



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

רת"ק 72588-12-25 פגסוס תיירות ונסיעות בע"מ נ' טוויג ואח'

1

לפני כב' השופטת אביגיל כהן, סגנית נשיא

המבקשת – המערערת: פגסוס תיירות ונסיעות בע"מ
ע"י ב"כ עו"ד שלמה דגן

נגד

המשיבים: 1. שאול טוויג
2. רחל טוויג
ע"י ב"כ עו"ד יעל טוויג

2

פסק דין

3

1. לפני בקשת רשות ערעור על פסק דינו של בית משפט לתביעות קטנות בהרצליה (כב' השופט בעז
בן-אמתי) מיום 14.12.2025 בת"ק 5031-04-25 ולפיו התקבלה תביעת המשיבים – התובעים
בגין ביטול עסקה לרכישת כרטיסים לטיול מאורגן ביפן, שבוצעה באתר המבקשת – הנתבעת
(להלן גם: "פגסוס").

8

2. לפי הנטען בכתב התביעה, התובעים רכשו באמצעות פגסוס טיול מאורגן ליפן המיועד לצאת
ביום 14.3.2020 בסך כולל של 11,780 דולר. הרכישה בוצעה בהתקשרות טלפונית. בהמשך לכך,
ביקשו התובעים לבטל את העסקה מכוח מעמדם "אזרחים ותיקים" בהיותם מעל גיל 65,
ובהתאם להוראות תיקון 47 לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן: "חוק הגנת הצרכן").
לטענתם, הבקשה הוגשה בתוך התקופה הקבועה בדין, טרם חלפו 4 חודשים ממועד ההזמנה,
ולפיכך הם היו זכאים לביטול העסקה כנגד תשלום דמי ביטול בסך 100 ₪ לאדם. עוד נטען כי
התובעים הבהירו מפורשות שאינם מסכימים לביטול העסקה בתנאים אחרים. חרף האמור,
כך נטען, פגסוס ביטלה את העסקה על דעת עצמה וגבתה מהם דמי ביטול בסך כולל של 1,400
דולר. בנסיבות אלה, התובעים ביקשו את השבת הכספים שגבו מהם, פיצויים לדוגמה בסך
10,000 ₪ מכוח סעיף 11(א)(1) (ב) לחוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי
בתנאיה, התשע"ב-2012 וכן פיצוי בגין עוגמת נפש בסך 5,000 ₪ לכל תובע.

19

20

21



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

רת"ק 72588-12-25 פגסוס תיירות ונסיעות בע"מ נ' טוויג ואח'

3. בכתב ההגנה טענה פגסוס כי התובעים ביצעו רישום אינטרנטי עצמאי, ביוזמתם ומרצונם
החופשי, לאחר שאישרו את תקנון החברה ואת מדיניות הביטול. היו מודעים היטב לתנאים
המחייבים. לטענת פגסוס, תיקון 47 לחוק הגנת הצרכן אינו חל בענייננו, שכן אין מדובר
ב"עסקת מכר מרחוק" שנוצרה בעקבות שיווק מצד החברה, אלא בהתקשרות שנעשתה על יסוד
פנייה עצמאית של התובעים, תוך גמירות דעת מלאה מצידם. פגסוס טענה כי הכספים ששילמו
התובעים הועברו לספקים בחו"ל ואינם ניתנים להחזר על פי מדיניותם.
נטען כי הטיול בוטל בשל חשש מהנחיות משרד הבריאות, אף שהטיול יצא כסדרו; לפיכך, היה
על התובעים לרכוש פוליסת ביטוח מתאימה המכסה דמי ביטול, ומשלא עשו זאת, אין להם
אלא להלין על עצמם.
4. התקיים דיון בבית משפט לתביעות קטנות, במהלכו העידו בתם של התובעים – עו"ד יעל טוויג
ונציגת פגסוס.
לאחר מכן הוגשו סיכומים בכתב.
5. התובעים בסיכומיהם טענו כי ההתקשרות מושא ההליך היא "עסקת מכר מרחוק" כהגדרתה
בחוק הגנת הצרכן, ולפיכך קמה להם הזכות לבטל את העסקה בתוך 4 חודשים ממועד
ההתקשרות, בעלות מקסימלית של 100 ₪, בהתאם להוראות הדין והפסיקה. נטען כי הובהר
לפגסוס שביטול ההזמנה ייעשה בהתאם לתנאי הביטול הקבועים בחוק הגנת הצרכן בלבד, וכי
אין לבצע כל ביטול בתנאים אחרים ללא הסכמתם. חרף האמור, פגסוס פעלה על דעת עצמה
בחוסר תום לב, "שלחה ידה לכיסם" ללא הרשאה, והפרה את ההסכמה המותנית שניתנה על
ידם. עוד נטען כי אף לפי תקנון פגסוס, עומדת לתובעים זכות לביטול העסקה בתוך 4 חודשים.
כמו כן, נטען כי הטיול מושא ההתקשרות לא התקיים כלל ככל הנראה, נוכח מגבלות הקורונה
שהוטלו בסמוך למועד היציאה המתוכנן; ולפיכך, בהתאם לתקנון פגסוס, מקום בו השירות
לא סופק בפועל, אין לגבות דמי ביטול.
התובעים ביקשו לחייב את פגסוס בהשבת מלוא הסכום שגבה מהם, בסך כולל של 1,400 דולר,
וכן בפיצוי בגין עוגמת נפש בסך 2,000 ₪ לכל תובע, בתוספת הוצאות משפט.
6. מנגד, פגסוס טענה בסיכומיה כי התביעה הוגשה בשיהוי משמעותי של כחמש וחצי שנים, ובשל
כך נפגע מצבה הראייתי. לעניין תחולת חוק הגנת הצרכן, נטען כי עצם פרסום באתר האינטרנט
אינו עולה כדי "פנייה לצרכן" כהגדרתה בדין. לטענת פגסוס, התובעים חיפשו טיול דומה
באינטרנט, נתקלו בפרסום שלה ובחרו להשאיר פרטים לצורך יצירת קשר. בנסיבות אלה, נטען



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

רת"ק 25-12-72588 פגסוס תיירות ונסיעות בע"מ נ' טוויג ואח'

1 כי יצירת קשר ראשוני מצד פגסוס אינה מוגדרת "שיווק מרחוק", ואין מדובר ב"עסקת מכר
2 מרחוק".

3

4 **7. פסק דינו של בית משפט קמא:**

5 נקבע כי אתר האינטרנט של פגסוס הוא בגדר "שיווק מרחוק" והעסקה היא "עסקת מכר
6 מרחוק". פנייתם של התובעים אל פגסוס לאחר שנחשפו למידע באתר אינה פנייה יזומה אלא
7 תגובה לפנייה היזומה של פגסוס. לפיכך אין בכך כדי לשלול את סיווג העסקה כמכר מרחוק.
8 נקבע כי התובעים יצרו קשר עם פגסוס בעקבות מידע שהיה כלול באתר המרשתת שלה, אליו
9 נחשפו במהלך שיטוט במרשתת, וכי אתר זה הוא "שיווק מרחוק" כהגדרתו בסעיף 14ג(ו) לחוק
10 הגנת הצרכן.

11 נקבע כי זכות הביטול המורחבת לאזרחים ותיקים חלה גם ללא הוכחת פגם בגמירות דעת,
12 והיא נובעת מההבנה שחוסר האיזון המובנה בין עוסק לצרכן עלול להתקיים ביתר שאת אצל
13 אוכלוסיות מסוימות. הסכום המקסימלי שניתן היה לגבות מהתובעים כדמי ביטול הוא 5%
14 ממחיר העסקה או 100 ₪ לאדם לפי הנמוך מביניהם, ופגסוס נהגה שלא כדין בגביית 1,400
15 דולר. יתרה מכך, על פי מאזן הסתברויות, הטיול בוטל בגלל מגפת הקורונה ולכן יש להשיב גם
16 את דמי הביטול בסך 100 ₪.

17 פגסוס חויבה להשיב לתובעים סך של 1,400 דולר; 2,000 ₪ בגין עוגמת נפש וכן הוצאות משפט
18 בסך 1,500 ₪.

19

20 **על פסק דין זה הוגשה בקשת רשות הערעור שלפני.**

21

22 **8. בבקשת רשות הערעור טוענת המבקשת – פגסוס כי חוק הגנת הצרכן קובע שעסקת מכר**

23 מרחוק היא פנייה של עוסק לצרכן ולא להפך. נטען כי שגה בית משפט קמא שקבע כי פרסום
24 המבקשת – פגסוס באתר האינטרנט מהווה פנייה. לטענת פגסוס, אין די בקיומו של אתר
25 אינטרנט של העוסק ואף בהצגתם של המוצרים או השירותים הנמכרים במסגרתו או בפרסום
26 אחר כלשהו שגרת, כדי להקנות לצרכן זכות להחזר כספים. המשיבים חתמו על טופס
27 ההרשמה ואישרו את תנאי הביטול החלים עליהם.

28

29 **9. בתשובת המשיבים – התובעים לבקשת רשות הערעור נטען כי פסק הדין עליו ביססה פגסוס**

30 את טענותיה שונה עובדתית מהמקרה דנן, והמשיבים אזכרו מספר פסקי דין של בית המשפט
31 המחוזי, אשר תומכים, לטענתם, בגרסתם.

32



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

רת"ק 72588-12-25 פגסוס תיירות ונסיעות בע"מ נ' טוויג ואח'

נטען כי פגסוס מציגה תשתית עובדתית שאינה מדויקת וכי בנסיבות העניין ממילא אין להשיב
לה את דמי הביטול, שכן נקבע עובדתית שהטיול לא יצא. בעניין זה המבקשת אף הציגה
גרסאות סותרות ולא ערערה על קביעה זו של בית משפט קמא.
לטענת המשיבים, פגסוס פעלה בניגוד למיילים ששלחה, שהבהירו כי הביטול מותנה בביטול
לפי החוק בלבד, ואף התקנון עצמו מקנה למשיבים זכות ביטול בתוך ארבעה חודשים ממועד
ביצוע העסקה.

10. לאחר שעיינתי בטענות הצדדים, הגעתי למסקנה ולפיה יש לתת רשות ערעור ולדחות הערעור
לגופו מהנימוקים כדלקמן:

א. על פסק דין שניתן בבית משפט לתביעות קטנות אין זכות ערעור.
רשות ערעור על פסק דינו של בית משפט לתביעות קטנות ניתנת רק במקרים חריגים, עת נעשה
לאחד הצדדים עוול קשה או כאשר קיימת שאלה משפטית בדרגת חשיבות גבוהה. ראה למשל:
רע"א 46813-05-25 גלרי ר.פ. בע"מ נ' מוטייב, פסקה 6 (1.1.2026); רע"א 75682-09-25 סבג נ'
פלונית (11.12.2025); רע"א 57935-01-25 דוידוב נ' ליסקאר, פסקה 20 (20.2.2025).
במקרה דנן, אני סבורה כי יש מקום למתן רשות ערעור, שכן עסקינן בסוגיה משפטית בעלת
השלכות רחב. סוגיה זו טרם הוכרעה בפסיקה מחייבת של בית המשפט העליון וקיימת פסיקה
סותרת של הערכאות הדיוניות.
אמנם מקובלת עלי מסקנתו של בית משפט קמא, אך בשים לב לכך שהסוגיה מתעוררת פעמים
רבות בבתי המשפט מצאתי כאמור לנכון לתת רשות ערעור ולדחות הערעור לגופו.

ב. ההגנות על הצרכן המתקשר בעסקת מכר הוספו לחוק הגנת הצרכן במסגרת תיקון 7 לחוק הגנת
הצרכן.
זכות הביטול הצרכנית בעסקת מכר מרחוק מעוגנת בסעיף 14 לחוק הגנת הצרכן. ההגנות
הצרכניות נועדו להגשים את תכליות דיני הגנת הצרכן: גישור על פערי מידע וכוח בין הצרכן
לעוסק, וכן שמירה על האינטרסים של הצרכנים בעצם קיומן של העסקאות הצרכניות. ראה:
דנ"א 5783/14 עו"ד צמח נ' אל על נתיבי אויר לישראל בע"מ, פסקאות 34 ו-41 לפסק דינו של
כב' השופט ס' גיבוראן (12.9.2017).



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

רת"ק 72588-12-25 פגסוס תיירות ונסיעות בע"מ נ' טוויג ואח'

ג. במסגרת הוראות חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 47), התשע"ו-2016 שהתקבל בכנסת בחודש יולי 2016, נקבע כי תקופת הביטול שעמדה על 14 ימים, תוארך לתקופה של 4 חודשים, עבור אנשים עם מוגבלות, עולים חדשים ואזרחים ותיקים.

סעיף 14ג לחוק הגנת הצרכן שכותרתו: "ביטול עסקה ברכילות ועסקת מכר מרחוק על ידי צרכן שהוא אדם עם מוגבלות, אזרח ותיק או עולה חדש" קובע כך:
"בסעיף זה –

...
"אזרח ותיק" – מי שמלאו לו 65 שנים;

...
"עסקת מכר מרחוק" – כהגדרתה בסעיף 14ג(ו);

...
(ג) בעסקת מכר מרחוק שנערכה עם צרכן שהוא אדם עם מוגבלות, אזרח ותיק או עולה חדש, רשאי הצרכן לבטל את העסקה בתוך ארבעה חודשים מיום עשיית העסקה, מיום קבלת הנכס או מיום קבלת המסמך המכיל את הפרטים האמורים בסעיף 14ג(ב), לפי העניין, לפי המאוחר, ובלבד שההתקשרות בעסקה כללה שיחה בין העוסק לצרכן, ובכלל זה שיחה באמצעות תקשורת אלקטרונית".

ד. 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, טלוויזיה, 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.
כך למשל, פסקי דין שנקטו בגישה מצמצמת וענו על השאלה בשלילה ניתן למצוא ברת"ק (מחוזי מרכז) 60485-01-25 אלטו איטליה בע"מ נ' אפרתי (12.8.2025).



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

רת"ק 25-12-72588 פגסוס תיירות ונסיעות בע"מ נ' טוויג ואח'

1 בפסק הדין אומצה גישה זהירה, תוך קביעה כי פרשנות לפיה פרסום באתר העוסק במרשתת
2 של מוצר או של עסקה אפשרית הוא בגדר "פנייה לצרכן", עלולה לצנן את הנכונות לפעול ברשת,
3 אף אם הוא נכלל באחת האוכלוסיות המנויות בחוק הגנת הצרכן. ברת"ק (מחוזי מרכז) - **20416-05-21 ר.ת. דיסקברי טיול עולמי בע"מ נ' ואנונו** (8.12.2021) נקבע כי אין די בעצם קיומו של
4 אתר אינטרנט בו מוצגים פרטי ההתקשרות עם העוסק ומוצרים, על מנת לראות בהתקשרות
5 כ"עסקת מכר מרחוק" לפי חוק הגנת הצרכן. יש להבחין בין הצגה פאסיבית של מוצרים באתר
6 האינטרנט של העוסק, לבין פנייה אקטיבית של העוסק באמצעות פרסום בטלוויזיה, לוח
7 מודעות, או קישור מאתר פומבי לאתר העוסק. הרכיב המרכזי שיש לבחון הוא שאלת קיומה
8 או העדרה של פעולת פנייה יזומה מצד העוסק לצרכן. נקבע כי כאשר הצרכן חיפש בעצמו במנוע
9 החיפוש, בחן חלופות ופנה ביוזמתו לעוסק מתוך מטרה מוצהרת לרכוש שירות מוגדר מראש –
10 אין זו עסקת מכר מרחוק, ולכן אין זכות לביטול והשבה מלאה לפי סעיף 14ג(ג) לחוק הגנת
11 הצרכן.

12
13 אציין כי פסקי הדין השונים של בית משפט לתביעות קטנות אליהם מפנה פגסוס אינם בגדר
14 פסיקה מנחה מעצם מהותם.

15
16 **מנגד**, פסיקה שנקטה בגישה מרחיבה ניתן למצוא בת"צ (מחוזי מרכז) 44939-08-18 **הלפרין נ'**
17 **Turkish Airlines** (10.10.2023) ובת"צ (מחוזי מרכז) 32464-09-16 **רוזנברג נ' UKRAINE**
18 **INTERNATIONAL AIRLINES** (4.1.2024). בפסיקה זו נקבע כי רכישת כרטיס טיסה
19 באתר אינטרנט של חברת תעופה מהווה "עסקת מכר מרחוק" לפי חוק הגנת הצרכן. קיומו של
20 אתר אינטרנט בו מוצגת מרכולת החברה ומאפשר רכישה מקוונת, מהווה "פנייה של עוסק
21 לצרכן" כמשמעותה בהגדרת "שיווק מרחוק", שכן בניית האתר והצגת הטיסות בו מהווה
22 למעשה פרסום מודעה הקוראת לציבור לרכוש את השירות. הן הפרשנות הלשונית והן
23 הפרשנות התכליתית תומכות בכך, שכן ההגדרה כוללת "פרסום מודעות או באמצעי כיוצא
24 באלה" ואתר האינטרנט משול לפרסום באמצעי מדיה אחרים. בית המשפט גם ציין כי
25 בפסיקות בית המשפט העליון ברע"א 3429/13 **רז נ' גוליבר תיירות בע"מ** (13.4.2014) ובדנ"א
26 5783/14 **צמח נ' אל על נתיבי אוויר לישראל בע"מ** (12.9.2017) התייחסו לרכישה מקוונת באתר
27 חברת תעופה כאל "עסקת מכר מרחוק" כמובן מאליו.



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

רת"ק 25-12-72588 פגסוס תיירות ונסיעות בע"מ נ' טוויג ואח'

1 נדרשתי לסוגיה דומה בפסק דיני ברת"ק 52608-09-24 קרוז תור בע"מ נ' בורשטיין
2 (להלן: "עניין קרוז"). בפסק הדין קבעתי כי עסקה צרכנית מקוונת שנערכה באתר
3 אינטרנט היא "עסקת מכר מרחוק", גם כאשר הצרכן הוא זה שיוזם את הפנייה לעוסק.
4

5 בעניין קרוז קבעתי בפסקה 12:

6 "עסקינן בעסקת מכר מרחוק. מדובר בעסקה צרכנית מקוונת שנערכה ברשת האינטרנט.
7 עסקה מסוג זה מאופיינת לרוב בכך שהצרכן הוא יוזם הרכישה (או לכל הפחות לוקח חלק
8 פעיל בהתחלת הליך הרכישה) (ראה בעניין זה: סעיף 43 לפס"ד בעניין צמח).
9 אין בעובדה שהתובע פנה לאתר המבקשת וביצע הרשמה לטיול והזמנה מיוזמתו בכדי לאיין
10 את הגדרת העסקה כ"עסקת מכר מרחוק".
11 מדובר בשיווק מרחוק..ה"פניה של העוסק" – המבקשת היא באמצעות "תקשורת
12 אלקטרונית.." והיא באה לידי ביטוי בכך שהטיול שהוזמן מפורסם באתר של המבקשת על
13 מנת שמזמין יוכל להתקשר בעסקה, מבלי שנדרשת נוכחות משותפת של הצדדים אלא
14 באמצעות האתר עצמו".
15

16 ז. ומן הכלל אל הפרט -

17 אני סבורה כי גם במקרה דנן, ענייננו נכנס לגדרו של סעיף 14ג(ו) לחוק הגנת הצרכן וכי מדובר
18 בעסקת מכר מרחוק.
19 העובדה שהתובעים – המשיבים פנו לאתר פגסוס וביצעו הזמנה אינה מאיינת את הגדרת
20 העסקה כ"עסקת מכר מרחוק". אתר אינטרנט המציע שירותים למכירה הוא כשלעצמו פנייה
21 לציבור, אף שהצרכן הוא זה שיוזם את ההתקשרות בפועל לאחר עיון במודעה.
22 דברי ההסבר להצעת חוק הגנת הצרכן (תיקון מס' 47) (ביטול עסק ברוכלות ועסקת מכר מרחוק
23 על ידי צרכן שהוא אדם עם מוגבלות, אזרחותיק או עולה חדש), התשע"ו-2016 (רשומות הצעות
24 חוק 635, ט"ו אייר תשע"ו 25.5.2016) מבהירים את מהותן של עסקאות מכר מרחוק ואת
25 הצורך בהגנה מיוחדת על אזרחים ותיקים בעסקאות מסוג זה.

26 כך נקבע בדברי ההסבר:

27 "עסקת מכר מרחוק היא עסקה שההתקשרות בה נעשית ללא נוכחות משותפת של הצדדים
28 לעסקה ובעקבות פנייה של העוסק לצרכן באמצעים כגון דואר, מחשב, טלוויזיה או אמצעי
29 תקשורת אלקטרונית אחרים" (הדגש אין במקור – א.כ.).
30
31
32



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

רת"ק 72588-12-25 פגסוס תיירות ונסיעות בע"מ נ' טוויג ואח'

מהאמור לעיל עולה כי אין נדרשת פנייה אישית וישירה של העוסק אל הצרכן, אלא די בפנייה כללית באמצעות אמצעי תקשורת, לרבות "מחשב" – דהיינו אתר אינטרנט.

(ח) באשר להארכת תקופת הביטול ביחס לאדם עם מוגבלות, אזרח ותיק או עולה חדש לתקופה של ארבעה חודשים, נקבע בתקנון פגסוס שצורף לכתב ההגנה (עמ' 5 לתקנון) כדלקמן:
"בנסיבות בהן מזמין הטיול נכלל תחת אחת מהאוכלוסיות הנכללות בסעיף 14ג לחוק הגנת הצרכן, רשאי הצרכן לבטל את העסקה בתוך ארבעה חודשים מיום עשיית העסקה, או מיום מסמך הגילוי על פרטי העסקה, לפי המאוחר מביניהם, וזאת בכפוף לתשלום דמי ביטול בשיעור של 5% מסכום העסקה, או 100 ₪, לפי הנמוך מביניהם. ככל שהביטול נובע עקב אי התאמה בין השירות לבין הפרטים שנמסרו לצרכן, או עקב אי אספקת השירות במועד או עקב כל הפרה אחרת של החוזה בין העוסק לצרכן – החברה לא תגבה דמי ביטול מהצרכן".

התקנון אינו מתייחס לשאלה האם עסקה שנערכה דרך אתר האינטרנט מהווה עסקת מכר מרחוק. התקנון קובע את תנאי הביטול בהנחה שמדובר בעסקת מכר מרחוק ושהצרכן שייך לאוכלוסיות הנכללות בסעיף 14ג לחוק הגנת הצרכן. התקנון אינו דן בשאלה מהי "פנייה של עוסק" או באילו נסיבות תסווג עסקה כעסקת מכר מרחוק, אלא רק באופן שבו תתבצע זכות הביטול ובגובה דמי הביטול ככל שהעסקה אכן מוגדרת ככזו.

עצם קביעת הוראות אלה בתקנון מלמדת כי פגסוס הכירה בכך שעסקאות המתבצעות דרך אתר האינטרנט שלה עשויות להיחשב כעסקאות מכר מרחוק. פגסוס לא קבעה בתקנון כי זכות הביטול המורחבת חלה רק במקרים מסוימים או בנסיבות ספציפיות, אלא הכירה באופן גורף בכך שאזרחים ותיקים העושים שימוש באתר האינטרנט שלה זכאים לזכות ביטול מורחבת. הטענה של פגסוס כי עסקה שנערכה דרך אתר האינטרנט שלה אינה עסקת מכר מרחוק, לאחר שקבעה בתקנון שלה הוראות המסדירות את זכות הביטול המורחבת במקרים אלה, אינה עולה בקנה אחד עם ההתחייבות בתקנון.

ט. אוסיף ואציין כי פגסוס לא השיגה על קביעתו העובדתית של בית משפט קמא לפיה קיימת אפשרות סבירה כי הטיול נשוא התביעה בוטל בשל מגפת הקורונה. משלא הועלתה כל טענה בעניין זה במסגרת בקשת רשות הערעור, המשמעות היא כי השירות מושא העסקה **לא סופק למשיבים בפועל, ולא היה מקום לגבות דמי ביטול.**



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

רת"ק 25-12-72588 פגסוס תיירות ונסיעות בע"מ נ' טוויג ואח'

1 אף לא מצאתי ממש בטענתה של פגסוס לפיה הכספים הועברו לספקים בחו"ל ואינם
2 ניתנים להחזר. פגסוס לא הציגה כל ראיה או אסמכתא לביסוס טענה זו, ואין בטענה
3 בעלמא כדי להצדיק את גביית דמי הביטול.
4 בנסיבות אלה, מתייתר הצורך בבחינת שאלת גבייתם של דמי ביטול, וכן בשאלת סיווג
5 העסקה כ"עסקת מכר מרחוק".
6 כפי שעולה מהוראות התקנון של פגסוס:
7 **"...ככל שהביטול נובע עקב אי התאמה בין השירות לבין הפרטים שנמסרו לצרכן, או עקב**
8 **אי אספקת השירות במועד או עקב כל הפרה אחרת של החוזה בין העוסק לצרכן – החברה**
9 **לא תגבה דמי ביטול מהצרכן".**
10 די באמור לעיל כדי לדחות את טענות פגסוס.

11 **לסיכום:** 11.

12 א. לאור האמור לעיל, ניתנת רשות ערעור והערעור נדחה.

13
14 ב. המבקשת – המערערת תישא בהוצאות המשיבים ושכ"ט עו"ד בסך 4,000 ₪.
15 סכום זה יחולט מתוך הערבון ויועבר למשיבים באמצעות באת כוחם.
16 יתרת הערבון על פירותיו תוחזר למבקשת – למערערת באמצעות בא כוחה.

17
18 ג. המזכירות תשלח פסק הדין לצדדים.

19 ניתנה היום, ה' אדר תשפ"ו, 22 פברואר 2026, בהעדר הצדדים.



אביגיל כהן, שופטת, סגנית הנשיא