|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **בפני** | **כבוד השופטת בטינה טאובר** | |
| **המבקשת** | | **נסיעות ותיירות סביב כל העולם בע"מ, ח.פ. 510417041** |
| **נגד** | | |
| **המשיבה** | | **אל על נתיבי אויר לישראל בע"מ, ח.פ. 52-001714-6** |

|  |
| --- |
| **החלטה** |

**מבוא**

1. בפניי בקשת רשות ערעור על פסק דינו של בית משפט לתביעות קטנות בחיפה (כב' הרשמת הבכירה גילה ספרא-ברנע) מיום 28/01/18 בת"ק 60510-07-17 (להלן: **"בית משפט קמא"**), במסגרתו חייב בית משפט קמא את המבקשת לשפות את המשיבה בסך כולל של 4,035 ₪.

2. בחודש יולי 2017 הגישו גב' דליה קרני ומר עמנואל קרני (להלן: **"התובעים"**) כנגד אל על נתיבי אויר לישראל בע"מ (להלן: **"המשיבה"**), תביעה לתשלום פיצויים והחזר הוצאות, מכוח חוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה), התשע"ב-2012 (להלן: **"חוק שירותי תעופה"**), ומכוח החוק האירופי הרלוונטי, לרבות פיצויים לדוגמא בגין אי מתן הטבות לפי חוק שירותי תעופה.

התובעים העמידו את תביעתם על סכום של 14,933 ₪, וזאת כפיצוי בגין נזק שנטען כי נגרם להם עקב איחור של 5 שעות ו-46 דקות, בטיסה שהפעילה המשיבה מהעיר סופיה שבבולגריה לישראל.

3. בעקבות הגשת התביעה כנגד המשיבה, הגישה המשיבה הודעה לצד ג' כנגד חברת נסיעות ותיירות סביב כל העולם בע"מ (להלן: **"המבקשת"**), שהיא סוכנות נסיעות, אשר רכשה כרטיסי טיסה מהמשיבה ומכרה אותם לתובעים. המשיבה טענה, כי היא הודיעה למבקשת על האיחור בטיסה עוד ערב לפני הטיסה, בשעה 22:30 שעון ישראל, אולם משרדי המבקשת היו סגורים, ולא נמסר אמצעי התקשרות למעט מספר טלפון קווי במשרד סגור.

עוד טענה המשיבה, כי החוק האירופי אינו חל, וכי היא אינה חייבת בפיצוי לפי חוק שירותי תעופה, מאחר והיא הודיעה למבקשת אודות האיחור בטיסה מראש, והמבקשת היא שהתרשלה בלהודיע לתובעים.

4. המבקשת טענה להגנתה, כי לא התקבלה כל הודעה במשרדיה מטעם המשיבה, כי המשיבה לא הציגה אף ראייה בדבר הודעה שהגיעה בטרם הטיסה, וכי חוק שירותי תעופה, מסיר כל אחריות מסוכנות נסיעות.

**פסק דינו של בית משפט קמא**

5. בפסק דינו מיום 28/01/18 עמד בית משפט קמא על המסגרת הנורמטיבית הרלוונטית לסוגיית האיחור בהמראת טיסות, ואשר קיבלה ביטויה בחוק שירותי תעופה. בית משפט קמא ציין כי מנוסח חוק שירותי תעופה והעילות המזכות בו בפיצוי, עולה כי החוק מעניק פיצויים בגין איחורים של טיסות שהתעכבו מעל שמונה שעות, אשר באות בגדר "טיסה שבוטלה" כמשמעות הדבר בסעיף 6 לחוק שירותי תעופה, או בגין טיסות שהתעכבו מעל לחמש שעות ועד לשמונה שעות, ואשר באות בגדר "טיסה שהמריאה באיחור" כמשמעות הדבר בסעיף 7 לחוק שירותי תעופה, כאשר במקרה זה יהיה הנוסע זכאי להטבות, השבת התמורה או כרטיס חלופי. בית משפט קמא ציין, כי פרשנות חוק שירותי תעופה אינה יכולה להוביל למסקנה לפיה ניתן לפנות לדינים אחרים לקבלת פיצוי בגין עיכוב בטיסה, ומכאן, דחה בית משפט קמא בקשת התובעים לפסוק להם פיצויי מכוח החוק האירופי.

6. לגופו של עניין, ציין בית משפט קמא כי המחלוקת המרכזית בתיק נוגעת לעניין ההודעה ששלחה המשיבה למבקשת בקשר לאיחור בטיסה, ובמיוחד באשר לשאלה על מי מוטלת האחריות להודיע לתובעים על העיכוב שאירע. בעניין זה עמד בית משפט קמא על הקשר המשולש שנוצר בין הלקוח (התובעים) – הסוכן (המבקשת) - ספק השירות (המשיבה), וציין, כי בקשר זה נהנית המבקשת מעמלה על שירותיה כסוכן, וניצבת מול המשיבה, שהיא ספקית השירות ב"נעלי" התובעים, כלקוח. על רקע האמור, צוין כי המבקשת היא במעמד של יותר מאשר "מתווך" או "שלוח", ובאופן שמסיר את החובה מעל המשיבה לעקוף את מי שרכש אצלה את הכרטיסים במקור (המבקשת), ולברר עם התובעים האם הם אכן יודעים על השינוי בזמן הטיסה. בנסיבות אלה, קבע בית משפט קמא, כי האחריות להודיע לתובעים על השינוי במועד הטיסה, מוטלת במקרה הנדון על המבקשת, בהיותה סוכנת הנסיעות, שמכרה לתובעים את כרטיסי הטיסה, זאת בתנאי שהמבקשת קיבלה הודעה על העיכוב בטיסה מאת המשיבה.

7. בנוסף, ציין בית משפט קמא כי לאחר שמיעת נציגי המבקשת והמשיבה, התרשם בית משפט קמא כי המשיבה שלחה לכל היותר, הודעה למבקשת ביום 29/06/17 בשעה 18:43 זמן זולו, שעה 22:34 זמן ישראל, דרך מערכת אמדאוס, ואין כל אסמכתא על משלוח דוא"ל לאחת משתי הכתובות, שנמסרו על ידי המבקשת למשיבה או כי בוצעה שיחת טלפון. בהקשר זה, קבע בית משפט קמא כי המשיבה התרשלה באי משלוח הודעה למעט דרך מערכת "אמדאוס" למבקשת או לנוסעים, ובאי עמידה על קבלת פרטי הנוסעים לצורך משלוח מסרונים. מנגד נקבע כי המבקשת התרשלה אף היא באי מסירת מספרי הטלפון של הנוסעים, או כל מספר טלפון זמין, שניתן להודיע בו הודעות דחופות בשעות שאינן שעות עבודת המשרד, כאשר מסירת כתובות דוא"ל, שהמשיבה לא עשתה בהן שימוש מהווה עמידה חלקית בחובתה של המבקשת. בעניין זה דחה בית משפט קמא טענת נציג המבקשת לפיה על המשיבה לסרב להנפיק כרטיסי טיסה אם לא נמסרו לה כל פרטי הנוסעים. נקבע כי לאור כניסתו לתוקף של חוק שירותי תעופה, האחריות של המבקשת הינה כלפי המשיבה. על כן, החליט בית משפט קמא לחלק את האחריות לנזק שנגרם לתובעים בגין העיכוב בטיסה בין המבקשת למשיבה בחלקים שווים.

8. בעקבות קביעת בית משפט קמא כי המבקשת והמשיבה אחראיות לנזק שנגרם לתובעים בגין האיחור בטיסה, נפנה בית משפט קמא לקביעת נזקם של התובעים. בעניין זה, פסק בית משפט קמא סך של 600 ₪ בגין הוצאות הנסיעה במונית מיוחדת משדה התעופה בן גוריון לחיפה, שהתובעים נאלצו לקחת לאור נחיתת הטיסה לאחר או בסמוך לכניסת השבת; סך של 300 ₪ בגין אי מתן שירותי סיוע, לרבות, מזון, משקאות ושירותי תקשורת בזמן ההמתנה לטיסה, והפרת חובת גילוי על פי סעיפים 7(א) ו-14(ב) לחוק שירותי תעופה; סך כולל של 6,000 ₪ פיצויים לדוגמא (בחלקים שווים בין התובעים). בנוסף נקבע כי המשיבה תשלם לתובעים את אגרת המשפט היחסית לסכום שנפסק, בסך של 70 ₪ והוצאות משפט בסך של 500 ₪. הסכום הכולל שנקבע כי המשיבה תשלם לתובעים, הועמד אם כן על סך כולל של 7,470 ₪. לצד זאת, וחרף מסקנות בית משפט קמא לעניין חלוקת האחריות בין המבקשת למשיבה, נקבע כי המבקשת תשפה את המשיבה במחצית מהסכום שנקבע, ובסך של 4,035 ₪.

**תמצית טענות הצדדים**

9. המבקשת מיאנה להשלים עם פסק דינו של בית משפט קמא, והגישה את בקשת רשות הערעור דנן, במסגרתה טענה, כי התוצאה אליה הגיע בית משפט קמא בעניינה של המבקשת הינה תוצאה שגויה מהיסוד, שמחייבת את התערבות ערכאת הערעור.

לטענת המבקשת, טעה בית משפט קמא בקביעתו כי המבקשת התרשלה, זאת לאור קביעתו כי המבקשת מסרה מספר טלפון של משרדיה למשיבה. לשיטת המבקשת, המשיבה היא שבחרה שלא להשתמש במספר הטלפון שנמסר לה על מנת להודיע על העיכוב בזמן הטיסה, הגם שמדובר במספר טלפון המאויש 24/7, ובאופן שמקים אף ספק אם המשיבה הייתה משתמשת במספרי הטלפון של הנוסעים ככל שאלה היו נמסרים לידיה.

עוד טענה המבקשת, כי טעה בית משפט קמא עת הכניס שלא בצדק את המבקשת בנעלי המשיבה, תוך הסתמכות על חוק שירותי תעופה. נטען, כי ממקרא לשון החוק ניתן ללמוד, בצורה ברורה שאינה משתמעת לשתי פנים כי "פיצויים לדוגמא" חלים על מפעיל הטיסה, קרי חברת התעופה, או המארגן קרי גורם שחכר מטוס מחברת התעופה. נטען כי המבקשת אינה עונה על אף אחת משתי ההגדרות, ולכן לא היה מקום לחייבה להשתתף בתשלום הפיצויים לדוגמא שנפסקו לזכות התובעים, בפרט, שעה שאין חולק כי בניגוד למשיבה, המבקשת לא ידעה על המתרחש בשדה התעופה בסופיה, ולא הייתה מודעת לרשלנות המשיבה ואי מילוי התחייבויותיה כלפי נוסעיה.

מאותה סיבה נטען, כי שגה בית משפט קמא, כאשר חייב את המבקשת לשפות את המשיבה במחצית התשלום שנקבע כהוצאות מונית אותה הוציאו התובעים מכיסם היות ושירותי התחבורה הציבורית לא פעלו עקב כניסת השבת.

לבסוף טענה המבקשת, כי טעה בית משפט קמא בקביעת סכום השיפוי שהוטל על המבקשת, שכן חישוב קל מראה כי על המשיבה הושתו 46% בלבד מהסכום הפסוק ואילו על המבקשת הושתו 54% מהסכום, קרי 8% יותר ממה שהוטל על המשיבה.

10. המשיבה סבורה כי דין בקשת רשות הערעור להידחות, ובעניין זה סומכת המשיבה ידיה על פסק דינו של בית משפט קמא, בהיותו מבוסס על ממצאים עובדתיים של בית משפט קמא, שככלל אין דרכה של ערכאת הערעור להתערב בהם, בייחוד כאשר מדובר בפסק דין של בית משפט לתביעות קטנות.

עוד טענה המשיבה, כי המבקשת העלתה לראשונה במסגרת בקשת רשות הערעור טענה עובדתית חדשה שלא הועלתה בפני בית משפט קמא, ולפיה מספר הטלפון הקווי שמסרה היה מאויש במשך כל היום על ידי אנשי צוות של המבקשת. נטען, כי נתון זה מעולם לא נטען, לא הוצג וממילא לא הוכח, ולכן אין מקום לשמוע את הטענה בדבר איוש הטלפון, בהיותה הרחבת חזית אסורה. הוסיפה המשיבה וטענה בעניין זה, כי ממילא טענת המבקשת לעניין איוש מספר הטלפון שנמסר עומדת בסתירה לדברים שנאמרו בדיון שהתקיים בפני בית משפט קמא, על ידי נציג המבקשת, מהם ניתן ללמוד, כי בשעה 22:30 שעון ישראל לא היו עובדים במשרדי המבקשת.

המשיבה חלקה גם על טענת המבקשת כי הפיצויים לדוגמא צריכים היו לחול אך ורק על המשיבה. בהקשר זה טענה המשיבה, כי בניגוד לטענות המבקשת בעניין, חובתו של סוכן הנסיעות כלפי לקוחותיו מעוגנת הן בחוק שירותי תיירות, הן בתקנות שירותי תיירות (חובת גילוי נאות), תשס"ג-2003 שהותקנו מכוח החוק והן בשורה ארוכה של פסקי דין, לרבות: בר"ע (מחוזי ת"א) 2487/01 **Fly Less בע"מ נ' מיקי פז** (29/08/02); ת"ק (ראשל"צ) 290/07 **ניסים שלומית נגד הדקה התשעים בע"מ** (21/03/07).

**דיון והכרעה**

11. לאחר שעיינתי בבקשת רשות הערעור, בתשובת המשיבה לבקשה וכן בתיק בית משפט קמא, ומתוקף סמכותי מכוח תקנה 410 לתקנות סדר הדין האזרחי, תשמ"ד-1984, אני מחליטה לקבל את הבקשה, לדון בה כבערעור, ולגופו של עניין לדחות את הערעור ברובו, למעט בכל הנוגע לתיקון סכום השיפוי הכולל שנפסק על ידי בית משפט קמא, כפי שיפורט להלן.

12. אין צורך להכביר מילים, כי מטרתו של בית המשפט לתביעות קטנות היא לאפשר הליך מהיר ושאינו יקר לתביעות בסכומי כסף קטנים ולמנוע מהפונים את הקשיים הכרוכים בהגשת תביעה במערכת המשפט המקובלת. תכלית זו הביאה גם לפיתוח שיטת דיון יעילה ומהירה, לצמצום הדרישות הפורמאליות ולפישוט ההליכים המקובלים בערכאות השיפוט הרגילות. כך למשל, לא אפשר המחוקק, ככלל, ייצוג בעלי הדין בבית המשפט לתביעות קטנות, כאמור בסעיף 63 לחוק בתי המשפט [נוסח משולב], התשמ"ד-1984 (להלן: **"חוק בתי המשפט"**), למעט ברשות ומטעמים מיוחדים שיירשמו. כמו כן, נקבעה גישה גמישה לראיות ולסדרי דין, כאמור בסעיף 62 לחוק בתי המפשט ובתקנה 9 לתקנות שיפוט מהיר בתביעות קטנות, התשל"ז-1976.

13. הגמישות בה דגל המחוקק בכל הנוגע לסדרי הדין הנהוגים בתביעות קטנות משקפת למעשה את המשקל המשמעותי שניתן להכרעת בית המשפט לתביעות קטנות, שבפניו נדון העניין, ואת הצורך במימוש התכלית הייחודית של הליך התביעה הקטנה, המיועד כאמור להיות הליך יעיל ומהיר, שבדרך כלל מתחיל ומסתיים בפרק זמן קצר - בהחלטת הערכאה המבררת. לאור ייחודו של ההליך כמתואר לעיל, נקבע כי בקשת רשות ערעור על פסק דין של בית משפט לתביעות קטנות לא תתקבל כדבר שבשגרה, אלא אך במקרים בהם נפלה טעות בולטת בפסק הדין, לבל תסוכל מטרת הקמתו של בית המשפט לתביעות קטנות. ראה: רת"ק (ב"ש) 14258-11-12 **פרויס הסגיל והדי נ' יעקב תקשורת** (17/01/13).

14. בענייננו, אין מחלוקת כי היה עיכוב בטיסת התובעים משך 5 שעות 46 דקות, וכי הן המבקשת והן המשיבה לא הודיעו לתובעים על העיכוב בזמן הטיסה. מכאן, צדק בית משפט קמא כאשר קבע כי התובעים זכאים לפיצוי מכוח חוק שירותי תעופה, ונפנה לבחון את אחריות המשיבה והמבקשת לפיצוי התובעים על נזקם. בהקשר זה קבע בית משפט קמא לאחר שבחן את טענות הצדדים ואת הראיות שהובאו בפניו כי המבקשת והמשיבה אחראיות באופן שווה לנזק שנגרם לתובעים עקב העיכוב בטיסה, זאת, לאחר שהתברר בפניו כי המבקשת התרשלה בכך שלא מסרה למשיבה מספר טלפון זמין של משרדיה לאחר שעות העבודה או את מספרי הטלפון הישירים של נוסעיה והסתפקה במתן שתי כתובות דוא"ל ומספר טלפון זמין במהלך שעות העבודה, ואילו המשיבה התרשלה בכך שהסתפקה במשלוח הודעה דרך מערכת אמדאוס ולא הוכח כי עשתה שימוש בכתובות הדוא"ל שנמסרו לה.

15. ממקרא הערעור שהגישה המבקשת עולה כי זה נסוב רובו ככולו כנגד קביעותיו העובדתיות של בית משפט קמא ומסקנותיו מן הראיות שהובאו בפניו לעניין אחריותן של המבקשת והמשיבה לנזק שנגרם לתובעים עקב העיכוב בטיסה. כידוע, אין זה מדרכה של ערכאת הערעור להתערב בממצאים עובדתיים, לא כל שכן בהליך המתנהל בתביעות קטנות אלא במקרים חריגים, בהם נפלה בפסק הדין טעות היורדת לשורשו של עניין.

16. סבורני, כי המקרה הנדון אינו נמנה על המקרים החריגים המחייבים התערבות של ערכאת הערעור בקביעת האחריות בין המבקשת והמשיבה. פסק דינו של בית משפט קמא לעניין חלוקת האחריות בין המבקשת והמשיבה מנומק ומבוסס היטב על חומר הראיות שהוצג בפניו. ממצאיו העובדתיים של בית משפט קמא מעוגנים בראיות שהונחו בפניו ותומכים במסקנה אליה הגיע בית משפט קמא. כך ובניגוד, לטענות המבקשת, אין ספק כי מחובתה של המבקשת כסוכנת נסיעות אשר ביצעה את הזמנת הטיסות היה ליידע את התובעים בדבר שינוי המועד של הטיסה, ומשלא עשתה כן, אחראית היא במחדליה, ולו באופן חלקי כפי שנקבע על ידי בית משפט קמא לנזקיהם של התובעים.

17. בנסיבות אלה, אין לקבל טענת המבקשת כי היה על המשיבה והיא בלבד ליידע את התובעים על שינוי מועד הטיסה, שכן המבקשת היא זו שהייתה בקשר עם התובעים, והיא זו שסיפקה את כרטיסי הטיסה לתובעים ומסרה במסגרת פרטי ההתקשרות עם הנוסע את מספר הטלפון הקווי של סוכנות הנסיעות. יפים לעניין זה, דברים שנקבעו ברת"ק 27128-0-10 **מרים ברנשטיין נ' הדקה ה-90 בע"מ** (24/11/10):

**"מוטלת על סוכנות הנסיעות החובה להבטיח כי הלקוח יקבל את השירות שרכש ועל ספק השירות מוטלת החובה לספק ללקוח את השירות שנרכש עבור הלקוח ולהיות אחראי גם כלפיו בנוגע לדחיות בלתי סבירות במועדי הטיסה (לעניין החובות המוטלות על סוכן נסיעות וכן על הספק ר'** [**ח"א (י-ם) 804/07**](http://www.nevo.co.il/case/2498084)  **דיזנהויז יוניתורס נסיעות ותיירות (1979) בע"מ נ' היועץ המשפטי לממשלה, [פורסם בנבו];** [**בר"ע 767/08**](http://www.nevo.co.il/case/653238) **הדקה ה-90 בע"מ נ' באירמוב, [פורסם בנבו]). חובות אלה, המוטלות על הספק, חלות גם על מארגן הטיסה, המוגדר בתקנות התעופה כמי שרכש את קיבולת המטוס לשם מכירתה לאחרים, ומהווה, למעשה, ספק הטיסה (כפי שצוין לעיל, גם סוכנות הנסיעות ראתה במארגן ספק האחראי על ארגון וביצוע חבילת הנופש)."**

18. משבחרה המבקשת למסור את מספר הטלפון הקווי של משרדה, ולא מסרה בנוסף את מספרי הטלפון הישירים של התובעים, ומשהוכח כי המשיבה שלחה למבקשת לכל הפחות הודעה במסגרת מערכת אמדאוס אודות העיכוב בטיסה, סבורני, כי לא נפל פגם בקביעת בית משפט קמא כי המבקשת אחראית ביחד עם המשיבה בחלוקה שווה ביניהן לנזק שנגרם לתובעים עקב העיכוב הטיסה. בהקשר זה, ומשנמנעה המבקשת מלהעלות בפני בית משפט קמא את הטענה כי מספר הטלפון שמסרה היה מאויש 24/7, וזו נטענה לראשונה במסגרת הערעור, באופן שלא אפשר לבית משפט קמא ללבנה, מקובלת עלי טענת המשיבה כי טענה זו מהווה הרחבת חזית אסורה שאין מקום לקבלה בשלב זה של ההליך.

19. יחד עם זאת, וממקרא פסק דינו של בית משפט קמא, עולה כי יש צדק בטענת המבקשת כי חלה טעות בחלוקת הפיצוי בין המבקשת והמשיבה.

כאמור בית משפט קמא חילק את האחריות בין המבקשת והמשיבה בחלוקה שווה. סכום הפיצוי הכולל, לרבות, אגרה והוצאות משפט, שנקבע כי על המשיבה לשלם לתובעים הועמד בסופו של יום על ידי בית משפט קמא על סך של 7,470 ₪. בנסיבות אלה, משנקבע כי המבקשת אחראית לנזק שנגרם לתובעים בחלוקה שווה עם המשיבה, הרי שעל המבקשת לשפות את המשיבה במחצית מסכום הנזק הכולל שנקבע, ובסך של 3,735 ₪ ולא בסך של 4,035 ₪ כפי שנקבע בפסק הדין.

נראה כי מחמת טעות, הוסיף בית משפט קמא לסכום שהמבקשת חויבה לשלם למשיבה, סך של 50 ₪ כאגרה ו- 250 ₪ הוצאות משפט, שכבר היו מגולמות בסכום הכולל שנפסק. על כן, יש לתקן את סכום השיפוי שנקבע כי על המבקשת לשלם למשיבה, כך שזה יעמוד על סכום כולל של 3,735 ₪.

**סוף דבר**

20. סיכומו של דבר, סבורני כי דין הערעור ברובו להידחות, למעט בכל הנוגע לתיקון סכום השיפוי שנקבע כי המבקשת תשלם למשיבה, ובאופן שזה יעמוד על סכום של 3,735 ₪ במקום 4,035 ₪ שנקבעו בפסק דינו של בית משפט קמא.

21. בנסיבות העניין, לא ייעשה צו להוצאות.

22. **המזכירות תחזיר את סכום העירבון שהופקד בקופת בית משפט, ככל שהופקד, לידי המבקשת באמצעות בא כוחה.**

23. **המזכירות תמציא העתק פסק הדין לצדדים.**

ניתנה היום, כ"ז ניסן תשע"ח, 12 אפריל 2018, בהעדר הצדדים.

