

בית משפט לתביעות קטנות בחדרה

ת"ק 43861-10-11 ידין ואח' נ' אקסטרא טורס שרותי תיירות ונופש בע"מ ואח'

בפני כב' השופט יוסי טורס

1. גל ידין ת.ז. 033515974
2. אודי ידין ת.ז. 027195007

תובעים

נגד

1. אקסטרא טורס שרותי תיירות ונופש בע"מ
2. שירית כהן - כתובעים
3. השטיח המעופף בע"מ

נתבעים

פסק דין

לפני תביעה לפיצויים בגין שינוי במועדי טיסת צ'רטר.

לטענת התובעים הם רכשו חבילת נופש לכרתים מאת הנתבעת 1 שהנה סוכנת נסיעות. נתבעת 2 הנה עובדת של הנתבעת 1 וטיפלה בתובעים לצורך עסקה זו. (נתבעות 1-2 יכוננו להלן – הסוכנת). החבילה נרכשה למעשה מאת נתבעת 3 ושווקה באמצעות הסוכנת. לטענת התובעים, **בשל היותם הורים לילדים קטנים, הם הדגישו בפני הסוכנת את חשיבות שעות הטיסה עבורם ודרשו טיסות בשעות נוחות. כן עמדו, לטענתם, על כך שהטיסה תהיה בחברה ישראלית. אין מחלוקת כי כרטיסי הטיסה שהונפקו להם היו בחברת ארקיע ובשעות נוחות יחסית.**

הטיסה לכרתים יצאה במועדה, אולם בשוכם ארצה הודע לתובעים, בשדה התעופה, כי הם אינם רשומים לטיסת ארקיע של השעה 21.15; לטענת התובעים נציגי ארקיע לא ידעו לומר להם לאיזו טיסה הם רשומים, אם בכלל. התובעים טוענים כי איש לא עדכן אותם בדבר הטיסה בה הם רשומים ועל כן היו הם אובדי עצות ומבוהלים. לטענתם רק לאחר שעות רבות הודיעה להם נציגת הנתבעת 3 לאיזו טיסה הם רשומים ואף זאת רק לאחר שהם יצרו עמה קשר. בסופו של דבר שבו התובעים ארצה בטיסה זרה שהמריאה בשעה 04.30.

סה"כ המתינו התובעים בשדה התעופה כ - 7 שעות ובגין כך הם תובעים סך של 12,000 ₪ המשקף לשיטתם את נזקם.

הסוכנת טוענת כי היא אך מתווכת בעסקה, אינה קובעת את תנאיה ואין לה כל שליטה על שעות הטיסה וזהות המוביל האווירי. עוד טוענת הסוכנת כי הסבירה לתובעים שמדובר בטיסת צ'רטר (שכר) וככזו יתכנו שינויים בשעות הטיסה וזהות המוביל האווירי. עוד הפנתה הסוכנת לעובדה

שתנאים אלו רשומים על גבי כרטיסי הטיסה שהנפיקה לתובעים. הסוכנת הוסיפה וטענה כי התובעים טסו לחו"ל פעמים רבות, אף באמצעותה, וכי הם מודעים למהותה של טיסת שכר.

הנתבעת 3 טוענת כי הסוכנת יידעה את התובעים אודות מהותה של טיסת צ'רט (כמתחייב מההסכם ביניהם) ועל כן אין להם על מה להלין. עוד טוענת נתבעת 3 כי איחור של 7 שעות הנו סביר ומקובל בטיסות צ'רט. על כן מבקשת היא, כמו גם הסוכנת, לדחות התביעה.

דיון

שתיים הן השאלות שעלי לדון בהן לצורך הכרעה. האחת – **האם ידעו התובעים שהטיסות שהזמינו היו טיסות שכר.** אם כן, האם איחור של 7 שעות והחלפת זהות המוביל האווירי, הנם בגדר הסביר והמקובל בטיסת שכר. השנייה – **האם התרשלה הנתבעת 3 כלפי התובעים בטיפול בארגון הטיול והסידורים הנלווים.**

לאחר ששמעתי את עדויות הצדדים ועיינתי במסמכים, **איני יכול לקבל את טענת התובעים לפיה לא ידעו שרוכשים הם טיסת שכר.** אני מקבל כמהימנה את עדות הנתבעת 2 אשר טענה כי הסבירה לתובעים בבירור שמדובר בטיסת שכר על כל המשתמע מכך. הנתבעת 2 הסבירה שהתובעים אף רכשו בעבר חבילות טיסה רבות וכי אין זו הפעם הראשונה שהם טסים בטיסת שכר. התובעים לא הכחישו זאת. יתרה מזו. על גבי כרטיס הטיסה האלקטרוני שצירפו התובעים נרשם במפורש כי **"המוביל אינו ערב לזמנים הנקובים ... הזכות בידי המוביל ללא הודעה להשתמש במובילים או בכלי טיס ממלאי מקום."** ניסוח זה מעיד בבירור כי מדובר בטיסת שכר. על כן אני קובע כי התובעים ידעו שהם רוכשים טיסת שכר.

יתרונה של טיסת שכר הוא במחירה הזול יחסי לעומת טיסה סדירה וחסרונותיה ברורים: היעדר התחייבות לשעות הטיסה וזהות המוביל. על טיסת שכר נאמר פעמים רבות כי **"מי שמבקש ליהנות מן היתרון של כרטיס מוזל, מקבל על עצמו מניה וביה את החסרון של לוח זמנים שאינו ודאי."** (תק (ת"א) 10248/06 סעדון דני נ' חב' צבר תיירות נופש ואירועים בע"מ (פורסם בנבו)).

על כן נקבע כבר בפסיקה כי **"נוסעים הבוחרים לרכוש כרטיס מוזל לטיסת שכר, נוטלים על עצמם את הסיכון כי עלולים לחול שיבושים במועדי הטיסות"** (בר"ע 1293/07 השטיח המעופף בע"מ נ' ראובן ניב ואח' (פורסם בנבו)).

ואולם, מודעותם של התובעים להיותה של הטיסה טיסת שכר ולמשמעות הנובעת מכך, אינה מכריעה את גורל התביעה ומצאתי כי הנתבעת מס' 3 התרשלה בטיפול בארגון הטיול והסידורים הנלווים ועל יש לחייבה בנזקם. **אנמק.**

סעיף 2 **לחוק התובלה האווירית, התש"ם (1980)** להלן – חוק התובלה האווירית קובע כי על תובלה אווירית בין שתי מדינות החתומות על אמנת ורשה תחול האמנה. מדינת ישראל חתומה על האמנה

ומכאן שהיא חלה על ענייננו. סעיף 19 לאמנה קובע כי האחראי לאיחור בהובלת נוסעים או כבודה הוא המוביל האווירי ובסעיף 20(1) נקבע פטור במקרים בהם נקט המוביל את כל האמצעים הדרושים למניעת הנזק.

מהסדר זה עולה היעדר אחריות לסוכנים למיניהם המוכרים את טיסות המוביל האווירי. ואולם, ברי כי אם התרשל הסוכן כלפי הנוסע, יחוב הוא בגין רשלנותו (בר"ע 1293/07 הנ"ל). יש לזכור כי הנתבעת 3 מכרה לתובעים (באמצעות הסוכנת) חבילת נופש הכוללת טיסות, מלון וסידורים נלווים. על כן רשלנותה בארגון החופשה, לרבות בהזמנת הטיסות או באי מתן הודעה מראש אודות שינוי בשעות הטיסה, תקים לה חבות בניזיקין (בר"ע 1293/07 הנ"ל). אדון להלן בהתנהגות הנתבעות.

התובעים העידו כי הטיסה אליה התייחסו הכרטיסים שאחזו, יצאה במועדה ללא כל עיכוב ולמעשה מה שהשתנה לא היה שעת הטיסה, אלא זהות מקצת הנוסעים הרשומים בה – היינו התובעים. במילים אחרות. הנתבעת 3 משיקוליה אותם לא פרטה בפני העבירה את התובעים לטיסה אחרת, שונה באופן מהותי בנתונייה (שעה מאוחרת ומוביל אחר). אפשרות זו אינה מובנת מאליה בטיסת שכר. אכן, בטיסת שכר ישנה אפשרות ברורה לשינוי בשעת הטיסה או במוביל האווירי, אולם אינו סבור כי בידי הנתבעת 3 הכוח לנייד נוסע מסוים מטיסה לטיסה, שהרי אז השינוי אינו נובע בשל היות הטיסה טיסת שכר, אלא בשל אילוצי הנתבעת 3 עצמה בארגון הטיסות וחלוקת הנוסעים למלאי הטיסות השונות הקיימות באמתחתה.

שונה היה המצב בעיני, אם כל נוסעי הטיסה היו מועברים למוביל אחר, שאז היה ברור שהטעם לשינוי נעוץ במוביל האווירי ולא בנתבעת 3. אולם כאשר רק התובעים הועברו לטיסה אחרת והטיסה המקורית יצאה במועדה, הוכח בעיני כי הטעם לשינוי לא היה נעוץ במוביל אלא בנתבעת 3.

נתבעת 3 לא עשתה מאומה להסביר את סיבת השינוי. כך, לא הביאה היא כל עדים לנסות להסביר את סיבת השינוי ונציגה הסתפק בטיעון משפטי לפיו עומדת לה הזכות לנייד הנוסעים מטיסה לטיסה, טיעון אשר כאמור אינו מקבל. על כן שינוי זה, כשלעצמו, מהווה הפרה של התחייבותה החוזית של נתבעת 3.

בכל מקרה, אף אם נניח לצורך הדיון, שהזכות לנייד הנוסעים מטיסה לטיסה, עומדת לנתבעת 3, בשל היות הטיסה טיסת שכר, מצאתי כי במקרה זה פעלה היא ברשלנות כלפי התובעים לכל אורך הטיפול.

התובעים פעלו עפ"י הנחיות הנתבעת 3 והתקשרו לפני הטיסה לנציגת הנתבעת 3 (מזי) על מנת לוודא שהיא יוצאת בזמן ונמסר להם שאין שינוי¹. התובעים העידו אף שראו במלון רשימת נוסעים לטיסה הכוללת את שמם. אני מקבל עדות זו ולו בשל כך שהנתבעת לא הביאה לעדות את הגבי מזי או כל עד אחר לסתור את טענות התובעים ולמעשה לא טענה (ולו בשפה רפה) שהתובעים קיבלו הודעה

¹ איני נותן משקל לעובדה שהתובעים התקשרו יום קודם ולא שלושה ימים, כנדרש על גבי הכרטיס. התובעים הסבירו כי היה בשל היותם שומרי שבת ובכל מקרה ברי שבירור יום קודם עדכני יותר מאשר שלושה ימים קודם, כך שאין משמעות לטיעון זה.

מראש אודות שינוי הטיסה וידעו אודותיו. אדרבא – מהראיות עולה שהתובעים הגיעו לשדה התעופה ורק אז גילו כי אינם רשומים לטיסת ארקיע.

אי מתן הודעה מוקדמת אודות שינוי כה מהותי בשעת הטיסה הנו בבחינת רשלנות ברורה, לא כל שכן כאשר העדפתי את גרסת התובעים לפיה הם קיבלו נתון שגוי יום קודם. כך נותרו התובעים בשדה התעופה מבלי לדעת לאיזו טיסה הם רשומים ונאלצו לערוך בירורים משך שעות. התנהגות זו הנה חריגה מכל סטנדרט ראוי של טיפול בנוסעים.

ואולם, לא רק בכך כשלה הנתבעת 3. ניתן היה לצפות כי לאחר שהעבירה את התובעים לטיסת לילה ללא הודעה ואילצה אותם להמתין לשווא שעות רבות בשדה התעופה, תפעל היא למזער את סבלם, על דרך של שיכונם בבית מלון סמוך, או למצער מתן חדר מנוחה ואספקת מזון בשעות הרבות שהמתינו התובעים בשדה התעופה, אולם אף זאת לא נעשה.

על כן אני קובע כי הנתבעת מס' 3 נהגה כלפי התובעים ברשלנות מתמשכת, בכל שלבי הטיפול בדרכם חזרה ארצה.

ביחס לנתבעות 1-2 - קבעתי, כאמור, כי הסוכנת הסבירה לתובעים אודות מהות הטיסה. כמו כן ביחס לניוד התובעים מטיסה לטיסה, לא הייתה לסוכנת כל שליטה, כמו גם ביחס לנעשה בשדה התעופה. ועל כן אני קובע כי אין לה כל אחריות בנוק שנגרם לתובעים.

הנזק

אין בליבי ספק שלתובעים נגרמה עגמת נפש של ממש. אדם המגיע לשדה תעופה במדינה זרה, מתוך ציפייה לעלות לטיסה ארצה ומגלה, לראשונה, כי לא רק שאינו רשום לטיסה, אלא שלא ידוע כלל לאיזו טיסה, אם בכלל, הוא רשום, מוצא עצמו בסיטואציה לא נעימה לשון המעטה. על התובעים עברו מספר שעות של חשש לא מבוטל עד אשר נמצאה טיסה עבורם, לא כל שכן כאשר עמם שני ילדיהם הקטנים. הוסף לכך שהתובעים וילדיהם נאלצו להמתין בשדה התעופה משך כ-7 שעות בשעות הלילה הקטנות (עד 04.30) ומתקבלת תמונה קודרת בהחלט.

לאחר ששקלתי את אירועי הלילה ואת התנהגותה של הנתבעת 3 אני בדעה כי סך של 3,500 ₪ משקף נכונה את נזקיו של כל אחד מהתובעים. לעניין זה אפנה לבר"ע 1293/07 הנ"ל שם נפסק סכום של 6,500 ₪ לכל נוסע עבור 9.5 שעות המתנה, כאשר בענייננו, העיכוב אמנם קצר יותר, אך חלק מהנסיבות קשות יותר².

על כן אני מקבל את התביעה ומחייב את הנתבעת מס' 3 לשלם לכל אחד מהתובעים, סך של 3,500 ₪. עוד תשלם נתבעת 3 לתובעים הוצאות בסך כולל של 500 ₪.

² במקרה זה היה מדובר בטיסת צהריים היוצאת מהארץ והודע לנוסעים שם על העיכוב, כך שלא קיים אלמנט החרדה שקיים בענייננו, עת שהו התובעים במדינה זרה בשעות הלילה ולא ידעו משך זמן רב אם קיימת כלל טיסה עבורם.

התביעה כנגד נתבעות 1,2 נדחית מהנימוקים שפרטתי לעיל. בשים לב לכך שלא קיבלתי את גרסת התובעים בדבר ההסברים שנתנו להן נתבעות אלו, אני מחייבם לשלם, ביחד ולחוד, לנתבעות 1,2 הוצאות משפט בסך של 400 ₪ לכל אחת.

כל הסכומים ישולמו בתוך 30 יום שאם לא כן יישאו הפרשי הצמדה וריבית עד לתשלום המלא בפועל.

המזכירות תמציא את פסק הדין לצדדים בדואר רשום+אישור מסירה.

ניתן היום, א' שבט תשע"ב, 25 ינואר 2012, בהעדר הצדדים.

יוסי טורס 54678313

נוסח מסמך זה כפוף לשינויי ניסוח ועריכה

[בעניין עריכה ושינויים במסמכי פסיקה, חקיקה ועוד באתר נבו – הקש כאן](#)