ואח' נ' ישראייר תעופה ותיירות בע"מ

תיק חיצוני:

זכות בקשת רשות ערעור תוך 15 יום.

ניתן היום, א' כסלו תשפ"ג, 25 נובמבר 2022, בהעדר הצדדים.

בנימין בן סימון, רשם בכיר

