



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 63984-12-17 לרנר נ' איסתא ישראל בע"מ

תיק חיצוני:

בפני כבוד השופט יחזקאל קינר

מבקשת

רינת לרנר
ע"י ב"כ עוה"ד אסף כהן ואריה ילין

נגד

משיבה

איסתא ישראל בע"מ
ע"י ב"כ עוה"ד שלומי ברדוגו ומיכל אפרת-אלפרין

פסק דין

(אישור הסדר פשרה בתובענה ייצוגית)

רקע

1. הבקשה לאישור התובענה שבכותרת כתובענה ייצוגית (להלן: "**בקשת האישור**") הוגשה לפי פרט 1 לתוספת השנייה לחוק תובענות ייצוגיות, תשס"ו-2006 (להלן: "**החוק**") ועניינה בטענה כי המשיבה, המספקת ללקוחותיה שירותי סוכנות נסיעות, גובה מלקוחותיה שלא כדין סכומים שונים בגין שינויים בכרטיסי הטיסה שרכשו ממנה, בכללם "דמי טיפול" וסכום נוסף שלטענת המשיבה היא מעבירה לחברת התעופה בגין השינוי, וזאת בניגוד להסכם בין הצדדים ולמידע המוצג באתר האינטרנט של המשיבה (ביום 8.8.18, בהתאם להודעת המבקשת, העילה כי המשיבה לא העבירה לחברות התעופה את הסכומים שגבתה עבורן בגין שינויים בכרטיס – נמחקה).

2. בסעיפים 40-80 לבקשת האישור נטען למגוון **עילות**, בכללן: עילות חוזיות - הפרת הסכם, הפרת חובת תום הלב לפי סעיף 12 וסעיף 39 לחוק החוזים (חלק כללי), התשל"ג-1973; עשיית עושר ולא במשפט; הטעיה לפי חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן: "**חוק הגנת הצרכן**"); הפרת חובה חקוקה (סעיף 3 לחוק הגנת הצרכן – "איסור הפעלת השפעה בלתי הוגנת", הפרת חובת הגילוי לצרכן על פי סעיף 14 לחוק הגנת הצרכן, הפרת החובה לתת לצרכן הזדמנות סבירה לעיין בחוזה לפני חתימתו על פי סעיף 5(ב) לחוק הגנת הצרכן, הפרת החובה לגלות מידע לפי סעיפים 2-3 לתקנות שירותי תיירות (חובת גילוי נאות), התשס"ג-2003; רשלנות.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 17-12-63984 לרנר נ' איסתא ישראל בע"מ

תיק חיצוני:

3. **הקבוצה** בבקשת האישור הוגדרה באופן הבא: "כל מי שרכש מהמשיבה כרטיס טיסה (לרבות במסגרת 'חבילת נופש') בשבע שנים הקודמות להגשת בקשה זו, ביצע שינוי כלשהו בכרטיסו ונדרש לשלם למשיבה דמי טיפול ו/או תשלומים נטענים לחברת התעופה (כל חברת תעופה)".

4. **הסעדים** המרכזיים שהתבקשו על ידי המבקשת היו כדלקמן:

א. סעד כספי – השבת הסכומים שנגבו מהלקוחות שלא כדין בגין שינויים בכרטיסי הטיסה שרכשו מהמשיבה.

ב. צו עשה המחייב את המשיבה להציג באופן בולט באתר האינטרנט שלה את התניה המתירה לה לגבות מלקוחותיה את דמי הטיפול וכן לדרוש את הסכמתם של הלקוחות לתניה זו כתנאי לביצוע ההזמנה.

ג. צו עשה המחייב את המשיבה להציג באופן בולט באתר האינטרנט שלה את התניה המתירה לה לגבות מלקוחותיה את התשלומים הנטענים לחברת התעופה תוך פירוט ספציפי של הסכומים שמועברים בפועל, וכן לדרוש את הסכמתם של הלקוחות לתניה זו כתנאי לביצוע ההזמנה.

5. לאחר שהוגשו תשובה ותגובה לתשובה לבקשת האישור, והתקיים דיון בבקשת האישור, קיימו הצדדים הליך גישור (בפני הנשיאה (בדימוס) גרסטל), במסגרתו הגיעו להסדר פשרה אותו ביקשו לאשר.

6. בהחלטה מיום 4.12.19 ניתנו הוראות בדבר פרסום הבקשה לאישור הסדר פשרה וקבלת התייחסויות.

7. לא הוגשו התנגדויות להסדר הפשרה או בקשות פרישה ממנו, והיועץ המשפטי לממשלה הודיע, כי אין בכוונתו להתנגד לאישור הסדר הפשרה.

עיקרי הסדר הפשרה

8. הצדדים הצהירו כי אין בהתקשרותם בהסדר הפשרה משום הודאה מצד מי מהם ו/או מי מטעם בטענה ו/או דרישה כלשהי של הצד האחר, שנטענה בכתבי בית-הדין שהוגשו במסגרת התביעה ו/או בקשת האישור.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 63984-12-17 לרנר נ' איסתא ישראל בע"מ

תיק חיצוני:

1

2 9. הגדרת הקבוצה עליה יחול הסדר הפשרה – "כל לקוח שהזמין מהמשיבה במהלך השנים
3 2011 עד 2017 (כולל) (להלן: "התקופה הקובעת") כרטיס טיסה באמצעות אתר האינטרנט
4 של המשיבה (עסקת "און ליין") ואשר ביצע שינויים בכרטיס הטיסה לאחר הרכישה, וחויב
5 בפועל לשלם דמי טיפול בגין השינוי למשיבה (להבדיל מחברות התעופה) (להלן: "הלקוחות
6 הזכאים")".

7

8 התחייבויות המשיבה

9

10 הטבה בגין העבר

11

12 10. בתוך 60 יום ממועד מתן פסק דין המאשר את הסדר הפשרה, המשיבה תשלח לכל אחד
13 מהלקוחות הזכאים, למעט לקוחות זכאים שביצעו עסקה במהלך שנת 2011 (ראה התייחסות
14 ללקוחות אלה בסעיף 19 להלן) הודעה באמצעות דוא"ל ו/או טלפון נייד שכוותרתה הינה:
15 "פיצוי מאסתא" (לפי כתובת המייל או מספר הטלפון השמורים במאגרי המידע של
16 המשיבה).

17 ללקוח אשר קיימים במערכות המשיבה גם מספר הטלפון הנייד וגם כתובת הדואר
18 האלקטרוני, ישלחו ההודעות בשני האמצעים.

19

20 11. על פי ההודעה, תעמוד ללקוחות הזכאים האפשרות לבחור באחת מבין שתי חלופות:

21 א. זיכוי בסך השווה ל-80% מדמי הטיפול ששולמו על ידו במסגרת כל עסקה של רכישת
22 שירותי תיירות מהמשיבה (להלן: "סכום הזיכוי"). במקרה שבו לקוח יבחר באפשרות
23 של זיכוי, בתוך 14 יום יישלח ללקוח שובר זיכוי והמשיבה תאפשר לו לממש את הזיכוי
24 בתוך שנה שתחילתה 60 יום ממועד מתן פסק הדין המאשר הסדר פשרה זה (ר' הודעת
25 הצדדים מיום 16.3.20, המודיעה כי בנוסח ההודעה שיישלח לחברי הקבוצה יירשם כי
26 המועד שעד אליו ניתן יהיה לנצל את הזיכוי הוא שנה ו-60 יום מהמועד בו ניתן פסק
27 הדין, ולא כפי שנכתב בסעיף 7.1 (ואוסף, גם לא כפי שנכתב בסעיף 7.4) להסדר, וכי בכך
28 יתוקן הסדר הפשרה).

29 ב. לחלופין - החזר כספי בסך השווה ל-60% מדמי הטיפול ששילם (להלן: "סכום
30 ההחזר"). לקוחות אשר יודיעו למשיבה כי הם בוחרים בהחזר כספי, המשיבה תבצע את
31 ההחזר הכספי בתום 30 יום מיום קבלת הודעתם.

32



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 63984-12-17 לרנר נ' איסתא ישראל בע"מ

תיק חיצוני:

12. במידה ולקוח מסוים רכש מספר כרטיסים ובהמשך לכך חויב בדמי טיפול בגין שינוי ביותר
מכרטיס אחד, אזי הוא יהיה זכאי לקבל את הפיצוי על פי הסכם זה בקשר עם כל כרטיס
וכרטיס.
13. אופן מימוש ההטבה - בהתאם, הלקוח ישיב (באמצעות מילוי הטופס האמור) למייל/הודעה
שקיבל מהמשיבה, את בחירתו. בכל מקרה, גם אם יבחר בזיכוי, יהיה עליו לציין את פרטי
חשבון הבנק שאליו הוא מתבקש שיבוצע הזיכוי: שם בעל החשבון, שם בנק, מספר סניף
ומספר חשבון (הדבר חיוני, שכן בהתאם להוראות ההסדר, מי שלא ינצל את הזיכוי בתקופת
הניצול, יקבל החזר לחשבון, ר' סעיף 16 להלן).
14. אופן מימוש **הזיכוי** - מימוש הזיכוי יתאפשר בכל אחד מאמצעי הרכישה: באתר האינטרנט
של המשיבה, במוקד הטלפוני ובסניפי המשיבה. לשם מימוש הזיכוי, על הלקוח לעדכן את
נציג המכירות בעת ביצוע ההזמנה בדבר זכאותו ולהעביר לו את שובר הזיכוי טרם ביצוע
התשלום. ככל ולקוח יבצע הזמנה באתר, עליו לשלוח מייל אל תיבת המייל הייעודית
שתעמיד המשיבה לרשות הלקוחות ואשר ממנה קיבל הלקוח את שובר הזיכוי. המשיבה
תזכה את הלקוח בגובה הסכום כפי שהופיע בשובר באמצעות זיכוי ישירות לכרטיס
האשראי.
15. המשיבה התחייבה שלא לבצע כל שינוי במחיריה בקשר עם הלקוחות אשר יבחרו בזיכוי
לעומת לקוחותיה האחרים שאינם חברי הקבוצה, וכי היא לא תפלה לרעה במחיריה או בכל
אופן אחר את חברי הקבוצה ביחס ללקוחות שאינם חברי הקבוצה.
16. לקוחות זכאים אשר בחרו בזיכוי אך לא מימשו אותו במשך תקופת הניצול - בתוך 60 יום
מתום תקופת הניצול, המשיבה תבצע להם **החזר כספי**. ההחזר הכספי יהיה בסך המהווה
60% מהסכום ששולם על ידם בגין דמי הטיפול. תשלום סכום ההשבה יעשה על ידי המשיבה
ללקוחות אלה, באמצעות זיכוי חשבון הבנק של הלקוח הזכאי שפרטיו נמסרו כמפורט לעיל.
17. לקוחות שפרטיהם לא אותרו - באשר ללקוחות המשתייכים לקבוצה אך המשיבה לא איתרה
את פרטיהם במערכותיה (להלן: "**הלקוחות הנוספים**"), יהיו הם רשאים לפנות למשיבה
לכתובת מייל ייעודית שתופיע באתר המשיבה ובהודעות לציבור על פי החוק, ולהוכיח לה
במסמכים כי רכשו כרטיסי טיסה באתר האינטרנט שלה, ביצעו שינוי בכרטיס ושילמו לה
דמי טיפול. על לקוחות אלה לצרף לפנייתם העתק מכרטיס הטיסה שרכשו וכן אסמכתא על
תשלום דמי הטיפול. המשיבה תבחן את המסמכים שישלחו לה וככל שתמצא כי מי מהם



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 63984-12-17 לרנר נ' איסתא ישראל בע"מ

תיק חיצוני:

- 1 שייך לחברי הקבוצה, יראו את הלקוחות האמורים כלקוחות זכאים לכל דבר ועניין,
2 והמשיבה תשלח אליהם את ההודעה הנזכרת בסעיף 11 לעיל.
3
- 4 18. העברת כספים לקרן - הסכום המגיע ללקוחות זכאים, שלא יאותרו על ידי המשיבה עד תום
5 תקופת הניצול או שלא נשלחה אליהם הודעה מכל סיבה שהיא או שלא השיבו להודעות
6 המשיבה או שלא עלה בידיה של המשיבה לבצע את ההחזר בעבורם מכל סיבה שהיא, יועבר
7 על ידי המשיבה לקרן לניהול וחלוקת כספים שנפסקו כסעד (כהגדרתה בסעיף 27 לחוק
8 תובענות ייצוגיות, לעיל ולהלן: "**הקרן**"), בתוך 70 יום מתום תקופת הניצול.
9
- 10 19. כמו כן, 60% מסכום ההחזר המגיע ללקוחות זכאים שביצעו עסקה במהלך שנת 2011, יועבר
11 בשווה ערך בשקלים לקרן בתוך 30 יום ממתן פסק הדין. זאת מאחר שבמערכות המידע של
12 המשיבה לא ניתן לאתר נתונים באשר לזהות הלקוחות הזכאים לפני שנת 2012. סכום זה
13 מוערך בסך של 6,600 דולר, קרי, 3,960 דולר יועברו לקרן בנוסף לסכום הנזכר בסעיף 18
14 לעיל אך בניכוי סכומים ששולמו בפועל על-ידי המשיבה לזכאים משנת 2011 שהוכיחו
15 זכאותם.
16
- 17 20. סכום ההטבה הכולל - לנוכח הנתונים המפורטים לעיל עולה, כי סך כל הפיצוי שישולם
18 לחברי הקבוצה מסתכם בסך של כ-92,000\$ במונחי סכום **זיכוי (בתוספת סכום ההשבה בגין**
19 **שנת 2011 המפורט בסעיף 19 לעיל)**, ובסך של כ-72,720\$ במונחי **סכום השבה (כולל סכום**
20 **ההשבה בגין שנת 2011 המפורט בסעיף 19 לעיל)** (אציין כי לפי תצהיר המשיבה נגבו על ידי
21 המשיבה בתקופה הרלבנטית (למעט שנת 2011) דמי טיפול בסך של 114,600\$ בגין שינויים
22 בכרטיסי טיסה, וסכומי הזיכוי וההשבה הנזכרים לעיל נגזרים מסכום זה).
23
- 24 הסדרה לעתיד
25
- 26 21. בעקבות פניות המבקשת ערב הגשת ההליך ובין היתר, עקב הגשת בקשת האישור, המשיבה
27 ביצעה מספר שינויים בתהליך ההזמנה באתר האינטרנט שלה, ונכון למועד חתימת הסדר
28 הפשרה מצב הדברים הוא כדלקמן:
29
- 30 22. בצד שמאל העליון של המסך התווספה לשונית שכותרתה היא "**תנאי העסקה**". כאשר
31 לוחצים על הלשונית, מופיעות, בין היתר, בכתב מודגש ביחס למלל הנוסף הקיים, התניות
32 הבאות:



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 17-12-63984 לרנר נ' איסתא ישראל בע"מ

תיק חיצוני:

1 **"כמו כן ייגבו על ידי איסתא דמי טיפול בסך 50 דולר על כל שינוי ו/או**
2 **ביטול לבקשת הלקוח לאחר אישור ההזמנה, בנוסף ובנפרד מדמי הטיפול**
3 **שייגבו על ידי הספק זאת במידה והטיסה מאפשרת שינוי/ביטול כרטיס".**

4
5 תדפיס מאתר האינטרנט של המשיבה צורף כנספח א' להסדר הפשרה.

6
7 23. ההבהרות הנ"ל התווספו גם להסכם אותו שולחת המשיבה אל הלקוח לאחר ביצוע ההזמנה.
8 דוגמא לעמוד הרלוונטי מההסכם צורפה כנספח ב' להסדר הפשרה.

9
10 24. המשיבה הוסיפה לעמוד **"תשובות לשאלות נפוצות"** באתר האינטרנט שלה מידע והסבר
11 בקשר עם התשלומים אותם הלקוח יידרש לשלם במקרה של שינוי בכרטיס הטיסה, כמפורט
12 בנספח ג' שצורף להסדר הפשרה.

13
14 25. המשיבה ערכה שינויים במסגרת התנאים שעל הלקוח לאשר ב-V, כתנאי לאישור הזמנתו,
15 הכוללים את ההבהרות כאמור בסעיף 22 לעיל. תדפיס מאתר האינטרנט של המשיבה צורף
16 כנספח ד' להסדר הפשרה.

17
18 26. המשיבה התחייבה לא לבצע כל שינוי באתר האינטרנט שלה שיפחית או יצמצם את היקף
19 הגילוי בקשר עם דמי הטיפול והתשלומים לחברת התעופה בגין שינויים בכרטיסים, ביחס
20 להיקף הגילוי הקיים נכון למועד חתימת הסכם זה והמתואר לעיל.

שונות

21
22
23 27. **מעשה בית דין, ויתור וסילוק** - עם מתן אישור בית המשפט הנכבד לפשרה זו, יתגבש
24 אוטומטית מעשה בית דין ויראו בו ויתור וסילוק של כל חברי הקבוצה ביחס לכל הטענות
25 המועלות בבקשת האישור (דהיינו עשיית עושר ולא במשפט, ניהול מו"מ בחוסר תום לב,
26 הטעייה על פי חוק הגנת הצרכן, הפרת חובה חקוקה ורשלנות). לאחר אישור הסדר פשרה
27 זה, לא תהיה עוד לאיש מחברי הקבוצה (לרבות המבקש) טענה כלשהי כלפי המשיבה ביחס
28 לכל אחת מהטענות שהועלתה במסגרת התביעה והבקשה לאישורה כייצוגית.

29
30
31 למען הסר ספק, אני מבהיר כי על פי סעיף 18(ז)(1) לחוק תובענות ייצוגיות **"[הסדר פשרה**
32 **לא יכול] עילות תביעה, בעלי דין או חברי קבוצה, אשר לא נכללו בבקשה לאישור או**
33 **בהחלטה על אישור התובענה הייצוגית"**. לפיכך מעשה בית דין והוויתור שיווצר בעקבות



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 17-12-63984 לרנר נ' איסתא ישראל בע"מ

תיק חיצוני:

1 הסדר הפשרה המתוקן מתייחס אך ורק לעילות התביעה כהגדרתן בבקשת האישור (ר' סעיף
2 2 לעיל).

3
4 **28. פטור ממינוי בודק** – בבקשה לאישור הסדר פשרה צוין כי הצדדים סבורים, כי בנסיבות
5 העניין לא נדרש מינוי בודק בהתאם לסעיף 19(ב) לחוק.

6
7 **29. גמול ושכר טרחה** – הצדדים המליצו על תשלום שכר טרחה לב"כ המבקשת בסך של 110,000
8 ₪ בתוספת מע"מ ועל תשלום גמול למבקשת בסך של 20,000 ₪.

דיון והכרעה

בחינת הסדר הפשרה ואישורו

10
11
12
13
14 **30.** בסעיף 19 לחוק נקבע, בין היתר, כך:

15
16 "א) בית המשפט לא יאשר הסדר פשרה אלא אם כן מצא, כי ההסדר ראוי, הוגן
17 וסביר בהתחשב בענינם של חברי הקבוצה, ואם הבקשה לאישור הסדר הפשרה
18 הוגשה לפני שאושרה התובענה הייצוגית - גם כי התובענה שהוגשה עומדת,
19 לכאורה, בתנאים לאישור תובענה ייצוגית הקבועים בסעיפים 3, 4 ו-8(א) וכי סיום
20 ההליך בהסדר פשרה הוא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בנסיבות
21 העניין".

22
23 **31.** בענייננו, ניתן לקבוע כי התובענה עומדת לכאורה בתנאים לאישור תובענה ייצוגית הקבועים
24 בסעיפים 3, 4 ו-8(א) לחוק.

25
26 **32.** כאמור בסעיף 19(א) לחוק, על בית המשפט המתבקש לאשר הסדר פשרה להשתכנע "כי
27 ההסדר ראוי, הוגן וסביר בהתחשב בענינם של חברי הקבוצה... וכי סיום ההליך בהסדר
28 פשרה הוא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקות בנסיבות העניין".

29
30 **33.** סעיף 1 לחוק מגדיר את מטרות החוק כמימוש זכות הגישה לבית המשפט, אכיפת הדין
31 והרתעה מפני הפרתו, מתן סעד הולם לנפגעים מהפרת הדין, וניהול יעיל, הוגן וממצה של
32 תביעות.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 63984-12-17 לרנר נ' איסתא ישראל בע"מ

תיק חיצוני:

34. לאחר שעיינתי בבקשה ובהסדר הפשרה, נחה דעתי כי הסדר הפשרה ראוי וניתן לאשרו.
35. המשיבה ציינה בבקשה לאישור הסדר הפשרה את טענות ההגנה המרכזיות שלה נגד התובענה, אשר הועלו במסגרת תשובתה לבקשת האישור, בכללן (בהשמטת הטענות הקשורות לעילה של העברת/אי העברת כספים הנדרשים על ידי חברות התעופה בגין השינויים בכרטיס, עילה, אשר כפי שציינתי בקדם המשפט, אינה מבוססת כלל ועיקר): שינוי בפרטי כרטיס הטיסה מהווה שינוי מהותי בפרטי ותנאי העסקה עצמה, המהווה למעשה בקשה (או הצעה) מצד הלקוח לכרות עסקה חדשה עם חברת התעופה; ללקוח אין זכות קנויה לכך שחברת התעופה תאפשר לו, בכל מקרה, לשנות את מאפייני הכרטיס שרכש, ולא יכולה להיות לו ציפייה סבירה כי שינוי כזה ייעשה מבלי שספק השירות או סוכן הנסיעות שמטפל עבורו בעסקה, יגבו בעבור השינוי כסף; המשיבה דואגת במספר דרכים למסור ללקוחותיה מידע מלא גם בנושא של ביצוע שינויים בכרטיס הטיסה ועלותם, הן לפני ביצוע הרכישה והן מיד לאחריה, ולא ניתן לטעון כי המידע המוצג בפני לקוח הרוכש כרטיס טיסה באתר של המשיבה, יוצר מצג כלשהו כי השינוי ניתן לביצוע בכל מקרה או כי אינו כרוך בתשלום; כל המסכת העובדתית המתוארת בבקשת האישור ובכתב התביעה מתייחסת אך ורק לרכישה באתר האינטרנט, והבקשה אינה מתייחסת כלל לרכישה בסניפים או במוקד, שהיא שונה במהותה מרכישה דרך האתר ומערבת, מלבד שיחות פרטניות עם נציגי המשיבה, גם מערכת טפסים ומצגים שאינה זהה למוצג באתר; התובענה אינה ראויה להתברר כתובענה ייצוגית, שכן על פניו קיימת שונות גדולה בין חברי "קבוצת התובעים" אותה מתיימרת המבקשת לייצג וכן שונות גדולה בגובה הנזק הנגרם לכאורה לכל אחד מהם.
36. לחלק מטענות המשיבה ניתן ביטוי כבר בהסדר הפשרה (למשל, הגדרת הקבוצה וכן ההטבה המוענקת לחבריה צומצמו לרוכשי כרטיסי טיסה באינטרנט בלבד).
- בצד זאת, ציינתי בפני המשיבה בישיבת קדם המשפט את הקשיים העולים מכך שבאתר האינטרנט שלה ובהסכם עם לקוחותיה או בכל מקום אחר, לא היה שום אזכור לדמי הטיפול אותם גובה המשיבה לעצמה בגין שינוי בכרטיס הטיסה.
- עדיין, משבהסדר פשרה עסקינן, נוכח שקילת הסיכונים והסיכויים הקיימים אם יתנהל התיק עד תום, מששיעורי הזיכוי/פיצוי אינם מבוטלים (80%-ו-60% בהתאמה), ונוכח ההסדרה העתידית שעוד תוזכר להלן, ההסדר מהווה איזון ראוי בין הסיכויים והסיכונים שבהמשך ניהול התובענה, וסכומי ההטבה שבו הם הוגנים וראויים.
37. ההסדר כולל גם מנגנון השבת הכספים ללקוחות זכאים אשר בחרו בזיכוי אך לא מימשו אותו במשך תקופת הניצול, ומבטיח כי הפיצוי שלא מומש על דרך הזיכוי, ימומש על דרך של



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 63984-12-17 לרנר נ' איסתא ישראל בע"מ

תיק חיצוני:

- 1 ההחזר הכספי (ר' סעיף 16 לעיל). עוד כולל ההסדר מנגנון העברת כספים לקרן, במקרים של
- 2 קשיים באיתור הלקוחות הזכאים (ר' סעיפים 18-19 לעיל).
- 3
- 4 38. לכך יש להוסיף כי ההסדר כולל גם הסדרה עתידית יפה ומלאה (כמפורט בסעיפים 21-26
- 5 לעיל), באופן המבטיח יידועם של הלקוחות מראש אודות גביית דמי טיפול על ידי המשיבה
- 6 במקרה של שינוי בכרטיסי הטיסה.
- 7
- 8 39. עוד יש לציין כי הסדר הגישור הושג במסגרת הליך גישור בפני מגשרת מנוסה ומיומנת (כב'
- 9 הנשיאה בדימוס גרסטל).
- 10
- 11 40. עוד נתתי דעתי לכך שלא הוגשו התנגדויות להסדר הפשרה, וכי אף היועץ המשפטי לממשלה
- 12 לא מצא לנכון להתנגד להסדר הפשרה.
- 13
- 14 41. אשר על כן, יש לאשר את הסדר הפשרה וליתן לו תוקף של פסק דין.
- 15
- 16 42. הכספים שיועברו לקרן (ר' סעיף 18-19 לעיל), ייועדו על ידי הקרן למטרות צרכניות.
- 17
- 18 **אי מינוי בודק**
- 19
- 20 43. הצדדים ביקשו שלא למנות בודק.
- 21 איני סבור כי בנסיבות העניין יש צורך במינוי בודק לפי סעיף 19(ב)(1) לחוק. בודק ממונה על
- 22 מנת לסייע לבית המשפט לבחון את הסדר הפשרה, כדי שהאינטרסים של הקבוצה יישמרו
- 23 ולא ייפגעו, ולהבטיח שההסדר הוא סביר והוגן מבחינת חבריה, וכי סיום ההליך בהסדר
- 24 הפשרה הוא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת. אני סבור כי הסדר הפשרה מבטיח
- 25 תכליות אלה.
- 26 מקובל עלי גם כי נערכו בדיקות על ידי הצדדים במסגרת הליכי המשא ומתן לחתימת הסדר
- 27 הפשרה, לצורך איתור חברי הקבוצה, כמפורט בתצהיר אסתר גוילי, המנכ"לית של המשיבה
- 28 המצורף כנספח ב' לבקשה לאישור הסדר הפשרה, כי הבדיקה שנעשתה על ידי הצדדים
- 29 במסגרת הליכי המשא ומתן נערכה על ידי גורמים מקצועיים הבקאים בנושא הנדון, ולוותה
- 30 בתצהיר של מנכ"לית המשיבה לאימות הנתונים המפורטים בו. הבדיקה נעשתה בשיתוף
- 31 פעולה בין הצדדים, עברה תחת עיני המגשרת, ונראה כי יש בה כדי להבטיח כי יישמרו
- 32 האינטרסים של הקבוצה. בשים לב למכלול הנסיבות נראה כי אף בכך יש כדי לייתר את



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 63984-12-17 לרנר נ' איסתא ישראל בע"מ

תיק חיצוני:

הצורך במינוי בודק, שאף ייקר את עלויות ההליך שלא לצורך, ובפרט כאשר סכום ההשבה
נמוך יחסית.

גמול לתובע המייצג ושכר טרחה לב"כ המבקשת

44. הסכומים שהומלצו על ידי הצדדים (שכר טרחה לב"כ המבקשת בסך של 110,000 ₪ בתוספת
מע"מ וגמול למבקשת בסך של 20,000 ₪) נמצאו על ידי גבוהים מדי, בהתייחס לפרמטרים
שנקבעו בע"א 2046/10 עזבון המנוח משה שמש נ' רייכרט, פ"ד ס"ה(2) 681 (2012), וזאת
בהתחשב בשווי ההטבה המסתכם בכ-300,000 ₪ (ממוצע בין סכומי הזיכוי והפיצוי).
עם זאת, בהתחשב בתועלת שהביאה התובענה לחברי הקבוצה, הן מבחינת ההשבה, הן
מבחינת ההסדרה העתידית היפה והמפורטת, שעל פניה נותנת מענה לבעייתיות הלכאורית
הקודמת בהתנהלות המשיבה, בהתחשב בטרחה ובסיכון שנטלו על עצמם המבקשת ובאי
הכוח, בהשקעתם, ובכך ששווי ההטבה אינו גבוה יחסית, יש הצדקה לקביעת גמול ושכ"ט
בשיעור גבוה יותר מהשיעור המקובל. אני מאשר, אפוא, שכר טרחה לב"כ המבקשת בסך של
90,000 ₪ בתוספת מע"מ, וגמול למבקשת בסך של 16,000 ₪ בתוספת מע"מ, ככל שיחול.

45. הגמול למבקשת ישולם תוך 30 ימים מהיום.
מחצית משכר הטרחה לב"כ המייצגים תשולם תוך 30 ימים מהיום.
המחצית השנייה של שכר הטרחה תשולם תוך 30 יום מאישור התצהיר השני מטעם המשיבה
על ידי בית המשפט (סעיף 54 להלן).

סיכום

46. אני מאשר את הסדר הפשרה בהתאם למפורט בפסק דין זה.
47. עילות התובענה פורטו בסעיף 2 לעיל, והסעדים שהתבקשו פורטו בסעיף 4 לעיל.
48. הגדרת הקבוצה היא כנזכר בסעיף 9 לעיל.
49. השאלות המהותיות של עובדה ומשפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה הן האם הפרה
המשיבה את הוראות הדין כמפורט בעילות התובענה משלא יידעה את חברי הקבוצה על
הסכומים הנגבים בעת ביצוע שינויים בכרטיס הטיסה, והאם ההפרה הנטענת מקנה לחברי
הקבוצה זכות לקבלת סעד כספי או אחר כלשהו.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 17-12-63984 לרנר נ' איסתא ישראל בע"מ

תיק חיצוני:

- 1
- 2 50. סכומי הגמול ושכר הטרחה המאושרים הם כנזכר בסעיף 44 לעיל, והם ישולמו באופן המצוין
- 3 בסעיף 45 לעיל.
- 4
- 5 51. הצדדים יגישו לאישור בית המשפט עד ליום 7.5.20 נוסח הודעה בדבר אישור הסדר הפשרה
- 6 בהתאם לסעיף 25(א)(4) לחוק. ההודעה תפורסם על ידי המשיבה תוך 10 ימים **מיום שאאשר**
- 7 **את נוסח ההודעה** בשניים מארבעת העיתונים היומיים הנפוצים ביותר בישראל.
- 8 גודל הפרסום יעלה בלפחות 20% על הקבוע בתקנות הגנת הצרכן (האותיות בחוזה אחיד
- 9 ובתנאי הכלול במידע אחר המיועד לצרכן), תשנ"ה-1995.
- 10
- 11 52. המשיבה תעביר לבית המשפט העתקי הפרסומים של ההודעה תוך 7 ימים מיום הפרסום.
- 12
- 13 53. המשיבה תדאג להציב תוך 14 יום עותק של הסדר הפשרה, באופן שיאפשר עיון בו, בדף
- 14 אינטרנט בעל כתובת פשוטה, אשר הפניה מקושרת בולטת אליו תוצב בדף הבית של אתר
- 15 המשיבה, תחת הכותרת "**הסדר פשרה מאושר בתובענה ייצוגית בעניין דמי טיפול שנגבו**
- 16 **על ידי איסתא בגין שינויים בכרטיסי טיסה**".
- 17
- 18 54. המשיבה תמציא לבית המשפט ולצד שכנגד שני תצהירים של בעל תפקיד בכיר מטעמה
- 19 כדלקמן:
- 20
- 21 **תצהיר ראשון -** עד 12.7.20, ובו תאשר כי שלחה את ההודעה הנזכרת בסעיף 10 לעיל
- 22 ללקוחות הזכאים, תוך ציון מספר הלקוחות אליהם נשלחה ההודעה, לכמה לקוחות נשלחה
- 23 ההודעה בדואר אלקטרוני בלבד, לכמה לקוחות נשלחה ההודעה במסרון בטלפון בלבד,
- 24 ולכמה לקוחות נשלחה ההודעה בשני האמצעים גם יחד. לאותו תצהיר תצרף המשיבה גם
- 25 צילום מסך מאתר המשיבה ובו מופיעה ההפניה להסדר הפשרה.
- 26
- 27 **תצהיר שני -** עד 31.7.21. התצהיר יפרט את אופן יישום הסדר הפשרה, ויכלול נתונים
- 28 מלאים אודות שווי ההטבה שניתנה ללקוחות הזכאים בדרך של זיכוי, הסכומים שהועברו
- 29 ללקוחות הזכאים על דרך של החזר כספי, מספר הלקוחות שקיבלו את ההטבה בכל אחת
- 30 מהדרכים הנ"ל, הסכום שהועבר לקרן, ודרך חישובו. תצורף אסמכתא להעברה.
- 31 **לתצהיר יצורף גם אישור רואה חשבון אשר בדק ואימת את נכונות הנתונים הכלולים בו.**
- 32
- 33 55. תז"פ ליום 11.5.20 לבדיקת קבלת נוסח ההודעה לפרסום.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 63984-12-17 לרנר נ' איסתא ישראל בע"מ

תיק חיצוני:

1

2

3

4

5

6

תז"פ ליום 15.7.20 לבדיקת קבלת התצהיר הראשון של המשיבה.

תז"פ ליום 3.8.21 לבדיקת קבלת התצהיר השני של המשיבה.

ניתנה היום, ג' אייר תש"פ, 27 אפריל 2020, בהעדר הצדדים.

יחזקאל קינר, שופט

7

8

