



בית משפט לתביעות קטנות בקריות

ת"ק 59952-06-13 כהן נ' אל על נתיבי תעופה ישראליים בע"מ

תיק חיצוני:

בפני כב' השופטת פנינה לוקיץ'

תובע רונן כהן

נגד

נתבעת אל על נתיבי תעופה ישראליים בע"מ

פסק דין

ביום 7.4.13 הזמין התובע, באמצעות מוקד ההזמנות האינטרנטי אצל הנתבעת (להלן: "האתר") חמישה כרטיסי טיסה לרומא (להלן: "הכרטיסים"). ביום 8.4.13 ביצע התובע, טלפונית, שינוי במועד הטיסה. בגין השינוי חויב התובע בסך של 183.02 ₪.

ביום 3.6.13 ביקש התובע לבטל את הזמנת הכרטיסים. התובע זוכה בעלות הכרטיסים בניכוי דמי ביטול בסך \$170 לכרטיס, ובסה"כ \$850 המהווים 3,095 ₪.

התובע מבקש לחייב את הנתבעת להשיב לו את הסך של 4,278 ₪ המהווים את עלות דמי הביטול בסך 3,095 ₪ בצירוף עלות השינוי שנערך בכרטיסים בסך 183.02 ₪ ובצירוף עוגמת נפש בסך של 1,000 ₪.

פניות התובע לגורמים שונים אצל הנתבעת לביטול דמי הביטול ולמצער תשלום דמי ביטול מופחתים העולים כדי 100 ₪ לכרטיס בהתאם להוראות חוק הגנת הצרכן באשר לביטול עסקת מכר מרחוק, סורבו על ידי הנתבעת ומכאן התובענה שלפני.

לטענת התובע אילו היה יודע מראש כי עלות הביטול כה גבוהה לא היה מבצע את ההזמנה מלכתחילה. לטענתו לא הוצג באתר בצורה ברורה תנאי שהיה מבחינתו מהותי לביצוע העסקה שעניינו עלות דמי הביטול בגין כרטיס. לטענתו, גם בעת שביקש לברר את הבסיס לחיובו בדמי ביטול, במהלך פניה טלפונית שערך למוקד ההזמנות האינטרנטי, לא הצליחה הנציגה להפנותו למקום באתר בו קיים איזכור לדמי ביטול בסך \$170. התובע צירף לתביעתו "צילומי מסכים" שנשלחו אליו בעקבות אותה פנייה טלפונית, הרשומים בשפה האנגלית ובאותיות קטנות לטעמו, ואשר בהם אין אזכור לאותם דמי ביטול.

הנתבעת בתשובתה הסבירה כי מירב המידע הנדרש מצוי באתר בשפה העברית, אולם הכרטיס ותנאיו מוצגים בשפה האנגלית. לרשות לקוחות אשר אינם בקיאים בשפה האנגלית מעמידה הנתבעת אפשרות לתמיכה טלפונית ולקבלת הסברים, אפשרות בה התובע בחר שלא להשתמש.



בית משפט לתביעות קטנות בקריות

ת"ק 59952-06-13 כהן נ' אל על נתיבי תעופה ישראליים בע"מ

תיק חיצוני:

- 1 הנתבעת פרטה בכתב הגנתה, תוך הצגת צילומי המסכים הרלבנטיים מתוך האתר, כי ההפניה באתר
- 2 לתנאי הכרטיס היא בשפה העברית וכי תנאי להמשך הרכישה הינו סימון מפורש של המשתמש כי
- 3 קרא והסכים לתנאים (pt in). זאת ועוד תנאי הכרטיס מופיעים בכל מסך במהלך ביצוע ההזמנה,
- 4 לעיתים אף מופיעים מספר פעמים באותו מסך. נציגת הנתבעת הסבירה כי אכן הסכום המפורש של
- 5 \$170 דמי ביטול מופיעים רק במסך הכתוב בשפה האנגלית, אולם באתר מצוין כי המשך המסכים
- 6 הינם בשפה האנגלית, ומשך התובע מנוע מלטעון כי תנאי העיסקה אינם מובנים לו או אינם
- 7 מוצגים כראוי הן מן הטעם שאישר במפורש את הסכמתו לתנאים והן מן הטעם שהיתה בפניו
- 8 האפשרות לפנות לקבלת הסברים ממוקד תמיכה טלפוני, אפשרות בה בחר שלא להשתמש (מה גם
- 9 שלא טען בשום שלב כי קיים לו קושי בקריאת השפה האנגלית).
- 10
- 11 הנתבעת מציינת כי "צילום המסך" אשר צורף לכתב התביעה, נועד להמחיש את מיקומם של תנאי
- 12 הכרטיס ביחס להליך ההזמנה. תוכן המידע בדוגמא זו אינו מתייחס לכרטיסים הספציפיים אשר
- 13 רכש התובע, ועל כן לא מצא התובע איזכור ל-\$170 דמי ביטול.
- 14
- 15 בחנתי את הליך רכישת כרטיסי טיסה באמצעות האתר כמפורט בנספח א' לכתב ההגנה (גם ישירות
- 16 באתר באינטרנט), והוא כרוך במילוי פרטים שונים ומעבר בין מסכים שונים, בתחילה יש לבחור
- 17 יעד טיסה ותאריכי טיסה וכן לבחור אחד משלושה סוגי תעריפים : תיירים מוזל, תיירים או עסקים
- 18 מוזל. במסך בחירת התעריף ניתן לקרוא פרטים נוספים אודות התעריף הנבחר, לרבות מדיניות
- 19 הביטולים והשינויים. בפרטי תעריף מסוג תיירים מוזל מצוין לעניין ביטולים בו הלשון :
- 20 "לפני היציאה
- 21 בכפוף לכל דין ובמידה וניתן לבטל בהתאם לחוקי הכרטיס, עלות הביטול הינה עלות גבוהה ביחס לשאר התעריפים במחלקות
- 22 השונות.
- 23 אחרי היציאה
- 24 בכפוף לכל דין אין החזר כספי בהתאם לחוקי הכרטיס, למעט כרטיסים המאפשרים ביטול לאחר היציאה".
- 25
- 26 צפיה בפרטי התעריף מתאפשרת גם במסך הבא בו ניתן לבדוק את פרטי הטיסה, באמצעות לחיצה
- 27 על סוג המחלקה. במסך זה תחת הכותרת "מחיר" מופיעים תנאי הרכישה לכל כרטיס. לחיצה על
- 28 תנאי הרכישה מוביל לתפריט נוסף ובו מפורטים תנאי הרכישה לרבות המדיניות במקרה של שינויים
- 29 וביטולים. לפני התפריט מצוין מפורשות כי מידע זה זמין בשפה האנגלית בלבד. בלחיצה על
- 30 המילים "שינויים וביטולים" מופיעים תנאי הכרטיס במקרה של ביטול לפני ואחרי יציאה.
- 31 תחת ביטול לפני יציאה מצוין בשפה האנגלית כי עלות ביטול לפני יציאה הינו \$170 :
- 32 cancellation
- 33 before departure
- 34 charge usd 170.00 for cancel
- 35 charge usd 170.00 for no-show



בית משפט לתביעות קטנות בקריות

ת"ק 59952-06-13 כהן נ' אל על נתיבי תעופה ישראליים בע"מ

תיק חיצוני:

במסך הבא נדרש המזמין לאשר את תנאי רכישת הכרטיס. גם במסך זה ניתן לצפות בתנאי הרכישה באמצעות לחיצה על המילים "תנאי רכישת לכל כרטיס".

לבסוף, עוד בטרם ביצוע התשלום, נדרש המזמין לאשר את תנאי רכישת הכרטיסים בתחתית הדף. על המזמין לסמן "v" במקום המיועד לכך לצד ציון המילים: "קראתי את תנאי הזמנת הטיסה בעיסקה זו תנאי רכישת לכל כרטיס". יוער כי גם במסך זה ניתן לצפות בתנאי הכרטיס.

האתר הוא בשפה העברית ברובו, למעט תנאי הרכישה לכל כרטיס המופיעים בשפה האנגלית. בניגוד לטענת התובע, ניתן לצפות בתנאי הרכישה של הכרטיס כאמור, ביותר ממסך אחד במהלך ביצוע הזמנת הכרטיסים. וכן תנאי הביטול ברורים ונהירים, הגם שהם מופיעים בשפה האנגלית.

אין מחלוקת כי התובע סימן "v" במקום המיועד כי הוא מסכים לתנאי הרכישה. התובע רכש כרטיסים מסוג "תיירים מוזל" אשר אינם מאפשרים ביטול ללא עלות. בהתאם לחוקי הכרטיס אותו רכש התובע במקרה של ביטול טיסה ייגבו דמי ביטול בסך \$170.

מכל האמור עולה כי תנאי הכרטיס, כפי שמופיעים באתר בו בוצעה ההזמנה תוך שהתובע מאשר כי קרא את תנאי הכרטיס והוא מסכים להם, כוללים דמי ביטול בסך של \$170.

אין מחלוקת בין הצדדים כי לא חלות בענין הוראות חוק הגנת הצרכן והתקנות מכוחו לענין של ביטול עסקת מכר מרחוק וזאת מאחר והביטול נעשה זמן רב לאחר 14 הימים הקבועים שם לצורך ביטול העסקה.

משכך, ובהעדר עילה להתערב בתנאי הכרטיס, שהם ההסכם המחייב את הצדדים, דין התביעה להידחות. בנסיבות הענין הדחייה הינה ללא צו להוצאות.

ניתן היום, י"ג אדר ב תשע"ד, 15 מרץ 2014, בהעדר הצדדים.

פנינה לוקיץ, שופטת



בית משפט לתביעות קטנות בקריות

ת"ק 59952-06-13 כהן נ' אל על נתיבי תעופה ישראלים בע"מ

תיק חיצוני:

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5