



## בית משפט לתביעות קטנות בקריות

י"ב אדר ב' תשע"ו, 22 מרץ 2016

ת"ק 15-03-47649 מרק ואח' נ' קרוגמן ואח'

תיק חיצוני:

**בפני** כב' הרשמת הבכירה יונת הברפלד-אברהם

**תובעים**  
1. קלוד מרק  
2. רחל מרק

נגד

**נתבעים**  
1. תומר קרוגמן  
3. חברת התעופה אלאיטליה Alitalia

### פסק דין

1  
2 התובעים הגישו תביעה כנגד חברת התעופה אלאיטליה וכנגד בית עסק ששמו visanow ובהמשך  
3 תוקן שם בית העסק לשם הנתבע מס' 1, תומר קרוגמן.

4  
5 במהלך הדיון שהתקיים ביום 21/3/16, ניתן פסק דין חלקי בתביעה שבין התובעים לחברת  
6 אלאיטליה ומשכך ההתייחסות לטענות כנגדה מתייתרת.

7  
8 **טענות התובעים:**

9  
10 1. התובע הינו בעל דרכון ישראלי, התובעת הינה בעלת דרכון צרפתי. בני הזוג תכננו לטוס לארצות  
11 הברית לביקור משפחתם בחודש יוני 2014. מבעוד מועד, בחודש פברואר 2014, פנו לנתבע מס' 1  
12 לצורך טיפול בקבלת ויזה לארצות הברית עבור התובע ואשרת כניסת עבור התובעת (esta), בעלת  
13 דרכון צרפתי.

14  
15 2. התובע שוחח עם נציגתו של הנתבע, הגב' טל כהן, שהנחתה אותו להעביר לה צילומי דרכון ולאחר  
16 שקיבלה צילום קריא, אישרה כי יש לה את הנדרש להתחיל בטיפול. התובעים שילמו לנתבע את  
17 התשלומים הנדרשים וביום 20/2/14 קיבלו את אישור הגב' כהן כי הטיפול עבור התובעת הסתיים.  
18 לאחר מכן גם הסתיים הטיפול עבור התובע.

19  
20 3. ביום הטיסה הגיעו התובעים עם דרכוניהם, הועלו על טיסת חברת אלאיטליה וטסו לרומא  
21 בדרכם לארצות הברית. עת רצו לעלות על טיסת ההמשך, ברומא, נאמר להם שם כי אשרת הכניסה  
22 של התובעת אינה תקינה היות והתמונה שבדרכונה אינה תמונה דיגיטלית שמוטבעת בדרכון אלא  
23 תמונת פספורט רגילה שמודבקת ולכן לא תתאפשר כניסתה לארצות הברית. לאחר בירורים שנעשו



## בית משפט לתביעות קטנות בקריות

י"ב אדר ב' תשע"ו, 22 מרץ 2016

ת"ק 15-03-47649 מרק ואח' נ' קרוגמן ואח'

תיק חיצוני:

- 1 במקום גם עם קצין בטחון אמריקאי, התברר כי אין מנוס וכי על התובעים לשוב ארצה ולהוציא  
2 דרכון צרפתי חדש.
- 3
- 4 .4 התובעים טענו כי ניסו ליצור קשר עם הנתבע אולם לטענתם בלית ברירה שבו ארצה. חברת  
5 אלאיטליה האריכה לתובעים את מועד הטיסה בשבוע, לצורך הטיפול בבעיה.
- 6
- 7 .5 התובעים ניסו לזרז את הטיפול בהוצאת הדרכון והעניין נעזרו בסוכנות נסיעות לצורך  
8 הוצאת דרכון חדש ואשרה. לטענתם הנתבע לא סייע בידם ואף התבקשו לשלם אגרות ושכ"ט נוסף.  
9 התובעים לא הצליחו להסדיר קבלת דרכון חדש עד למועד הטיסה החדש ונאלצו לרכוש כרטיסי  
10 טיסה חדשים ליום 19/6/14, 14 יום לאחר מועד הטיסה המקורי.
- 11
- 12 .6 התובעים טענו כי הנתבע התרשל בכל שלא פעל במקצועיות, לא בדק את תקינות דרכונה של  
13 התובעת, ביקש תשלום נוסף עבור הסדרת הדרכון ולא היו זמינים לפנייתיהם. בשל כך תבעו  
14 התובעים מהנתבע סך של 27,319 ₪ לפי הפירוט הבא:
- 15 א. הפסד ימי עבודה של התובע בסך של 10,000 ₪.
- 16 ב. הוצאות נסיעות משדה התעופה לקריית ביאליק ולטיפול בויזה 900 ₪.
- 17 ג. הוצאת esta כפולה בעמלה של 54 ₪.
- 18 ד. דמי ביטול של מלונות והופעות בארצות הברית 1,565 ₪.
- 19 ה. עוגמת נפש 15,000 ₪
- 20
- 21 **טענות הנתבע:**
- 22
- 23 .7 הנתבע הכחיש את טענות התובעים וטען כי נכון למועד האירוע לא טענו התובעים דבר למרות  
24 שיחות רבות שהיו ביניהם. לטענת הנתבע, התובע בעצמו ציין בפני טל כהן כי הוא מבקש אישור מסוג  
25 esta, מה שבדיעבד היה שגוי היות והדרכון שברשות התובעת לא היה תקין.
- 26
- 27 .8 לטענת הנתבע, התובע נשאל מפורשות האם בדרכון אשתו תמונה מודבקת או מודפסת והוא  
28 השיב כי תמונתה מודפסת מה שלא היה נכון בדיעבד. הנתבע ציין כי לא יכול היה לדעת מהו סוג  
29 הדרכון בהתאם לצילומים שנשלחו לו וכי הקשר עם הלקוחות מתבצע במייל או בטלפון ולא פנים  
30 מול פנים.
- 31
- 32 .9 הנתבע הכחיש את טענת התובעים כי מקום העסק פעיל 24 שעות והכחיש אחריות לאירוע שקרה.  
33 כמו כן טען, בכתב ההגנה, כי לתובעים אשם תורם, לא נגרם להם נזק וכי נזקיהם מוכחשים  
34 ומופרזים.



## בית משפט לתביעות קטנות בקריות

י"ב אדר ב' תשע"ו, 22 מרץ 2016

ת"ק 15-03-47649 מרק ואח' נ' קרוגמן ואח'

תיק חיצוני:

1  
2  
3  
4  
5  
6  
7  
8  
9  
10  
11  
12  
13  
14  
15  
16  
17  
18  
19  
20  
21  
22  
23  
24  
25  
26  
27  
28  
29  
30  
31  
32

10. בדיון שהתנהל ביום 21/3/16, חזרו הצדדים על טענותיהם וטיעוניהם ולשני הצדדים ניתנה האפשרות לחקור את הצד שכנגד.

### דיון והכרעה:

11. לאחר ששמעתי את הצדדים ועיינתי בכתבי טענותיהם, מצאתי כי דין התביעה להתקבל בחלקה.

12. נקודת המחלוקת בין הצדדים, שיש בה כדי להשפיע על תוצאות התביעה כולה היא, אם נשאל התובע האם בדרכון הצרפתי של אשתו התמונה מודבקת או מודפסת. לאחר ששמעתי את הצדדים מצאתי לקבל את עמדת התובע כי לא נשאל על כך.

13. הגב' טל כהן ציינה כי שאלה זו הינה השאלה הראשונה שנשאלת במסגרת הטופס אותו היא ממלאה בשיחה עם לקוחות. מקבלת אני את הטענה כי שאלונים אלו אינם נשמרים אולם לא ברור מדוע לא צורף שאלון ריק אותו ממלאה הנתבעת אפילו כיום, על מנת ללמוד כי אכן שאלה זו זוכה לקדימות ונשאלת תמיד. גם אם השאלונים אכן משתנים כפי שטענה הגב' כהן הרי שלא היתה מחלוקת כי דרישת האמריקאים לעניין מתן ה esta וסוגי התמונות השתנתה מאז 2014, משמע שאלה זו אמורה להופיע גם כעת.

14. בנוסף, לא ניתן להעלות על הדעת מדוע ישיב התובע, אם אכן נשאל לגבי סוג התמונה, כי התמונה מודפסת ולא מודבקת. התובע פנה לנתבע זמן רב קודם לטיסה, ואם היתה עולה שאלה כזו והתובע היה מגלה כי הדרכון שברשותו אינו תקין, היה לו די זמן להנפיק דרכון תקין ולהסדיר את האשרה.

15. יתרה מכך, אין זה סביר בעיני כי הגב' כהן תדע לפרט בדיוק מה נאמר בשיחה אחת מיני רבות אותה ניהלה עם התובע לפני שנים, ולזכור כי שאלה את השאלה. הגב' כהן העידה כי טיפלה באלפי בקשות בעוד שהתובע פנה פעם אחת לבקש אשרה וגם בשל כך מצאתי מקום להעדיף את זכרונו של התובע ועדותו על פני זו של הגב' כהן.



## בית משפט לתביעות קטנות בקריות

י"ב אדר ב' תשע"ו, 22 מרץ 2016

ת"ק 15-03-47649 מרק ואח' נ' קרוגמן ואח'

תיק חיצוני:

- 1 16. לא מצאתי מקום לקבל את התביעה כולה הן משום שחלק מהתביעה לא הוכח ע"י התובעים,  
2 כפי שיפורט להלן והן משום שמצאתי כי לתובעים אחריות תורמת וכי הם לא עשו די להקטנת  
3 נזקיהם.  
4
- 5 17. אדם אשר מבצע פעולה באמצעות האינטרנט, בעיקר פעולה מסובכת באופן יחסי של הסדרת  
6 אשרת כניסה, ואשר יודע, או לפחות אמור להיות מודע לכך כי השגרירות אמורה לקבל לידיה  
7 מסמכים ואף דרכונים, צריך לעשות מאמץ ולפעול להסדר האשרות לפחות באופן ידני. גם אם בוחר  
8 אותו אדם להתקשר עם חברה שתעשה עבורו את השירות, עליו לשאוף לשירות אישי ופרונטלי  
9 לצורך וידוא תוקף הדרכונים ובדיקת הדרכונים באופן פיזי על ידי בעל המקצוע בעיקר לאור  
10 העובדה כי ארצות הברית מקשה על כניסה לשעריה לאחר אירועי ה-11.9. התובע בחר לבצע את  
11 הפעולה באמצעות האינטרנט ובכך נמנע מהגורם המקצועי בו בחר לבדוק פיזית את הדרכון.  
12
- 13 18. בנוסף, התובעים לא עשו די להקטנת נזקיהם היות ולאחר שובם ארצה ולאחר שהשגרירות  
14 הצרפתית לא קיבלה אותם מיידית, יכולים היו במקביל לפעול לקבל ויזה לארצות הברית, בעלות  
15 מלאה, וייתכן והיו מספיקים לקבלה במועד לצורך מימוש הטיסה המאוחרת אותה העניקה  
16 לתובעים חברת אלאיטליה, כך שהיה נחסך מהם שבוע המתנה נוסף.  
17
- 18 19. אשר לסכום התביעה-  
19
- 20 א. התובעים תבעו סך של 10,000 ₪ עבור הפסדי הכנסה. התובע צרף אישור הכנסות לשנת 2013  
21 ממנו ניתן ללמוד כי הכנסתו החודשים בממוצע הינה 92,414 ₪, כ-7,701 ₪ לחודש. לשנת 2014  
22 צורף אישור רו"ח ממנו עולה כי הכנסתו החודשית הממוצעת הינה כ-13,771 ₪ לחודש. היות  
23 והתובע הינו עצמאי לא ניתן לדעת בדיוק מהו הפסדו עבור השבועיים בהם התאחרה הנסיעה, ולכן  
24, לאור הוכחות הכנסתו לשנים 2013 ו-2014 ובשים לב לכך שלא ניתן לאמוד במדויק את אובדן  
25 השכר, אני מעמידה את נזקו בגין סעיף זה ע"ס של 3000 ₪.  
26
- 27 ב. התובעים לא הוכיחו את הוצאות הנסיעות לשדה התעופה ולהוצאת הויזה החדשה. הנסיעה  
28 לשגרירות הצרפתית ממילא היתה צריכה להעשות לו היו יודעים התובעים על הבעיה בדרכון ולכן  
29 אין מקום לפסוק לטובתם הוצאות בגין נסיעה זו. אני פוסקת לטובת התובעים סך של 100 ₪ עבור  
30 נסיעה נוספת לשדה התעופה.  
31
- 32 ג. התובעים לא הוכיחו את דמי הביטול אותם נאלצו לשלם עבור המלונות והופעות ולכן איני  
33 מאשרת את תביעתם לגבי סעיף זה.  
34
- 35 ד. אני מאשרת לתובעים את הסך של 54 ₪ עבור האגרה הכפולה ששילמו להוצאות האשרה.



## בית משפט לתביעות קטנות בקריות

י"ב אדר ב' תשע"ו, 22 מרץ 2016

ת"ק 15-03-47649 מרק ואח' נ' קרוגמן ואח'

תיק חיצוני:

1

2 ה. אשר לעניין עוגמת הנפש והטרטור שנגרמו לתובעים, לאחר ששמעתי את התובעים, מצאתי  
3 מקום לפסוק לטובתם סך של 5,000 ₪ בגין סעיף זה.

4

5 20. כפי שצויין לעיל, לתובעים אחריות תורמת לאשר ארע וכן לא עשו די להקטנת נזקיהם. אני  
6 מעריכה את אחריותם ואת אי הקטנת הנזק בשיעור של 15% מהסכום שנפסק לטובתם בסעיף 19  
7 לעיל.

8

9 21. אשר על כן אני פוסקת לטובת התובעים סך של 6,931 ₪. כמו כן אני פוסקת לטובת התובעים  
10 הוצאות בסך של 500 ₪, הכוללות גם את אגרת בית המשפט. הסך של 7,431 ₪ ישולם לתובעים  
11 ע"י הנתבע מס' 1 תוך 30 יום מהיום שאם לא כן ישא הפרשי הצמדה וריבית כחוק.

12

13 22. לא מצאתי מקום לדון בטענות הצדדים האם היתה תקשורת לאחר שובם של התובעים ארצה  
14 היות וגם הגב' כהן בעצמה העידה כי גם אם היתה מודעת לבעיה, לא יכולה היתה לעשות דבר מלבד  
15 להרגיעם.

16

17 רשות ערעור לבית המשפט המחוזי תוך 15 יום ממועד קבלת פסק הדין.

18

19

20

21

22

ניתן היום, י"ב אדר ב' תשע"ו, 22 מרץ 2016, בהעדר הצדדים.

23

24 יונת הברפלד-אברהם, רשמת בכירה

25

26

27

28

29

30