



## בתי המשפט

תק 002120/08

בית משפט לתביעות קטנות רחובות

תאריך: 18/01/2009

בפני כבוד השופט גדעון ברק

בעניין: בן הרא"ש עמרם – ת.ז. 26915926

### התובע

נגד

"גוליבר תיירות" בע"מ

### הנתבעת

### פסק דין

1

2

3

4 1. א. התובע דכאן, הגיש תביעה נגד הנתבעת בה ביקש לחייב את הנתבעת לפצותו בסך  
5 של 3,000 ₪.

6 את עילת התביעה מבסס התובע על כך, שביום 1.9.08 מכרה לו הנתבעת שני  
7 כרטיסי טיסה לברצלונה ובהמשך, ביטלה הנתבעת באופן חד צדדי את המכירה  
8 בטענה שהכרטיסים אזלו.

9 בעקבות כך, פנה התובע בכתב מספר פעמים אל הנתבעת – אך ללא תוצאות  
10 חיוביות.

11 התובע מלין על הנתבעת בכך, שלמרות שנאמר לו שהכרטיסים אזלו, בכל זאת  
12 המשיכה הנתבעת למכור כרטיסים לאותה טיסה במחיר גבוה ב-300 דולר  
13 מהמחיר הכרטיסים שנמכרו לתובע.

14

15 ב. הנתבעת מאשרת, שהתובע פנה אליה וביקש להזמין כרטיסי טיסה ובאותה עת  
16 מסרה לו הנתבעת הצעת מחיר שהתבססה על מחיר שנמסר לה באמצעות  
17 מערכות זמן אמת ע"י הספק ממנו נרכשת הטיסה.

18 אל התובע נשלח טופס לאישור הזמנה, המהווה הסכמה חתומה לבצוע ההזמנה  
19 בהתאם לתנאי שכל הצעת מחיר הנמסרת ללקוח נכונה לרגע הצעתה ואישורה  
20 מותנה בקבלת אישור מלכתחילה על ידי הספק ממנו נרכש השירות המוצע.

21 רק לאחר שנתקבל אישור ההזמנה, ביצעה הנתבעת את הזמנת כרטיסי הטיסה  
22 אצל הספק ובמועד זה שינה הספק את מחיר כרטיסי הטיסה ובשל הביקוש



## בתי המשפט

תק 002120/08

בית משפט לתביעות קטנות רחובות

תאריך: 18/01/2009

בפני כבוד השופט גדעון ברק

- 1 והסמיכות הקרבה לטיסה העלה את מחירה על דעתו ובלי כל קשר או השתתפות
- 2 הנתבעת בכך.
- 3 הנתבעת לא התחייבה כלפי התובע בעניין מחיר כרטיסי הטיסה.
- 4 הזמנה זו ביצע התובע באמצעות האינטרנט והנתבעת שואבת ממערכות זמן
- 5 האמת של ספקי השירותים השונים את השירותים המוצעים למכירה ואת
- 6 מחיריהם.
- 7 מאחר ולדעת הנתבעת, היא עשתה כל הנדרש וכל המצופה ממנה לעניין הזמנת
- 8 כרטיסי הטיסה – יש לדחות את תביעת התובע באשר טענותיו חסרות יסוד.
- 9 באשר לנזק הנתבע, טוענת הנתבעת, שהוא מוכחש, בלתי מוכח, מוגזם ומופרז.
- 10
- 11 2. א. בעקבות פרסום שראה התובע באינטרנט, התקשר התובע אל הנתבעת ומשם
- 12 נאמר לו, שאם יזמין דרך האינטרנט עשויה ההזמנה להגיע לרשות הרבים
- 13 ויקדימו אותו ברכישת הכרטיסים ולעומת זאת אם התובע יזמין באמצעות
- 14 הטלפון בתוספת מחיר של 10 דולר – הכרטיסים מובטחים.
- 15 לכן, על מנת להבטיח את הכרטיסים, החליט התובע להזמין בטלפון והסכים
- 16 לשלם סך 416 דולר לכרטיס במקום 406 דולר.
- 17 באותה שיחת הזמנה, נלקחו פרטים מהתובע, כגון: מספר כרטיס אשראי, פרטיו
- 18 האישיים ופרטי רעיתו ואף נאמר לו על פי איזה שער יחוייב התובע ובסופו של
- 19 יום הודיעו לו כי עלות הכוללת של הכרטיסים היא 3,030 ₪. עוד נאמר לתובע,
- 20 שהוא חייב ליתן תשובתו באינטרנט על גבי אותו כתב הסכם שנשלח אליו
- 21 באינטרנט.
- 22 התובע מילא אחר ההוראות שקיבל.
- 23 התובע מוסיף וטוען, שבעת ההזמנה הטלפונית, לא נאמר לו שהוא צריך לקבל
- 24 אישור, אלא נאמר לו שעליו להחזיר את התשובה באינטרנט וכך עשה.
- 25
- 26 ב. את סכום התביעה של 3,000 ₪ קבע התובע בשל כך, שעם ביצוע ההזמנה לא בדק
- 27 אצל חברות אחרות ובסופו של יום לא התבצעה העסקה ולא טס.
- 28 זאת ועוד, התובע נפגע מכך שהנתבעת לא התייחסה לפנייתו והנתבעת המשיכה
- 29 למכור כרטיסים לאותה טיסה שנמנעה מהתובע.



## בתי המשפט

תק 002120/08

בית משפט לתביעות קטנות רחובות

תאריך: 18/01/2009

בפני כבוד השופט גדעון ברק

1 התובע נותן נימוק נוסף, המצדיק לדעתו את גובה הפיצוי הנדרש. לטענת התובע,  
2 נאמר לו על ידי משרד הנתבעת שאם יבטל ההזמנה עליו לשלם קנס של 100%  
3 ואם כך ומשבטלה הנתבעת את ההזמנה גם עליה צריך לחול אותו כלל ועליה  
4 לשלם לתובע את הסכום הנתבע.

5  
6 3. א. השאלה הצריכה דיון והכרעה, היא השאלה השנויה במחלוקת בין הצדדים:  
7 האם הוכיחה הנתבעת את טענתה, שנציג מטעם הנתבעת אמר לתובע שההזמנה  
8 שלו היא בגדר בקשה בלבד ושאינן היא מתחייבת לתת את השירות המוזמן עד  
9 שלא מתקבל אישור מהספק.  
10 לצורך אימות טענה זו, העידה הנתבעת את סוכן הנסיעות מר אזור ברייטמן.  
11 (להלן: "מר ברייטמן").  
12 מר ברייטמן העיד על שיחה שניהל עם התובע בה התעניין התובע על טיסה  
13 לברצלונה ומר ברייטמן הבהיר לו שנותרו שני מקומות אחרונים.  
14 מר ברייטמן מאשר את טענת התובע על כי הציע לתובע לא לבצע ההזמנה  
15 באינטרנט אלא שכדאי לו להוסיף 10 דולר לאדם על מנת לזרז התהליך.  
16 בתום אותה שיחה ואותה הזמנה, שלח מר ברייטמן אל התובע טפסים לאישור  
17 ההזמנה ומשזו אושרה, העביר אותה מר ברייטמן לשלבי ההפעלה.  
18 מר ברייטמן גם מאשר את העובדה, שהתובע התקשר פעמים מספר על מנת  
19 לוודא מה הסטטוס של ההזמנה וכתשובה השיב לתובע, שייתכן ומקום אחד  
20 יצליחו לשריין והשני ישאר ברשימת ההמתנה. (עמ' 3 לפ', ש' 15-21)

21  
22 ב. אין כל פסול בכך, שהתובע התעניין ורצה לוודא את סטטוס ההזמנה, להיפך, טוב  
23 עשה התובע שהתעניין לאחר ביצוע ההזמנה כפי שבוצעה.  
24 בעקבות כך, מה טעם היה בהודעת מר ברייטמן שכנראה מקום אחד הצליח  
25 לתפוס והשני בהמתנה?  
26 הרי התובע הזמין שני כרטיסים על מנת לנסוע עם רעייתו ומה ייעשה רק אם  
27 כרטיס אחד שהצליחו לתפוס?  
28 עם כל הכבוד לנתבעת, אכן יש לה עניין מובהק למכור כמה שיותר כרטיסים  
29 משום שזהו מטה לחמה (ראה סעיף 16 לכתב ההגנה) ויש להניח שאכן זו מטרת  
30 הפצת "הסחורה" (העסקה) באינטרנט, ברם הנאה דורש צריך גם נאה לקיים



## בתי המשפט

תק 002120/08

בית משפט לתביעות קטנות רחובות

תאריך: 18/01/2009

בפני כבוד השופט גדעון ברק

1 ואם מוצעים לציבור הרחב טיסות באמצעות האינטרנט יש לעמוד אחרי המובטח  
2 באותו פרסום.

3 בדף האינטרנט שצירף התובע לכתב התביעה, מצינו את סיכום פרטי העסקה –  
4 טיסות הלוך ושוב לברצלונה.

5 בפרסום זה נקבע מחיר ההזמנה. עוד נאמר באותו הפרסום: "למזמינים און ליין  
6 המחירים באתר הינם סופיים ללקוח וכוללים את כל המיסים וההיטלים.  
7 למזמינים בטלפון יתווספו דמי טיפול".

8 התובע הזמין טלפונית ואף הסכים לשלם יותר על פי דרישת נציג הנתבעת.  
9 יגעת, חיפשתי ולא מצאתי בדף הפרסום הערה המודיעה שהמחיר המוצע הינו  
10 זמני וקשור לאישור נותן השירות.

11  
12 ג. המפרסם באינטרנט והרוצה לקבל באמצעותו הזמנות לטיסה כלשהי, עליו לפרט  
13 פרט היטב את תנאי העסקה ובמיוחד לציין שהמחיר המוצע אינו סופי  
14 ושהכרטיס עדיין לא מובטח אלא נתון לשינויים ובמקרה כזה יעשה לו המזמין  
15 את החשבון אם כדאי לו להיכנס בצורה עיוורת לעסקה שאין לדעת מהו המחיר  
16 הסופי או כיצד עשוי להשתנות המחיר עד לקבלת הכרטיסים.

17  
18 ד. הנתבעת ביקשה לדחות התביעה על הסף בטענה, שהיא סוכנות נסיעות המעניקה  
19 "שירותי סוכנות נסיעות" ומשכך משמשת היא כמתווכת בין הנוסע ובין נותני  
20 שירותי סוכנות נסיעות מקבילים ואין היא ספק הטיסות ולכן אין באפשרותה  
21 לאשר טיסה מבלי שתקבל אישור של הספק.  
22 טענה זו בלבד, אינה מצדיקה דחיית תביעה על הסף, אלא דווקא בשל טענה  
23 כזאת ועל מנת שהנתבעת תצא ידי חובה עם המתקשרים עמה באופן אישי ואם  
24 הנתבעת אכן יודעת שאין היא יכולה לאשר טיסה מבלי לקבל אישור – עליה  
25 לפרסם פרטים אלה באינטרנט על מנת שכל המעיין בדף האינטרנט והרוצה  
26 להזמין טיסה יידע מראש, שההזמנה אינה סופית עד שלא תאושר על ידי הספק.  
27 ההתכתבויות, שצרף התובע לכתב התביעה משקפות את אותה שיחה שניהל  
28 התובע עם מר ברייטמן ועל תוספת המחיר שהסכים לשלם התובע ולו רק  
29 להבטיח את הכרטיסים (ראה, למשל, נספח מס' 2).



## בתי המשפט

תק 002120/08

בית משפט לתביעות קטנות רחובות

תאריך: 18/01/2009

בפני כבוד השופט גדעון ברק

- ה. אינני מתעלם מדברי מר ברייטמן על הצורך באישור ההזמנה על ידי גורם אחר ולא נעלמה מעיני הערתו על כי ייתכן מצב שאותם כרטיסים יוזמנו אצל סוכן אחר, בעת ובעונה אחת עם התובע ושאלן סוכן אחד יכול לדעת אם בדיוק באותה עת, לא הוזמנו כבר הכרטיסים בסוכנות אחרת, ברם עם כל זאת- יש להעמיד את הלקוח על אפשרות כזאת ויש לומר לו בצורה חד משמעית או להבליט זאת בדף האינטרנט שההזמנה אינה סופית והיא עדיין כרוכה באישור זה או אחר. בנוסף לאמור לעיל, צרף התובע לכתב התביעה מסמך המצביע על כך שהוא אישר את פרטי העיסקה ואף נלקחו ממנו פרטי המסטרקארד ובוודאי שאם לקיחת פרטים אלה, שהם פרטי ביצוע תשלום עבור הזמנת הכרטיס יכול ורשאי היה התובע לצאת מתוך הנחה שהכרטיסים אכן מובטחים.
4. לאור הנימוקים שפרטתי בהרחבה בפסק דין זה, אני קובע, שאין לדחות התביעה על הסף משום שההתחייבות כלפי התובע הייתה התחייבות אישית וישירה בין התובע ובין הנתבעת, הן על ידי הפרסום באינטרנט והן באמצעות שיחות הטלפון שניהל התובע עם מר ברייטמן, שהינו הסוכן שעמו נקשרה העסקה. לגופו של עניין ועל פי הנימוקים שצינתי לעיל, אני קובע, שהנתבעת הפרה את ההסכם כלפי התובע ולא עמדה אחרי הפרסום, כפי שפורסם ובאותו פרסום גם לא היה כל המידע ממנו יכולים להסיק המתקשרים שההזמנה היא זמנית עד לאישורה הסופית על ידי גורם אחר. בגין הפרה זו, על הנתבעת לפצות את התובע, ברם אינני סבור שיש להעניק לתובע את מלוא סכום התביעה. לתובע לא נגרם נזק כספי ממשי והתובע לא הוכיח נזק כספי אחר שנגרם לו עקב ביטול הכרטיסים, למעט אותה הפרה האמורה לעיל. כאשר עסקינן בהפרת הסכם, כאמור, זכאי הנפגע לפיצוי אף ללא הוכחת נזק (ראה סעיף 11 לחוק החוזים תרופות בשל הפרת חוזה), התשל"א-1970). בנסיבות אלה, רשאי בית המשפט לפסוק לנפגע פיצוי, כפי שייראה לו מנסיבות העניין.



## בתי המשפט

תק 002120/08

בית משפט לתביעות קטנות רחובות

תאריך: 18/01/2009

בפני כבוד השופט גדעון ברק

- 1 5. לאור הנסיבות ולאחר ששקלתי את תוצאות ההפדה, אני קובע שעל הנתבעת לפצות את
- 2 התובע בסכום של 750 ₪, הנראה לי סכום סביר בנסיבות אלה.
- 3 סכום זה ישא ריבית והפרשי הצמדה כחוק מהיום ועד התשלום בפועל.
- 4 בנוסף לסך הנ"ל – אין צו להוצאות.

5

6

7

ניתן היום כ"ב בטבת, תשס"ט (18 בינואר 2009) בהעדר הצדדים.

8

המזכירות תעביר העתק פסה"ד לכ"א מהצדדים.

9

---

ברק גדעון - שופט

10

11

12

13

14

15

002120/08תק 333 אירית