



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

ת"ק 14090-10-09 רוזנברג נ' הדקה התשעים בע"מ

בפני כב' השופט אייל דורון

שחר רוזנברג, עו"ד, ת.ז. 036478139

התובע

נגד

הדקה התשעים בע"מ

הנתבעת

פסק דין

רקע וטענות הצדדים ;

1. התובע, עו"ד בהכשרתו, הזמין מהנתבעת ביום 11.11.08 שני כרטיסי טיסה לניו-יורק. לטענתו ביקש להזמין כרטיסים לתאריכים 18.12.08 ועד 27.12.08. ההזמנה בוצעה באמצעות שיחה טלפונית של התובע עם נציגה של הנתבעת. בפועל הוזמנו כרטיסים לתאריכים 18.11.08 עד 28.11.08. בסמוך לאחר ההזמנה הודיעה נציגת הנתבעת כי מועד הטיסה לניו יורק הוקדם ביום, ואילו מועד הטיסה חזרה נותר כשהיה. לטענת התובע רק ביום 16.11.08, יום לפני מועד הטיסה שהוזמנה, עת נציג הנתבעת יזם שיחת טלפון עמו לתיאום זמני הגעה לנמל התעופה והסדרים הקשורים בטיסה, הבין התובע את הטעות במועדי הטיסות שהוזמנו. במצב דברים זה ביקש התובע לבטל את ההזמנה בשל טעות מהותית. אולם משהתחוויר לו כי ביטול משמעו תשלום מלא של ההזמנה, ביקש למכור את הכרטיסים באמצעות אתר "יד 2" או להעבירם להוריו, אך הנתבעת לא אפשרה לו להחליף שמות הנוסעים אשר כורטסו על גבי הכרטיסים - ובכך מנעה ממנו הנתבעת להקטין את ניזוקו.

2. התובע טוען כי מעולם לא חתם על ההזמנה ועל כן היא כלל לא התגבשה לכדי חוזה. במידה וקיים חוזה הרי הוא חוזה אחיד שאינו עומד בתנאי תקנות הגנת הצרכן (גודל האותיות בחוזה אחיד) תשנ"ה-1995, ובכל מקרה הנתבעת נהגה בחוסר תום לב עת מנעה ממנו להקטין את ניזוקו. לכן עליה לשאת במלא הפסדיו כ- 7,500 ₪ בתוספת הפרשי הצמדה וריבית וכן הוצאות משפט.

3. הנתבעת טוענת כי לא בוצעה כל טעות במועדי הטיסות שכן הטיסות שהוזמנו הן הטיסות אותן ביקש התובע. התובע לא הוכיח אחרת, ועליו הנטל לעניין זה. במידה וחלה טעות



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

ת"ק 14090-10-09 רוזנברג נ' הדקה התשעים בע"מ

כלשהי הרי מקורה ברשלנותו של התובע אשר חתם בחתימה אלקטרונית על ההזמנה הכוללת את מועדי הטיסות וכן את פרטי ההתקשרות עם הנתבעת לרבות נהלי ביטול הזמנה.

משחתם התובע על ההזמנה הרי נוצר הסכם בין הצדדים, וובהסתמך על הסכם זה הועברו פרטי הזמנתו של התובע לחברת התעופה ושולם לה מלוא הסכום בגין הכרטיסים. חברת התעופה אכן כירטסה כרטיסי טיסה ואלו הועברו לתובע בדואר אלקטרוני (להלן: "דוא"ל") עוד ביום 12.11.08.

בשל נהלי חברות התעופה לא ניתן לשנות את שם הנוסע בטיסות סדירות, בוודאי לא בשלב שלאחר הכירטוס וזמן כה קצר לפני מועד הטיסה. על כן לא יכלה הנתבעת להיענות לבקשתו של התובע לשנות את פרטי הנוסעים בכרטיסים (ראה "נ/2"). מכל מקום דמי הביטול שנגבו מהנתבע הם על פי החוזה וכפי שהובהר לו מבעוד מועד.

דיון והכרעה;

4. נטל הראיה מוטל על התובע להוכיח כי הנתבעת התרשלה וחרף העובדה שהוזמנו על ידו כרטיסים למועדים בדצמבר '08, הנתבעת הזמינה ורכשה עבורו כרטיסים לנובמבר '08. אומר כבר עתה כי התובע לא הרים את נטל הראיה. רחוק מכך.

5. מהראיות שהובאו בפניי עולה כי התובע אכן אישר את ההזמנה באמצעות חתימה אלקטרונית (נספח א' לכתב ההגנה). זאת כאשר בהזמנה צוינו במפורש מועדי הטיסות, פרטי כרטיס האשראי שמסר התובע לחיוב וכן הסכם ההזמנה על תנאיו. תאריכי הטיסות בהזמנה היו לנובמבר '08. חרף זאת אושרו על ידי התובע.

יצויין כי התובע טען באופן גורף (סעיפים 27-29 לכתב התביעה) כי כלל לא התגבש חוזה בינו ובין הנתבעת. זאת, שכן לטענתו מעולם לא חתם על טופסי ההזמנה ומעולם לא העביר טופס זה או אחר מטעמו המאשר את הזמנתו לידי הנתבעת, וחתימה כזו לפי ההסכם היא תנאי לתוקפו. מדובר בסגנון טיעון מתחכם, ובטענות אשר מוטב היה אלמלא הועלו. מקובלת עליי טענתה של הנתבעת ולפיה השורה בה נאמר על גבי ההזמנה כי יש להחזירה חתומה בפקס, מיועדת לאותם מקרים בהם אין ללקוח נגישות לאינטרנט. אולם במקרים רבים אחרים, וכך גם כאן, הלקוח חותם על ההזמנה בחתימה אלקטרונית. בניגוד לרושם שהמתקבל מהטענה הגורפת של התובע, התובע לא הכחיש בעדותו כי למעשה חתם על ההזמנה, וכי לשם כך צריך היה לנקוט בפעולה אקטיבית של כניסה לאתר האינטרנט של הנתבעת, אל ההזמנה המסויימת שלו ולאשר אותה. פעולה זו איננה נעדרת נפקות, כפי הרושם שניסה התובע ליצור. פעולה זו היא שלב מכריע בהתקשרות בין הצדדים. הנתבעת לא מתקשרת עם הספקים עד שאין בידה הזמנה חתומה, ולעניין זה חתימה אלקטרונית מהווה חתימה לכל דבר ועניין. בנסיבות העניין, אין הבדל בין חתימה ידנית לבין חתימה



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

ת"ק 14090-10-09 רוזנברג נ' הדקה התשעים בע"מ

אלקטרונית. על סמך חתימה זו שילמה הנתבעת לחברת אל על (ראו: נספח "ג" לכתב ההגנה, ומוצג "נ/1") כבר למחרת ההזמנה, דהיינו עוד ביום 12.11.08.

6. הנתבעת הצביעה, ובהדגשה, על כך שהתובע לא מצא לנכון לצרף לכתב התביעה את כרטיסי הטיסה שנשלחו אליו עוד ביום 12.11.08, דהיינו למחרת יום ביצוע ההזמנה, ומספר ימים לפני המועד בו לטענתו גילה בהפתעה את דבר הטעות. התובע טען בהקשר זה כי כלל לא ראה את כרטיסי הטיסה מכיוון שהם הגיעו אל "דואר הזבל" בתיבת הדואר האלקטרוני שלו.

טענה זו תמוהה למדי. ראשית, התובע אישר בעדותו כי כתובת הדוא"ל אליה נשלחו כרטיסי הטיסה, היא כתובתו שלו, אותה הוא מסר לנציג הנתבעת למטרה זו בדיוק (עמ' 3, ש' 14-20). אין מחלוקת שעל כרטיסי הטיסה הוטבעו תאריכי הטיסה - בנובמבר. שנית, לאחר מעשה, כאשר נציגת הנתבעת כותבת לתובע דוא"ל (נספח ג' לתביעה) ותוהה כיצד לא שם לב לתאריכים, שהרי הכרטיסים כבר אצלו מספר ימים. ניתן היה לצפות לתגובה מתקוממת, ולמצער להבעת פליאה, הכיצד זה היא טוענת שהכרטיסים נשלחו אליו לפני מספר ימים והרי הוא לא קיבל מאומה. ברם, התובע לא מביע מחאה כלשהי בנוגע לקביעה ולפיה הכרטיסים אצלו כבר מספר ימים, ומסתפק בשאלה לעניין מכירת הכרטיסים לצד ג'.

בהתכתבות הדוא"ל בין התובע לבין נציגת הנתבעת, כתבה לו זו: **"לא ברור לי איך לא שמת לב עד עתה לטעות שנפלה כי הכרטיסים אצלך כבר מספר ימים וגם בהזמנה אישרת את התאריכים בנובמבר!!!"** (11: 54 16.11.08).

התובע השיב לה: **"האם אפשרי לשנות את שמות הנוסעים, כך שאוכל למכור את הכרטיסים לצד ג'?"** (14: 32 16.11.08). כאמור, התובע לא מציין ולו בחצי משפט כי כביכול מעולם לא קיבל כרטיסים לדוא"ל שלו כפי שטוענת הנציגה [ראה נספח ג' לכתב התביעה].

7. בין עדותו של התובע לבין עדות אביו, מר פנחס רוזנברג, התגלתה סתירה מהותית בנוגע למועד בו גילה התובע לראשונה את דבר קיומה של הטעות בתאריכים; על פי גרסת התובע למד לראשונה על הטעות בתאריכים ביום 16.11.08 (יום לפני מועד הטיסה המיועד) עת התקשר אליו נציג הנתבעת בנוגע לסידורי הטיסה (עמ' 4, ש' 15-16). לפי גרסת האב, הטעות התגלתה במועד מוקדם הרבה יותר (עמ' 5 ש' 31-32, וכך - עמ' 6 ש' 1-10).

מדובר בעניין קרדינלי; האב העיד כי ראה את המסמך שהתובע סימן בו "וי", אישר כי מדובר בנספח "ה" לתביעה – דהיינו במסמך ההזמנה, והעיד בלשון ברורה ומפורשת: **"ואז הסבתי תשומת לב למועדים שאינם מתאימים להזמנה שלו"**. המועד היחיד בו התובע סימן "וי" בהזמנה היה ביום 11.11.08, הוא היום בו התקשר התובע בטלפון לנתבעת.



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

ת"ק 14090-10-09 רוזנברג נ' הדקה התשעים בע"מ

משמעות הדבר הינה כי הסב כביכול את תשומת לבו של בנו לטעות עוד ביום 11.11.08. מדובר בסתירה המדברת בעד עצמה ולא ניתן להפריז בחשיבותה. מן הראוי להתייחס, אפוא, בזהירות גם לטענותיו של האב לגבי תוכן שיחותיו עם נציגי חברת אל-על, בהן כביכול נאמר לו שאין כל בעיה להחליף את שם הנוסע.

8. לא למותר לציין בהקשר זה כי הנתבעת צירפה לכתב ההגנה (כנספח ד') תדפיס מסך ממוחשב. במסך זה מתועד, בין השאר, כי נציג הנתבעת התקשר להזכיר את מועד ההגעה לטיסה בשעה 11:06, ולאחר מכן מצויין: **"האבא יצר קשר נאמר לו דמי ביטול מלאים טוען שהבן טעה בתאריך – 16.11 שעה 11:44 יעל"**. בית משפט זה אינו כבול לדיני הראיות, ואין מניעה אפוא להביא בחשבון גם ראיה זו בזהירות המתבקשת, אך היא אינה נטולת משקל.

9. אין כל ספק בעיניי כי בנסיבות העניין גם אם אכן נפלה טעות תחת ידי הנתבעת, הרי רשלנותו של התובע היא הגורם המכריע שהוביל לנסיבות המצערות מבחינתו של התובע.

גם אם נכונה גרסתו של התובע לפיה ביקש את כרטיסי הטיסה לדצמבר (גרסה שלא הוכחה) הרי משהזמין התובע כרטיסי טיסה, לכל הפחות היה עליו לוודא כי תאריכי הטיסה הרשומים בהזמנה מתאימים לאלו אותם הזמין בפועל, עליו לוודא שקיבל כרטיסי הטיסה ושהם תקינים. משלא עשה כן - אין לו להלין אלא על עצמו.

10. בהקשר זה יש מקום לציין כי חודש נובמבר מופיע בהזמנה 4 פעמים נפרדות, שכן בהזמנה נרשמו בארבע שורות נפרדות: תאריך ושעת ההמראה מישראל בטיסה הלוד, תאריך ושעת הנחיתה בניו יורק, תאריך ושעת ההמראה מניו יורק בטיסה חזור, תאריך ושעת הנחיתה בישראל.

למעשה, חודש נובמבר היה נגד עיני התובע 8 פעמים נפרדות. התובע ציין כי תחילה הוזמנו כרטיסים ליום 18.11.10 ורק לאחר מכן הוקדמה הטיסה ביום. לצורך העניין אתעלם מהשאלה המתבקשת והיא כיצד זה מתקשרת נציגת הנתבעת ומקדימה את מועד הטיסה ביום מבלי שתאריכי הטיסה מוזכרים בשיחה כלל. אתעלם גם מטענת הנתבעת שהכחישה נמרצות כי תחילה הוזמנה טיסה ליום 18.11.08 ורק לאחר מכן הוקדמה הטיסה ליום 17.11.08. דומני כי בכך שגתה הנתבעת, שכן בנספח ה' לכתב התביעה מופיעה גם הזמנה ליום 18.11.08 וגם הזמנה ליום 17.11.08. בכל מקרה, משמעות קיומן של שתי ההזמנות, לפי גרסת התובע עצמו, הינה כי חודש נובמבר עמד נגד עיניו כאמור בשמונה שורות נפרדות ובנוסף עצם העיסוק בנושא שינוי התאריך עשוי היה לחדד את העניין ולהציף את הטעות.



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

ת"ק 14090-10-09 רוזנברג נ' הדקה התשעים בע"מ

11. כמו כן אני דוחה את הטענות בדבר ליקויים בהסכם אשר יש בכוחם כדי לבטל את הסכם ההתקשרות בין התובע לנתבעת. הסכם ההזמנה עומד בתקנות הגנת הצרכן (גודל האותיות בחוזה אחיד), תשנ"ה-1995. אין כל נפקות לפסיקת בתי המשפט לתביעות קטנות שהציג התובע, אשר היא מלפני מספר שנים, שכן גודל האותיות בהסכם ההזמנה – ככל הנראה בעקבות אותה פסיקה – הינו כיום סביר בהחלט, מאפשר קריאה נוחה ובוודאי עולה על הקבוע בתקנות אלו. אמנם הפרטים לגבי תאריך ושעת הטיסה עצמם מופיעים בכיתוב מעט קטן יותר מאשר התנאים הכלליים בהזמנה, וטוב תעשה הנתבעת אם תגדיל גם את הכיתוב של הפרטים הללו. אולם אין בהערה זו כדי לסייע לתובע.

ראשית, תכלית התקנות הינה למנוע הכמנת תניות חוזיות לא ברורות לצרכן הפשוט, לא הוגנות, לא סבירות, אולי אפילו מקפחות, בחלקו של החוזה המכונה ע"י צרכנים בלשון לא משפטית "האותיות הקטנות". הנתון של תאריך ושעת הטיסה הינו הנתון המרכזי ביותר בהזמנה, וכל צרכן המאשר הזמנה כזו, יבדוק בראש ובראשונה את הפרטים הללו, כמו גם את השם אליו מתייחסת ההזמנה והאותיות הנכון שלו. התאריך והשעה בענייננו כתובים אמנם בכיתוב קטן יתר על המידה, אך אינם מופיעים בגדרי אותן שורות רבות וצפופות של "האותיות הקטנות" בחוזה, אלא בראש ההזמנה, במיקום בולט, על רקע לבן ונקי מכיתוב נוסף בסביבתם, והם קריאים לחלוטין.

שנית, לכאורה יש ממש בטענת הנתבעת כי מעצם העובדה שההזמנה בוצעה באינטרנט, ובשים לב לכך שהתובע הינו אדם משכיל אשר השימוש במחשב אינו זר לו, הרי שעיון בהזמנה במחשב מאפשר הגדלת המסמך בהתאם לצורך. תומכת בטענה זו גם העובדה כי בעמוד הראשון של נספח ה' לכתב התביעה (ההזמנה המתייחסת לטיסות ביום 17.11.08) הכיתוב של תאריך ושעת הטיסה גדול יותר מן הכיתוב בעמוד השני של נספח ה' (ההזמנה המתייחסת לטיסות ביום 18.11.08). אין צורך במומחיות, על מנת לדעת כי תוכן דיגיטלי המופיע באתרי אינטרנט עשוי להיות מוצג על מסכי מחשב שונים, ומודפס מהם על נייר, בגדלים מעט שונים, בהתאם לרזולוציה אליו כוון המסך ולנתונים טכניים נוספים.

שלישית, בזמן אמת לא הועלתה כל טענה מצד התובע כי התאריך והשעה אינם קריאים ולכן מתבקשת הבהרה על ידו. הוא אישר כי לא פנה בשאלה בעניין זה לנציגת הנתבעת עמה עמד בקשר. נהפוך הוא; הוא אישר את ההזמנה מיידית.

לבסוף, אביו של התובע, אשר טען כי הסב את תשומת לב התובע לטעות בתאריכים בשעה שבנו סימן בהם "וי", אישר בחקירתו במפורש כי הצליח לראות את התאריכים והם היו ברורים לו. הדעת נותנת, אפוא, כי גם בנו הצליח להבחין בהם.



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

ת"ק 14090-10-09 רוזנברג נ' הדקה התשעים בע"מ

12. שוכנעתי גם כי לנתבעת לא הייתה אפשרות בשלב כה מאוחר לשנות שמות הנוסעים לאחר שכורטסו הכרטיסים ועל כן אין לזקוף זאת לחובתה ואין לייחס לה חוסר תום לב. מכל מקום, הוראות החוזה בנוגע לדמי ביטול ברורות. אף שלא הועלתה טענה בנוגע לתוקפן, הרי שבשים לב לכלל נסיבות העניין ולכך שמלוא התשלום כבר הועבר ע"י הנתבעת לחברת התעופה עוד ביום 12.11.08, לא ניתן לומר כי הן אין סבירות.

13. סוף דבר – גם בהנחה שנכונה גרסתו של התובע ולפיה נפלה טעות בהזמנה שכן הוא התכוון להזמין כרטיסי טיסה לחודש דצמבר, גרסה שלא הוכחה כאמור, על התובע מוטלת היתה האחריות למלא חלקו בבדיקת הזמנה אותה ביצע ולוודא תקינותה. משהתרשל התובע בביצוע בדיקה בסיסית זו, הרי שהתוצאה בה איבד התובע את כספו, מצערת ככל שתהיה, לא מקנה לו זכות פיצוי מהנתבעת.

14. התביעה נדחת.

התובע ישלם לנתבעת הוצאות משפט בסך של 1,500 ₪. סכום זה ישולם תוך 30 ימים מהיום.

15. זכות הגשת בקשת רשות ערעור לבית המשפט המחוזי, תוך 15 יום מיום קבלת פסק הדין.

ניתן היום, ל' אב תש"ע, 10 אוגוסט 2010, בהעדר הצדדים.

א"ל דורון, שופט