בבית משפט המחוזי **ת.צ.**

בלוד

בעניין שבין: **שחר למקין 024696344 (עו"ד)**

מרחוב לילי מנחם 3א', ת"א 6909115

טלפון: 054-4495753

ע"י ב"כ עוה"ד אסף כהן מ.ר. 42024

מרחוב ויצמן 72, תל אביב 6230801

טל: 077-3305520; פקס: 03-6206318

דוא"ל: asaf@asafcohen-law.co.il

המבקש

(התובע)

נגד

British Airways plc., ח.פ. 560009011 (חברה זרה)

המנופים 9, מגדל אקרשטיין א'

הרצליה פיתוח

המשיבה

(הנתבעת)

מועד החתימה: 30.12.24.

מהות התביעה: כספית וצו עשה.

סכום התביעה האישית: 4,296 ₪.

סכום התביעה הייצוגית: אינו ניתן להערכה; בגבול סמכותו של בית משפט נכבד זה.

סכום האגרה: 6,182 ₪ (מחצית ראשונה), לפי פרט 11א לתוספת השנייה לתקנות בתי המשפט (אגרות), תשס"ז-2007.

קיומו של הליך נוסף שהמבקש צד לו או היה צד לו בקשר עם מסכת עובדתית דומה: אין.

הזמנה לדין: היות והמבקש הגיש בקשה לאישור זו נגדך, את מוזמנת להגיש תשובה לבקשה בתוך 90 ימים מיום שהומצאה לך בקשת אישור זו. לתשומת ליבך, אם לא תגישי כתב תשובה במועד, אזי תהיה למבקש הזכות לקבל פסק דין שלא בפנייך.

בקשה לאישור תובענה כייצוגית

בהתאם לחוק תובענות ייצוגיות תשס"ו – 2006 (להלן: "**חוק תובענות ייצוגיות**") מתכבד המבקש להגיש בקשה לאישור תובענה כייצוגית.

כל ההדגשות אינן במקור אלא אם נאמר אחרת.

פתח דבר:

המשיבה היא חברת תעופה שפועלת בישראל ומבצעת טיסות ממנה ואליה. עניינה של הבקשה הוא בהפרת המשיבה את חובותיה לפי **חוק שירותי תעופה** (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה (תשע"ב 2012) (להלן: "**החוק**"), כדלקמן:

א. במקרה שבו המשיבה ביטלה את טיסת **החזור**, היא לא משיבה לנוסע את **מחצית** הסכום ששילם עבור כרטיס הטיסה ו/או **במקרה של רכישה מסוכנות נסיעות, מפחיתה מעלות הכרטיס את עמלת סוכן הנסיעות** שלטענתה נגבתה מהנוסע –זאת בניגוד לסעיף 3 (ב) 2 ו/או 6 (א) 2 ו/או 3 (א) 2 לחוק.

ב. במקרה שבו נוסע רכש כרטיס מסוכנות נסיעות ובמקרה שבו **המשיבה מבטלת טיסה**, היא לא משיבה ללקוח את **מלוא הסכום** ששילם עבור הכרטיס כי **אם שמפחיתה ממנו את עמלת סוכנות הנסיעות שלטענתה נגבתה מהנוסע** –זאת בניגוד לסעיפים 6 (א) 2 ו/או 3 (א) 2 לחוק.

ג. במקרה שהמשיבה מבצעת טיסה או קטע ממנה באיחור ו/או מבטלת טיסה או קטע ממנה, היא לא מספקת **שירותי סיוע בעין** – זאת בניגוד לסעיף 6 (א) לחוק.

ד. במקרה שהמשיבה מבצעת טיסה או קטע ממנה באיחור ו/או מבטלת טיסה או קטע ממנה, היא לא מוסרת לנוסע **מסמך המפרט את זכויותיו** לפי החוק– זאת בניגוד לסעיף 14 (ב) לחוק.

לפיכך, מוצע להגדיר את הקבוצות באופן הבא:

כל לקוח שרכש כרטיס טיסה של המשיבה באמצעות סוכנות נסיעות ושהמשיבה ביטלה את טיסתו (או קטע ממנה), אך לא השיבה לו את מלוא התמורה ששולמה על ידו בעד הכרטיס ובכלל זה קיזזה מהסכום ששילם את עמלת סוכנות הנסיעות.

ו/או:

כל לקוח שרכש כרטיס טיסה של המשיבה ושהמשיבה ביטלה את טיסת החזור שלו (או קטע ממנה) ולא השיבה לו את מחצית התמורה ששולמה על ידו בעד הכרטיס ובמקרה של רכישה מסוכנות נסיעות – ו/או קיזזה מהתמורה את עמלת סוכנות הנסיעות.

ו/או:

כל לקוח של המשיבה שהמשיבה איחרה בביצוע טיסתו (או קטע ממנה) או ביטלה את טיסתו (או קטע ממנה) ולא סיפקה לו שירותי סיוע בעין.

ו/או:

כל לקוח של המשיבה שהמשיבה איחרה בביצוע טיסתו (או קטע ממנה) או ביטלה את טיסתו (או קטע ממנה) ולא מסרה לו מסמך המפרט את זכויותיו לפי החוק.

העובדות:

1. המשיבה היא חברת תעופה זרה הפועלת בישראל ומבצעת טיסות ממנה ואליה.

2. המבקש אזרח ותושב ישראל העוסק בתחום הנדל"ן, עורך דין בהשכלתו ומקצועו אך לא בעיסוקו.

3. ביום 13.11.24 רכש המבקש מהמשיבה כרטיס טיסה **הלוך ושוב** מישראל למיאמי שבארצות הברית, כולל מספר עצירות ביניים, כדלקמן:

הלוך:

א. ביום 4.12.22 - מישראל ללונדון.

ב. ביום 4.12.22 – מלונדון ללא ווגאס.

ג. ביום 8.12.22 – מלאס וגאס למיאמי.

חזור:

ד. ביום 14.12.22- ממיאמי לנאשוויל.

ה. ביום 19.12.24 - מנאשוויל לשיקגו.

ו. ביום 19.12.22 – משיקגו ללונדון.

ז. ביום 20.12.22 – מלונדון לישראל.

4. את כרטיסי הטיסה רכש המבקש טלפונית באמצעות סוכנות הנסיעות "עתיד טורס" (להלן: "**סוכנות הנסיעות**") ושילם עבורם את הסך הכולל של $4,680 (להלן: "**התמורה**").

1' כרטיסי הטיסה מצורפים מצורף **כנספח 1'.**

2' הקבלה מצורפת **כנספח 2'.**

5. טיסות ההלוך בוצעו כסדרן. בעניין **טיסת החזור**: המבקש ביצע את הטיסות ממיאמי לנאשוויל ומנאשוויל לשיקגו. דא עקא, שכאשר הגיע לשדה התעופה בשיקגו, התברר לו כי **הטיסה משיקגו ללונדון בוטלה על ידי המשיבה**.

6. או אז נציגי המשיבה הגדילו הבהירו למבקש וליתר הנוסעים שעליהם לקבל לידיהם בחזרה את כבודתם וכי עליהם **לדאוג בעצמם למלון, לנסיעה למלון ולטיסה חליפית ארצה**, ובכלל זה מסרו למבקש וליתר הנוסעים מסמך המנחה אותם לעשות כן ושמבהיר להם שהמשיבה עשויה **להחזיר** להם את הוצאותיהם עד סכום מסוים (להלן: "**המסמך שנמסר בשדה התעופה**").

3' המסמך שנמסר בשדה התעופה מצורף כ**נספח 3'**.

7. **כבר כעת ברור שמהמסמך של המשיבה עצמה עולה שבניגוד לחובתה על פי סעיף 6 (א) 1 לחוק, היא לא מציעה וממילא לא מספקת לנוסעים שירותי סיוע בעין.**

8. יתירה מכך. בכך שבמסמך שנמסר בשדה התעופה המשיבה אף לא מציעה לנוסעים **לבחור בין השבת התמורה לבין טיסה חליפית** כאמור בסעיף 6 (א) 2 לחוק, ובנוסף לא מעמידה אותם על זכותם **לקבל פיצוי** כאמור בסעיף 6 (א) 3 לחוק, היא ממילא גם **מפירה את חובת הגילוי לפי סעיף 14 (ב) לחוק, המחייב אותה למסור לנוסע מסמך "המפרט את זכותו להטבות".**

9. אף שהשעה בישראל הייתה סביב השעה שלוש לפנות בוקר, לא הייתה למבקש כל ברירה, אלא ליצור קשר עם סוכנות הנסיעות, אשר רכשה עבור המבקש כרטיס לטיסה חליפית ארצה בחברת "טורקיש איירוויז", שעבורה שילם המבקש סך של $1,082.

4' הקבלה עבור הטיסה החלופית מצורפת כ**נספח 4'**.

10. ביום 22.3.23 פנה המבקש אל המשיבה, העמיד אותה על הפרתה את החוק ודרש ממנה שתשיב לו את **מחצית התמורה ששילם עבור הכרטיס** וכן שתשלם לו את הפיצוי הסטטוטורי הקבוע בחוק, בתוספת פיצוי בשל עגמת נפש.

11. ביום 18.7.23 השיבה המשיבה במכתבה (להלן: "**תשובת המשיבה**").

12. **לעניין השבת התמורה**: טענה בסעיף 3 כי: "***...עבור כרטיסי הטיסות הועברה למרשתנו תמורה בסך של 3,230.14 דולר אמריקאי (ולא 4,860 דולר אמריקאי). ככל הנראה פער זה נובע מעמלת סוכן אותה רשאית סוכנות הנסיעות לגבות מהנוסעים אשר רוכשים כרטיסים מטעמה. ברור לכלל כי למרשתנו אין יד בדבר, כמו גם בקבלת העמלה.***"

13. בהמשך, בסעיף 9 טענה כי: "***... מרשתנו השיבה את החלק היחסי מהתמורה ששולמה לה עבור מקטעי הטיסה שלא בוצע בהם שימוש בסך של 1,214.60 דולר אמריקאי ביום 31.5.2023 לאמצעי התשלום באמצעותו נרכשו כרטיסי הטיסה של מרשייך. קרי לסוכנות הנסיעות כמתחייב.***".

14. **כלומר, אף שהמבקש שילם עבור כרטיס הטיסה סך של $4,680 שמחציתו היא הסך של $2,340, בפועל השיבה לו המשיבה את הסך של $1,214 בלבד. קרי: הפרש של $1,126.**

15. **<u>לעניין שירותי הסיוע וחובת הגילוי</u>**: טענה בסעיף 16 כי: ***"למען הזהירות יובהר כי בריטיש אירוויס מעמידה דלפקים בשדה התעופה למתן שירותי סיוע והיא מפרסמת באמצעות אתר האינטרנט שלה, אשר נגיש לכלל, כי במצב בו טיסה מתעכבת או מתבטלת וכתוצאה מכך נגרמים לנוסעים הוצאות, <u>הם עלולים להיות זכאים להחזר עבור אותן הוצאות</u>".***

16. **<u>פשיטא, שבדבריה אלה המשיבה מודה בפה מלא שהיא לא סיפקה ולא מספקת שירותי סיוע בעין כמו גם שלא מסרה ולא מוסרת לנוסע כל מסמך "המפרט את זכותו להטבות"</u>.**

5' מכתב המבקש מיום 22.3.23 ותשובת המשיבה מיום 18.7.23 מצורפים **כנספח 5'**.

17. ודוק היטב: מעיון באתר האינטרנט של המשיבה עולה **<u>שבניגוד למסמך שנמסר בשדה התעופה בזמן אמת</u>**, באתר כתוב ברחל בתך הקטנה כי הנוסע זכאי לבחור בין טיסה חלופית לבין השבת התמורה, זכאי לקבל שירותי סיוע בעין ובמקרים המתאימים גם לפיצוי הסטטוטורי הקבוע בחוק – **<u>באופן המביא לכלל מסקנה כי המשיבה יודעת היטב איזה מידע עליה לפרסם על פי החוק, אך בעוד שהיא ממלאת אחר חובתה באתר האינטרנט היא מתעלמת ממנה בזמן אמת</u>**.

6' תדפיס החלק הרלוונטי מאתר המשיבה מצורף **כנספח 6'**.

18. מכאן הבקשה.

<u>התובענה ראויה לידון כייצוגית</u>:

<u>התובענה נסמכת על פרט 1 שבתוספת</u>:

19. סעיף 3 (א) לחוק קובע, כי ניתן להגיש תובענה ייצוגית בהתאם לפרטים המנויים בתוספת השנייה לחוק. אין ספק שהמשיבה "עוסק והמבקש "לקוח" כך שתנאי פרט 1 מתקיימים.

<u>עילת תביעה אישית</u>:

20. סעיף 4 (א) לחוק קובע שאדם שיש לו עילת תביעה אישית רשאי להגיש תובענה ייצוגית. ביד המבקש מספר עילות תביעה כמפורט להלן.

<u>אי השבת תמורה/מחציתה בהתאם לחוק</u>:

21. סעיף 3 (ב) (2) לחוק קובע כי:

*"(2) נרכש **<u>כרטיס טיסה הלוך ושוב</u>**, לרבות כרטיס טיסה הלוך ושוב לטיסה הכוללת חניית ביניים, והתקיימה עילה מזכה בטיסה הלוך מנקודת המוצא – יהיה הנוסע זכאי לקבל את מלוא התמורה ששולמה בעד כרטיס הטיסה; <u>**התקיימה עילה מזכה בטיסה בחזרה מהיעד לנקודת המוצא – יהיה הנוסע זכאי לקבל את מחצית התמורה ששולמה בעד כרטיס הטיסה**</u>; לעניין כרטיס טיסה כאמור*

5

לטיסה הכוללת חניית ביניים – התקיימה העילה המזכה בטיסה הלוך, והנוסע הגיע ליעד הביניים, ובשל העילה המזכה החליט שלא לטוס ליעדו הסופי המקורי עקב העילה המזכה, יהיה זכאי לקבל ממפעיל הטיסה, בלא תמורה, גם כרטיס טיסה בחזרה לנקודת המוצא, נוסף על השבת התמורה;"

22. בנוסף, סעיף 3 (א) (2) לחוק קובע ומגדיר כי:

*"(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;"*

23. בדנן, **טיסת החזור** בוטלה על ידי המשיבה (אחד ממקטעיה). לפיכך על המשיבה היה להשיב למבקש את **מחצית** התמורה ששילם בעד כרטיס הטיסה. קרי: את הסך של $2,340. מאחר והוחזר רק הסך של $1,214.60, הרי שעל המשיבה להוסיף ולשלם למבקש את הסך של $1,125.4. קרי: סך של **4,096** ₪ (לפי שער דולר 3.64 ₪).

24. בנוסף ו/או לחילופין, במידה ויקבע כי המבקש **לא** רכש כרטיס הלוך ושוב, הרי שסעיף 3 (ב) (1) קובע כי:

*"נרכש כרטיס טיסה לטיסה **הכוללת חניית ביניים** אשר מופעלת על ידי אותו מפעיל טיסה, **והתקיימה עילה מזכה בקטע מהטיסה** – יהיה הנוסע זכאי לקבל **את מלוא התמורה** ששולמה בעד כרטיס הטיסה גם אם קטע מהטיסה התקיים בפועל ובלבד שהנוסע לא הגיע ליעד הסופי; הגיע הנוסע ליעד הביניים בטיסה כאמור והחליט שלא לטוס ליעדו הסופי המקורי עקב העילה המזכה, יהיה זכאי לקבל ממפעיל הטיסה, בלא תמורה, גם כרטיס טיסה בחזרה לנקודת המוצא, נוסף על השבת התמורה;"*

25. לפיכך, על המשיבה להשיב למבקש את מלוא עלות כרטיסי הטיסה עבור 4 (ולמצער 3) מקטעי הטיסה המהווים את טיסת החזור, בסך מוערך של $2,340. מאחר והוחזר רק הסך של $1,214.60, הרי שעל המשיבה להוסיף ולשלם למבקש את הסך של $1,125.4. קרי: סך של **4,096** ₪ (לפי שער דולר 3.64 ₪).

26. **בכל מקרה**, המשיבה **מודה בפה מלא** שלא השיבה למבקש את מלוא התמורה ששילם עבור מקטעי הטיסה שבוטלו, כי אם **שקיזזה מהסכום היחסי שאותו שילם המבקש עבור מקטעים אלה, את סכום עמלת סוכנות הנסיעות ששילם המבקש**. סכום זה אינו ידוע למבקש ומוערך על ידו בסך של $240 (כ – 20% מהסכום שהוחזר). קרי: **לכל הפחות על המשיבה להשיב למבקש סך של 873** ₪ (לפי שער דולר 3.64 ₪).

וראו:

"בהחלט ייתכן **וקשרי תעופה "גוזרת" עמלת סוכן מהסכום האמור ומשלמת לנתבעת עבור הכרטיסים סכום נמוך יותר מהסכום אותו שילמו לה התובעים**, ובהחלט ייתכן וקשרי תעופה ביצעה אל מול הנתבעת שתי הזמנות נפרדות לחלוטין – הזמנת כרטיסי הלוך והזמנה נפרדת

6

לכרטיסי חזור, אך אין זה מעניינם של התובעים. 12. **הוראות החוק בעניין זה ברורות ביותר והן מחייבות את מפעיל הטיסה (היינו – הנתבעת במקרה דנן) להשיב לנוסע שטיסתו בוטלה את עלות הטיסה עליה שילם, ובמקרה דנן – מחצית מעלות כרטיסי הטיסה** (שהרי עניין לנו אך ורק בטיסת חזור שבוטלה). 13. **לו רצה המחוקק לערוך הבחנה בין הסכום אותו שילם הנוסע לסוכן הנסיעות לבין הסכום אותו קיבל מפעיל הטיסה מאותו סוכן (הנמוך מהסכום ששולם ע"י הנוסע כאמור) - הדבר היה מוצא את ביטויו בחוק. אך לא כך הוא**. אפנה לעניין זה (בשינויים המחויבים) ל-ת"ק (נתניה) 55727-07-22, הוך ואח' נ' ישראייר (29.12.2022. פורסם במאגרים). 14. **מוכן אני לקבל את טענת הנתבעת כי היא, מבחינתה, השיבה לקשרי תעופה בדיוק את הסכום אותו היא קיבלה ממנה עבור כרטיסי הטיסה שבוטלה, אך כאמור – מערכת היחסים בין הנתבעת לבין קשרי תעופה אינה אמורה לעניין את התובעים, הזכאים, בנסיבות העניין, לקבל לידיהם מחצית מעלות כרטיסי הטיסה עבורם שילמו לקשרי תעופה**".

ת"ק (שלום תל אביב-יפו) 19673-07-24 **אסף כהן נ' ישראייר תעופה ותיירות בע"מ** (נבו 7.12.2024)

כן ראו:

"לפי דברי ההסבר לחוק שירותי תעופה (ר' הצעת חוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה), התשע"ב 2011, הצעות חוק 413 מיום 31.10.11 – להלן: "דברי ההסבר להצעת החוק"), **האחריות למתן ההטבות הכספיות והסיוע מכוח החוק נועדה לחול על המוביל האווירי שמפעיל את הטיסה, ובמקרים שבה שכר מארגן הטיסה קיבולת מושבים בכלי הטיס – גם על מארגן הטיסה** (ר' עמ' 6 לדברי ההסבר להצעת החוק). 17. הרציונל העומד בבסיס הטלת האחריות על מארגן או מפעיל מכוח חוק זה מובא בדברי ההסבר לסעיף 4 בהצעת החוק: "לא אחת הצרכן רוכש כרטיס טיסה מסוכן נסיעות או מגורם מתווך אחר, ולא ישירות מידי מפעיל הטיסה או המארגן. במקרה כזה לא משתכללת התקשרות חוזית בין הנוסע לבין מפעיל הטיסה או המארגן המספק את שירותי התובלה האווירית לאותו נוסע. מאחר שהגורם האחראי לשיבושים בתכניות הטיסה של הנוסע הוא מפעיל הטיסה או המארגן, ומכאן שהוא גם האחראי למתן הטבות לנוסע, מוצע לקבוע כי בנסיבות אלה יראו את מפעיל הטיסה או את המארגן כמי שבא בנעלי הגורם שהנוסע התקשר עמו בחוזה" (עמ' 8 לדברי ההסבר להצעת החוק). 18. מדברי ההסבר עולה כי תכלית החקיקה הייתה להביא למצב שבו מפעיל הטיסה יהיה אחראי כלפי הנוסע מכוח החוק, גם במקרים בהם הנוסע לא התקשר עם מפעיל הטיסה במישרין. **על פי דברי הסבר, מפעיל הטיסה יהיה כתובת ישירה לפיצוי מול הנוסע, גם כאשר מדובר בסוכן נסיעות או חברה**

7

<u>המספקת שירותי תיירות שדרכה הזמין הנוסע את הכרטיס.</u> **19. <u>בענייננו, רכשו התובעים את כרטיסי הטיסה שלהם מסוכנות נסיעות. הנתבעת היא המובילה והיא גם "מפעילת הטיסה" כאמור לעיל, ועל כן קיימת יריבות בין הצדדים לאור לשון החוק וכאמור לאור תכליתו</u>".**

ת"ק (תביעות קטנות נת') 55727-07-22 **<u>יעל מיכאלי הוך נ' ישראייר תעופה ותיירות</u>** בע"מ (נבו 29.12.2022)

וגם את עא 7187/12, עו"ד ליאור צמח נ' אל על נתיבי אויר לישראל [פורסם בנבו - 17.08.14] נקבע במפורש כי ***"בין כל נוסע שעל שמו הונפק כרטיס טיסה לבין המשיבה קיימים יחסים חוזיים"*** וכן: ולמשל: ת"ק (תביעות קטנות ראשל"צ) 26261-10-22 **אבנר אשד נ' ארקיע קווי תעופה ישראליים בע"מ** (נבו 10.07.2023)).

27. ודוק: אף שהחוק ברור, מפורש ומדבר בעד עצמו, הזברים לעיל אף עולים בבירור **<u>מדיוני ועדת הכלכלה</u>** מיום 19.3.12 שדנה בחוק ונתנה דעתה היטב לנושאים אלה, ובכלל זה קבעה כי **<u>האחריות</u>** להחזר חלה על חברת התעופה/מפעיל הטיסה, כי במקרה של ביטול טיסה יש להשיב לנוסע את **<u>מלוא הסכום</u>** ששילם ובמקרה של ביטול החזור יש להשיב לנוסע את **<u>מחצית</u>** התמורה ששילם, **<u>לרבות עמלת סוכנות הנסיעות</u>**.

7' פרוטוקולי הדיונים מיום 19.2.12 מצורפים **כנספח 7'.**

<u>אי מתן שירותי סיוע בעין</u>:

28. סעיף 3 (א) לחוק קובע ומגדיר כי (להלן: **"שירותי הסיוע"**):

3 (א) ההטבות לפי חוק זה הן:

(1) שירותי סיוע בלא תשלום, כמפורט להלן:

(א) מזון ומשקאות בהתאם לזמן ההמתנה (בחוק זה – מזון ומשקאות);

(ב) אירוח בבית מלון אם נדרשת שהייה של לילה אחד או יותר או אם נדרשת שהייה ארוכה מהשהייה שתכנן הנוסע (בחוק זה – שירותי לינה);

(ג) שירותי הסעה בין שדה התעופה לבית המלון שבו הנוסע שוהה כאמור בפסקת משנה (ב), ואם בחר הנוסע לשהות במקום אחר במרחק סביר משדה התעופה, בפרק הזמן כאמור באותה פסקת משנה – שירותי הסעה בין אותו מקום לשדה התעופה (בחוק זה – שירותי הסעה);

(ד) שתי שיחות טלפון, וכן משלוח הודעה באמצעות פקסימיליה או דואר אלקטרוני לפי בחירת הנוסע (בחוק זה – שירותי תקשורת);

29. בהמשך, סעיף 6 (א) קובע:

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

8

(1) ***<u>שירותי סיוע</u>***;

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

(3) *פיצוי כספי כאמור בתוספת הראשונה."*

30. קרי: לפי החוק על המשיבה לספק **<u>שירותי סיוע בעין ובעצמה</u>** והיא אינה רשאית להעביר האחריות לפתחם של הנוסעים ולשפותם בדיעבד:

"סעיף 6(א)(1) לחוק שירותי תעופה קובע כי נוסע שהונפק לו כרטיס טיסה לטיסה שבוטלה, יהיה זכאי לקבל ממפעיל טיסה שירותי סיוע. פשיטא, כי **<u>חברת התעופה היא זו שאמורה להעניק בזמן אמת את שירותי הסיוע לנוסעים שטיסתם בוטלה, וזו ברירת המחדל</u>**."

ת"צ (מחוזי מרכז) 46233-02-17 **<u>הלל עקיבא ברק נ' אל-על נתיבי אויר לישראל בע"מ</u>** (נבו 15.5.2022)

31. ובדנן: כפי שעולה מהמסמך שנמסר בשדה התעופה וכפי שאף עולה מתשובת המשיבה מיום 18.7.23, המשיבה לא מציעה וממילא לא מספקת לנוסעים שירותי סיוע בעין, כי אם שמפנה אותם לקבלם בעצמם ומעמידה אותם על האפשרות שתשפה אותם בדיעבד.

<u>הפרת חובת הגילוי</u>:

32. סעיף 14 (ב) לחוק שעניינו ***"חובות גילוי וידוע"*** קובע כי:

*"נוסע שהונפק לו כרטיס טיסה לטיסה שמתקיימת לגביה עילה מזכה, זכאי לקבל ממפעיל הטיסה או מהמארגן **<u>מסמך המפרט את זכותו להטבות</u>**."*

33. המסמך שנמסר למבקש בשדה התעופה מדבר בעד עצמו וממנו נלמד כי המשיבה **<u>לא מעמידה בזמן אמת</u>** **<u>ובמסמך נפרד</u>** את הנוסעים על זכותם לקבל ההטבות ובכלל זה: לקבל שירותי סיוע בעין, לבחור בין השבת התמורה לבין טיסה חלופית ולקבל הפיצוי הסטטוטורי.

34. גם בתשובת המשיבה מיום 18.7.23, כל שטענה המשיבה הוא שהיא מספקת שירותי סיוע בדלפקי השירות שלה ומוסרת המידע הדרוש באתר האינטרנט שלה, וממילא מודה (שוב) בפה מלא כי מסמך המיידע הנוסעים בזכויותיהם – לא נמסר:

"91. לשונו של הסעיף ברורה לחלוטין, והוא מטיל חובה על המשיבה למסור לנוסעים שטיסתם בוטלה או עוכבה מסמך המפרט את זכויותיהם להטבות. אין מדובר במסמך קודם אליו הופנו הנוסעים, עת רכשו כרטיס טיסה, אלא במסמך שיש חובה למוסרו להם לאחר שקמה להם עילה מזכה. ברי כי מועד **<u>מסירת המסמך הוא בסמוך לאחר מועד התקיימות העילה המזכה</u>**, שאם לא כן לא תוגשם תכליתו של סעיף 14(ב) לחוק שירותי תעופה, שהיא ליידע באופן ספציפי בדבר הזכאות להטבות את מי שזכאים לקבל הטבות אלה, ובאופן שיוכלו לדעת בזמן אמת

אודות הזכויות הקיימות להם ולממשן. לא למותר יהא להביא את דברי כב' השופט י' חסדיאל בתא"מ (ת"א) 47505-05-17 סיזוב נ' אל על נתיבי אוויר לישראל בע"מ [פורסם בנבו] (26.12.17) (להלן: "עניין סיזוב") שהתייחסו לאותו נושא, ומקובלים עלי: "משמעות הוראה זו (סעיף 14(ב) – י.ק.) ברורה - מעבר לחובת היידוע הכללית ביחס לכלל רוכשי כרטיסי הטיסה, המתמצה במתן "מידע לנוסע באתרי האינטרנט שלהם" ובהצבת שילוט מתאים בשדה התעופה [ראו סעיף 14 (א) ס"ק (1) – (3) לחוק], **נקבעה בסעיף 14(ב) חובת יידוע ייחודית, הניצבת על נדבך גבוה יותר, והמכוונת כלפי אותם נוסעים שטיסתם כבר הפכה לטיסה שמתקיימת לגביה "עילה מזכה", היינו הם נקלעו כבר למצב ביש מבחינתם של הקדמת, עיכוב או ביטול הטיסה..."** גם בדברי ההסבר להצעת החוק יש התייחסות נפרדת לחובה הכללית של מפעיל הטיסה ליידע את הנוסעים על זכויות שונות עוד בטרם היווצרות העילה המזכה ולחובה הספציפית המחייבת אותו למסור מסמך לנוסעים שהתקיימה לגביהם העילה המזכה, המפרט את זכויותיהם: "הסעיף נועד לסייע לנוסע לממש את זכאותו להטבות לפי החוק המוצע: מפעיל טיסה ומארגן יחויבו להציג באופן בולט במקום עסקם, וכן באתר האינטרנט שלהם, אם קיים, מודעה המפרטת את זכויות הנוסע לפי החוק המוצע במקרה של סירוב העלאה לטיסה, עיכוב טיסה וביטול טיסה... **נוסף על כך מוצע לחייב מפעיל טיסה ומארגן למסור לכל נוסע שלא עלה לטיסה שלגביה הונפק לו כרטיס טיסה מסמך המפרט את זכאותו להטבות**" (דברי ההסבר לסעיף 12 להצעת החוק, שעניינו היה ב"חובות יידוע וגילוי", ההדגשות שלי – י.ק.)".

ת"צ (מחוזי מרכז) 46233-02-17 **הלל עקיבא ברק נ' אל-על נתיבי אויר לישראל בע"מ** (נבו 15.5.2022)

35. יתירה מכך וכאמור, בעוד שבמסמך שנמסר בשדה התעופה אין פירוט של ההטבות להן זכאים הנוסעים לפי החוק, מעיון באתר האינטרנט של המשיבה עולה כי כל הזכויות של הנוסעים מפורטות בו, באופן המביא כאמור למסקנה שהמשיבה יודעת ומבינה היטב איזה מידע היא חייבת לפרסם לפי החוק, אך נמנעת מלעשות כן בזמן אמת.

התביעה מעוררת שאלות מהותיות משותפות של משפט ועובדה:

36. סעיף 4 (א) וסעיף 8 (א) 1 לחוק תובענות ייצוגיות קובעים שיש להראות כי בין המבקש לבין הקבוצה המיוצגת קיימות שאלות מהותיות משותפות של עובדה ומשפט.

37. במקרה דנן אין כל ספק כי גם תנאי זה מתקיים, שכן לא רק שהמסמך שנמסר בשדה התעופה הוא מסמך גנרי, אלא שגם מתשובת המשיבה מיום 18.7.23 נלמד שמדובר במדיניות קבועה:

10

"ניכר הפער שבין טענה על אודות **מדיניות או אופן התנהלות** שנוקט בה עוסק, שיש בה משום הפרת הדין, לבין טענה על כך שהוא מרבה לטעות, באופן נקודתי, ובכך מפר את הדין. **טענה מן הסוג הראשון, אם היא מוכחת כדבעי, הריהי מבססת מיניה וביה קיומה של קבוצת נפגעים – הלא היא כל הצרכנים שכלפיהם הופעלה המדיניות האמורה.**" (ע"א 2112/17 גרסט נ' 013 נטוויז'ן בע"מ, פסקה 29 (2.9.2018)).

רע"א 3608/18 **יפאורה תבורי בע"מ נ' שרונה ברמוחה שוקרון** (פורסם בנבו, 01.07.2019)

38. השאלות המשותפות העיקריות לחברי הקבוצה הינן, בין היתר:

א. האם כאשר המשיבה מבטלת טיסה (או קטע ממנה) היא מחזירה לנוסע את מלוא הסכום ששילם בעדה, לרבות עמלת סוכנות הנסיעות?

ב. האם כאשר המשיבה מבטלת את טיסת החזור (או קטע ממנה) היא משיבה לנוסע את מחצית מלוא הסכום ששילם, לרבות עמלת סוכנות הנסיעות?

ג. האם במקרה שהמשיבה מבצעת טיסה (או קטע ממנה) באיחור ו/או מבטלת טיסה (או קטע ממנה) היא מספקת לנוסע שירותי סיוע בעין?

ד. האם במקרה שהמשיבה מבצעת טיסה (או קטע ממנה) באיחור ו/או מבטלת טיסה (או קטע ממנה) היא מוסרת לנוסע מסמך המפרט את זכויותיו לפי החוק?

קיימת אפשרות סבירה שהתובענה תוכרע לטובת חברי הקבוצה:

39. סעיף 8 א (1) לחוק תובענות ייצוגיות קובע, כי בקשה לאישור תובענה כייצוגית תתקבל אם ימצא שקיימת אפשרות סבירה כי התובענה תתקבל.

40. כמפורט לעיל, ביד המבקש עילות תביעה מוצדקות ולבטח קיימת אפשרות סבירה שהן תתקבלנה.

תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת:

41. סעיף 8 א (2) לחוק תובענות ייצוגיות קובע, כי יש להראות שתובענה ייצוגית הינה הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת.

42. בענייננו עסקינן בקבוצה גדולה מאוד שזהותם אינה ידועה וממילא לא ניתן לאגד את חברי הקבוצה לשם הגשת תובענה רגילה, מה גם שקרוב לוודאי שחלק ניכר מחברי הקבוצה כלל לא מודע לכך שהמשיבה מקפחת אותו.

43. התובענה לא מצריכה עריכת בירור ספציפי לגבי כל אחד מחברי הקבוצה בנפרד, שכן מסכת העובדתית והמשפטית זהה לכולם.

11

קיימת אפשרות סבירה שעניינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בדרך הולמת ובתום לב:

44. המבקש וב"כ נכונים להשקיע מזמנם וממרצם על מנת לנהל את ההליך בדרך הולמת ולטובת חברי הקבוצה.

45. קיימת חפיפה מוחלטת בין האינטרס של המבקש לבין האינטרס של כלל חברי הקבוצה, באופן שהצלחת המבקש בתובענה משמעותה הצלחת חברי הקבוצה.

46. אין כל ספק כי התובענה, המבוססת על מספר עילות, הוגשה בתום לב על ידי המבקש.

הסעדים הנתבעים:

סעד כספי:

47. בית המשפט הנכבד מתבקש לחייב את המשיבה לשלם למבקש את הסך של סך של 4,096 ₪ ולחילופין את הסך סך של 873 ₪.

48. בנוסף, התנהלות המשיבה ובכלל זה ובעיקר הימנעותה למסור למבקש מסמך המפרט את זכויותיו לפיה החוק ואי מתן שירותי סיוע בעין, גרמה למבקש (כמו גם לנוסעים אחרים) נזק בלתי ממוני לרבות עגמת נפש, בסך מוערך של 200 ₪ לכל נוסע.

49. אין באפשרות המבקש לאמוד את הנזק שנגרם לכלל חברי הקבוצה מאחר והוא הוא אינו יודע מה גודלה. לאור היקף פעילותה של המשיבה ובשים לב לסכום הנזק הפוטנציאלי לכל נוסע, להערכת המבקש סכום הנזק הוא בגדר סמכותו של בית משפט נכבד זה.

צווי עשה:

50. בית המשפט הנכבד מתבקש ליתן צווי עשה למשיבה במסגרתם להורות לה:

א. במקרה של ביטול טיסה (או קטע ממנה) על ידי המשיבה– להשיב לנוסע את כל הסכום ששילם בעד הכרטיס, לרבות עמלת סוכנות הנסיעות.

ב. במקרה של ביטול טיסת החזור (או קטע ממנה) על ידי המשיבה– להשיב למשיבה את מחצית הסכום ששילם עבור הכרטיס, לרבות עמלת סוכנות הנסיעות.

ג. במקרה של איחור בביצוע טיסה (או קטע ממנה) על ידי המשיבה ובמקרה של ביטול טיסה (או קטע ממנה) על ידי המשיבה – לספק לנוסעים שירותי סיוע בעין.

ד. במקרה של איחור בביצוע טיסה (או קטע ממנה) על ידי המשיבה ובמקרה של ביטול טיסה (או קטע ממנה) על ידי המשיבה – למסור לנוסע מסמך המפרט את זכויותיו לפי החוק.

12

שכר טרחה וגמול:

51. תקנה 2(א) (11) ו 2(א) (12) לתקנות תובענות ייצוגיות תש"ע 2010 קובעות כי יש לפרט במסגרת הבקשה לאישור את דרך חישוב שכר הטרחה והגמול. מוצע ומבוקש, שחישוב הגמול ושכר הטרחה, יקבעו יהיו באחוזים מהסכום שישולם לקבוצה ומרכיב ההסדרה עתידית כמפורט להלן.

52. בע"א 2046/10 **עזבון המנוח שמש נ' רייכרט** (נבו 23.5.12), נקבע ששכר הטרחה יגזר באחוזים (המפורטים בפסק הדין) מסכום הפיצוי לחברי הקבוצה. אולם, הלכה זו אינה חלה על סעדים שאינם כספיים שמתבקשים בהליך זה כגון הסדרה עתידית. לפיכך, מבוקש להביא בחשבון גם רכיב זה בעת פסיקת שכר הטרחה והגמול. כך למשל, בת"צ (ת"א) 42526-03-12, **אינטרדייט בע"מ נ' פלאפון תקשורת בע"מ** (נבו 16.6.14), לצורך קביעת סכום שכר הטרחה בגין רכיב ההסדרה העתידית, בסיס החישוב הועמד על 175% מהפיצוי לחברי הקבוצה.

53. טענות המבקש הינן חלופיות, מצטברות או משלימות הכל בהתאם לנסיבות העניין וכפי הקשרו.

54. לבית המשפט הסמכות המקומית והעניינית לדון בתביעה זו.

55. יהא זה מן הדין ומן הצדק לקבל את הבקשה.



אסף כהן, עו"ד
ב"כ המבקש

13