



## **בית משפט לתביעות קטנות בירושלים**

11 אוגוסט 2021

ת"ק 13529-02-21 כליפה נ' בי טי אל טרוול בע"מ  
ואח'

**לפני כבוד הרשמת בכירה אביגיל ון-קרפלד**

**נדב חיים כליפה ת"ז 200504553**

**התובע**

**נגד**

**1. בי טי אל טרוול בע"מ חברות 515066272**

**הנתבעות**

**2. אייר אירופה חברות**

### **פסק דין**

לפני תביעת התובע כנגד הנתבעות, בין היתר, בגין התעללות והתעמרות במשך למעלה משנה שבה לא הושבו לו כספי טיסה שבוטלה.

התביעה מתקבלת חלקית מהנימוקים שלהלן:

התובע היה אמור לטוס ביום 25.11.19 בשעה 16:05. אין מחלוקת שהטיסה בוטלה. הנתבעות טוענות שהשיבו לתובע את תמורת הטיסה שבוטלה, דהיינו, נתנו לתובע הטבה בהתאם לסעיף 6(2) לחוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה) תשע"ב-2012 (להלן – החוק). מכך נלמדת הודאתן שאין תחולה לסעיף 6(ה)(1) לחוק, וממילא ביהמ"ש סבור שאין תחולה לסעיף 6(ה)(1) לחוק ומעדיף את הגישה בפסיקה שהציג התובע.

לתובע טענות משמעותיות סביב ההתנהלות כלפיו וביהמ"ש הגיע למסקנה שיש ממש בטענות.

**אשר לפניות התובע לנתבעת 1** – התובע פנה בדוא"ל ביום 2.12.19 לנתבעת 1, סוכנות הנסיעות שממנה רכש את כרטיס הטיסה, בבקשה לסייע לו בקבלת תמורת הטיסה שבוטלה (להלן – הפניה הראשונה). אין מחלוקת שפניה זו התקבלה אצל הנתבעת 1 (ע' 2 ש' 22-23). אין מחלוקת שהמענה שנתנה הנתבעת 1 לפניה הראשונה היה, שהתובע יפנה לנתבעת 2 ישירות (ע' 2 ש' 26). הנתבעת 1 השיבה לתובע ש"חברות התעופה מנחות אותנו להפנות אליהן ישירות כאשר פונים אלינו לגבי תלונות על טיסות שיצאו וחזרו" (נספח ג' 1 בכתב ההגנה של הנתבעת 1). התנהלות זו היא בניגוד לסעיף 15 לחוק הקובע:

"לשם קבלת פיצוי כספי או השבת תמורה, רשאי נוסע לבקש מנותן שירותי סוכנות הנסיעות שממנו רכש את כרטיס הטיסה לטסה שהתקיימה בה עילה מזכה, לסייע לו בקבלת ההטבות האמורות; ביקש הנוסע כאמור, יפנה נותן שירותי סוכנות הנסיעות למפעיל הטיסה, למארגן או למי מטעמם, למימוש זכאותו של הנוסע לאותן הטבות, בהתאם להוראות חוק זה".

הנתבעת 1 לא התנהלה כדין פעמיים: בפעם הראשונה כאשר שלחה את התובע לפנות ישירות לנתבעת 2 ובפעם השניה כאשר לא פנתה בעצמה בשמו כבקשתו.

אין מחלוקת שביום 10.12.19 פנה התובע לנתבעת 1 פעם נוספת בדוא"ל וכתב שאינו רואה סיבה שהנתבעת 1 לא תטפל בעניין, שכן הזמין דרכה וגם שילם לה עמלה כדי שיוכל להתנהל בעברית ולא לשבור שיניים באנגלית (נספח ג' 1 בכתב ההגנה של הנתבעת 1).

לא הוכחה טענת הנתבעת 1 שלאחר הפניה השנייה ביום 10.12.19 היא פנתה לנתבעת 2 כפי שנטען (ע' 3 ש' 6-7). הדבר גם אינו מתיישב עם המענה שנתנה יעל לתובע, בשם הנתבעת 1, ביום 10.12.19 המפנה לנתבעת 2.

דהיינו, המענה של הנתבעת 1 אמנם היה מהיר אך פעמיים פעלה בניגוד לסעיף 15 לחוק. טענת הנתבעת 1 שזו שיטת השירות שלה אינה יכולה להתקבל (ע' 6 ש' 12-13).

**אשר לפניות של התובע לנתבעת 2** – אין מחלוקת שהתובע פנה לראשונה בדוא"ל בעברית לחברת התעופה ישירות ביום 12.1.20. הפניה נעשתה באמצעות נציגת הנתבעת 2 חברת טל תעופה (סעיף 26 בכתב ההגנה). טענת התובע שהוא ביקש החזר כספי בגין כרטיס הטיסה בלבד ע"ס 2,105 ₪ לא הוכחה.

החוק מתיר פניה ישירה והתובע אינו מחויב לפנות באמצעות הנתבעת 1. חרף זאת, הנתבעת 2 השיבה לתובע ביום 2.3.20 בדוא"ל, שעליו לפנות לנתבעת 1 שהנפיקה לו את הכרטיס. דהיינו, לא רק שלא ניתן הסבר מניח את הדעת לאיחור הרב במענה לפניה, הנתבעת 2 פעלה בניגוד לחוק כאשר דרשה פניה לנתבעת 1. טענת הנתבעת 2 שהיא לא יכולה להשיב את הכספים ישירות לתובע, ושהחזר נעשה באמצעות הנתבעת 1, מתקבלת, אך לא ניתן כל הסבר לשאלה החוזרת של ביהמ"ש בדיון מדוע במקום להשיב לתובע מכתב בעברית באמצעות נציגתה חברת טל תעופה, הנתבעת 2 הפנתה את התובע לנתבעת 1. לציין כי במכתב התשובה מיום 2.3.20 לא נאמר לתובע דבר על כך שהנתבעת 1 צריכה לבקש את ההחזר הכספי עבורו מהנתבעת 2.

המחוקק קבע שהשבת תמורת כרטיס טיסה שבוטלה יעשה על ידי הנתבעת 2 בתוך 21 ימים מהיום שהנוסע או סוכנות הנסיעות פנו בכתב: סעיף 3(א)(2) לחוק. הנתבעת 2 הפרה חובה זו.

התירוץ של הנתבעת 1 להתנהלותה הייתה שהפניית התובע לנתבעת 2 הוא בהנחיית של הנתבעת 2. מעבר לכך שהנתבעת 1 לא הציגה הנחיה כזו בפני ביהמ"ש והנתבעת 2 הכחישה את דבר קיומה (ע' 2 ש' 35 עד ע' 3 ש' 3), במקום אחר הטענה לגבי הנחיה הפכה להיות המלצה (ע' 2 ש' 24-28). הטענות החלופיות של הנתבעת 1 נדחות.

התירוץ הנוסף של הנתבעת 1 שיש הבחנה בין ביטול בשדה לביטול מראש (סעיף 4 ש' 16-17) נדחית. החוק אינו מכיר בהבחנה כזו. ביטול הוא ביטול. יתר על כן הטענה אינה רלבנטית במקרה זה שכן התובע לא פנה בשדה אלא אחרי מספר ימים (ע' 3 ש' 5). לדברי נציגת הנתבעת 2, כשיש בעיה עם הטיסה השליטה עוברת לשדה במערכת המחשב לכמה שעות בלבד, כך שכעבור מספר ימים, במועד שהתובע פנה לנתבעת 1, מערכת המחשב כבר חזרה אליה (ע' 4 ש' 28-29).

הוכח שהתובע פנה אך נדחה. תירוץ הנתבעת 2 שהיא חיכתה שהתובע יפנה אליה נדחה (ע' 4 ש' 28). בידי הנתבעת 2 היה לקבל את הבקשה הישירה של התובע ולפנות לנתבעת 1 כדי שזו תגיש טופס בקשה להחזר בשמו (מבלי להחזיר את הכסף אליו ישירות אלא דרך הנתבעת 1).

תירוץ הנתבעת שהסכום לא הוחזר לתובע בתוך 21 יום כחוק בגלל מגפת קורונה נדחה. ביהמ"ש ער למשבר העולמי של ענפי התיירות והתעופה אך התובע פנה לנתבעת 2 כבר ביום 12.1.20 ולא הוכח שבמועד זה המשבר היה בעיצומו או בשיאו.

למרבה הצער, ההתרשמות היא שכל התנהלות הנתבעות נועדה למטרה אחד בלבד, להתיש את התובע ולגרום לו לוותר על קבלת החזר כספי המגיע לו לפי חוק. רק מכתב מעורך דין עורר את הנתבעות לפעולה ועל כך יש להצר. התובע היה אמור לפנות פעם אחת בלבד או לנתבעת 1 או לנתבעת 2. הא ותו לא.

לא נעלם מעיני בימה"ש שביום 15.10.20 פנה התובע פעם נוספת לנתבעות, הפעם באמצעות ב"כ (פסקה 6 בכתב ההגנה של הנתבעת 1; ע' 34 בכתב ההגנה של הנתבעת 2) והמענה שניתן על ידי הנתבעת 1 היה "אנחנו נבדוק את זה מול חברת התעופה ונעדכן ברגע שיהיה מענה" (צדקה 3 ע' 4 בכתב ההגנה של הנתבעת 1). דהיינו, הנתבעות יודעות לשתף פעולה יפה כשחבר התביעה מונחת על צווארן. שיתוף הפעולה בין הנתבעות עולה גם מדברי הנתבעת 2 (ע' 3 מש' 22 ואילך). פניית התובע לנתבעות באמצעות עו"ד ביום 15.10.20 הביאה לכך שבאותו היום הנתבעת 1 הגישה בקשה להחזר.

לא הייתה כל מניעה ששיתוף הפעולה בין הנתבעות בחודש 10/20 היה נעשה בשלב מוקדם יותר, למשל, בעת הפניה הראשונה של התובע לנתבעת 1 ביום 2.12.19 או בעת הפניה הראשונה של התובע לנתבעת 2 ביום 12.1.20. העובדה שהדבר לא נעשה נזקף לחובת הנתבעות.

**אשר לקיזוז מסכום ההחזר** - גם כאשר כבר קיבל התובע החזר כספי, באיחור ניכר מהפניות הראשונות, הנתבעת 1 הפחיתה עמלה בסך 35 דולר. לטענת התובע, מסכום הזיכוי שקיבל עוד לפני הגשת התביעה הופחת סכום של 35 דולר ללא הצדקה (סעיף 16 בכתב התביעה) הטענה מתקבלת לאור דברי נציגת הנתבעת 1 שלא היה מקום להפחית מהזיכוי שקיבל התובע 35 דולר כדמי טיפול מול חברת התעופה (ע' 2 ש' 18-14). כיוון שאין מחלוקת שהטיסה של התובעת לא בוטלה מחמת נגיף קורונה, הנתבעת 1 לא הייתה רשאית לקזז 35 דולר עמלת טיפול כפי שעשתה. משלא שולם הסכום המלא גם דבר זה תומך בכך שלא מולאו הוראות החוק להחזר מלא במועד שקבע המחוקק.

לטענת הנתבעת 1 הזיכוי לתובע הושב במלואו בשתי פעימות: ביום 2.2.20 בסכום של 1,982.15 ₪ וזיכוי נוסף בחודש 3/21 בסכום של 123 ₪ (ע' 1 ש' 28; ע' 2 ש' 7-5). לטענת התובע, עד למועד זה לא קיבל את הפעימה השנייה ובידו הקלטה מלפני שבוע שבו הנתבעת 1 מודה שלא כל הסכום הוחזר (ע' 1 ש' 24).

הנתבעת 1 תמציא לתובע בתוך 20 יום מהיום אסמכתאות לגבי ההחזרים עם כל הפרטים הרלבנטיים, כולל מועד ההחזרים ומספר כרטיס האשראי שאליו בוצע ההחזר ואישור שהסכום הועבר ממנה לתובע.

ביהמ"ש יוצא מתוך נקודת הנחה שהצדדים יפעלו בשקיפה ובשיתוף פעולה מלא כדי לבדוק ולוודא שהזיכוי השני הגיע ליעדו, דהיינו, כזיכוי בכרטיס האשראי של התובע. ככל שלא יימצאו הכספים רשאי התובע לשוב ולעורר את העניין בפני מותב זה לאחר מיצוי הליכים מלא ובכתב הן מול הנתבעת 1 והן מול חברת האשראי.

בתי המשפט אינם אמורים לשמש תחליף למחלקות פניות ציבור של הנתבעות שאינן אפקטיביות: ראה והשווה ת"ק 45522-12-18 **קנופף ואח' נ' הוט מובייל בע"מ** (1.6.19). הנתבעות פספסו פניות חוזרות של התובע, אשר ביקש בתחילה השבה של עלות הטיסה שבוטלה בלבד. למרבה הצער, קיימת תופעה נרחבת של אי השבת כספי טיסות שבוטלו למרות החובה לעשות כן או השבתם באיחור ללא הצדקה אמיתית או מוכחת. למרבה הצער, הנתבעות בתיק זה לא הפנימו את החובות החוקיות המוטלות עליהן לפי החוק, כאשר החוק בתוקף כבר כמעט 10 שנים.

המחוקק אינו משחית מילים לריק על מנת שיישארו אות מתה בספר החוקים. הנתבעות קיפחו את זכויותיו החוקיות של התובע. אני קובעת כי הנתבעות לא נתנו לתובע הטבות בניגוד לסעיף 6(א)(2) לחוק. התובע לא קיבל השבת תמורה של כרטיס הטיסה בתוך 21 יום כפי שהיה נדרש. כן נמנעו מלשלם לו פיצוי לו הוא זכאי בהתאם לתוספת לחוק. בגין כך זכאי התובע לפיצוי לפי סעיף 11(א)(ב) לחוק (סעיף 25 לכתב התביעה). בבוא ביהמ"ש לקבוע את גובה הפיצוי לדוגמא בתיק זה ניתן משקל לצורך באכיפת החוק והרתעה מפני הפרתו, עידוד הנוסע למימוש זכויותיו והעובדה שהתובע נאלץ לפנות פניות חוזרות.

היה ניתן להוסיף עוד אך די באמור לעיל

### **התביעה מתקבלת חלקית.**

אשר לטענה שהתובע זכאי לפיצוי בהתאם לתוספת התביעה מתקבלת והנתבעת 2 תשיב לתובע סכום של 2,070 ₪.

אשר לרכיבי התביעה, התובע אינו זכאי לקבל נזקים עקיפים מכח החוק או מכח הדין הכללי. לפיכך נדחת התביעה בגין ביטול מלון, כרטיסי משחק. כך גם לגבי אובדן ימי עבודה שלא הוכחו. התובע לא הוכיח כי שילם עבור מכתבי ההתראה וממילא אין זכאות לפיצוי בגין רכיב זה. אשר לרכיב עגמת נפש, כידוע אין זה מדרכו של בימ"ש לתביעות קטנות לפסוק פיצוי בגין עגמת נפש באופן רגיל ולא ראיתי לפסוק רכיב זה בתיק זה.

כל אחד מהנתבעות 1 ו- 2 תשלם מכח סעיף 11 לחוק סכום של 3,000 ₪ כפיצוי לדוגמא. סה"כ 6,000 ₪. כן ישאו הנתבעות במשותף בחלקים שווים באגרת פתיחת תיק בסך 172.45 ₪ ובגין טרדה וביטול זמן סכום של 500 ₪.

הסכומים ישולמו בתוך 30 יום.

בקשת רשות ערעור ניתן להגיש לכב' ביהמ"ש המחוזי בירושלים בתוך 15 יום.

<108>

ניתן היום ד' אלול תשפ"א, 12/08/2021 בהעדר הצדדים.



---

אביגיל ון-קרפלד, רשמת בכירה