



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 2703-07 גומבינר אריה נ' אופיר טורס בע"מ

בפני כב' השופט יהודה פרגו – שופט בכיר

התובע גומבינר אריה

נגד

הנתבעת אופיר טורס בע"מ

פסק דין

1. נושא הדיון:

בפניי בקשה לאישור תובענה ייצוגית בהתאם לחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו – 2006 (להלן: "החוק").

לטענת המבקש, במהלך חודש אוגוסט 2005, הוא ביקש לצאת לחופשה משפחתית באירופה. בחיפושיו באינטרנט אחר החופשה המתאימה, הוא נחשף לפירסום של המשיבה אודות חבילות תיור באירופה, ובכללה "חבילת נופש" לבודפשט, במחיר של 609 דולר לאדם (להלן: "חבילת הנופש").

לטענתו, המשיבה הטעתה את לקוחותיה ובניגוד להוראות סעיפים 2 ו-17 ד' לחוק הגנת הצרכן, פרסמה פרסום מטעה, שאינו כולל את "המחיר הכולל" של "חבילת הנופש" אותה היא מכרה ללקוחותיה. לטענתו, המשיבה נמנעה מלכלול בפרסומיה באתר האינטרנט, תשלום נוסף בסך 18 דולר לנוסע בגין הטיפול ב"חבילת הנופש" שהוזמנה באמצעות אתר האינטרנט של המשיבה.



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 2703-07 גומבינר אריה נ' אופיר טורס בע"מ

המשיבה, דוחה את הנטען, בין השאר מהנימוקים הבאים:

- לא הייתה הפרה של הוראות החוק.
- הפרסום היה כדון.
- "דמי הטיפול" הופיעו ב-פירסום באתר האינטרנט, במסגרת הפרק: "תנאים והגבלות".
אין יחיד או "קבוצה", אשר הזמינו "חבילת נופש" באמצעות אתר האינטרנט, אשר לא נחשפו למידע שהופיע בפירסום, כי בתוספת למחיר "חבילת הנופש", ייגבו 18 דולר "דמי טיפול", עבור כל נוסע, הגם שבפועל לא נגבו דמי טיפול אלו, מלקוח שהזמין את "חבילת הנופש" שפורסמה באתר האינטרנט.
- "דמי הטיפול" לא היו חלק מ"חבילת הנופש". "דמי הטיפול" נגבו רק במקרים בהם הזמין הלקוח "חבילת נופש" שונה מ"חבילה הנופש" שפורסמה באתר האינטרנט; ובאם היה טיפול מיוחד בהזמנת "חבילת נופש" זו.
היה גילוי מלא, בשלב הטרם חוזי והחוזי, על החיוב בתשלום "דמי הטיפול".
באותם מקרים, בהם היה חיוב של "דמי טיפול", נציג המכירות חזר על תנאי זה, בשיחת הטלפון הראשונה, אשר התנהלה עם הלקוח, המזמין.
החיוב בדמי טיפול נעשה, רק לאחר שהלקוח, המזמין, אישר את ה"מחיר הכולל" של העסקה, לרבות את "דמי טיפול".
- למבקש אין עילת תביעה אישית.
המבקש נחשף לפרסום המלא באתר האינטרנט, הכולל "דמי טיפול".
המבקש אינו יכול להסתמך על הפרסום שהיה באתר האינטרנט, באשר המבקש הזמין "חבילת נופש" שונה מ"חבילת הנופש" שפורסמה באתר האינטרנט, אשר חייבה טיפול מיוחד.



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 2703-07 גומבינר אריה נ' אופיר טורס בע"מ

למבקש נאמר במפורש, בשיחת הטלפון הראשונה ועוד בטרם הוא ביצע את הזמנת "חבילת הנופש", כי יהיה עליו לשלם "דמי טיפול". החיוב נעשה רק לאחר שהמבקש נתן את הסכמתו ל"מחיר הכולל" של העיסקה, לרבות "דמי טיפול".

אין איסור לגבות "דמי טיפול".

כפועל יוצא, למבקש לא נגרם כל נזק מן הפרסום באינטרנט, כנטען על ידו.

המבקש אינו נמנה ואינו יכול לייצג מי מבין יחיד "הקבוצה" אשר הסתמכה על הפרסום "באתר האינטרנט", והזמינה, באמצעות האינטרנט, את אותה "חבילת נופש" שפורסמה. בוודאי כאשר "קבוצה" זו לא חויבה ב"דמי טיפול" ולא נגרם לה הנזק הנטען ע"י המבקש.

2. הוראות החוק ויישומן:

סעיף 4(א)(1) לחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006, קובע לאמור:

"(א) אלה רשאים להגיש לבית המשפט בקשה לאישור תובענה ייצוגית כמפורט להלן:

(1) אדם שיש לו עילה בתביעה או בענין כאמור בסעיף 3(א), המעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל החברים הנמנים עם קבוצת בני אדם – בשם אותה קבוצה;"

"אין פלוני זכאי לפתוח בהליך של תובענה ייצוגית אלא אם הוא עצמו מחזיק באמתחתו שלו זכות תביעה אישית"

(כב' השופט חשין בדנ"א 5712/01, ברזני נ. בזק חברה ישראלית לתקשורת בע"מ, פד"י (6) 385, 403 (להלן: "פס"ד ברזני").



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 2703-07 גומבינר אריה נ' אופיר טורס בע"מ

בענייננו, מבסס התובע את בקשתו, על סעיפים 2 ו-17 ד' לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981.

2. איסור הטעיה

א. לא יעשה עוסק דבר - במעשה או במחדל; בכתב או בעל פה או בכל דרך אחרת, לרבות אחר מועד ההתקשרות בעסקה - העלול להטעות צרכן בענין מהותי בעסק (להלן הטעיה)...

...

17ד. פרסום ונקיבה של מחירי נכסים ושירותים

לא יפרסם עוסק ולא ינקוב, במפורש או במשתמע, מחיר של נכס או של שירות המוצע לצרכן, אלא אם כן הוא המחיר הכולל בלבד ורק במטבע ישראלי"

הגדרת "המחיר הכולל" מצויה בסעיף 17 א':

17 א. הגדרות

לענין פרק ד' בפרק זה, "המחיר הכולל" - מחיר הכולל את סך כל התשלומים בעבור נכס או שירות ואת סך כל המסים החלים עליהם או על מכירתם והנגבים על ידי עוסק, לרבות -

- (1) מס ערך מוסף, אגרות או תשלומי חובה;
- (2) כל תשלום אחר הנלווה לרכישת אותו נכס או שירות, בלי שניתנת לצרכן אפשרות מעשית לוותר עליו במסגרת העסקה.

בהתאם לסעיף 31 לחוק הגנת הצרכן, הפרה של הוראות סעיפים 2 שבפרק ב' ו-17 שבפרק ד' של החוק, דינן כדין עוולה לפי פקודת הנזיקין.

31. פיצויים

א. דין מעשה או מחדל בניגוד לפרקים ב, ג, ד או ד(1) כדין עוולה לפי פקודת הנזיקין א(1) הזכות לסעדים בשל עוולה כאמור ניתנה לצרכן שנפגע מהעוולה..."



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 2703-07 גומבינר אריה נ' אופיר טורס בע"מ

בע"א 458/06 שטנדל נ. חברת בזק בינלאומי בע"מ ואח' תק-על 2009(2), 1267, (להלן: "פס"ד שטנדל") מסכם בית המשפט את הדרוש על מנת שתקום לצרכן עילת תביעה נגד עוסק, על פי סעיף 2 לחוק הגנת הצרכן:

"על מנת שתקום לצרכן עילת תביעה נגד העוסק בגין הפרת 'איסור ההטעיה', נדרשים שלושה מרכיבים: על הצרכן להראות שהעוסק הפר את החובה שב'איסור ההטעיה'; כי הוא נפגע מהפרת החובה; וכי קיים קשר סיבתי בין הפרת האיסור הקבוע בסעיף 2 (א) לחוק הגנת הצרכן ובין הפגיעה".

(ראה לעניין זה גם "פס"ד ברזני" דלעיל).

התובענה הייצוגית היא אמנם כלי רב ערך לאכיפת הוראותיו המהותיות של חוק הגנת הצרכן, אולם, לא תותר הגשת תובענה ייצוגית רק כדי לתקן הפרה נטענת של חוק הגנת הצרכן או כל חוק אחר, מקום שלמבקש אין עילת תביעה אישית, או שתביעתו האישית, אינה עומדת בקריטריונים המפורטים בסעיפים 3,4,8 לחוק תובענות ייצוגיות.

הדרך לתקן הפרות אלו, באם הן קיימות, היא במישור המנהלי או הפלילי-עונשי.

(ראה "פס"ד ברזני" ו"פס"ד שטנדל").

בענייננו, נוכח הראיות שהובאו בפניי, הגעתי למסקנות הבאות:

- תביעת המבקש, אינה עומדת בקריטריונים המאפשרים לו להגיש תובענה ייצוגית בשם ה"קבוצה" אותה הוא ביקש לייצג.
- למבקש אין עילת תביעה אישית.
- המבקש הזמין, באמצעות הטלפון, "חבילת נופש" שונה מ"חבילת הנופש" אשר פורסמה באתר האינטרנט של המשיבה.
- הפרסום באתר האינטרנט, לא הפר את חוק הגנת הצרכן.



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 2703-07 גומבינר אריה נ' אופיר טורס בע"מ

- הפרסום לא גרם נזק למי מהלקוחות אשר הסתמך על הפרסום והזמין באמצעות האינטרנט את "חבילת הנופש" אשר פורסמה.
- המבקש אינו נמנה ואינו יכול לייצג את "הקבוצה" אשר הסתמכה על הפרסום והזמינה באמצעות האינטרנט את "חבילת הנופש" שפורסמה, בוודאי כאשר לא הוכח כי ליחידי "קבוצה" זו, נגרם נזק כלשהו.

3. הפרסום:

הזמנת "חבילת הנופש" על ידי המבקש היתה בחודש יולי 2005, באמצעות הטלפון. בבקשה, בתצהירים ובעדותו בבית המשפט, לא מציין המבקש את התאריך המדויק בו הוא נחשף לפרסום באתר האינטרנט. לבקשה ולתצהירים, לא צירף המבקש את הפרסום אליו הוא נחשף. הפרסום אשר צורף לבקשה, אינו הפרסום אליו נחשף המבקש. הפרסום שצורף, הוא מיום 4.12.2007, בעוד שהפרסום נשוא הבקשה הוא מחודש יולי 2005. הבקשה לאישור התובענה הייצוגית הוגשה רק ביום 5.12.2007, כשנתיים וחצי לאחר הפרסום נשוא הבקשה. בעדותו בבית המשפט, לא יכול היה מר וקסמן לאשר, כי הפרסום מיום 4.12.2007 (נספח ג'), זהה לפרסום אליו נחשף המבקש בשנת 2005. עיון במסמכים שצורפו כנספחים ג', ד', מלמד כי אין גם התאמה בין המסמכים, היות והם לא הופקו באותו יום. נספח ג' הופק ביום 4.12.2007 בחסר. הופקו רק עמודים 4-2. עמ' מס' 1 חסר. נספח ד' הופק בחסר, ביום 12.11.2007. הופקו רק העמודים המתייחסים ל"תנאים והגבלות".



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 2703-07 גומבינר אריה נ' אופיר טורס בע"מ

בעדותו בבית המשפט העיד מר וקסמן:

"הדף שאתה מציג בפניי הוא דף משנת 2007 - חסר פה החלק העליון של הדף שבו מופיע מספר הטלפון שבכותרת לפחות פעם אחת. הוא מופיע לפחות מעל ל-3. ב-2005 הייתי באותו תפקיד... הופיע מספר הטלפון אך אני לא יודע כמה פעמים, לפחות פעם אחת.

...

ש. נספח ג' לתצהיר הוא הראשון שרואים כשנכנסים לאתר האינטרנט.
ת. איני יכול לאשר דבר כזה. הדף משתנה בקצב מהיר, מחירי החבילה עשויים להשתנות מספר פעמים ביום".

עת מבסס המבקש את בקשתו על פרסום שלטענתו הוא פרסום מטעה ואסור על פי חוק, עליו לצרף את הפרסום המלא לאותה העת (יולי 2005), הוא הפרסום עליו הוא הסתמך, וממנו, כפי טענתו, הוטעה. המבקש אינו יכול לסמוך את בקשתו על פרסום שנעשה בשנת 2007, עת עסקינן בפרסום המתחלף בתדירות גבוהה. דוגמא לכך הם הנספחים ד', ה' - "תנאים והגבלות" - השונים זה מזה בפרק "נוהל הטיפול ואישור ההזמנה", הגם שהם פורסמו בהפרש זמנים של 3 שבועות זמ"ז (נספח ד' פורסם ביום 12.11.2007, נספח ה' פורסם ביום 4.12.2007).

אי הצגת הפרסום הנכון ליום ההפרה הנטענת, יש בו כדי לפגום בתשתית העובדתית נשוא הבקשה. די היה בכך כדי להסיר ולדחות את הבקשה לאישור התובענה הייצוגית כבר בשלב מקדמי זה של הדיון.

עם זאת, היות ומר וקסמן העיד בבית המשפט, כי נספח ג' שצורף, "דומה לזה שהתפרסם בשנת 2005", אתייחס לפרסום זה, בכפוף לכך, שאין זה הפרסום הנכון ליום ההפרה הנטענת; ובכפוף להערותיו של מר וקסמן כי גם הפרסום המצורף - צורף בחסר.



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 2703-07 גומבינר אריה נ' אופיר טורס בע"מ

בעמ' 2,3 לנספח ג' לבקשה, מופיעות 15 !! הצעות לשירותים שונים: **מבצעי סקי, טיולים מאורגנים, סיילים וחופשות ברחבי העולם**. ליד כל אחת מן ההצעות, מופיעה תמונה ופרטים ראשוניים וכלליים ביותר של פרטי ההצעה, לרבות מחיר.

אין כל מידע מה נאמר בעמ' 1 לפרסום. המבקש לא צירף אותו.

אף לא אחת מההצעות המופיעות בנספח ג', תואמת להצעה שפורסמה בחודש יולי 2005, קרי: חבילת נופש בבודפשט.

הפרסום המלא באתר האינטרנט, משתרע על מספר עמודים. העמודים 2, 3, הם "עמודי שער" או תוכן עניינים (להלן - "עמוד השער") המקדימים את העמודים הבאים אחריהם, בהם מופיע פירוט רב יותר של ההצעות. בין השאר: מיקומו של המלון, סוגי החדרים האפשריים, תאריכים רלוונטיים ועוד פרטים חשובים אחרים, היכולים גם להשפיע על ה"מחיר הכולל" של העסקה. בעמודים אלו מופיעים גם חלקים/פרטים אותם צריך למלא הלקוח/המזמין ולשגרם אל המשיבה.

בעמוד ה-"תנאים והגבלות", מפורטים תנאים מהותיים לעסקה, ביניהם:

"ההזמנה נמצאת בתהליך בקשה עד לאישור סופי מול חברות התעופה,

בתי המלון וספקי השירות למיניהם"

"יש לדעת, כל עוד לא אושרה ההזמנה על ידי החברה - בכתב - אין היא

מחייבת כלשהו"

"כל המחירים ניתנים לשינוי בכתב על ידי החברה וזאת עד לקבלת

אישור בכתב לביצוע ההזמנה. ממועד זה ואילך יהיה המחיר סופי".

"נוהל הטיפול ואישור ההזמנה" (ההדגשה במקור - י.פ.).

- על כל הזמנה שמתבצעת באתר האינטרנט יגבה \$18 דמי טיפול לאדם

בנוסף למחיר הנקוב".

פרטים מהותיים אלו, לרבות ה-"תנאים והגבלות", אינם יכולים להיות מפורטים ב"עמוד השער", עמוד התוכן. פרטים אלו, מופיעים בעמודים הנוספים של הפרסום, אליהם מופנה הלקוח דרך קישורית המופיעה בכל אחד מעמודי הפרסום, לרבות "עמודי השער", ביניהם קישורית המפנה לעמוד ה-"תנאים והגבלות".



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 2703-07 גומבינר אריה נ' אופיר טורס בע"מ

אין זה מקובל עלי לעיין רק בעמוד הראשון – "עמוד השער" - של הפרסום, ולא לקרוא את שאר עמודי הפרסום. בוודאי, כאשר "עמוד השער" ריק מכל תוכן של פרטים מהותיים על "חבילת הנופש" ושל "תנאים והגבלות" לצורך ביצוע ההזמנה, כאשר ברור שלא ניתן לבצע את ההתקשרות ללא המידע המצוי בעמודים אלו. עמודים אלו, מהווים חלק בלתי נפרד מהפרסום והסכם ההתקשרות בין הצדדים. מי שלא עיין בכל עמודי הפרסום ועיין רק ב"עמוד השער", אינו יכול לטעון, כי הפרסום ב"עמוד השער" הוא מטעה, ו/או, כי הוא נוגד את הוראת סעיף 17' לחוק הגנת הצרכן. יתכן והיה מקום שב"עמוד השער", בו הופיעו מחירי שירותי התיירות השונים, תירשם הערה כי יש תוספת של "דמי טיפול" בסך \$ 18 לנוסע, או נוסח דומה. אולם, אין בחסרונה של הערה זו, להפוך את הפרסום לפרסום בניגוד לסעיפים: 2 ו-17 לחוק הגנת הצרכן, באשר, תוספת "דמי הטיפול" הופיעה בצורה ברורה, באותו פרסום, ותשומת לב הלקוח הופנתה לתוספת זו מיד בשיחת הטלפון הראשונה שהתנהלה בין הלקוח לבין נציג המכירות, בטרם ביצוע ההזמנה.

מעדותו של **מר וקסמן** למדתי, כי לקוח שביצע הזמנה באמצעות אתר האינטרנט, נדרש במהלך ביצוע ההזמנה, לסמן שהוא קרא את הפרטים.

מהמבקש עצמו למדתי, כי מי שנכנס לאתר האינטרנט של המשיבה, נחשף לפרק "תנאים והגבלות", לרבות לסעיף החיוב בתשלום "דמי טיפול":

בתלונה אותה כתב המבקש למשרד התמ"ת, ביום 9.8.2005, טרם מועד הפקת החשבונית ומועד פרעונה, נאמר:

"... לאחר מילוי פרטי הנופשוני, יעד, עיר, תאריך מקבלים רשימה של מלונות הכוללים מחיר, טיסות ובתי מלון.

בתחתית הדף הראשי יש הפנה לתנאים והגבלות ושם תחת סעיף נוהל הטיפול ואישור הזמנה רשום כפי שהועתק מהאתר עצמו:

...

- על כל הזמנה שמתבצעת באתר האינטרנט יגבו \$18 דמי טיפול לאדם בנוסף למחיר הנקוב "...".

ללמדך, על ידיעתו של המבקש, את "התנאים וההגבלות", לרבות, החיוב ב"דמי טיפול" כבר בשלב ביצוע ההזמנה.



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 2703-07 גומבינר אריה נ' אופיר טורס בע"מ

זאת ועוד, הוכח בפני, כי גם מי שלא עיין בכל עמודי הפרסום, לרבות העמודים המפרטים את "התנאים וההגבלות", בהם מופיע החיוב בתשלום "דמי טיפול", נחשף לתנאים המופיעים בעמודים אלו, מיד בשיחת הטלפון הראשונה שהתקיימה עם נציג המכירות, אשר חזר אליו בעקבות הפרטים אותם הוא שיגר אל המשיבה דרך אתר האינטרנט. באותם המקרים בהם היה חיוב ב"דמי טיפול" חזר והדגיש נציג המכירות, כי על מחיר "חבילת הנופש" יש תוספת של 18 דולר "דמי טיפול". רק לאחר קבלת אישור והסכמת הלקוח ל"מחיר הכולל" של העסקה, התבצעה ההזמנה.

בעדותו בבית המשפט, אישר המבקש את הנאמר:

"ש. ...זאת אומרת שאין מצב שקיים נוסע שלא יודע בשיחה הטלפונית כמו שקיימת על כך שהוא יצטרך לשלם דמי טיפול, אם יהיה צורך לשלם דמי טיפול?

ת. נכון.

ש. גם אם קיים אדם כלשהו שלא ראה את העניין באינטרנט, בשיחה הטלפונית הראשונה הוא יודע שיהיו דמי טיפול?

ת. נכון."

תלונת המבקש היא למעשה על כך, שנגבתה ממנו תוספת של 18 דולר "דמי טיפול", מעבר למחיר שפורסם ב"עמוד השער". אין הוא טוען, כי לא ידע שיהיה עליו לשלם "דמי טיפול". הוא מלין על כך, ש"נודע לו שחברות אחרות אינן גובות דמי טיפול", בעוד המשיבה גבתה ממנו "דמי טיפול" בנוסף למחיר "חבילת הנופש" המופיע ב"עמוד השער".

מה שלא סיפר המבקש בתלונתו, כי "חבילת הנופש" אותה הוא הזמין, היתה שונה מ"חבילת הנופש" שפורסמה באתר האינטרנט, וכי הזמנתו נעשתה באמצעות הטלפון ולא באמצעות אתר האינטרנט.



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 2703-07 גומבינר אריה נ' אופיר טורס בע"מ

טענת המבקש שחברות אחרות לא גבו אותה עת דמי טיפול, לא הוכחה, וגם אינה רלוונטית לענייננו; באשר, אין כל איסור לגבות "דמי טיפול" עבור טיפול שנעשה לצורך הזמנת "חבילת נופש", בתנאי שהלקוח מודע לכך, בטרם ביצוע החיוב, וחייב זה אינו נוגד את הפרסום.

אמנם, בחודש דצמבר 2007 התקבלה אצל המשיבה החלטה לא לגבות יותר "דמי טיפול" עבור שירותי תיירות המפורסמים באתר האינטרנט; והיא הסירה חיוב זה מעמוד ה"תנאים והגבלות", אולם, הדבר נבע משיקולים עסקיים כלכליים.

בעדותו הסביר מר וקסמן:

"אכן הופיע בעבר משפט כזה שירד מהאתר והיה שם כדי למנוע ספק מקרה בו ניתן טיפול שדמי הטיפול הם כאלה והם רשומים בפרטים, אבל, מכיוון שבסופו של יום לא נגבו דמי טיפול מלקוחות שכל מה שביצעו זה מסירת פרטיהם המלאים באינטרנט ולאחר מכן ודאו את אותם הפרטים, הם חתמו על טופס והם טסו לדרכם, הבנו שמי שנפגע מאותו פרסום זה אנחנו כחברה כי אנחנו עלולים להתגלות פחות תחרותיים".

...

"ככל שהתחרות עלתה באינטרנט היינו צריכים להתאים את עצמנו לכך".

אני דוחה את טענת המבקש, כי שינוי המדיניות נעשה בעקבות התלונה אותה הוא הגיש למשרד התמ"ת כנגד המשיבה; ובעקבות ההליכים שהתנהלו נגד חברה משווקת אחרת - "הדקה ה-90".

התלונה הוגשה בחודש אוגוסט 2005, וההחלטה שהתקבלה אצל המשיבה להפסיק לגבות "דמי טיפול", היא מדצמבר 2007, קרי למעלה משנתיים לאחר הגשת התלונה. לא הוכח, כי ננקט הליך כלשהו של משרד התמ"ת נגד המשיבה, בעקבות התלונה שהוגשה.

ההליכים שהתנהלו כנגד "הדקה ה-90" התנהלו בשנים 2006-2008, על בסיס עובדות שונות מהעובדות, בתיק הנדון בפני. השפעתם, ככל שהיתה כזו, היתה מועטה.



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 2703-07 גומבינר אריה נ' אופיר טורס בע"מ

תהא הסיבה לשינוי המדיניות אשר תהא, אין בכך כדי לשנות את המסקנה, כי במועדים הרלבנטיים לבקשה הנדונה בפני, "דמי הטיפול" הופיעו במפורש בפרסום של המשיבה באתר האינטרנט, כחלק בלתי נפרד מפרסום זה; וכי אין כל איסור לגבות "דמי טיפול", בנוסף למחיר "חבילת הנופש".

כפועל יוצא, לא היתה הפרה של הוראות חוק הגנת הצרכן, כנטען על ידי המבקש.

4. נוהל הטיפול ואישור ההזמנה:

הזמנת חבילת נופש, יכולה להיעשות בשתי דרכים:

- הזמנה באמצעות אתר האינטרנט.

- הזמנה באמצעות הטלפון.

ההזמנה באמצעות אתר האינטרנט, מחייבת מעבר/דילוג בין העמודים המפורסמים באתר. המעוניין לבצע הזמנה, התבקש למלא בעמודים המתאימים פרטים מהותיים הדרושים לביצוע ההזמנה. ביניהם: פרטים על "חבילת הנופש" המבוקשת, מועדים, מספר אנשים, מספר חדרים, פרטים אישיים ואמצעי תשלום.

במהלך ביצוע ההזמנה, על הלקוח לסמן, במקום המתאים לכך, כי הוא קרא את כל הפרטים.

לאחר שמולאו הפרטים הדרושים, שוגרה ההזמנה למשיבה באמצעות האינטרנט.

לאחר שנקלטה ההזמנה אצל המשיבה, חזר נציג המכירות אל המזמין, אימת את הפרטים וחזר והפנה את תשומת לבו, לפרטים המהותיים של העסקה, ביניהם, לתשלום "דמי טיפול" בסך 18 דולר לנוסע (באותם המקרים שהיה חיוב ב"דמי טיפול"). רק לאחר שהמזמין אישר את העסקה ו"המחיר הכולל", נשלח אליו פקס' לחתימתו, המכיל את כל הפרטים שסוכם, לרבות "המחיר הכולל" של העסקה.



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 2703-07 גומבינר אריה נ' אופיר טורס בע"מ

בעדותו אומר מר וקסמן:

"אין דבר כזה לקוחות אינטרנט. גם לקוחות אינטרנט ידברו איתם מהמרכז ישלחו להם פקס שמאשר בחוזר את הפרטים שהם ביקשו ויתבקשו לחתום ולאשר את הפרטים, לוודא שאיות של השם שלהם נכון והמחיר שעומדים לחייב אותם הוא המחיר שהם יודעים עליו"

עם קבלת פקס' חתום על ידי המשיב אצל המשיבה, התבצעה ההזמנה אצל הספק בחו"ל.

החייב ב"מחיר הכולל" של העסקה, התבצע רק לאחר קבלת האישור מהספק.

הזמנה באמצעות אתר האינטרנט, של "חבילת נופש", אשר פורסמה באתר, לא חויבה בתשלום "דמי טיפול".

בעדותו הסביר מר וקסמן:

"...לא נגבו דמי טיפול מלקוחות שכל מה שביצעו זה מסירת פרטים המלאים באינטרנט ולאחר מכן ודאו את אותם פרטים, הם חתמו על טופס והם טסו לדרכם..."

....

אם לקוח נכנס לאתר האינטרנט ובתהליך ההזמנה עובר על הפרטים המופיעים באינטרנט ומסמן שהוא קרא את הפרטים כפי שהוא נדרש במהלך ביצוע מסירת פרטים באינטרנט, בפועל לא חייבנו אותו כתוצאה מהעדר טיפול נוסף.

...

ש. יש יתרון לכך שאני ממלא פרטים באינטרנט, לעומת אדם שאתה ממלא עבורו את הפרטים?

ת. בוודאי. אתה חוסך עבורי זמן עבודה, מקצר עבורי את זמן המכירה. אם אתה רוצה בדיוק את מה שהזמנת, הרי שלא נדרש זמן שכנוע. כל דבר שאנו יודעים היום שגורמים למחירים באינטרנט להיות אטרקטיביים."



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 2703-07 גומבינר אריה נ' אופיר טורס בע"מ

כדי להוכיח את הנאמר, הציג **מר וקסמן** 7 חשבוניות המבטאות עסקאות / הזמנות אשר בוצעו באותה תקופה בה בוצעה הזמנת המבקש. בכל העסקאות שהוצגו, לא נגבו "דמי טיפול". כדבריו:

"אלו דוגמאות לחשבוניות שהוצאו במהלך החודשים יולי אוגוסט בשנת 2005 שזו אותה תקופה שבה התובע רכש את השירותים. זה דוגמאות על נוסעים נוספים שנסעו דרכנו באותו מרכז הזמנות טלפוניות וניתן לראות שהם לא חוייבו בדמי טיפול. אותו שירות שהם קיבלו לא הצריך גביית דמי טיפול".

על מנת לסתור את הנאמר, הפנה ב"כ המבקש לשורה בחשבונית הנקראת SURCHARGE ("דמי טיפול") המופיעה כ"ברירת מחדל" בכל חשבונית.

בעדותו הסביר **מר וקסמן**:

"ש. כלומר בכל חשבונית מופיעה רובריקה של דמי טיפול.
ת. זה אופן הפקת החשבוניות במרכז ההזמנות הטלפוני.

...

ש. האם המלה SURCHARGE, שהיא מבטאת את דמי הטיפול מופיעה
כברירת מחדל בחשבונית?

ת. היא מופיעה. ברגע שנפתח תיק נסיעה הוא אוטומטית מחויב בדמי טיפול.
הסוכן המטפל יכול לשנות את החשבונית הזו. הוא יכול להוריד את הסך
לאפס או לבטלה והוא יכול גם להשאיר אותה.

...

ש. מי מחליט שמדובר בדבר המצריך טיפול?

ת. נציג המכירות שפועל על פי הכללים והנהלים שהוא רוכש בהכשרתו.

...

ש. לנציג המכירות יש שיקול דעת האם לחייב בדמי טיפול ואם לאו.

ת. כן".



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 2703-07 גומבינר אריה נ' אופיר טורס בע"מ

לא מצאתי כל פגם בהנפקת החשבוניות בדרך זו.

בפרק "התנאים וההגבלות" נרשם, כי על כל הזמנה שמתבצעת באתר האינטרנט ייגבו "דמי טיפול". מכאן גם הוכנה חשבונית סטנדרטית, המופקת באמצעות המחשב, המכילה שורה המופיעה כ"ברירת מחדל" - SURCHARGE.

דינה של חשבונית זו, כדין כל טופס סטנדרטי שבא להקל על המשתמש בו.

נציג המכירות, נדרש למלא חשבונית זו, בהתאם לעסקה שהוזמנה. לענייננו, להחליט אם מדובר בהזמנת "חבילת נופש" אשר בהתאם להנחיות, יש לגבות עבורה "דמי טיפול"; או, האם מדובר ב"חבילת נופש" הפטורה מדמי טיפול. זה הוא גם החלק היחידי בעסקה הנתון למו"מ, באשר מחיר "חבילת הנופש" הוא מוחלט וסופי ולא ניתן למו"מ. בעסקה שהוחלט לא לגבות עבורה "דמי טיפול", במקום המיועד לחיוב - SURCHARGE, נכתב - "0", כפי הדוגמאות שהוצגו בבית המשפט.

ואכן, כפי שעולה מהחשבוניות שהוגשו לבית המשפט, באותם המקרים בהם הוזמנה "חבילת הנופש" כפי הפרסום שהופיע באתר האינטרנט, או "חבילת נופש" שלא דרשה טיפול מיוחד, לא חויבו המזמינים ב"דמי טיפול", למרות שהמשיבה רשאה היתה לעשות כן.

המבקש לא השכיל להציג בבית המשפט דוגמאות של חשבוניות המוכיחות אחרת, כך גם לא העיד מי מחברי "הקבוצה" אותה הוא מבקש לייצג, אשר חוייב ב"דמי טיפול", למרות שהזמין באמצעות אתר האינטרנט את "חבילת הנופש" אשר פורסמה באתר זה.

בהזמנה דרך הטלפון של חופשה שהתפרסמה באתר האינטרנט, התקשר הלקוח / המזמין אל המשיבה, שוחח עם נציג המכירות, קיבל ממנו את כל הפרטים על "חבילת הנופש", לרבות "התנאים וההגבלות", ורק לאחר אישורו את תנאי העסקה ומחירה, התבצעה ההזמנה.



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 2703-07 גומבינר אריה נ' אופיר טורס בע"מ

בעדותו בבית המשפט, הסביר **מר וקסמן**, כי גם מי שהתקשר באמצעות הטלפון וביקש להזמין "חבילת נופש" תואמת את הפרסום שהופיע באתר האינטרנט, לא חוייב ב"דמי טיפול". כדבריו:

"ש. ב-2005 אני מתקשר ואומר כי ראיתי באינטרנט חבילה ללונדון ומבקש לרכוש את אותה חבילה, אשלם דמי טיפול?
ת. אם מה שאתה מבקש זה אחד על אחד, כמו שראית באינטרנט, לא תשלם דמי טיפול. אלו ההנחיות.
ש. גם בטלפון יש לי אפשרות לא לשלם דמי טיפול אם אני מפנה לחבילה ספציפית ולא מבקש דברים נוספים?
ת. נכון.

ללמדך, שלמרות שהמשיבה היתה רשאית לגבות "דמי טיפול" על כל הזמנה שמתבצעת באתר האינטרנט, בוודאי דרך הטלפון, בפועל, לא תמיד היא עשתה כן. היא עשתה זאת, רק כאשר הלקוח הזמין "חבילת נופש" שונה מ"חבילת הנופש" אשר פורסמה באתר האינטרנט, ובאם ההזמנה דרשה טיפול מיוחד.

בעדותו הסביר **מר וקסמן**:

"דמי טיפול נגבים באותם מקרים שבהם נדרש טיפול, כשמו כן הוא. בדיקה עבור לקוח שרוצה לישון 3 בחדר במקום בחדר זוגי. רוצה לדעת פרטים נוספים מעבר למצוי על אותו מלון, רוצה לשדרג את החדר במלון שהוא נמצא בו. בוחר לנסוע בהסעה פרטית למלון במקום הסעה קבוצתית. רוצה להוסיף רכיבים שונים.

...

זה עלות נוספת שמוטלת במקרים בהם אנו מבצעים עבור הלקוח עבודה נוספת, עבודה זו יכולה להתבטא בחיפוש הטיסה הטובה ביותר, האלטרנטיבה המועדפות, מלון חלופי, ביטוח, רכב, יעוץ על סוג הרכב, מידע על העיר וכד'..."

המבקש הזמין "חבילת נופש" שונה מ"חבילת הנופש" אשר הופיעה בפרסום באינטרנט.

הזמנתו של המבקש, חייבה טיפול מיוחד שהצדיק חיוב ב"דמי טיפול".



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 2703-07 גומבינר אריה נ' אופיר טורס בע"מ

הוכח בפני, כי כל מזמין "חבילת נופש", בין באמצעות האינטרנט, בין באמצעות הטלפון, שעל פי מדיניות המשיבה היה צורך לחייב אותו ב"דמי טיפול" עבור הטיפול בהזמנתו, ידע על כך עוד בטרם ביצוע ההזמנה, כי יהיה עליו לשלם "דמי טיפול" בסך 18 דולר לנוסע גם מי שלא קרא את עמוד ה"תנאים וההגבלות" באתר האינטרנט כמצופה ממנו, כבר בשיחת הטלפון הראשונה, שמע על כך מפי נציג המכירות. כל עוד לא נתן את הסכמתו לחיוב זה, לא בוצעה הזמנת "חבילת הנופש".

כך גם העיד המבקש.

5. הזמנת המבקש:

הזמנת המבקש את "חבילת הנופש" נעשתה לאחר שהמבקש ערך סקר של הצעות של משווקי חבילות נופש באתרי האינטרנט.

כבר נאמר, כי המבקש נחשף לפרסום במלואו, לרבות עמוד "התנאים וההגבלות", בו הופיע החיוב ב"דמי טיפול".

בעדותו בבית המשפט סיפר המבקש:

"... ראיתי את כל ההצעות באינטרנט והתקשרתי לברר איזה מן המלונות במרכז העיר ושאלתי גם לגבי ביטוח רפואי אם אפשר להזמין דרכם ביטוח רפואי ולא דובר עדיין אם אני עושה הזמנה. באינטרנט ראיתי אתרים של מספר חברות והמחירים היו זהים, אז התקשרתי לחברת אופיר טורס כיוון שזו חברה מוכרת".

המבקש התעניין ב"חבילת נופש" שונה מזו אשר פורסמה באתר האינטרנט.

המבקש היה מעוניין בהזמנת חדר אחד במלון לשלושה נוסעים, לחופשה המתחילה בתאריך: 21.7.05.

בנוסף, התעניין המבקש בביטוח נסיעות שייעשה באמצעות המשיבה.

היות ו"חבילת הנופש" שהוזמנה ע"י המבקש היתה שונה מ"חבילת הנופש" אשר התפרסמה באתר האינטרנט, מחירה היה שונה מהמחיר אשר התפרסם.



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 2703-07 גומבינר אריה נ' אופיר טורס בע"מ

לאחר שבוצעה הזמנת "חבילת הנופש", ביקש המבקש לשנות את הזמנתו. בקשתו היתה לשנות את זהות המלון אותו הוא הזמין למלון קרוב יותר למרכז העיר. כמו כן, ביקש לשנות את תאריכי "חבילת הנופש" מיום 21.7.2005, כפי ההזמנה המקורית, ליום 21.8.2005.

שינוי זה של ההזמנה, מטבע הדברים, דרש טיפול נוסף.

ללמדך, שפעמיים הזמין המבקש "חבילת נופש" שונה מ"חבילת הנופש" אשר פורסמה באתר האינטרנט, ובמחיר אחר מהמופיע בפרסום. "חבילת נופש" אשר הותאמה לצרכיו ובקשותיו של המבקש.

כפי שהעיד מר וקסמן, ה"טיפול" בהזמנת "חבילת הנופש" של המבקש, היה טיפול מיוחד, אשר הצדיק חיוב ב"דמי טיפול". בוודאי כאשר המבקש ביטל את הזמנתו המקורית והחליף אותה בהזמנה חלופית, שתיהן שונות מ"חבילת הנופש" אשר פורסמה באתר האינטרנט.

ניתן לומר, כי כל מה שנטל המבקש מהפרסום באינטרנט, הוא את מס' הטלפון של המשיבה להזמנות, באמצעותו יצר המבקש קשר עם נציגת המכירות של המשיבה, והזמין "חבילת נופש" בהתאמה אישית, שונה מ"חבילת הנופש" שפורסמה באתר האינטרנט.

כפועל יוצא, המבקש אינו יכול לטעון להסתמכות על הפרסום שנעשה באתר האינטרנט ו/או לטעון כי ה"מחיר הכולל" של העסקה אמור היה להיות כפי המפורסם ב"דף השער" של הפרסום.

פעמיים נחשף המבקש לעובדה, כי יהיה עליו לשלם "דמי טיפול":

- בפרסום באתר האינטרנט.
- בשיחת הטלפון הראשונה אותה ניהל עם נציגת המכירות.

בעדותו בבית המשפט, מאשר המבקש כי עוד בשלב בו התעניין ב"חבילות הנופש" האפשריות, ובטרם ביצע ההזמנה, הבחירה לו נציגת המכירות כי יהיה עליו לשלם "דמי טיפול" בסך 18 דולר עבור כל נוסע.



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 2703-07 גומבינר אריה נ' אופיר טורס בע"מ

וכך העיד המבקש:

"ש. מפנה לסעיף 64,62 לתצהירך, שם אתה אומר שבאותה שיחה ראשונה שבה לא התכוונת לבצע הזמנה כבר נאמר לך לגבי דמי הטיפול. נושא דמי הטיפול עלה לפני ההזמנה, נכון?
ת. בזמן ההזמנה נאמר לי שיש תוספת של 18 דולר.

שאלת בית המשפט:

במהלך אותה שיחה נאמר לך שמדובר בתוספת של \$18?
ת. אחרי שהיא אמרה לי שהמלון במרכז העיר אמרתי תודה, הנציגה אמרה לי שאם אני רוצה לבצע את העסקה באינטרנט המחירים והתנאים זהים אם עושים את ההזמנה דרכה ומדוע שלא נעשה את ההזמנה. השארתי לה פרטים של כרטיס אשראי וכל מה שצריך ואז היא אמרה לי שיש תוספת של \$18 דמי טיפול.

ש. כלומר, בטרם היא ביצעה בפועל את ההזמנה היא אמרה לך שיש תוספת של 18 דולר.

ת. נכון.

ש. לפני שהיא ביצעה את ההזמנה והחייב היא אמרה לך שיש תוספת של \$18?

ת. נכון."

המבקש אִישָׁר את ביצוע ההזמנה וה"מחיר הכולל" (מחיר חבילת הנופש + דמי הטיפול + הביטוח) בטרם ביצוע ההזמנה והחייב.

ללמדך, כי למבקש אֵין עילת תביעה אישית כנגד המשיבה.

לא הייתה כל הטעיה של המבקש, הכל היה ידוע, מוסכם ומאושר על ידי המבקש, בטרם ביצוע ההזמנה, לרבות החיוב ב"דמי טיפול" עבור כל נוסע.

כדין ובצדק גבתה המשיבה מן המבקש "דמי טיפול" עבור כל נוסע עבורו הזמין המבקש "חבילת נופש". גם אם מדובר בהזמנה מרוכזת, עדיין יש חלקים בהזמנה אשר בהם יש טיפול פרטני בכל נוסע.



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 2703-07 גומבינר אריה נ' אופיר טורס בע"מ

כפועל יוצא, לא נמנה המבקש על הרשאים להגיש תובענה ייצוגית, באשר התנאי הראשון והבסיסי שבסעיף 4 א(1) לחוק תובענות ייצוגיות: **"אדם שיש לו עילה בתביעה או בענין" - איננו מתמלא.**

המבקש גם אינו יכול לייצג את ה"קבוצה" אותה הוא מבקש לייצג.

6. הקבוצה:

תובענה ייצוגית, היא תובענה אשר בה מייצג תובע מספר רב של תובעים בתובענה, **"המעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל החברים הנמנים עם קבוצת בני אדם בשם אותה קבוצה"**, ובתנאי שלתובע המייצג קיימת עילת תביעה (סעיף 4 א(1) לחוק תובענות ייצוגיות).

בסיס עילת הבקשה לאישור הגשת התובענה הייצוגית, הוא הפרסום שנעשה באתר האינטרנט של המשיבה, אשר הזמין לקוחות לבצע באמצעות אתר האינטרנט, הזמנת שירותי תיירות, ביניהם "חבילות נופש" המפורסמות באתר.

לטענת המבקש נגרם נזק לכל מי שהסתמך על הפרסום ואשר שילם "דמי טיפול" למרות שהם לא נכללו במחיר "חבילת הנופש" כפי שפורסמה בעמוד הראשון של הפרסום.

המבקש איננו יכול לייצג את ה"קבוצה" אשר הזמינה באמצעות אתר האינטרנט את "חבילות הנופש" אשר פורסמו. זאת, מהנימוקים הבאים:

- א. למבקש אין עילת תביעה אישית כנגד המשיבה.
 - ב. המבקש הזמין "חבילת נופש" בהתאמה אישית, שונה מ"חבילת הנופש" שפורסמה באתר האינטרנט.
- עוד מדובר בהזמנת "חבילת נופש" בהתאמה אישית, יש לבחון כל מקרה לנסיבותיו העובדתיות השונות, ואין היא **"מעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפים לכלל החברים הנמנים עם אותה קבוצה"**.



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 2703-07 גומבינר אריה נ' אופיר טורס בע"מ

הזמנת "חבילת נופש" בהתאמה אישית, מחייבת, בדרך כלל, טיפול מיוחד המצדיק חיוב ב"דמי טיפול", להבדיל מ"חבילת נופש" המפורסמת באתר האינטרנט, אשר כל הפרטים לגביה ברורים וכל שיש לבצע הוא להזמין את אותה "חבילת נופש" בהתאם לפרטים שמילא הלקוח באתר האינטרנט.

כפועל יוצא, המבקש אינו יכול לייצג את "הקבוצה", אשר הסתמכה על הפרסום באתר האינטרנט, והזמינה את "חבילת הנופש" אשר פורסמה באתר זה.

ג. המבקש לא הזמין את "חבילת הנופש" באמצעות אתר האינטרנט, אלא בהתקשרות טלפונית עם המשיבה.

אמנם גם בהזמנה באמצעות אתר האינטרנט, מתקיימת שיחת טלפון בין נציג המכירות ובין הלקוח המזמין, אך יש הבדל מהותי בין שתי "קבוצות" המזמינים ותוכן שיחות הטלפון המתנהלות.

בהזמנה באמצעות אתר האינטרנט, ממלא הלקוח את כל הפרטים הנדרשים להזמנת "חבילת הנופש" המפורסמת באתר. נציג המכירות הוא זה המתקשר עם הלקוח, מאמת את ההזמנה, מוודא ידיעתו את "התנאים והגבלות", שולח פקס לחתימתו ומבצע את ההזמנה בהתאם, לאחר קבלת הפקס חתום על ידי הלקוח.

הוכח בפני, כי המזמינים את "חבילת הנופש" אשר פורסמה באתר האינטרנט, ודרך אתר זה, לא חוייבו ב"דמי טיפול". האופציה שהיתה קיימת למשיבה לגבות "דמי טיפול", לא מומשה, אם הזמנת "חבילת הנופש" תאמה את הפרסום.

כפועל יוצא, לא הוכח כי נגרם נזק כלשהו ליחידי "הקבוצה" אותה טוען המבקש שהוא מייצג.



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 2703-07 גומבינר אריה נ' אופיר טורס בע"מ

בפניה טלפונית ישירה לנציג המכירות, שלא באמצעות אתר האינטרנט, מתוודע נציג המכירות, לראשונה, לבקשתו ורצונו של הלקוח; ומתאים לו את "חבילת הנופש" המתאימה לדרישותיו.

"חבילת נופש", המוזמנת, בדרך זו, בדרך כלל עוברת שינוי ושדרוג מ"חבילת הנופש" המפורסמת ב"עמוד השער", ואז גם משתנה מחיר "חבילת הנופש".

בעדותו מאשר המבקש:

"בחבילות כתוב מלון ומחיר כמה כוכבים יש למלון. נכון ניתן לשדרג לחדר אחר... בדף הפרסום מפורסמים כל המלונות ואז אתה בוחר מלון שאתה רוצה ואז המחיר משתנה בהתאם למלון".

מעדותו של מר וקסמן למדתי, כי גם מי שהתקשר באמצעות הטלפון וביקש להזמין את אותה "חבילת נופש" אשר פורסמה באתר האינטרנט, לא חוייב, ב"דמי טיפול". חיוב כזה נעשה, רק אם בוצעה הזמנה השונה מהפרסום, ובאם נדרש טיפול מיוחד בהזמנה זו, כפי הטיפול ב"חבילת הנופש" אותה הזמין המבקש.

ללמדך, שלא רק שלמבקש אין "עילת תביעה אישית" כנגד המשיבה, תנאי ראשון ומהותי, לאישור תובענה ייצוגית, הרי שהמבקש גם אינו יכול לייצג שום יחיד מיחידי "קבוצה", שהעובדות והשאלות המהותיות משותפות לו ול"קבוצה". בוודאי כאשר לא הוכח כי ליחידי "הקבוצה" נגרם נזק כלשהו; באשר, כל מי שהזמין באמצעות אתר האינטרנט את "חבילת הנופש", אשר פורסמה באתר, לא חוייב בתשלום "דמי טיפול".



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 2703-07 גומבינר אריה נ' אופיר טורס בע"מ

7. סוף דבר:

אני מחליט לדחות את הבקשה לאישור התובענה הייצוגית.

בהתחשב בסוגיה שהועלתה לדיון, אין אני עושה צו להוצאות.

ניתן היום, י"ט תמוז תש"ע, 01 יולי 2010, בהעדר הצדדים.

המזכירות תשלח העתק מפסק הדין לצדדים.

יהודה פרגו, שופט בכיר