**בבית המשפט לתביעות קטנות**

**ב \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**כתב התביעה נחתם ביום** \_\_\_\_\_\_\_

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | **שם ותעודת זהות:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **כתובת**: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **טלפון**:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **דוא**"ל:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **להלן: התובע/ת** |
|  | **- נ ג ד -** |  |
|  | **שם חברה וח.פ:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  **כתובת**: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **טלפון**:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  **דוא**"ל:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | **להלן: הנתבע/ת** |

**מהות התביעה: כספית.**

**סכום התביעה: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ₪.**

**כתב תביעה**

**הצדדים**:

1. התובעת הינה צרכנית אשר השתמשה בשירותי ההטסה של הנתבעת, מ**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** אל **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**, והכול כמפורט בפרשת התביעה.
2. במועד הרלוונטי לתביעה הייתה הנתבעת חברה בע"מ, הרשומה כדין בישראל והעוסקת במתן שירותי תעופה בינלאומיים.

... העתק תמצית רישום פרטי הנתבעת ברשם החברות מצורף לתביעה ומסומן כ**נספח 1**.

**העובדות**:

1. התובעת רכשה מן הנתבעת כרטיסים לטיסה שמספרה \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_. הטיסה נקבעה להמריא בתאריך \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ בשעה \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ מ- \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ אל \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (להלן: "טיסת מקור").

... העתק כרטיסי הטיסה של התובעת, מצורף לכתב התביעה ומסומן **כנספח 2**.

1. בתאריך **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_בשעה \_\_\_\_\_\_\_** התקבל מסרון מן הנתבעת אודות עיכוב במראת טיסת המקור ב\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ שעות.
2. כאשר הגיעה התובעת לשדה התעופה דיילת הקרקע הודיעה לתובעת על ביטול טיסת המקור. הדיילת הורתה להם להצטרף להסעה אל בית מלון בשם \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, בהמשך היום יימסר להם מועד המראת הטיסה החלופית בחזרה לארץ (להלן: "**הטיסה החלופית**").
3. ביום למחרת סמוך לשעה **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,** הורתה הנתבעת לתובעת לשוב אל שדה התעופה להמראת הטיסה החלופית שנקבעה לשעה **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** .
4. במהלך כל פרק-הזמן שבין היערכות התובעת להמריא בטיסת המקור לבין המראתה בטיסה החלופית, הנתבעת לא סיפקה לה משקה ומזון וכן שתי שיחות טלפון ומשלוח הודעה באמצעות הפקסימיליה, לרבות בזמן שהייתה בבית-המלון במשך **\_\_\_\_\_\_\_** שעות.
5. בהמשך למתואר לעיל, חרף הגעת התובעת לשדה התעופה **ב\_\_\_ בתאריך \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**, בשעה **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,** בהתאם להנחיות הנתבעת, הטיסה החלופית התעכבה והמריאה רק בשעה **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  אל יעדה ונחתה בסמוך לשעה **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_** .
6. התובעת, פנתה עם שובה לארץ בתאריך \_\_\_\_\_\_\_\_ אל הנתבעת בדרישה לקבל פיצוי כדין בשל ביטול טיסת המקור.
7. ביום \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_הנתבעת דחתה את דרישות התובעת / הנתבעת הציע לתובעת הטבה שירותית לשימוש עתידי - בטענה כי האמור בעיכוב מחמת תקלה טכנית במטוס שנועד לבצע את טיסת המקור / גרר אילוץ שכפה על הנתבעת להמריא רק אחרי השעה בה תמה 'מגבלת רעש' מקומית.

... העתק תגובת הנתבעת לתובעת מצורף לתביעה ומסומן כ**נספח** **3**.

1. לפיכך, לאור סירובה של הנתבעת לפצות את התובעת בהתאם לדין, פנתה התובעת אל המועצה הישראלית לצרכנות בתלונה כנגד הנתבעת ובבקשת סיוע לשם מיצוי זכויותיה הצרכניות לפי דין.
2. ביום \_\_\_\_\_\_\_\_\_פנתה המועצה הישראלית לצרכנות אל הנתבעת וביקשה תגובתה על האמור בתלונת התובעת כנגדה.
3. ביום \_\_\_\_\_\_\_נתקבלה לראשונה במשרדי המועצה הישראלית לצרכנות תגובתה של הנתבעת על תלונת התובעת כנגדה. / עד למועד הגשת התביעה לא התקבלה תגובת הנתבעת לפניית המועצה.

... העתק פניית התובעת אל המועצה הישראלית לצרכנות, מצורף לכתב התביעה ומסומן **כנספח 4**

... העתק פנייתה של המועצה הישראלית לצרכנות אל הנתבעת מצורף לכתב התביעה ומסומן **כנספח 5.**

... העתק תגובת הנתבעת על פניית המועצה הישראלית לצרכנות אליה, מצורף לתביעה ומסומן **כנספח 6 .**

1. בנסיבות דלעיל, בהן הצדדים נותרו חלוקים ביניהם בשאלת הפיצוי שעל הנתבעת להעניק לתובעת בנסיבות העניין, כל שנותר לתובעת הוא לפנות אל בית המשפט הנכבד, שיכריע במחלוקת מושא תביעתה ויעניק לה סעד ראוי בהתאם לדין.

**טענות התובעות והפן המשפטי**

1. בהינתן שטיסת המקור מ\_\_\_\_\_\_\_\_\_ אל ישראל התעכבה במצטבר בלמעלה מ-10 שעות ממועד הטיסה המקורי, אזי יש לראות בטיסה זו טיסה שבוטלה, כהגדרתה בסעיף 1 לחוק **שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה), תשע"ב-2012** (להלן: "**החוק"** או **"חוק שירותי תעופה**").
2. התובעת תטען כי, מאחר ועסקינן בטיסת מקור שהתבטלה, אזי קמה לה הזכות לקבל הטבות מהנתבעת, כאמור בסעיף 6(א) לחוק שירותי תעופה, לרבות פיצוי כספי, בהתאם לתוספת הראשונה לחוק.
3. יצוין כי מטרת חוק שירותי תעופה, שנכנס לספר החוקים בשנת 2012, היא להיטיב עם ציבור הצרכנים המשתמשים בשירותי חברות התעופה, בדומה לתקנות שהתקין האיחוד האירופי בשנת 2004, Regulation (EC) No/261/2004 of the European Parliament and of the Council of 11 February 2004 (להלן: **"התקנות האירופאיות**").
4. מטרת החוק היא לתת מענה ראוי לנוסעים שטיסתם בוטלה כליל או התעכבה, עד להגדרתה כ-'מבוטלת' לגמרי, בדרך של מתן הטבות שיסייעו לרווחתם בפרק הזמן בו עוכבה טיסתם וכפיצוי כספי על כך, המנוי בתוספת הראשונה לחוק.
5. זאת, בנוסף להוראות אמנת מונטריאול - אמנה בדבר איחוד כללים מסוימים לתובלה בינלאומית באוויר, מונטריאול 28.5.1999 (להלן: "**האמנה**") - אשר חלה בישראל משנת 2011, ובה מנגנוני פיצוי נוספים בגין עיכובים וביטולים.
6. אמנם, שני המקורות עוסקים בפיצוי נוסעים, אך במקרה דנן, כמו במקרים דומים, יש לראות את חוק שירותי תעופה כמקור לפיצוי, כפי שפורט בת"ק 57249-02-14 **איתי עצמון נ' חברת US AIRWAYS GROUP. INC** (05.11.14):

*"בעוד המקור הראשון [אמנת מונטריאול – ה.א.ל] הינו כללי ומוקדם, המקור השני [חוק שירותי תעופה – ה.א.ל] הינו מאוחר וספציפי. משכך, חוק שירותי תעופה יהווה את המשענת הנורמטיבית לפלוגתא דנן. (ראו:* [*ת"ק 23590-03-13*](http://www.nevo.co.il/case/6827120)***חודור ואח' נ' ישראייר תעופה ותיירות בע"מ****). בנוסף, משעסקינן בחוק שירותי התעופה- פיצוי וסיוע, הרי שהוא גובר על אמנת מונטריאול ומשכך ברי כי היסוד הנורמטיבי כאמור יהא חוק שירותי תעופה התשע"ב (ראו גם:* [*ת"ק 44155-12-12*](http://www.nevo.co.il/case/4119537)***רוזנבוים ואח' נ' ארקיע קווי תעופה ישראליים בע"מ****).*

1. חוק שירותי תעופה אף מחמיר עם חברות התעופה ומבקש לפצות נוסעים שחוו עיכוב או ביטול טיסתם, למעלה מהפיצוי הקבוע באמנה ואף בנסיבות שהנתבעת מגדירה אותן כ-'נסיבות מיוחדות' ו/או כ-'תקלה טכנית'.
2. תגובת הנתבעת הדוחה את פניית התובעת לפיצוי ראוי, נסמכת על לשון ההחרגה שבסעיף 6(ה)(1) לחוק: "ביטול בשל "נסיבות מיוחדות שלא היו בשליטתו...", בגינן התובעת אינה זכאית, לכאורה, לפיצוי כספי.
3. עם זאת סוגיה זו כבר נדונה מספר פעמים בפסיקה, בין היתרב-ת"ק 32988-10-12 **גסקו ואח' נ' ארקיע קווי תעופה ישראליים בע"מ** (22.03.13), שם נקבע:

*"נסיבה מיוחדת שאינה בשליטת הנתבעת יכולה להיות תנאי מזג אויר קיצוניים, אירוע מלחמה , בעיה באספקת דלק וכו'. מדובר ברשימה שאינה סגורה לטעמי תקלה טכנית הינה בשליטה של הנתבעת, אם על ידי קניית מטוסים חדשים יותר, או העמדת מטוס חלופי.. כפי שתקלה טכנית באוטובוס אינה מהווה נסיבה מיוחדת המביאה לידי סיכול החוזה שנחתם בין חברת הסעות לבין המזמין, כך לטעמי גם תקלה טכנית במטוס אינה מהווה נסיבה מיוחדת הפוטרת את חברת התעופה מתשלום..* אם המחוקק רצה לציין תקלה טכנית כנסיבה מיוחדת היה מציין זאת במפורש בחוק**...** *הגבלת סכום הפיצוי הקבוע בחוק בתוספת הראשונה מחזקת את מסקנתי מאחר וחברת התעופה אינה חשופה יותר לתשלום סכום בלתי מוגבל כתוצאה מתקלה טכנית אלא סכום הפיצוי מוגבל כפי שקבוע בתוספת הראשונה לחוק ולכן לא קיים חשש כי יישום החוק יביא לקריסת חברות התעופה אלא יביא לכך שחברות התעופה ידאגו לצמצום התקלות הטכניות, לשימוש במטוסים חדשים יותר ולמטוסים חלופיים".*

1. יפים לעניין זה גם דבריו של כבוד השופט יחזקאל הראל בת"ק 44155-12-12 **רוזנבוים ואח' נ' ארקיע קווי תעופה ישראליים בע"מ** (29.07.13), כדלקמן:

*"השוואת הוראות חוק פיצוי וסיוע בכל הנוגע לביטול טיסה כהגדרתה, להוראות אמנת מונטריאול, מלמדת כי כוונת המחוקק הייתה לשפר את מצבם של הנוסעים בהתמודדותם עם מובילים אוויריים, שעה שטיסתם בוטלה בנסיבות שנקבעו בחוק פיצוי וסיוע..לדעתי, הוראות חוק פיצוי וסיוע החמירו עם המוביל האווירי – הן בהוספת המונח "מיוחדות" והן בכך שעליו להוכיח כי גם אם היה נוקט בכל האמצעים למנוע נסיבות מיוחדות שאינן בשליטתו, עדיין הייתה מוטלת עליו חבות אם לא יעלה בידיו להוכיח כי לא יכול היה למנוע את ביטולה למרות**הנסיבות..."סבורני כי תקלה טכנית אינה נסיבה מיוחדת, משעסקינן בכלי תחבורה שמאופיים ואופן תפעולם תיתכנה תקלות שהן גם פונקציה של שימוש ורמת תחזוקה.. גם אם היה מקום לקבוע כי תקלה טכנית הינה בגדר נסיבה "מיוחדת", עדיין היה על המוביל**להוכיח כי אותה תקלה ספציפית לא הייתה בשליטתו, וכי גם אם היה עושה כל שביכולתו לא היה יכול למונעה."*

1. יודגש כי גם בפסיקה הישראלית וגם בפסיקה האירופאית, 'תקלה טכנית' אינה מהווה "נסיבה מיוחדת", גם אם חברת התעופה עשתה ככל יכולתה על מנת למנוע אותה. לעניין זה, ראו ת"ק 25426-02-13 **תמר שור נ' ארקיע קווי תעופה ישראליים בע"מ** (08.09.13):

*"העובדה שהנתבעת עומדת בסטנדרטים המחמירים ביותר אינה הופכת את התקלה הטכנית לנסיבה מיוחדת, מה גם שלא הוכח שמדובר בתקלה נדירה ביותר שנובעת מפגם של היצרן או נובעת מנסיבה חיצונית שאינה קשורה באחזקה של המטוס".*

1. גם בת"ק 57249-02-14 **איתי עצמון נ' חברת US AIRWAYS GROUP. INC** , מדגיש כבוד הרשם ניר נחשון כי תקלות טכניות א י נ ן נסיבות מיוחדות, אלא חלק בלתי נמנע מהשגרה של תחזוקה ושימוש בכלי טיס:

*"תקלה בצמיגי המטוס הינה תקלה שיש ואפשר לראותה כתקלה שכיחה, זאת מעצם אופיו של כלי טיס, כאשר שחיקת צמיגי המטוס ו/או כשל אחר הינה מסוג הכשלים השכיחים בענף התחבורה האווירית. לו היתה תקלה זו נכנסת בגדרה של "נסיבה מיוחדת", תמהני מהי נסיבה לא מיוחדת."*

1. רגולציה דומה לחקיקה הישראלית פועלת גם באיחוד האירופי משנת 2004, ובהשראתה חוקק חוק שירותי תעופה. פסקה 7 לתקנות האירופאיות, קובעת פיצוי בגין איחור או ביטול של טיסה, בדומה לסעיף 6 לחוק שירותי תעופה. פסקה 5 סעיף 3 לתקנות האירופאיות מחריגה ומאפשרת אי מתן פיצוי במקרה של "נסיבות מיוחדות" ("Extraordinary Circumstances"): *"An operating air carrier shall not be obliged to pay compensation in accordance with Article 7, if it can prove that the cancellation is* ***caused by extraordinary circumstances*** *which could not have been avoided even if all reasonable measures had been taken."*
2. גם בפסיקת בית הדין של האיחוד האירופי, עיכוב בטיסה בשל תקלה טכנית אינו מהווה "נסיבות מיוחדות", המצדיקות את שלילת הפיצוי בגין איחור בטיסה מן הנוסעים. לדוגמא, בתיק *Corina van der Lans V. Koninklijke Luchtvaart Maatschappij NV (KLM)* case C-257/14, [2015] WLR (D) 390, נדרש בית הדין של האיחוד לנושא במסגרת בקשה להכרעה בעניין מבית המשפט ההולנדי, והכריע ביום 17.09.15:

"*…technical problems which come to light during maintenance of aircraft or on account of failure to carry out such maintenance cannot constitute, in themselves, ‘extraordinary circumstances’ under Article 5(3) of Regulation No 261/2004…" (par 37)*

*…*

*"…it must be held that, in the course of the activities of an air carrier, that unexpected event is inherent in the normal exercise of an air carrier’s activity, as air carriers are confronted as a matter of course with unexpected technical problems." (par 42)*

*"…****the prevention of such a breakdown or the repairs*** *occasioned by it, including the replacement of a prematurely defective component,* ***is not beyond the actual control of that carrier****, since the latter is required to ensure the maintenance and proper functioning of the aircraft it operates for the purposes of its business." (par 43)*

*"…the strict interpretation to be given to Article 5(3) of that regulation,* ***preclude the air carrier from justifying any refusal to compensate passengers*** *who have experienced serious trouble and inconvenience from relying, on that basis, on the existence of an ‘extraordinary circumstance’." (par 45)*

והאמירה המרכזית החוזרת בהחלטה שוב ושוב ומסכמת אותה: *"…a technical problem… which occurred unexpectedly, which is not attributable to poor maintenance and which was also not detected during routine maintenance checks, does not fall within the definition of ‘extraordinary circumstances’ within the meaning of that provision."*

1. מהעיון ההשוואתי בפסיקה דלעיל, עולה כי אין לפרש תקלה טכנית בכלי טיס, הגורמת לביטול הטיסה, *כ"נסיבות מיוחדות*" השוללות מתן הטבות ופיצוי המעוגן בתוספת הראשונה, בהתאם לסעיף 6(א) לחוק שירותי תעופה.
2. כל שכן, שהחסמים המצטברים, לרבות 'מגבלת הרעש', בגינם טוענת הנתבעת שלא התקיימה טיסת המקור, נבעו במקורם, לטענת הנתבעת, מחריגה *"בעקבות הגעתו המאוחרת של המטוס מסבב טיסתו הקודם"* וזו עובדה שהנתבעת הייתה אמורה לצפות ולתת את דעתה על השלכותיה מבעוד זמן, כדי להיערך כהלכה להטסת התובעת ויתר הנוסעים במועד המראת טיסת המקור.
3. התובעת תטען כי אפשר שהנתבעת ניסתה את מזלה כלפיהן ב-'שיטת מצליח' המשליכה את יהבה על כך שמרבית הנוסעים אינם מודעים לזכותם לפיצוי נקוב בספר החוקים בגין איחור או ביטול הטיסה, וככל שהם יודעים זאת - אין הם משקיעים ממרצם למימוש זכותם.
4. למעלה מכך; הנתבעת הכירה בפועל במחדלה כאמור כלפי התובעת, אך כל שהסכימה היא לפצותה בפיצוי המותנה במימוש עתידי בשירותיה ולהפוך אותה ל-'לקוחות שבויים', בעל כורחם ולא להעניק להה את הפיצוי הנדרש בנסיבות העניין בהתאם להוראות חוק שירותי תעופה. בכך, הטעתה הנתבעת את התובעת ומנעה מהן לממש את זכותה על-פי דין, תוך שהיא מפרה ברגל גסה הוראות הדין הרלוונטי לעניין זה.
5. ההטבה לה זכאית התובעת, במסגרת ההטבות לנוסעים אשר טיסתם בוטלה, היא פיצוי כספי ללא הוכחת נזק, לפי סעיף 6(א)(3) לחוק שירותי תעופה. סכום הפיצוי הנו עבור כל נוסע בנפרד והוא קבוע בתוספת הראשונה ומחושב בהתאם למרחק בין יעדי הטיסה.
6. בהינתן שנתיב הטיסה הישירה הריאלי בין \_\_\_\_\_\_\_\_\_לבין ישראל עומד על כ­­­-4,025 ק"מ, אזי זכאית התובעת לפיצוי בסך 2,080 ₪, כמצוין בסעיף 3(א)(4) לחוק שירותי תעופה ובתוספת הראשונה לו, ועל הנתבעת היה לשלם את הפיצוי עד 45 ימים ממועד פנייתן בכתב של התובעת אליה וללא כל תנאי.
7. בנוסף לפיצוי הקבוע בתוספת הראשונה לחוק שירותי תעופה, מבקשת התובעת לפסוק לטובתה גם 'פיצויים לדוגמה', ללא הוכחת נזק מצידה, בסכום של עד 10,380 ₪, לפי סעיף 11(א)(1)(ב) לחוק שירותי תעופה, בשל הפרת הוראות סעיף 6(א) במלואן, לעניין מתן ההטבות והפיצוי הקבוע בהן ובתוספת הראשונה לחוק.
8. עיון בסעיף 11(ב) לחוק מלמד כי כוונת המחוקק במתן פיצויים לדוגמה היא אכיפת החוק והרתעה, וכן עידוד אכיפה אזרחית על ידי צרכנים הצורכים שירותי תעופה ועמידה על זכויותיהם. עמדה זו מצאה ביטוי בפסיקתו של כבוד השופט טל חבקין בת"ק 30400-10-14 **חרמש נ' אליטליה – קומפגניה איראה איטליה אס פי איי** :

*"המדובר בחברת תעופה גדולה אשר ניתן לצפות ממנה להשיב לפניות שנשלחות אליה בחלוף זמן סביר. ...אלמלא היה התובע מגיש את התביעה, סביר להניח שהוא לא היה זוכה לפיצוי המגיע לו על פי דין. זו התנהגות שיש להרתיע מפניה".*

1. בנסיבות דנן, בהן כפרה הנתבעת בחבותה למתן פיצוי לתובעת, ברי כי ראוי לקבוע גם 'פיצויים לדוגמה' לטובת התובעת הנסמכות גם על האמור בפסיקת בית משפט לתביעות קטנות בירושליםת"ק 61967-02-17 **הורוביץ נ' טורקיש איירליינס ואח'**, כדלקמן:

*"בנסיבות האמורות סבורני, כי יש להוסיף ולפסוק לתובעים גם פיצויים לדוגמה, לאור התנהלותן החריגה של הנתבעות במקרה דנן, בשיעור כולל של 4,000 ₪ (לשני התובעים יחד) . במקרה הנדון שומה היה על הנתבעות לפעול באופן מיידי לפיצוי התובעים על פי הוראות החוק, הקובעות באופן ברור מהו הפיצוי הסטטוטורי אשר יש לשלם לתובעים. בשים לב, כי התובעים פנו בטרם הגשת התביעה הנדונה בדרישה לקבלת פיצוי, הן מהנתבעת 1 והן מהנתבעת 2, אך הנתבעת 1 התנערה כליל מאחריותה ואילו הנתבעת 2 לא הסכימה לפצות בסכום הפיצוי שנקבע בחוק. במהלך הדיון טען נציג הנתבעת 2 כי הנתבעת הציעה לתובעים פיצוי בסך 6,000 ₪, שהינו הפיצוי הסטטוטורי ( עמ' 4 שורות 4-6), אלא שעיון בכתב ההגנה מטעם הנתבעת 2 מעלה, כי הפיצוי שהוצע לא היה כספי, כי אם בדמות כרטיסי טיסה לעיר פראג. לא ברור האם עלותם של כרטיסים אלו אכן זהה לפיצוי הסטטוטורי. מכל מקום, התובעים זכאים לפיצוי כספי ולא לשוברים. עוד אציין, כי יש בפיצוי שנקבע כדי לעודד נוסעים בהגשת תביעות דומות, מקום בו נגרם להם נזק ונפגעו זכויותיהם על פי דין".*

1. התובעת תחתום טיעוניה, בכך שמעבר לסעדים הנ"ל יש לפסוק להן גם פיצוי בגין נזק לא ממוני, בשל עוגמת הנפש והטרחה הרבים שנגרמו לה מהתנהלות הנתבעת בעניינה, הן בשל העיכוב הרב והבלתי סביר בעליל בהמתנה מייגעת להטסתה בחזרה ארצה בטיסה החלופית, וכן בשל העובדה כי בפרק זמן ארוך שכזה לא מצאה הנתבעת לנכון לדאוג לתובעת למזון ולשתיה והותירה אותה מותשת ומיואשת מחוויית השירות שקיבלה מהנתבעת.

**הסעדים**

1. לאור האמור לעיל, מתבקש ביהמ"ש הנכבד, כדלקמן:
   1. לחייב את הנתבעת במתן פיצוי לתובעת בסך **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**  ₪, בהתאם לתוספת הראשונה שבחוק שירותי תעופה.
   2. לחייב את הנתבעת בפיצוי לדוגמה לטובת התובעת, ללא הוכחת נזק מצידן, בהתאם לסעיף 11(א)(1)(ב) לחוק שירותי תעופה, בסך של 10,000 ש"ח, או בכל סכום אחר שימצא לנכון בית המשפט הנכבד לפוסקו בנסיבות העניין.
   3. כמו כן, לחייב את הנתבעת לפצות את התובעת בגין עומת הנפש והטרחה הרבים שנגרמו להן, כמפורט בהרחבה לעיל, בסך 1,000 ₪.
   4. בנוסף, לחייב את הנתבעת בהוצאות משפט , בתוספת הפרשי ריבית והצמדה כדין, מיום הגשת התביעה ועד למועד התשלום בפועל.
2. התובעת מצהירה כי, לא הגישה בשנה זו יותר מחמש תביעות בבית משפט זה.
3. לבית המשפט הנכבד הסמכות העניינית והמקומית לדון בתביעה .

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

התובעת