בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 9886-02-26 נגר ואח' נ' ר.ת. דיסקברי טיול עולמי בע"מ

לפני כבוד השופטת דלית ורד

התובעים: **1.יפעת נגר**
2.רונית דחבש
3.רותי אסרף

נגד

הנתבעת: **ר.ת. דיסקברי טיול עולמי בע"מ**

<u>פסק דין</u>

תביעה על סך 37,500 ₪ בשל ביטול עסקה לרכישת טיול מאורגן, שנעשתה באתר האינטרנט של הנתבעת, בהסתמך על הוראות חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן: "**חוק הגנת הצרכן**").

כפי שתואר בכתב התביעה ביום 5.1.2026, נרשמו התובעות, באמצעות התובעת 1, לטיול מאורגן לדרום אמריקה, שמועדו נקבע ליום 15.2.2026, בעלות של כ- 30,540 ₪. התובעות שילמו מקדמה בסך כולל של 17,500 ₪. עוד באותו יום, שעות בודדות לאחר ביצוע ההזמנה, בשעה 20:30, התובעת 1 שלחה הודעת ביטול מפורשת בכתב עבור כל שלוש הנרשמות, עקב אירוע משפחתי בלתי צפוי. ההודעה נשלחה באמצעות הודעת ווטסאפ לנציגת הנתבעת, פנייה דרך אתר הנתבעת ודוא"ל לכתובת, שנמסרה על ידי נציגת הנתבעת.

חרף הודעת הביטול, הנתבעת לא אישרה את הביטול בכתב, לא מסרה הודעה כתובה על גובה דמי הביטול, לא הציגה אסמכתאות להזמנת טיסות פנימיות ולא מסרה הודעת ביטול או זיכוי כנדרש לפי סעיף 14ב לחוק הגנת הצרכן ולא השיבה כל סכום מהכספים ששולמו.

התובעת 1 ביצעה ניסיונות התקשרות רבים בטלפון, דוא"ל ודרך אתר החברה, אך לא קיבלה מענה ענייני או רשמי וביום 11.1.2026, נשלח מכתב התראה רשמי באמצעות עורכת דין, אך גם אליו לא ניתנה תגובה כתובה.

לאחר זמן ממושך נטען על ידי נציגת הנתבעת, אלכסנדרה, בעל פה לדמי ביטול בסך כ-2,200 דולר לכל נוסע, ללא כל מסמך, חישוב או אסמכתא כלשהי.

בשיחה טלפונית מוקלטת מיום 22.1.2026, הודה מנהל הנתבעת כי אין בכוונת הנתבעת להשיב את הכספים, כי הוא מסרב להציג אסמכתאות לטיסות פנימיות וטען כי חוק הגנת הצרכן אינו חל על העסקה. מנהל הנתבעת אף טען שהתובעת 1 אינה לקוחה של הנתבעת, למרות שביצעה את ההתקשרות בפועל, ניהלה את כל הקשר עם הנתבעת, מסרה את פרטי הנרשמות והעבירה תשלום מכספיה. טענה זו מעידה על ניסיון להתנער מאחריות ולהתחמק מהחובות המוטלות על הנתבעת.

התובעות טוענות כי מדובר בעסקת מכר מרחוק וכי הביטול בוצע כדין, בתוך שעות בודדות ממועד ההתקשרות, בהתאם לסעיף 14ג לחוק הגנת הצרכן.

תקנון הנתבעת עצמו (סעיף 9) כפוף לחוק הגנת הצרכן ומגביל דמי ביטול ל-100 ₪ או 5% ממחיר העסקה (הנמוך מביניהם), ומציין שאין בתקנון כדי לגרוע מהוראות החוק.

התובעות פירטו את הסעדים המבוקשים על ידן כדלקמן:

השבת מלוא הסכומים ששולמו בסך 17,500 ₪, בצירוף הפרשי הצמדה וריבית כחוק.

תשלום פיצוי לדוגמה, בסך 20,000 ₪, בהתאם לסעיף 31 א. לחוק הגנת הצרכן.

תשלום הוצאות משפט וכל סעד נוסף שיימצא לנכון.

<u>טענות ההגנה</u>:

הנתבעת הינה חברת תיירות ("סוכנות נסיעות" כהגדרתה בסעיף 1 לחוק שירותי תיירות, תשל"ו-1976), המארגנת טיולים מאורגנים, למגוון יעדים שונים בחו"ל והיא אינה 'מארגנת טיסה' לפי חוק שירותי תעופה.

התובעות פנו מיוזמתן לנתבעת וביקשו להירשם לטיול מאורגן. התובעות נרשמו ושילמו מקדמה כוללת של 17,500 ₪. כחלק מתנאי ההרשמה, התובעות מילאו טופס הרשמה והופנו לתנאים הכלליים של הנתבעת המופיעים באתר, המהווים חלק בלתי נפרד מהחוזה.

הסכם ההתקשרות כפוף לחוק הגנת הצרכן ותנאיו נגזרים מנהלים והסכמים בינלאומיים. לאחר חתימת התובעות, הנתבעת החלה למלא את התחייבותה, כולל תשלום לספקים עבור הטיול, במיוחד בתקופת שיא עונה.

התובעות ביטלו את הטיול מסיבותיהן 29 ימי עסקים לפני היציאה ולכן חבות בדמי ביטול. עבור שירותי קרקע, תקנון הנתבעת קובע דמי ביטול של 50% ממחירם עבור ביטול שנעשה בין 15-30 ימי עסקים לפני היציאה. עבור ביטול טיסות סדירות בינלאומיות קובע תקנון הנתבעת דמי ביטול בסך 600$ לנוסע עבור אותה תקופה. לטיסות פנימיות, דמי הביטול הם 150$ לאדם עד 30 ימי עסקים לפני היציאה. ביטול פחות מ30 ימי עסקים לפני מועד היציאה הטיול- 100% דמי ביטול לנוסע.

הנתבעת נאלצת לשלם מראש לספקים עבור שירותים כמו אוטובוסים, מדריכים מקומיים, בתי מלון ואטרקציות, והיא נאצלת לשלם מבעוד מועד סכומים רבים לצורך העמידה בהתחייבויות. קבלת התביעה תוביל לכך שהנתבעת תחויב בתשלום כפול. כך שלטענתה, אין מקום לפסוק לתובעות כל פיצוי.

<u>דיון והכרעה</u>

ראשית עומדת בפנינו השאלה, האם מדובר בעסקת מכר מרחוק, לאור העובדה שהתובעות פנו לנתבעת מיוזמתן לצורך רישומן לטיול המאורגן והאם התובעות היו רשאיות לבטל את העסקה בהתאם להוראות חוק הגנת הצרכן?

סעיף 14ג(ו) לחוק הגנת הצרכן מגדיר "עסקת מכר" ו"שיווק מרחוק" כך:

"עסקת מכר מרחוק" - התקשרות בעסקה של מכר נכס או של מתן שירות, כאשר ההתקשרות נעשית בעקבות שיווק מרחוק, ללא נוכחות משותפת של הצדדים לעסקה;

"שיווק מרחוק" - פניה של עוסק לצרכן באמצעות דואר, טלפון, רדיו, טלויזיה, תקשורת אלקטרונית מכל סוג שהוא, פקסימיליה, פרסום קטלוגים או מודעות, או באמצעי כיוצא באלה, במטרה להתקשר בעסקה שלא בנוכחות משותפת של הצדדים, אלא באחד האמצעים האמורים".

הדעות בפסיקה חלוקות בשאלה, האם פנייה יזומה של צרכן לאתר אינטרנט של עוסק היא בגדר "עסקת מכר מרחוק" כהגדרתה בחוק הגנת הצרכן.

בשורה של פסקי דין, נדחו טענות צרכנים, אשר ביטלו את נסיעתם וטענו כי הם זכאים להשבת מלוא הסכום ששולם על ידם (בניכוי סכום המינימום הנקוב בהוראות החוק), שעה שהוכח כי הפנייה המקורית לעוסק, לרבות לאתר האינטרנט של העוסק, הייתה של הצרכן.

בחלק מאותם פסקי דין, נפסק מפורשות, כי אין די בעצם קיומו של אתר אינטרנט בו מוצגים פרטי ההתקשרות עם העוסק ומוצריו, על מנת לראות בהתקשרות כ"עסקת מכר מרחוק" לפי חוק הגנת הצרכן. יש להבחין בין הצגה פאסיבית של מוצרים באתר האינטרנט של העוסק, לבין פנייה אקטיבית של העוסק באמצעות פרסום בטלוויזיה, לוח מודעות, או קישור מאתר פומבי לאתר העוסק. הרכיב המרכזי שיש לבחון הוא שאלת קיומה או העדרה של פעולת פנייה יזומה מצד העוסק לצרכן. נקבע כי כאשר הצרכן חיפש בעצמו במנוע החיפוש, בחן חלופות ופנה ביוזמתו לעוסק מתוך מטרה מוצהרת לרכוש שירות מוגדר מראש - אין זו עסקת מכר מרחוק, ואין בכך כדי להקנות לצרכן זכות להחזר כספים מכוח הוראות חוק הגנת הצרכן. (רת"ק (מחוזי מרכז) 60485-01-25 **אלטו איטליה בע"מ נ' אפרתי** (12.8.25); רת"ק (מחוזי מרכז) 20416-05-21 **ר.ת. דיסקברי טיול עולמי בע"מ נ' ז'קלין ואנונו** (8.12.21) וראה האסמכתאות המוזכרות בפסקה 14 לפסק הדין).

מנגד, פסיקה שנקטה בגישה מרחיבה ניתן למצוא בת"צ (מחוזי מרכז) 44939-08-18 **הלפרין נ' Turkish Airlines** (10.10.23); ת"צ (מחוזי מרכז) 32464-09-16 **רוזנברג נ' Ukraine International Airlines**(4.1.24); רת"ק 52608-09-24 **קרוז תור בע"מ נ' בורשטיין** (28.11.24); רת"ק (מחוזי ת"א) 72588-12-25 **פגסוס תיירות ונסיעות בע"מ נ' שאול טוויג** (22.2.2026);

בפסיקה זו נקבע כי קיומו של אתר אינטרנט בו מוצגת מרכולת החברה ומאפשר רכישה מקוונת, מהווה "פנייה של עוסק לצרכן" כמשמעותה בהגדרת "שיווק מרחוק", שכן בניית האתר והצגת הטיסות בו מהווה למעשה פרסום מודעה, הקוראת לציבור לרכוש את השירות. לפי פסיקה זו, הן הפרשנות הלשונית והן הפרשנות התכליתית תומכות בכך, שכן ההגדרה כוללת "פרסום מודעות או באמצעי כיוצא באלה" ואתר האינטרנט משול לפרסום באמצעי מדיה אחרים. לפיכך נקבע, כי רכישת כרטיס טיסה באתר אינטרנט של חברת תעופה מהווה "עסקת מכר מרחוק" לפי חוק הגנת הצרכן.

ברת"ק (מחוזי מרכז) 20416-05-21 **ר.ת. דיסקברי טיול עולמי בע"מ נ' ז'קלין ואנונו** (8.12.21) מציין בית המשפט כי שעה שנפסק עובדתית, כי המדובר בחיפוש יזום של הצרכן במנוע החיפוש גוגל באינטרנט, בחינת מספר חלופות ולאחריהן פנייה יזומה מצידו לעוסק, מתוך מטרה מוצהרת לרכוש שירות אשר הוגדר על ידו מלכתחילה, וזה אשר ביחס אליו בוצעה ההתקשרות בפועל - לא ניתן עוד להורות כי מתקיימים תנאי הוראות חוק הגנת הצרכן, המזכים את הצרכן בביטול והשבה מלאים, וזאת רק בשל העובדה כי לעוסק אתר אינטרנט הכולל את המידע דלעיל. (פסקה 29)

דעתי כי בנסיבות מקרה זה יש לאמץ את דעת בית המשפט המחוזי כפי שהובעה ברת"ק 20416-05-21. אציין כי בכתב התביעה ציינה התובעת 1 בתה של התובעת 2, שהיא זו שפעלה כנציגת התובעות 2-3, ובפועל ערכה את ההתקשרות עבור תובעות אלה, ואף שילמה את דמי הקדימה עבור אימה, כאשר התובעת 3 היא חברתה של האם, כי היא זו שהתקשרה לנתבעת ביום 5.1.2026 ושוחחה עם נציגת מכירות של הנתבעת. אין בכתב התביעה כל אזכור לאתר האינטרנט של הנתבעת, ותוכנו אף לא הוצג בפניי.

לאור האמור, ביטול העסקה נושא דיוננו, איננו חוסה תחת הגדרת עסקת מכר מרחוק בהתאם להוראות חוק הגנת הצרכן ותקנותיו, אלא תחת דיני החוזים הכלליים ויש לפנות להוראות תקנון התובעת, אשר מהווה את החוזה שבין הצדדים (נספח ח' לכתב התביעה).

תקנון התובעת קובע דמי ביטול בהתאם לטווח זמני הביטול, המבוססים על מספר ימי העסקים לפני מועד יציאת הטיול. מאחר והטיול נועד לצאת ביום 15.2.26, הרי שהביטול ביום 5.1.26, בוצע 29 ימי עסקים קודם למועד יציאת הטיול.

במהלך הדיון שהתקיים בפני, הבהיר נציג הנתבעת כי הנתבעת איננה דורשת דמי ביטול עבור שירותי הקרקע ואף לא על הטיסות הבינלאומית. גדר המחלוקת היו סביב עלות הטיסות הפנימיות, בגינן דורשת הנתבעת 12,088 ₪ (עמ' 5 שורות 2-3, עמ' 12 שורות 34-36, 43, עמ' 13 שורות 14, 18-20).

הנתבעת הציגה שתי חשבוניות עבור הזמנת טיסות פנימיות, עבור שלוש נוסעות שנועדו להתקיים בתאריכים 22.2.26, 24.2.26, 25.2.26, 27.2.26 ו- 1.3.26 בעלות כוללת של 5,563.8$ (Invoice 1244864, 1244867).

הנתבעת דורשת את עלות הטיסות עבור שתי נוסעות היינו - 3,709.2$ (5,563.8$ X 3/2), לפי שער יציג של 3.26. יצוין כי הנוסעת השלישית יצאה לטיול.

ת"ק 9886-02-26 נגר ואח' נ' ר.ת. דיסקברי טיול עולמי בע"מ

בהתחשב בכך שהתובעות שילמו 17,500 ₪ - אין חולק כי את ההפרש, בסך 5,412 ₪ היה על הנתבעת להשיב זה מכבר. עם זאת, רק במועד הדיון הודתה הנתבעת לראשונה כי קיים הפרש שעליה להשיב לתובעות.

באשר ליתרת הסכום, אותו דורשת הנתבעת, ייאמר כי התחייבות לתשלום דמי ביטול מלאים בשיעור 100% הינה התחייבות לתשלום פיצויים מוסכמים. סעיף 15(א) לחוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), תשל"א-1970 מסמיך את בית המשפט להפחיתם אם מצא שהפיצויים נקבעו ללא כל יחס סביר לנזק שניתן היה לראותו מראש בעת כריתת החוזה, כתוצאה מסתברת של ההפרה. (ת"ק 48377-06-24 **ישראל וריקי הלברשטיין נ' ר.ת. דיסקברי טיול עולמי בע"מ** (4.12.24); בקשת רשות ערעור על פסק הדין נדחתה ברת"ק (מחוזי ת"א) 41093-12-24 **ישראל הלברשטיין נ' ר.ת. דיסקברי טיול עולמי בע"מ** (3.3.25)).

לגרסת נציג הנתבעת, הטיסות הפנימיות הן "טיסות אישיות, פרטניות" (עמ' 12 שורה 44), אשר לא ניתנות להעברה לנוסע אחר, מאחר והכרטוס נעשה אונליין ועם דמי ביטול מלאים (עמ' 13 שורות 1-3). עוד העיד הנציג כי הטיול נועד מלכתחילה עבור 30 אנשים וזו כמות האנשים שאכן יצאה בפועל (עמ' 12 שורות 33-31, 41-40).

הנתבעת לא הציגה ראיות לכך שהכרטיסים בעד הטיסות הפנימיות, אינם ניתנים להעברה וכי על פי תנאי העסקה מול חברות התעופה הזרות, הנתבעת לא הייתה זכאית לקבלת החזר, מלא או חלקי, בעד טיסות אלה, ביחוד לאור העובדה כי הביטול נעשה שעות בודדות לאחר ביצוע ההזמנה. לא הוצגה גם כל אסמכתא כי לבסוף לא נרשמו נוסעים אחרים לטיול במקום התובעות 3-2, וכי לא ניתן היה להעביר את ההזמנה על שם נוסעים אחרים.

על בסיס האמור ועל דרך האומדנה אני קובעת דמי ביטול של 60% מעלות טיסות הפנים כדרישת הנתבעת, היינו שעל התובעות לשאת בסך של 7,253 ₪ דמי ביטול ועל הנתבעת יהיה להשיב את ההפרש הנוסף, בסך 4,835 ₪ לתובעות.

בנוסף, מצאתי לנכון לחייב את הנתבעת בתשלום עגמת נפש לתובעות, הנתבעת התעלמה מפניות בכתב לביטול העסקה, פניות חוזרות ונשנות לצורך סטטוס ביטול העסקה כלל לא זכו למענה, וכך גם מכתב התראה מטעם עורכת דין שנשלח לנתבעת. הנתבעת סירבה לאורך כל הדרך למסור מה הייתה עלות הטיסות הפנימיות שהוזמנה עבור התובעות, ואף בכתב ההגנה מטעמה שהוגש ביום 7.4.26 הסתפקה הנתבעת בהעלאת טענות כלליות בדבר הזמנת שירותים מקומיים עבור הטיול (סעיף 12 לכתב ההגנה) מבלי לפרט נתון כספי כלשהו. במועד הדיון הציגה הנתבעת לראשונה ראיות בגין הזמנת טיסות פנימיות ואת עלותן, והודתה בחובתה להחזיר לתובעות סכום של 5412 ₪. כיון שהזמנת הטיסות הפנימיות בוצעה לטענת הנתבעת עוד ביום 5.1.26, לא הייתה כל מניעה להציג בפני התובעות את הנתונים הנכונים והמאומתים לפני חודשים רבים, ולהשיב להן את ההפרש המגיע להם, גם לטענת הנתבעת.

ת"ק 9886-02-26 נגר ואח' נ' ר.ת. דיסקברי טיול עולמי בע"מ

<u>סוף דבר</u>

הנתבעת תשיב לתובעות 5,412 ₪. סכום זה יישא ריבית שקלית ממועד ביטול העסקה 5.1.26 ועד מועד התשלום המלא בפועל.

בנוסף הנתבעת תשיב לתובעות 4,835 ₪. וכן תשלם להן עוגמת נפש בסכום של 3000 ₪. סכומים אלו יישאו ריבית שקלית ממועד הגשת התביעה (3.2.26) ועד מועד התשלום המלא בפועל.

הנתבעת תישא בהוצאות התובעות בסך של 1500 ₪. סכום זה יישא ריבית שקלית מהיום ועד התשלום בפועל.

ניתן היום, ד' חשון תשפ"ז, 15 אוקטובר 2026, בהעדר הצדדים.

דלית ורד, שופטת