



בית המשפט המחוזי בירושלים

23 מרץ 2016

ת"צ 21074-04-14 ברנד נ' אל-על נתיבי אויר לישראל בע"מ

בפני כב' השופטת תמר בזק רפפורט

המבקש

יונתן ברנד

על ידי ב"כ עו"ד אסף פינק

נגד

המשיבה

אל-על נתיבי אויר לישראל בע"מ

על ידי ב"כ עו"ד יצחק וינדר, עו"ד אילן וינדר ועו"ד אסף שפירא

החלטה

בקשה לאישור תובענה כייצוגית בדבר התנהלותה של המשיבה (להלן – אל-על) בנוגע לאופן הצגת תנאי ביטול ושינוי עסקה בעת מכירת כרטיסי טיסה. כנטען בבקשה, אל-על מציגה לצרכנים את המידע בכל הנוגע לתנאי ביטול ושינוי פרטי עסקה לרכישת טיסה באופן בלתי ברור, לקוי ומטעה, אשר גורם לרכישת כרטיסים מתוך הבנה מוטעית של היקף הזכות לביטול ולשינוי כרטיס טיסה ולאי קבלת החזר ראוי במקרה של ביטול או שינוי.

מה שארע בעניינו של המבקש

1. להדגמת טענתו מפרט המבקש בבקשתו את אשר ארע בעניינו: ביום 19.9.13 רכש המבקש מאל-על, דרך אתר המרשתת שלה, שני כרטיסי טיסה הלוך וחזור מתל אביב לפראג, עבורו ועבור אחיו נדב. ביום 25.9.13 קנה כרטיס נוסף באותו מסלול ובאותם מועדים עבור אחיו יואב. מועד הטיסה המתוכנן היה 23.1.14 (הלוך) ו-27.1.14 (חזור).

לטענת המבקש, בעת הרכישה בדק הוא את התנאים לביטול או שינוי כרטיס הטיסה, משום שעקב שירותו של האח יואב כקצין צה"ל בשירות קבע, קיים סיכוי שלא יוכל להתייצב לטיסה, כך שהיה מדובר בתנאי מהותי במיוחד עבורו. בהקשר זה, עיין הוא במהלך רכישת הכרטיס באתר אל-על ב"חלון" בשפה האנגלית שנפתח בתהליך רכישת כרטיס הטיסה לאחר לחיצה על "תנאי הרכישה לכל כרטיס", "שינויים וביטולים". מן האמור שם הבינו המבקש ואחיו יואב, כי אם לא יוכל יואב להצטרף לטיסה, ניתן יהיה לבטל או לשנות את תנאי הכרטיס תמורת תשלום כספי.



בית המשפט המחוזי בירושלים

23 מרץ 2016

ת"צ 21074-04-14 ברנד נ' אל-על נתיבי אויר לישראל בע"מ

1
2 לאחר רכישת כרטיסי הטיסה במרשתת, נשלחו הם אל המבקש. המבקש צירף כנספח א'
3 לתצהירו את הכרטיסים כפי שנשלחו אליו, ואלו כוללים כרטיס אלקטרוני וכן מסמך
4 "תנאי תובלה". לטענת המבקש, המסמך המפרט את "תנאי הרכישה לכל כרטיס", כפי
5 שהופיע בתהליך הרכישה כ"חלון" כאמור, לא נכלל במסמכים שנשלחו לו בידי אל-על
6 לאחר הרכישה האינטרנטית, כך שלמעשה לאחר הרכישה, לא היה בידי המבקש תיעוד
7 של "תנאי הרכישה לכל כרטיס" ובכלל כך תיעוד לתנאים לביטול ולשינוי פרטי הכרטיס.
8 אשר למסמך "תנאי תובלה" שצורף – נטען כי זה לא הועמד לעיונו של המבקש במהלך
9 תהליך רכישת הכרטיסים.

10
11 והנה, ביום 9.1.14, שבועיים לפני מועד הטיסה, התברר כי אכן אחיו של המבקש, יואב,
12 לא יוכל להשתתף בטיסה, בשל אילוצי שירותו הצבאי. בעקבות כך, פנה המבקש אל
13 מחלקת "שירות לקוחות" של אל-על על מנת לבטל את הכרטיס שנקנה לאח יואב,
14 כשאחת האפשרויות היתה להסב את הכרטיס לחבר שיצטרף אל המבקש ואל אחיו יונתן
15 לטיסה. התברר כי חלופה זו אינה אפשרית. אשר לאפשרות לביטול הכרטיס תוך החזר
16 כספי – תשובת נציגת אל-על הייתה כי במקרה של ביטול, ניתן לקבל החזר של 69 דולר
17 בגין מס, אך לא מעבר לכך. המבקש הלין על כך שאת אותו "חלון" בו עיין בעת
18 הרכישה, אין הוא יכול לראות עתה, אך טען שזכור לו שעל פי האמור ב"חלון", אמור
19 להתאפשר ביטול כרטיס תמורת דמי ביטול. תשובת הנציגה הייתה כי הדבר איננו אפשרי,
20 ומה שניתן לעשות הוא שינוי בכרטיס (שאיננו שינוי שם) כנגד דמי שינוי בסך 70 דולר
21 וכן דמי טיפול בסך 50 דולר, ובסה"כ 120 דולר.

22
23 בפועל, ביום 23.1.14 הגיעו המבקש ואחיו נדב לטיסה, ללא האח יואב, שנאלץ להיעדר
24 מן הטיסה. לטענת המבקש, הלכה למעשה, הייתה הטיסה מלאה עד אפס מקום וכל
25 המושבים היו תפוסים. בהמשך לכך, התקיימו חילופי דברים בכתב ובעל פה בין המבקש
26 לבין אל-על. סופם של דברים: האח יואב לא השתמש בכרטיס הטיסה וגם לא התקבל כל
27 החזר כספי בגין כך.

28
29 תמצית טענות הצדדים



בית המשפט המחוזי בירושלים

23 מרץ 2016

ת"צ 21074-04-14 ברנד נ' אל-על נתיבי אויר לישראל בע"מ

2. לטענת המבקש, אל-על נוהגת שלא כדין שעה שהיא מוסרת מצגים מטעים ומבלבלים באשר לתנאי ביטול ושינוי כרטיסי טיסה, ואף פועלת בניגוד למצג שהיא מוסרת ללקוחותיה ובכך מפרה את הוראות חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 (להלן – חוק הגנת הצרכן); פקודת הנזיקין [נוסח חדש], תשכ"ח-1968 (להלן – פקודת הנזיקין); חוק עשיית עושר ולא במשפט, תשל"ט-1979 (להלן – חוק עשיית עושר ולא במשפט), ואף מפרה את הוראות חוק החוזים (חלק כללי), תשל"ג-1973 (להלן – חוק החוזים), ובפרט את החובה לנהוג בתום הלב בעת התקשרות חוזית. יוטעם כי המבקש איננו טוען בכל הנוגע לזכות המעוגנת בהוראות חוק הגנת הצרכן לביטול "עסקת מכר מרחוק" תוך 14 יום, אלא לזכות לקבלת מידע בהיר אודות תנאי עסקה בדבר ביטול ושינוי בכרטיסים שמעבר להגנה זו, באופן שאיננו מטעה.

3. לטענת אל-על, דין התביעה, וממילא גם הבקשה, להידחות, שכן "חוזים לקיום ניתנו" והדין איננו מקנה לאדם זכות לבטל הסכם על שום שהתחרט. באופן זה, מעבר לזכות שבדין לביטול "עסקת מכר מרחוק" בתקופה הסמוכה לרכישה, אין המבקש וכמותו יתר רוכשי הכרטיסים, זכאים לבטל את כרטיס הטיסה שלהם או לשנות את תנאיו. על פי הנטען, במהלך רכישת הכרטיס דנן, חזה המבקש ואישר כי חזה ב"חלון" שעניינו "תנאי רכישה לכל כרטיס", בכללו פורט בפניו מידע אודות "שינויים וביטולים". בגדר כך, כנטען, הובהר לו כי הכרטיס איננו ניתן להחזרה בתמורה במקרה של ביטול או אי הופעה לטיסה, וכי שינויים בכרטיס יתאפשרו תמורת 70 דולר, ובמקרה של שינוי בכרטיס שיתבקש לאחר אי הופעה לטיסה, תידרש תמורה של 170 דולר. לטענת אל-על, אכן מדובר במידע שמפורט בשפה האנגלית, אך כך הוא על שום מערכת לרכישת כרטיסים אליה קשורה אל-על, שתמכה, בשלב בו הגישה אל-על את תשובתה, בשפה האנגלית בלבד (יצויין כי בעת חקירת המצהירה מטעם אל-על התברר כי בענין זה חל שינוי מסויים לאחרונה, אך מתכונת הפרסום העדכנית לא הוצגה בפניי בידי אל-על). עוד נטען כי כך מקובל אצל חברות תעופה רבות בעולם, וכך גם נוהגת אל-על. נטען כי המבקש לא ביטל כלל את כרטיס הטיסה של אחיו יואב בטרם יציאת הטיסה, ולפיכך אין לו להלין על כך שלא קיבל החזר כספי של מיסי הנמל הניתנים לכל מי שמבטל כרטיס טיסה. אשר לטענה בדבר הסירוב לשנות את שם הנוסע בכרטיס הטיסה – נטען כי במסמך "תנאי התובלה" של אל-על, נקבע במפורש, בסעיף 3.1.5, כי הכלל הוא ש"כרטיס אינו ניתן להסבה". אשר לטענה כי המקומות בטיסה היו מלאים, אף שהאח יואב לא התייצב,



בית המשפט המחוזי בירושלים

23 מרץ 2016

ת"צ 21074-04-14 ברנד נ' אל-על נתיבי אויר לישראל בע"מ

ומכאן כי מדובר ב"עשיית עושר ולא במשפט", נטען כי אל-על מאפשרת, אכן, רישום יתר ("overbooking"), אך ברמות נמוכות בהרבה מן המקובל בחברות אחרות, ולא בקשר עם התייצבותו או אי התייצבותו של אחיו של המבקש לטיסה, ומכל מקום אין בכך פסול, ואין הדבר מקים עילה כנגדה.

דיון

4. מקובלת עליי טענת אל-על כי "חוזים לקיום ניתנו" וכי הדין איננו מחייב עוסק לאפשר לצרכן לבטל או לשנות תנאי עסקה בחלוף התקופה הסמוכה לעסקה כאמור בסעיפים ג4 ו-14ג(ג) לחוק הגנת הצרכן. עם זאת, כעולה מהוראות חוק הגנת הצרכן, ההוראות הוולנטריות שבין עוסק לצרכן בכל הנוגע לביטול ושינוי תנאי עסקה, הינן תנאי מהותי בהתקשרות החוזית, וככאלה יש ליידע בהן את הצרכן בצורה ברורה ונהירה.

שינוי וביטול תנאי עסקה כתנאי מהותי

5. כך עולה מהוראת סעיף 2(א)(21) לחוק הגנת הצרכן, המגדירה "תנאי הביטול של עסקה" כעניין מהותי בעסקה; כך עולה מהוראת סעיף ג4 לחוק הגנת הצרכן, המחייב עוסק המוכר טובין להציג "במקום עסקו, במקום הנראה לעין ובאותיות ברורות וקריאות, מודעה המפרטת את מדיניותו לגבי החזרת טובין שלא עקב פגם". אכן, הוראה זו איננה חלה ישירות על ענייננו, שכן עוסקת היא ב"חזרת טובין", ואילו אנו מדברים ברכישת שירות, ולא בטובין. עם זאת, מלמדנו סעיף זה על חשיבותם ומרכזיותם של תנאי ביטול עסקה בהתקשרות שבין צרכן לעוסק.

זאת ועוד – כך גם מחייב הגיונם של דברים, ובכל הנוגע לכרטיסי טיסה, ביתר שאת. דרכו של עולם, שבמקרים רבים דוגמת עניינו של המבקש, טיסה לחו"ל מחייבת תיאום פרק זמן ממשי מראש (כאן, כ-4 חודשים), במהלכו עשויה התוכנית המקורית לחייב עדכון ושינוי. צורך צרכני בביטול או בשינוי תנאי כרטיס טיסה איננו נראה אפוא עניין צרכני תיאורטי ורחוק, אלא עניין מהותי לצרכן בעת רכישת כרטיס טיסה.

מסירת המידע בפועל

6. כיצד מוסרת אל-על מידע בענין זה לרוכשי כרטיסי טיסה במרשתת? על פי האמור בתשובת אל-על, לאחר בחירת תאריך הטיסה, עובר הרוכש למסך בו מוצגים



בית המשפט המחוזי בירושלים

23 מרץ 2016

ת"צ 21074-04-14 ברנד נ' אל-על נתיבי אויר לישראל בע"מ

מחירים שונים ומחלקות שונות הזמינות לכל מקטע טיסה. המבקש דן ב"מחלקת תיירים מוזל". לצד סוג תעריף זה, מופיעות המילים "תעריפים מיוחדים עם הגבלות על שינויים פרטים נוספים". אם יקיש הרוכש על המילים "פרטים נוספים", יוצג לפניו "חלון" שבכל הנוגע לענייננו, כך נאמר בו:

לפני היציאה בכפוף לכל דין ובמידה וניתן לבטל בהתאם לחוקי הכרטיס, עלות הביטול הינה עלות גבוהה ביחס לשאר התעריפים במחלקות השונות. אחרי היציאה בכפוף לכל דין אין החזר כספי בהתאם לחוקי הכרטיס, למעט כרטיסים המאפשרים ביטול לאחר היציאה.	ביטולים
לפני ואחרי היציאה בכפוף לכל דין במידה וניתן לשנות בהתאם לחוקי הכרטיס, עלות השינוי הינה גבוהה ביחס לשאר סוגי התעריפים.	שינויים

כעולה מן האמור, "חלון" זה איננו מספק מידע ברור בכל הנוגע לאפשרות לבטל כרטיס טיסה לפני היציאה ובעיקר לא באשר לעלות הביטול שכל שנאמר לגביה הוא שהיא גבוהה יחסית לתעריף במחלקות אחרות. הוא הדין בעל הנוגע לעריכת שינויים בכרטיס הטיסה – אילו שינויים אפשריים ומה עלותם - "חלון" זה שבשפה העברית איננו מספק מידע לצרכן.

7. בהמשך תהליך הרכישה, לאחר שמפורט סך עלות הכרטיס, מופיעות המילים "תנאי רכישה לכל כרטיס", עליהם ניתן להקיש ואזי נפתח "חלון" ובו נאמר: "שים לב: מידע זה זמין באנגלית בלבד", ותחת אזהרה זו מופיעות בעברית כותרות של תניות שונות, וביניהן "שינויים וביטולים". המקיש על המילים "שינויים וביטולים", ייחשף לכיתוב דוגמת הכיתוב הבא:

"1 – psgr p1 adt
Fare component 1 adt tlvbuh ly uceur pu 1 s
fcl: uceur trf: 22 rule: lrbz bk: u
ptc: adt-adult ftc: pro-economy class promotional
pe: penatlties
cancellations
any time
ticket is non-refundable in case of cancel/no-show
changes



בית המשפט המחוזי בירושלים

23 מרץ 2016

ת"צ 21074-04-14 ברנד נ' אל-על נתיבי אויר לישראל בע"מ

before departure
charge usd 70.00 for reissue/revalidation
note-
not applicable for change to the first coupon
for no-show usd170"

בנוסף, בטרם "סגירת" ההזמנה לתשלום, נדרש הרוכש לסמן V לצד המילים: "קראתי את תנאי הזמנת הטיסה בעסקה זו תנאי רכישה לכל כרטיס". גם במקום זה המילים "תנאי רכישה לכל כרטיס" מודגשות והקשה עליהן מובילה לדברים שצוטטו לעיל.

אשר למבקש דנן, לטענת אל-על, ב"תנאי רכישה לכל כרטיס" תחת המילה "cancellations" לא נרשם הטקסט האמור לעיל בדיוק, אלא:

"before departure
ticket is non refundable

after departure
ticket is non refundable"

אשר לטיבם של "changes" ולסירובה של אל-על לשנות את שם הנוסע בגדרי זכותו של הצרכן לבצע שינויים בכרטיס הטיסה כמפורט ב"תנאי רכישה לכל כרטיס" – בהקשר זה מפנה אל-על למסמך "תנאי תובלה", אשר נשלח אל המבקש לאחר שרכש את כרטיס הטיסה, ובסעיף 3.1.5 בו נאמר: "כרטיס איננו ניתן להסבה אלא אם הונפק כחלק מחבילה עליה חלה הנחיה 09/314 של האיחוד האירופי...".

האם מסירת המידע נעשית באופן מספק?

8. מעיון במכלול האמור, נראה כי אכן הצגת המידע בדבר ביטולים ושינויים נעשתה באופן שאיננו הולם ושעלול להטעות צרכן בעניין מהותי בעסקה לרכישת כרטיס טיסה באמצעות אתר אל-על במרשתת, אם על שום שלא יידע אודות קיומה של זכות לביטול ולשינוי תנאי כרטיס הטיסה, ואם על שום שהמידע המוצג לו בענין זה ייקלט אצלו בצורה לא ברורה ואף מוטעית, באופן שלא יוכל לכלכל את צעדיו בצורה מושכלת, בין אם בעת הקניה, ובין אם בעת שנוצר אילוץ המצריך שינוי או ביטול כרטיס הטיסה, כפי שארע לכאורה במקרה של המבקש דנן.



בית המשפט המחוזי בירושלים

23 מרץ 2016

ת"צ 21074-04-14 ברנד נ' אל-על נתיבי אויר לישראל בע"מ

9. להלן אפרט את שלל הקשיים באופן בו מוצגות לצרכן תניות הביטול והשינוי, הקשים שבהצטרבותם זה לזה מלמדים כי קיימת אפשרות סבירה שההכרעה בתובענה בשאלה זותוכרע לטובת חברי הקבוצה: ראשית, המידע בעניין הביטולים והשינויים, אף שהוא מהותי, כאמור, איננו מוצג לצרכן בצורה בולטת כראוי לו, אלא דורש מן הצרכן הקשה על פריטים שונים כדי לקבלו; שנית, ה"חלון" הנפתח לאחר הקשה על "תנאי רכישה לכל כרטיס" ועל "שינויים וביטולים", פותח ב-5 שורות של מילות קוד מקצועיות שאינן נהירות, אלא לאנשי חברות התעופה חברות "יאט"א". פתיחת מסמך ברצפי אותיות כאלו, מבלבלת את הקורא ועשויה להעביר לצרכן מסר כי מדובר במסמך טכני, שאיננו כולל מידע שווה לכל נפש בכל הנוגע לאפשרויות לשינויים וביטולים. בהקשר זה יצויין כי מדובר במסמך באנגלית שמופיע באתר בו הרכישה היא בעברית, ובהקשר זה, לפתיחת המסמך במילות קוד סתומות בשפה האנגלית פוטנציאל מוגבר להטעיית הצרכן, כך שמידע חיוני לרכישה לא יגיע אליו קודם להשלמת העסקה, מה גם שהצגת המידע באנגלית מעוררת קושי כשלעצמה (ראו הוראת סעיף 14ג(ב) לחוק הגנת הצרכן המחייבת בעסקת מכר מרחוק אספקת מסמך בעברית הכולל את גם את התנאים הנוספים החלים על העסקה אמור בס"ק (6) שם); שלישית, הוספת המילים "any time" מתחת לכותרת "cancellations", מטעה כשלאחר מכן נרשם שהכרטיס לא ניתן להשבה כספית במקרה של ביטול או אי הופעה. אם הכרטיס לא ניתן להשבה, מה הצורך במילים "any time" בפסקה? ההוספה תורמת אף היא לבלבול ולהטעיה; רביעית, אף שב"תנאי רכישה לכל כרטיס" מופיע המושג "changes", ללא ביאור או סייג, כוללת אל-על במסמך "תנאי התובלה" מגבלה על שינוי שם, בלא שלעניין זה זכר במסמך "תנאי רכישה לכל כרטיס", ואף שאל-על לא הצביעה על כך שמסמך "תנאי התובלה" מובא לידיעת הצרכן ולהסכמתו קודם רכישת הכרטיס. בהקשר זה, ברירת המחדל שבדין היא כי זכות של נושה ניתנת להמחאה ללא הסכמת החייב (סעיף 1(א) לחוק המחאת חיובים, תשכ"ט-1969). נוכח כך, המגבלה שמבקשת אל-על להטיל על שינוי שם מכוח מסמך "תנאי התובלה", טעונה גם טעונה הבהרה והודעה לצרכן קודם לרכישת הכרטיס, דבר שלא הוכח בפניי כי נעשה. יצוין כי גם מיקומו של המידע אודות מגבלת שינוי השם במסמך "תנאי התובלה" הוא מיקום זניח שאינו מתאים למהותיותה של תניה מסוג זה; חמישית, אף שעל פי האמור ב"תנאי רכישה לכל כרטיס", ניתן לבקש שינוי בכרטיס כנגד תשלום של 70 דולר עד למועד ההמראה, נראה כי בפועל, מבוקש סכום נוסף של 50 דולר, כפי שעולה מדברי נציגת שירות לקוחות של אל-על אל המבקש (עמ' 4 שורה 26-21 לנספח 8



בית המשפט המחוזי בירושלים

23 מרץ 2016

ת"צ 21074-04-14 ברנד נ' אל-על נתיבי אויר לישראל בע"מ

1 לתשובת אל-על). בתשובתה לא התייחסה אל-על לסוגיה זו, אולם משולי עמ' 7 לנספח 2
2 לתשובתה ("צילום מסך מתהליך הזמנה טיפוסי"), ניתן לראות כי בסופו של המסמך
3 הנפתח בהקשה על המילים "תנאי רכישה לכל כרטיס" מופיעות שתי שורות בעברית,
4 המלמדות כי במקרה של צורך בהנפקה מחודשת, יהיה גם חיוב בדמי טיפול בסך \$50.
5 שתי שורות אלו מופיעות גם בשולי החלון המפרט בעברית את כותרות הנושאים בהם
6 עוסק מסמך "תנאי רכישה לכל כרטיס". אלא שבחלון הנפתח מהקשה על המילים
7 "שינויים וביטולים" שבאותו מסמך, לא נכללות שתי שורות אלו.
8

9 10. התמונה הכללית העולה במצטבר ממה שפורט לעיל היא שהמידע בדבר זכות
10 הצרכן לבטל ולשנות את כרטיס הטיסה שנרכש מאל-על בעת רכישה במרשתת, לא נמסר
11 באופן בהיר ההולם את מהותיותו, אלא נמסר באופן מבולבל ומסורבל, שעלול להחליט
12 להטעות את הצרכן, אשר לא יידע אל נכונה, במועד הרכישה ולאחריה, מה הם תנאי
13 ביטול ושינוי הכרטיס.
14

15 מסירת המידע כפי שנעשתה לידי המבקש

16 11. אמנם, עניינו של המבקש דנן מלמד על הפוטנציאל המטעה שבאופן הצגת
17 המידע. כך, אף שהמבקש הינו אדם צעיר ומשכיל, שמורגל ברכישה במרשתת (עמ' 9-10
18 לפרוטוקול מיום 22.2.16), הבנתו מתהליך הרכישה היתה שהכרטיס ניתן לביטול כנגד
19 "קנס" מוגבל, ולא כפי שגרסה וגורסת אל-על, כי מדובר בכרטיס שלא ניתן לביטול
20 ולהשבה (למעט השבת מיסי נמל, שלא ראיתי כי הזכות לקבלתם מפורטת לרוכש בתהיך
21 הרכישה בגדר "שינויים וביטולים" או במקום אחר). כך, מתמלול שיחת הטלפון של
22 המבקש מיום 9.1.14 עם נציגת שירות הלקוחות של אל-על, כפי שצורפה לתשובת אל-
23 על כנספח 8, עולה שכשנאמר למבקש כי אם יבטל את הכרטיס, יקבל החזר של 69 דולר
24 בגין מס, השיב הוא באופן ספונטני: "זה לא מה שהופיע, זה לא מה שהופיע בפרטי
25 הכרטיס, היה שם... אני קראתי, היה איזה 50 או 80 דולר... אני זוכר את זה, אבל זה לא
26 מה שהיה בפני הכרטיס". לכך משיבה רחל, נציגת השירות: "אני לא יודעת מה ראית,
27 יכול להיות שהסתכלת על חוק הגנת הצרכן שהחוק תקף לגבי כל סוגי הכרטיסים".
28 המבקש: "הסתכלתי מהאתר שלכם. הסתכלתי באתר שלכם, הכרטיס...". רחל: "בעת
29 הרכישה?" המבקש: "כן". רחל: "בעת הרכישה זה מה שראית? כי זה לא יכול להיות לי
30 שונה". המבקש: "אני אגיד לך, אני אומר כאילו בדוק מהאתר שידעתי שיש לי כאילו



בית המשפט המחוזי בירושלים

23 מרץ 2016

ת"צ 21074-04-14 ברנד נ' אל-על נתיבי אויר לישראל בע"מ

1 בעיה עם אח שלי. אמרתי אוקיי אני לוקח... על לא יודע נגיד מאה דולר אמרתי בסדר,
2 אבל כאילו מה שאת אומרת לי עכשיו זה בטוח לא מה שקראתי". בהמשך, "המבקש:
3 ...אני אומר לך מה אני קראתי, היה שם ביטול והיה שם סכום מסוים, בטוח לא היה מחיר
4 הכרטיס".

5
6 מעיון בשיחה בכללותה ומהתרשמותי הישירה מן המבקש בעדותו, נראה כי מדובר
7 בשיחה ספונטנית שבה ביטא המבקש את הדברים כפי שנראו מנקודת מבטו באותה עת.
8 כלומר, המבקש, כאדם צעיר, סטודנט למשפטים, מאבטח, דובר אנגלית, שנוהג לרכוש
9 מוצרים באמצעות המרשתת כדבר שבשגרה, הבין בטעות מן המידע שקלט בעת רכישת
10 הכרטיסים, כשעניין זה היה חשוב לו במיוחד, שניתן יהיה לבטל את כרטיס הטיסה
11 תמורת "קנס" של עשרות דולרים, אף שאל-על טוענת שהוא איננו זכאי לכך אל פי חוקי
12 הכרטיס הספציפי שרכש.

13
14 12. אינני סבורה כי יש לזקוף לחובתו של המבקש את הטעות בענין תנאי הכרטיס,
15 אלא נראה כי מדובר בטעות שיסודה בהטעיה הנובעת מן האופן המסורבל והלא ברור בו
16 מציגה אל-על לרוכשים באמצעות אתר המרשתת את המידע בדבר ביטולים ושינויים.
17 אופן הצגה מסורבל זה הביא את המבקש לסבור כי הכרטיס שרכש ניתן יהיה לביטול
18 ולהחזר כספי בהפחתה סבירה, דבר שהתברר בסופה של דרך כלא אפשרי (לעניין שינוי
19 שם אתייחס בהמשך).

20
21 טענות שונות של אל-על

22 13. אל-על מפנה אל ע"א 7187/12 עו"ד ליאור צמח נ' אל-על נתיבי אויר לישראל
23 (פורסם במאגרים; 17.8.14), וטוענת כי בפסק דין זה הוכר כי כרטיס הטיסה הוא אישי,
24 כאמור במסמך "תנאי התובלה" – אין לקבל את הטענה. מדובר בסוגיה שלא עמדה כלל
25 להכרעת בית המשפט במסגרת פסק הדין. אין לראות בדברים שנאמרו אגב אורחה משום
26 הכרעה והכרה בכך שתנאי התובלה מובאים לידיעת רוכש כרטיס באתר אל-על באופן
27 מתאים, שעה שהסוגיה לא הועמדה שם כלל להכרעה ולא נראה כי תהליך רכישת הכרטיס
28 לפרטיו הוצג שם לפני ביתה משפט, כפי שנעשה בעניינו.



בית המשפט המחוזי בירושלים

23 מרץ 2016

ת"צ 21074-04-14 ברנד נ' אל-על נתיבי אויר לישראל בע"מ

אל-על הפנתה אל פסק הדין של בית המשפט לתביעות קטנות במסגרת ת"ק (קריות) 59952-06-13 רונן כהן נ' אל-על נתיבי אויר לישראל (פורסם במאגרים; 15.3.14), בו מציינת כב' השופטת לוקיץ, במסגרת תביעת צרכן שטוען שלא היה מודע מראש ל"קנס" שהוטל עליו בגין ביטול כרטיס טיסה, כי בחנה בעצמה את הליך הרכישה ואכן מצאה בו הודעה על אותו קנס הצפוי לרוכש, אם יבקש לבטל את הכרטיס. מכאן ביקשה אל-על ללמוד כי אדם סביר – ובית המשפט הינו בוודאי אדם סביר – מבין את מגבלות ביטול ושינוי הכרטיס, שלא כטענת המבקש. אינני מקבלת טענה זו. העובדה שכב' השופטת הצליחה לעיין במסכי הרכישה באתר אל-על ולהבין מהם בדיעבד את תנאי העסקה, איננה מלמדת כלל ועיקר כי המידע שבמסכי הרכישה מוצג בצורה נאותה שאיננה מטעה את הצרכן בתהליך הרכישה ולאחריו, ואת מי שאיננו שופט הבודק בדיעבד אם קיים עיגון לתנאים הנטענים בידי אל-על, אם לאו.

החובה לאפשר עיון בחוזה ולמסור העתק ממנו לאחר חתימתו
14. זאת ועוד, על פי הוראת סעיף 5(ב) לחוק הגנת הצרכן: "עוסק, העומד לחתום על חוזה עם צרכן, חייב לתת לו הזדמנות סבירה לעיין בחוזה לפני חתימתו, וכן למסור לו עותק ממנו לאחר החתימה".

בעניין זה נראה, לכאורה, כי מסירת המידע בידי אל-על, כאמור לעיל, לוקה בשניים: ראשית, בכל הנוגע ל"תנאי התובלה" – מן הבקשה עולה, לכאורה, כי לא ניתנת לצרכן הזדמנות, בוודאי לא הזדמנות סבירה, לעיין ב"תנאי התובלה" הנמסרים לצרכן רק לאחר החתימה, ולא הוצג לפניי היכן הוא מופנה אליהם במהלך תהליך הרכישה; שנית, בכל הנוגע ל"תנאי רכישה לכל כרטיס" – ספק אם האופן שבו מוצג המידע שבמסמך זה עולה כדי הזדמנות סבירה לעיין בו, לאור שפע הקודים הבלתי מובנים שהוא כולל ואופן הצגתו. מכל מקום, נראה, לכאורה, כי אל-על איננה מקיימת את החובה האמורה בסעיף 5(ב) כאמור, למסור לצרכן עותק מחלק זה של החוזה שבינה לבין הצרכן לאחר החתימה.

15. אי מסירת המסמכים לצרכן בהתאם להוראות החוק, תורמת, מטבע הדברים, לחשש להטעיה ולאי בהירות בכל הנוגע לתנאים לביטול ולשינוי כרטיס הטיסה. העברה מסודרת של המסמכים, ולו בדיעבד, מאפשרת מטבעה לצרכן לעיין בצורה מיושבת ומעמיקה יותר בתנאי העסקה בה התקשר, ולוודא כי הבין את התנאים די צרכם קודם



בית המשפט המחוזי בירושלים

23 מרץ 2016

ת"צ 21074-04-14 ברנד נ' אל-על נתיבי אויר לישראל בע"מ

- 1 שהתקשר בעסקה, כך שאם יגיע למסקנה כי נחפז בקנייה, יוכל לבטל את העסקה, אם
- 2 יחפוץ בכך, במסגרת הזמנים האמורה בסעיף 14ה(ב) לחוק הגנת הצרכן. הימנעות
- 3 מהעברה מלאה של המסמכים מגבילה את הצרכן במימוש זכות זו, ובכך מגבירה את
- 4 המכשול שבהטעיה הנובעת מהצגת תנאי ההסכם עובר לחתימתו בצורה לא ברורה.
- 5



בית המשפט המחוזי בירושלים

23 מרץ 2016

ת"צ 21074-04-14 ברנד נ' אל-על נתיבי אויר לישראל בע"מ

1 נפקות קיומן של דרכים חלופיות לרכישת כרטיסים
2 16. אשר לטענה בדבר קיומן של דרכים חלופיות לרכישת כרטיסי טיסה – בתשובתה
3 מציינת אל-על כי רכישת כרטיסי טיסה באמצעות האתר במרשתת הינו אחת ממגוון
4 חלופות לרכישת כרטיסים ממנה, וניתן לרכוש כרטיס גם באמצעות סוכן נסיעות או דרך
5 מרכז הזמנות טלפוני, כך שאם התקשה המבקש בהבנת פרטי העסקה דרך אתר המרשתת,
6 יכול היה ליצור קשר עם המרכז הטלפוני של אל-על ולקבל את מלוא המידע. אינני
7 סבורה כי קיומן של דרכים חלופיות לרכישת כרטיסי טיסה, פוטרת את אל-על מאחריותה
8 בכל הנוגע לאופן הבעייתי, לכאורה, בו מוסרת היא מידע לצרכנים הרוכשים דרך האתר.
9 משמעמידה אל-על לרשות הצרכנים דרך ממכר זו, הרי שעליה להעמידה לטובתם באופן
10 הקבוע בדין, לרבות הימנעות מהטעיה בפרט מהותי בעסקה. זאת ועוד, נראה, לכאורה,
11 כי אופן הרכישה המתואר לעיל עלול להטעות אדם בכל הנוגע לתנאי השינוי והביטול,
12 בלא שזה יהיה מודע לכך שטעה בהבנת התנאים, זאת בשל אופן הצגתם המסורבל והלא
13 ברור. במצב כזה, המוטעה לא יראה מקום, מטבע הדברים, להיעזר במרכז השירות
14 הטלפוני משום שאין הוא מזהה בזמן אמת את אי ההבנה אליה נקלע. לפיכך, אף
15 שקיימות דרכים חלופיות לרכישת כרטיסי טיסה, נראה, לכאורה, כי האופן בו נמכרים
16 כרטיסי הטיסה באמצעות האתר עלול להביא צרכן לכלל טעות בכל הנוגע לתנאים לשינוי
17 ולביטול כרטיס טיסה.

18
19 קיומו של קשר סיבתי
20 17. אמנם, כפי שמציינת אל-על בתשובתה, אין די בהוכחת "הטעיה" כדי להטיל
21 אחריות על הספק, ונדרש קשר סיבתי בין ה"הטעיה" לבין הנזק הנטען. סבורה אני כי
22 בשלב זה, עמד המבקש גם בנטל זה כנדרש לצורך בקשה לאישור תובענה כייצוגית.
23 המבקש ציין בבקשתו כי בחירתו לרכוש כרטיס טיסה לאחיו יואב התבססה, בין היתר, על
24 העובדה שסבר שקיימת אפשרות לביטול הכרטיס או לשינוי, כולל שינוי שם, בעלות של
25 עשרות דולרים. כלומר, ההטעיה הייתה אחד הגורמים המניעים לפעולה הצרכנית,
26 שבסופו של דבר לא הביאה את המבקש לתוצאה שסבר שאליה יגיע, אם יצטרך לבטל את
27 העסקה. המבקש טוען כי הנזק הממוני עומד על מחיר הכרטיס בניכוי דמי הביטול כפי
28 שהיו אמורים לחול על פי הבנתו המוטעית את המידע שהוצג לו בתהליך הרכישה. טיעון
29 זה בדבר שיעור הנזק הינו טיעון אפשרי, וקיימת אפשרות סבירה שהיא תוכרע לטובת



בית המשפט המחוזי בירושלים

23 מרץ 2016

ת"צ 21074-04-14 ברנד נ' אל-על נתיבי אויר לישראל בע"מ

הקבוצה. ניתן לכמת את הנזק גם בדרכים אחרות, כגון מחיר הכרטיס בניכוי דמי ביטול סבירים.

אף אין לקבל את טענת אל-על להיעדר קשר סיבתי בשל היעדרן של אלטרנטיבות משום שכן נוהגות כל חברות הטיסה לפרסם תנאים לשינוי ולביטול כרטיסים. הלכה למעשה, לא הוכיחה אל-על כי כל חברות התעופה נוהגות לפרסם את התנאים באופן דומה. בהקשר זה הציג המבקש מסמך המלמד כי לכל הפחות חברת אליטליה מפרטת בתהליך הרכישה (בעברית) את התעריפים החלים במקרה של שינוי וביטול כרטיס הטיסה הנרכש באמצעות אתר המרשתת שלה, אחד לאחד: "שינוי הזמנה לפני המראה – מותר עם 50 דולר; שינוי הזמנה אחרי המראה – מותר עם 50 דולר; החזר כספי לפני המראה – מותר עם 100 דולר; החזר כספי אחרי המראה – NONE (מב/1). זאת ועוד, מבלי להביע עמדה באשר לפסלות או כשרות אופן פרסום התנאים בידי כל חברות הטיסה, שלא היו חלק מן ההליך שלפניי, ייאמר כי הטעיה בידי כלל השחקנים הפעילים בשוק, איננה מהווה הגנה למי מהם, שכן חובתו של כל עוסק הינה להציג את המידע או את המידע המהותי הנוגע לעסקה באופן ברור ולא מטעה, ואם עשה כך והטעה, ניתן לתובעו בגין כך, שעה שההטעה היא שגרמה לעסקה. ברור כי בפועל, עומדות בפני מוטעה אלטרנטיבות, כגון הימנעות מרכישת כרטיס הטיסה או דחיית מועד הרכישה לתאריך מאוחר יותר, הן על מנת לקצר את תקופת אי הוודאות והן על מנת ליהנות בחלק משמעותי יותר מתקופת אי הוודאות, מהוראות חוק הגנת הצרכן המקנה זכות בדין לביטול בסמוך למועד הרכישה, או רכישה באמצעות סוכן נסיעות, דרכו ניתן אולי לקבל את המידע באופן בהיר יותר.

18. אשר לטענת אל-על בדבר העדר קשר סיבתי בין הפרת הוראות החוק לבין הפגיעה הנטענת, בהסתמך על הלכת דנ"א 5712/01 ברזני נ' בזק חברה ישראלית לתקשורת בע"מ, פ"ד נז(6) 385, 411 (2003) – אכן, הוכחה פרטנית של הקשר הסיבתי בין הפרת הוראות החוק לבין הפגיעה הנטענת לגבי כל אחד ואחד מחברי הקבוצה במקרה דנן, עשויה לעורר קשיים. בהקשר זה, ציין ב"כ המבקש כי ניתן לשקול, בין היתר, מינוי "ממונה", כאמור בסעיף 20(ב) לחוק תובענות ייצוגיות, תשס"ו-2006 (להלן – חוק תובענות ייצוגיות), לצורך הוכחת זכאותו של כל חבר קבוצה לפיצוי כספי. אין לפסול אפשרות זו, אף שאין ספק שהיא עלולה להיות מורכבת ויישימותה איננה ברורה מאליה.



בית המשפט המחוזי בירושלים

23 מרץ 2016

ת"צ 21074-04-14 ברנד נ' אל-על נתיבי אויר לישראל בע"מ

1 עם זאת, לא נראה שמדובר בדרך היחידה להתמודד עם הצורך בהוכחת קשר סיבתי בידי
2 יחידי חברי הקבוצה. מאז נפסקה הלכת ברזני האמורה, חוקק חוק תובענות ייצוגיות,
3 ופסיקת בית המשפט העליון לאחר חקיקתו ביארה כי הכלים שניתנו בחוק תובענות
4 ייצוגיות להוכחת הזכאות לסעד תשלום פיצוי כספי, משליכים על דרך בחינתו של יסוד
5 הקשר הסיבתי בתובענה ייצוגית (ע"א 10262/05 אביב שירותים משפטיים בע"מ נ' בנק
6 הפועלים בע"מ, ההנהלה הראשית (פורסם במאגרים; 11.12.08)). בנוסף, כפי שנקבע
7 בעניין ע"א 10085/08 תנובה מרכז שיתופי נ' עזבון המנוח תופיק רבי ז"ל (פורסם
8 במאגרים; 4.12.11), במקרה שאין זה מעשי להוכיח את הנזק שנגרם לכל אחד מחברי
9 הקבוצה, ומקל וחומר את הקשר הסיבתי בין אותו נזק לבין התנהלות המזיק, ניתן
10 להעניק סעדים לטובת הציבור, כאמור בסעיף 20(ג) לחוק תובענות ייצוגיות. זאת ועוד,
11 כי שצוין בעניין תנובה, ייתכן כי ניתן לקיים את הדרישה לקשר סיבתי בתובענה ייצוגית,
12 גם על דרך קביעת "קשר סיבתי קבוצתי". נראה, אפוא, כי הדרישה לקיומו של קשר
13 סיבתי בין ההטעיה לבין הנזק איננה מכשילה את הבקשה.

14

15 19. לאור האמור, נראה כי התקיימו הדרישות שבדין לאישור התובענה כייצוגית,
16 ובהתאם מאושרת התובענה הייצוגית כדלקמן:

17

18 20. התובענה מעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל
19 חברי הקבוצה, ויש אפשרות סבירה שהן יוכרעו בתובענה לטובת הקבוצה – כעולה מן
20 האמור, התובענה מעוררת שאלות מהותיות של עובדה ומשפט המשותפות לכל חברי
21 הקבוצה, ויש אפשרות סבירה שהן יוכרעו בתובענה לטובת הקבוצה: מהו האופן בו
22 מיידעת אל-על את הצרכנים העושים שימוש באתר אל-על אודות תנאי ביטול ושינוי
23 כרטיסי הטיסה מראש? וכיצד מועבר מידע זה לצרכנים בדיעבד לאחר הרכישה?; בהקשר
24 זה נדרש גם בירור פרטני של המידע שנמסר בכל הנוגע לאפשרות לשנות את שם בעל
25 הכרטיס ולמידע שנמסר בכל הנוגע לגביית דמי טיפול בנוסף במקרה של הנפקת כרטיס
26 חליפי ומועדי מסירת המידע; האם המידע שנמסר ולא נמסר לצרכן, כאמור, עלול
27 להטעות בעניין מהותי בעסקה?; האם מסירת המידע עומדת בהוראות חוק הגנת הצרכן,
28 ובפרט סעיפים 2, 5 ו-14ג; האם אופן מסירת המידע עומד בחובת תום הלב במשא ומתן
29 לקראת כריתת חוזה?; האם נגרמו נזקים לחברי הקבוצה כתוצאה מאופן יידוע הצרכנים,
30 ואילו הם הסעדים ההולמים בנסיבות העניין?



בית המשפט המחוזי בירושלים

23 מרץ 2016

ת"צ 21074-04-14 ברנד נ' אל-על נתיבי אויר לישראל בע"מ

21. תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בנסיבות העניין – הנזק שנגרם, לכאורה, לחברי הקבוצה הינו נזק שבעיני רבים לא יצדיק את הטרחה הכרוכה בהגשת תביעה אישית. בנוסף, חלק מחברי הקבוצה עשויים היו לטעות באופן שהם אינם מודעים למידת הפגיעה בזכויותיהם, משום שלא קיבלו לידיהם לאחר העסקה את מסמך "תנאי רכישה לכל כרטיס", כך שגם מצדם הדעת נותנת שלא תוגש תביעה אישית. התוצאה היא שבלא תובענה ייצוגית, התנהלות שיש בה, לכאורה, פגיעה בצרכנים, תיוותר בעינה. בנסיבות אלו, התובענה הייצוגית היא דרך יעילה והוגנת להכרעה במחלוקת, על מנת שהתנהלותה של אל-על בעניין תיבחן בידי בית המשפט, על מנת לוודא שזכויות צרכניות תשמרנה, שכן נראה שמבלעדי תובענה כזו, לא תבדקנה הזכויות הצרכניות עד תום. בהקשר זה ובאשר לטענה כי המבקש לא הציע דרך יעילה לזיהוי חברי הקבוצה, סבורה אני כי אף שאכן זיהוי אינדיבידואלי של חברי הקבוצה עלול להיות מורכב, אין בכך כדי לעשות את התובענה דנן ככזו שאיננה הולמת הליך ייצוגי, כהליך יעיל והוגן. ראשית, כפי שציין ב"כ המבקש, לא מן הנמנע שניתן לזהות באופן אישי את חברי הקבוצה, מכוח מידע שייתכן שנמצא בידי אל-על אודות כרטיסים שנרכשו באתר המרשתת ולא נוצלו. בהקשר זה מציין ב"כ המבקש כי ניתן, לכאורה, להגיע אל אותם צרכנים שרכשו כרטיסים דרך אתר המרשתת, משום שאלו מוסרים באתר את כתובות הדוא"ל שלהם, כך שניתן להפנות אליהם שאילתות שתזהנה באופן אישי את חברי הקבוצה; שנית, אף אם לא ניתן לזהות את חברי הקבוצה, הרי שלאור מגוון הסעדים האפשריים בתובענה ייצוגית, לא נראה שיש בכך כדי להכשיל את התובענה דנן, במיוחד כשהאלטרנטיבה היא היעדר כל ביקורת אפקטיבית על התנהלות הנחזית להיות, לכאורה, פגיעה בזכויות צרכניות.

22. הקבוצה בשמה תנוהל התובענה – בבקשתו הגדיר המבקש את חברי הקבוצה כך: "כל לקוחותיה של המשיבה אשר בוצעו מולה עסקאות ורכשו ממנה כרטיסי טיסה ולא קיבלו את המידע בדבר שינוי וביטול כרטיסי טיסה כנדרש על פי החוק והתקנות, ואשר ביקשו בפועל לשנות או לבטל את כרטיס הטיסה אותו רכשו, והמשיבה לא אפשרה להם לעשות כן או גבתה מהם בגין פעולה זו קנס אשר לא ידעו עליו מראש ואיננו בגובה דמי ביטול או שירות סבירים. זאת בניגוד להתחייבות המשיבה ולמצג אותו הציגה להם במהלך הליך רכישת הכרטיסים ולאחריו". דומני כי על מנת לאפשר ברור יעיל והוגן של



בית המשפט המחוזי בירושלים

23 מרץ 2016

ת"צ 21074-04-14 ברנד נ' אל-על נתיבי אויר לישראל בע"מ

1 התובענה דנן, יש לצמצם את חברי הקבוצה, כך שיכללו רק רוכשים באמצעות אתר
2 המרשתת של אל-על, ולא רוכשים בערוצים אלטרנטיביים. אף שבבקשה הוזכר גם עניינם
3 של רוכשי כרטיסי טיסה באמצעות מרכז ההזמנות הטלפוני של חברת אל-על, הלכה
4 למעשה, התרכזה הבקשה ברכישה באמצעות אתר המרשתת, והצגת עניינם של רוכשים
5 באמצעות מרכז ההזמנות הטלפוני לא עמדה במרכז הדיון. במהלך ההליך ביקש אדם
6 שרכש כרטיס טיסה באמצעות המרכז הטלפוני להצטרף להליך כמבקש, אולם בהחלטה
7 מיום 30.11.15 נדחתה בקשתו, תוך שהובהר כי אם קיימת זהות בין עניינם של רוכשים
8 במרכז ההזמנות הטלפוני לבין עניינם של רוכשים באתר המרשתת, אזי אין צורך בצירוף
9 מבקש נוסף, ואם לא קיימת זהות, הרי שייתכן שהראוי הוא שעניינם של רוכשי המרכז
10 ההזמנות הטלפוני יתברר בנפרד. ואמנם, משנשמעה הבקשה, נראה כי עיקר הביסוס לה
11 נמצא באופן הקונקרטי בו מועבר המידע אודות שינויים וביטולים לרוכשי אתר המרשתת.
12 עניינם של רוכשי מרכז ההזמנות הטלפוני מצריך בירור עובדתי ומשפטי נפרד, שלא
13 נעשה בהליך שלפניי. מניתוח השאלות שמעורר עניינם של חברי הקבוצה שרכשו
14 באמצעות אתר המרשתת, נראה, על פני הדברים, כי שאלות אלו שונות בעיקרן, הן
15 בהיבט העובדתי והן בהיבט המשפטי, מאלו הנוגעות לרוכשים באמצעות מרכז ההזמנות
16 הטלפוני, שכן מדובר בפלטפורמה שונה במאפייניה. נראה כי יעיל והוגן יותר יהיה לברר
17 את עניינם של רוכשי כרטיסי טיסה באמצעות המרשתת בהליך זה בנפרד, וכפי שנאמר
18 בהחלטה מיום 30.11.15, אם יחפוץ בכך מבקש ההצטרפות או מי מחברי קבוצת
19 הרוכשים באמצעות מרכז ההזמנות הטלפוני, יוכל לפנות בבקשה להליך נפרד. להסרת
20 ספק, יובהר כי ההחלטה דנן איננה שוללת ואף איננה קובעת דבר בכל הנוגע לזכויות
21 קבוצת רוכשים זו. לאור האמור, תצומצם הקבוצה מגדריה כפי שהוצעו בידי המבקש, כך
22 שבהליך דנן יתברר אך עניינם של חברי הקבוצה כאמור לעיל, שרכשו באמצעות אתר
23 המרשתת.

24

25 23. עילות התובענה – כאמור לעיל, העילות מכוחן תובע המבקש הינן לפי חוק
26 החוזים, בגין התנהלות בחוסר תום לב, הן בשלב הטרם חוזי והן בעת ביצוע החוזה;
27 עילות לפי חוק הגנת הצרכן, ובפרט סעיפים 2, 3 ו-14 ג שם; עילה לפי פקודת הנזיקין,
28 בגין רשלנות ומצג רשלני ומטעה כלפי הלוקחות, וכן הפרת חובה חקוקה.

29



בית המשפט המחוזי בירושלים

23 מרץ 2016

ת"צ 21074-04-14 ברנד נ' אל-על נתיבי אויר לישראל בע"מ

1 המבקש טוען כי עומדת לו גם עילה בגין עוולת התרמית, אך לא נראה כי הוצגה תשתית
2 מספקת לכך, כך שבתובענה לא תתברר טענה לעוולת תרמית נזיקית. הוא הדין בכל
3 הנוגע לטענה בדבר עשיית עושר ולא במשפט. לא נראה כי עילה זו נחוצה ותועיל להליך,
4 שכן ככל שנגבה תשלום שלא כדין, וככל שנעשתה עוולה של הטעיה או התנהלות שלא
5 בתום לב, קיימות זכויות מן הדין לקבלת הכספים, והעילה מכוח דיני עשיית עושר ולא
6 במשפט, איננה נחוצה; מנגד, ככל שהתשלום נגבה כדין, הרי שאין מדובר בעשיית עושר
7 ולא במשפט, כך שגם אם אלו פני הדברים, אין העילה נחוצה. אף אינני סבורה כי יש
8 מקום לברר את הטענה בדבר פגיעה באוטונומיה, שכן אף אם נגרמה לצרכנים אי נעימות
9 או אי נוחות בגין ההטעיה, שאינה כרוכה בנזק ממון, אין מדובר בפגיעה ב"גרעין הקשה"
10 של האוטונומיה ובפגיעה בזכות הבחירה באינטרס אישיותי, המצדיקים דרישה לסעד
11 בגין "פגיעה באוטונומיה" (ע"א 8037/06 שי ברזילי נ' פרי ניר (הדט) 1987 בע"מ,
12 סעיפים 43-44 לפסק דינו של כב' השופט מלצר; פורסם במאגרים – 4.9.14)).
13

14 24. זהות התובע ובא כוחו – התובע הינו מר יונתן ברנד ובא כוחו הינו עו"ד אסף
15 פינק, שנראה כי קיים יסוד להנחה כי עניינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בידיהם
16 בתום לב. אשר לטענה כי למר יונתן ברנד אין, ולו לכאורה, עילת תביעה אישית משום
17 שלא מסר הודעת ביטול – אינני מקבלת טענה זו. כעולה משיחת הטלפון בין המבקש
18 לבין נציגת המרכז הטלפוני של אל-על, המבקש פנה אל אל-על וחפץ לבטל את כרטיס
19 הטיסה ("ואני צריך או לבטל אותו או להחליף שם", עמ' 1 לנספח 8 לתשובת אל-על
20 לבקשה). אמנם, בעקבות תגובתה של נציגת אל-על, שהציפה בפני המבקש, לכאורה, את
21 ההטעיה, לא ניתנה הודעת ביטול מסודרת, שכן הטענה הייתה שהודעה כזו תזכה בהחזר
22 מיסי נמל בלבד. אלא שמצב דברים זה נבע גם הוא, לכאורה, מן ההטעיה. מר ברנד סבר
23 שבמקרה של ביטול, הוא זכאי להחזר אל מעבר למיסי הנמל, ואל-על הבהירה לו כי יקבל
24 אך את החזר מיסי הנמל. בנסיבות אלו, לא נראה כי בחירתו של המבקש, שלא למסור
25 הודעת ביטול נוספת לאחר שיחה טלפונית שבה שמע מפי נציגת אל-על את מה ששמע,
26 שוללת ממנו את הזכות לתבוע עתה למימוש זכותו, לכאורה, בגין הנזקים שנגרמו לו
27 עקב ההטעיה.
28

29 25. הסעדים המבוקשים הינם "צו עשה" כנגד אל-על להצגת מצג ברור בדבר תנאי
30 ביטול ושינוי כרטיסי טיסה במהלך רכישה באתר המרשתת; קביעה בדבר הפרת הוראות



בית המשפט המחוזי בירושלים

23 מרץ 2016

ת"צ 21074-04-14 ברנד נ' אל-על נתיבי אויר לישראל בע"מ

1 חוק החוזים, חוק הגנת הצרכן ופקודת הנזיקין; פיצוי כספי לחברי הקבוצה או מתן כל
2 סעד אחר לטובתם בגין נזקי ממון שנגרמו להם בגין מעשיה ומחדליה של אל-על מושא
3 התובענה. לאור מה שנאמר לעיל, בדבר קשיי ההוכחה, אף עשוי להינתן סעד כללי
4 לחברי הקבוצה, כולם או חלקם, או לטובת הציבור.

5
6 התובענה הייצוגית מאושרת בזאת, אפוא, כאמור לעיל.

7
8 עד ליום 1.4.16 יגישו ב"כ הצדדים לאישור בית המשפט טיוטת הודעה על אישור
9 התובענה הייצוגית, אשר תפורסם בשני עיתונים יומיים. המשיבה תישא בהוצאות
10 הפרסום.

11
12 אל-על תישא בתשלום שכר הטרחה של בא כוח המבקש בגין בקשת האישור בסך של
13 50,000 ₪.

14
15 התיק יובא לפניי ביום 2.4.16.

16
17 ניתנה היום, י"ג אדר ב' תשע"ו, 23 מרץ 2016, בהעדר הצדדים.

18
19
20
21
22
23
24
25


תמר בזק רפפורט, שופטת