# בית המשפט לתביעות קטנות

**ב\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**התובע : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ - ת.ז. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

 מרח' \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ מיקוד \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 טל': \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

## נגד -

**הנתבעת:** **\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (שם חברת התעופה) ח.פ. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

 **באמצעות נציגות לקבלת כתבי בי דין \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

 מרח' \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ מיקוד \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 טל': \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ פקס: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**מהות התביעה:** השבה.

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

### כתב תביעה

1. **הצדדים**
2. התובע הינו צרכן אשר ביצע רכישה של כרטיס/י טיסה, כמפורט בכתב התביעה.
3. הנתבעת הינה חברת תעופה המשווקת כרטיסי טיסה ישירות לציבור הצרכנים הישראלים בין היתר באמצעות אתר אינטרנט.

... העתק תמצית רישום של הנתבעת ברשם החברות מצורף לכתב התביעה ומסומן כ**נספח 1**.

1. **העובדות**
2. בתאריך \_\_\_\_\_\_ התובע ביצע רכישה טלפונית / באמצעות אתר האינטרנט (הזמנה מס' \_\_\_\_\_\_\_\_) של כרטיס/י טיסה מ\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ל\_\_\_\_\_\_\_\_\_ בערך שקלי (דאז) של \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ₪ (להלן: "**העסקה**").

**...** העתק ההזמנה וחשבונית מצורף לכתב התביעה ומסומן כ**נספח 2**.

**...** העתק כרטיס/י הטיסה האלקטורני/ים כפי שהתקבלו במייל, מצורף/פים לתביעה ומסומן כ**נספח 3.**

1. עקב התפרצות נגיף הקורונה, הודיעה הנתבעת לתובע ביום \_\_\_\_\_\_\_\_ כי הטיסה מבוטלת ועומדת לו הזכות להמיר את כרטיס/י הטיסה שרכש בכרטיס/י טיסה ליעד אחר / לקבל זיכוי לרכישת כרטיס/י טיסה לאותו היעד או ליעד אחר בתקופה של שנה / אחר (יש לבחור את האפשרות שהוצעה לך).

... העתק הודעת הנתבעת מיום \_\_\_\_\_ מצורף לכתב התביעה ומסומן כ**נספח 4.**

1. התובע סרב להצעת הנתבעת וביקש לקבל את מלא התמורה ששילם בחזרה.
2. למרות פנייתו של התובע לנתבעת בבקשה לקבל את כספו בחזרה, הנתבעת טרם זיכתה את חשבונו של התובע.

**...** העתק פניית התובע אל הנתבעת להשבת כספו, מצורף לכתב התביעהומסומן כ**נספח 5**.

1. לנוכח התנהלות הנתבעת, התובע הסתייע בנוסח כתב תביעה מקוון שבאתר המועצה הישראלית לצרכנות, לקבלת סיוע למיצוי זכויותיו הצרכניות על-פי דין.
2. לאור האמור לעיל, ומאחר והנתבעת לא השיבה לתובע את המגיע לו, לא נותרה לתובע כל ברירה, אלא להגיש תביעתו לבית משפט נכבד זה, לקבלת סעד שבדין.
3. **טענות התובע והפן המשפטי**
4. בהתאם לקבוע בסעיף 6(א)(2) לחוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה, או שינוי בתנאיה) תשע"ב-2012 (להלן: "חוק שירותי תעופה") חברה המבטלת טיסה מחויבת להשיב לצרכן את התמורה המלאה ששולמה עבור הכרטיס, או לתת לו כרטיס לטיסה חלופית והכל לפי בחירת הצרכן:

"טיסה שבוטלה

6.       (א)  נוסע שהונפק לו כרטיס טיסה לטיסה שבוטלה, יהיה זכאי לקבל ממפעיל טיסה או מהמארגן הטבות אלה:

(1)   שירותי סיוע;

(2)   השבת תמורה או כרטיס טיסה חלופי, לפי בחירת הנוסע;

(3)   פיצוי כספי כאמור בתוספת הראשונה."

1. במקרה של ביטול עקב כוח עליון, קובע סעיף 6(ה)(1) לחוק שירותי תעופה כי הצרכן לא יהיה זכאי לפיצוי כספי:

"6. (ה)  בלי לגרוע מהוראות סעיף קטן (ג), נוסע שטיסתו בוטלה לא יהיה זכאי לפיצוי כספי כאמור בתוספת הראשונה, אם מפעיל הטיסה או המארגן הוכיח כי התקיים אחד מאלה:

1. הטיסה בוטלה בשל נסיבות מיוחדות שלא היו בשליטתו, וגם אם היה עושה כל אשר ביכולתו – לא היה יכול למנוע את ביטולה בשל אותן נסיבות;"
2. על פי סעיף 3(א)(2) לחוק על מפעיל הטיסה להשיב לנוסע את כספו בתוך 21 יום:

3(א)(2)   השבת תמורה בסכום ששולם בעד כרטיס טיסה, לרבות כל תשלום ששולם בעד כרטיס הטיסה, ובכלל זה אגרות, היטלים, מסים ותשלומי חובה אחרים, והכל בכפוף להוראות סעיף קטן (ב); מפעיל טיסה או מארגן ישיב לנוסע את התמורה בתוך 21 ימים מהיום שהנוסע או נותן שירות סוכנות הנסיעות כאמור בסעיף 15, לפי העניין, פנה אליו בכתב;

1. בהתאם, על פי הוראות חוק שירותי תעופה, זכאי התובע להשבת התמורה או לכרטיס טיסה חלופי, לפי בחירתו, גם במקרה של ביטול עקב כוח עליון, .
2. למרות הוראות החוק הברורות והחד משמעיות, הנתבעת פועלת לפי מדיניות עצמאית המפרה ברגל גסה את הדין ופוגעת קשות בציבור לקוחותיה, שרכשו במיטב כספם כרטיסי טיסה וכעת החברה מחזיקה אותם כ"לקוחות שבויים" ומסרבת להשיב להם את כספם.
3. יודגש כי מדיניות זו של הנתבעת עומדת בניגוד להנחיות הרשות להגנת הצרכן והסחר ההוגן אשר פנתה אל נציגות חברות התעופה הבינלאומיות ביום 16.3.2020 ומסרה כי חוק שרותי תעופה חל גם על חברות התעופה הזרות ובהתאם עליהן לפעול כקבוע בחוק שירותי תעופה ולאפשר לצרכנים לבחור אם לקבל את כספם בחזרה, או לקבל כרטיס לטיסה חלופית.

**...** העתק פניית הרשות להגנת הצרכן והסחר ההוגן מצורף לכתב התביעה ומסומן כ**נספח 6**.

1. בית המשפט לתביעות קטנות נדרש להכריע בסוגיית ביטול טיסות עקב כוח עליון וקבע כי נסיבות אלה לא פוטרות את מפעיל הטיסה מהשבה כספית, או כרטיס טיסה חלופי לצרכן, אלא פוטרות את מפעיל הטיסה מפיצוי בלבד (ראו תק (פ"ת) 18270-11-14 רן שיראי נ' ג'ט אייר פלאיי HOLIDAY TRAVEL):

"בין התובעים לנתבעת נכרת חוזה לפיו כנגד תשלום עבור שירותי טיסה התחייבה הנתבעת להטיס את התובעים מישראל וחזרה. הנתבעת לא עמדה בהתחייבותה.

בניגוד לטענת הנתבעת, [חוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה)](http://www.nevo.co.il/law/119611), תשע"ב-2012 (להלן: החוק) אינו פוטר את הנתבעת מלעמוד בהתחייבותה החוזית, גם אם מדובר בביטול טיסה שלא בשליטתה. לכל היותר, נסיבות מסויימות שאינן בשליטת הנתבעת עשויות לשלול זכאותו של הנוסע לרכיב של פיצוי כספי כמשמעו [בסע' 3(א)(4)](http://www.nevo.co.il/law/119611/3.a.4) או[(5)](http://www.nevo.co.il/law/119611/3.a.5) לחוק..

[סע' 6(ה)(1)](http://www.nevo.co.il/law/119611/6.e.1) לחוק מחריג אמנם את זכות הנוסע לקבל הטבה בשל ביטול טיסה, וזאת אך לגבי הזכות להטבה בדמות "פיצוי כספי" כמשמעו [בסע' 3](http://www.nevo.co.il/law/119611/3) לחוק, וזאת בין היתר מקום בו הטיסה בוטלה בשל נסיבות מיוחדות שלא היו בשליטת מפעיל הטיסה וכי לא יכול היה למנוע את ביטולה בשל אותן נסיבות.

ויודגש, ההחרגה כאמור היא אך לגבי ה'פיצוי הכספי' ואינה נוגעת להטבות בדמות 'שירותי סיוע' ו'כרטיס חלופי'."

1. התנהלות הנתבעת הסבה לתובע עוגמת נפש שבגינה התובע ראוי לפיצוי הולם, כאמור ב[סעיף 13](http://www.nevo.co.il/law/71887/13) ל[חוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה, התשל"א-1970](http://www.nevo.co.il/law/71887): "גרמה הפרת החוזה נזק שאינו נזק ממון, רשאי בית המשפט לפסוק פיצוים בעד נזק זה בשיעור שייראה לו בנסיבות העניין".
2. **הסעדים**
3. לאור האמור לעיל, מתבקש ביהמ"ש הנכבד, כדלקמן:
4. לחייב את הנתבעת להשיב לתובע את הסכום ששילם עבור הכרטיס בסך של \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ ₪, בתוספת ריבית והצמדה כדין מיום הודעת הנתבעת על ביטול הטיסה ועד למועד התשלום בפועל.
5. לחייב את הנתבעת לשלם לתובע סך של \_\_\_ ש"ח, כפיצוי בגין עוגמת הנפש, אי הנוחות והטרחה הרבים שנגרמו לו בשל התנהלות הנתבעת כלפיו וכן בגין בזבוז הזמן בפניות כושלות לנתבעת ופניות נוספות לבקשת עזרה מהמועצה הישראלית לצרכנות.
6. בנוסף, לחייב את הנתבעת בהוצאות משפט, בתוספת הפרשי ריבית והצמדה כדין, מיום הגשת התביעה ועד למועד התשלום בפועל.
7. התובע מצהיר כי, הוא לא הגיש בשנה זו יותר מחמש תביעות בבימ"ש זה.
8. לבית המשפט הנכבד הסמכות העניינית והמקומית לדון בתביעה.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  |  |  |

  **התובע**