



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 15879-03-20 דוד זכריה נ' פגסוס תיירות ונסיעות בע"מ

תיק חיצוני:

בפני כבוד הרשם הבכיר אהרן אורנשטיין

דוד זכריה

תובע

נגד

פגסוס תיירות ונסיעות בע"מ

נתבעת

פסק דין

1. ביום 2/1/20 הזמין התובע שני מקומות בטיול לתאילנד שאורגן ע"י הנתבעת. ההזמנה
נועדה עבור התובע ועבור חברו מר מאיר אילון, שניהם "אזרחים ותיקים".
2. הטיול נועד לצאת ביום 25/2/20. התובע ביטל את ההזמנה ביום 10/2/20 דהיינו 15 יום
ברוטו לפני מועד היציאה. סיבת הביטול הייתה התפשטותו של נגיף הקורונה וחשש מוצדק
לבריאותם של התובע וחברו.
3. תנאי הביטול קובעים כי ביטול "במסגרת 7-13 ימי עסקים מלאים לפני מועד הטיסה יחויב
בדמי ביטול בסך \$1,800 לנוסע". תנאי הביטול מוסיפים וקובעים כי ימי עסקים מלאים
אינם כוללים את ימי שישי ושבת. לכן, מהימים ברוטו יש להפחית ארבעה ימים (שני ימי
שישי ושתי שבתות), כך שהביטול בוצע 11 ימי עסקים מלאים לפני מועד הטיסה המיועד.
הנתבעת החזירה לתובע את הסך ששילם בניכוי \$3,600, דמי ביטול עבור שני הנוסעים.
4. בכתב הגנתה מודה הנתבעת כי התובע שלח הודעת ביטול כבר ביום 6/2/20 אך לאחר שיחה
טלפונית הסכים להשהות אותה. התובע העיד לעניין זה (עמ' 1; שו' 14): "אמרו לי שזה
ייעשה רושם לא טוב על הקבוצה ולכן בקשו ממני לא לבטל".



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 15879-03-20 דוד זכריה נ' פגסוס תיירות ונסיעות בע"מ

תיק חיצוני:

5. גם אם נחשיב תאריך הביטול כיום 6/2/20, התוצאה לא תשתנה. שהרי הימים 7-8/2/20
היו ימי שישי ושבת ולמעשה מתווספים לתובע שני ימי עסקים מלאים (6 ו-9 לפברואר), כך
שהביטול בוצע 13 ימי עסקים מלאים לפני מועד הטיסה המיועד ואין בכך כדי להקטין את
דמי הביטול.
6. התובע מגייס לעזרתו את סעיף 14ג(ג) לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן – "החוק"),
הגובר לשיטתו, כהוראת חוק קוגנטית, על המוסכם בינו לבין הנתבעת. הסעיף קובע כי
"בעסקת מכר מרחוק שנערכה עם צרכן שהוא אזרח ותיק רשאי האזרח לבטל את העסקה
בתוך ארבעה חודשים מיום עשיית העסקה.... ובלבד שההתקשרות בעסקה כללה שיחה בין
העוסק לצרכן, ובכלל זה שיחה באמצעות תקשורת אלקטרונית". הסעיף מפנה לסעיף
14ג(ג) לחוק המגדיר מהי "עסקת מכר מרחוק".
7. ההגדרות הרלוונטיות לענייננו בסעיף 14ג(ג) לחוק הן אלו:
"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.
8. סבורני כי המקרה דנן אינו נכלל בהגדרת "עסקת מכר מרחוק", ואסביר. התובע הינו לקוח
ותיק של הנתבעת ונסע באמצעותה בעבר לשישה טיולים מאורגנים. גם לקראת הטיול
לתאילנד נשוא משפט זה התובע הוא זה שפנה טלפונית לנתבעת תחילה ונקודה זו איננה
שנויה במחלוקת. בפתיח לכתב התביעה כותב התובע "בתאריך 2/1/20 התקשרתי לחברת
פגסוס נרשמתי לטיול לתאילנד". התובע העיד (עמ' 2; שו' 34): "נכון שהתקשרתי
והתעניינתי אבל הם חזרו אלי ולחצו עליי" ונציג הנתבעת העיד (עמ' 3; שו' 2) "התובע היה
לקוח שלנו בעבר התקשר וענו לו..." (ההדגשות של הח"מ – א.א.).
9. אמנם התובע ציין בעדותו כי "לחצו עליו" אך בכתב התביעה לא נטען דבר בעניין זה ואף
בעדותו לא מסר התובע פירוט. הטענה בדבר הלחץ נטענה בעלמא מן השפה ולחוץ ולכן אני
דוחה אותה.



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 15879-03-20 דוד זכריה נ' פגסוס תיירות ונסיעות בע"מ

תיק חיצוני:

10. הגדרת "עסקת מכר מרחוק" כוללת את המונח "שיווק מרחוק" ומונח זה מוגדר כ"פנייה של עוסק לצרכן". אולם בעניינו, הצרכן הוא זה שפנה לעוסק ולכן ההגדרה "עסקת מכר מרחוק" אינה חלה על המקרה דנן.
11. לא מדובר בדקדוקי עניות. כאשר העוסק פונה ל"אזרח ותיק", יש חשש שהוא מפעיל עליו לחץ פסול הגורם לו להתקשר בעסקה. לא כן כאשר האזרח הוותיק פונה לעוסק. במקרה כזה, החשש מפני הפעלת לחץ על הצרכן, שפנה מיוזמתו לעוסק, הוא נמוך יותר.
12. בת"ק (כ"ס) 18799-03-20 **דנינו נ' מונה טורס** (12/8/20) נפסק בהקשר זה ע"י כב' השופט צוריאל לרנר כי: "סעיף 1ג14 הנזכר חל רק במקרים בהם העסקה התחילה דרכה בפעולת שיווק מרחוק של הספק כלפי הלקוח. ... וכאמור לעיל מוסכם כי לא זה המקרה בעניינו (אלא בפרסום שגרתי שצד את עיניהם של התובעים שחיפשו אחר עסקת נופש). לפיכך חלים רק דיני הביטול ה'רגילים', שאינם ייחודיים לאזרחים ותיקים". ראו גם ת"ק (ראשל"צ) 30434-10-18 **קמינסקי נ' קשרי תעופה בע"מ** (23/9/19).
13. הדברים נכונים, בדרך של קל וחומר, במקרה דנן בו התובע הינו לקוח חוזר המתמצא בפרטים הקשורים בטיול מאורגן, לנוכח הניסיון שצבר בטיולים הקודמים שארגנה הנתבעת, בהם השתתף.
14. משקבעתי כי לא מדובר בעניינו ב"עסקת מכר מרחוק", הגנת סעיף 1ג14(ג) לחוק לא חלה על התובע וממילא חלים תנאי הביטול המוסכמים, לפיהם פעלה הנתבעת.
15. עוד יש להעיר כי ספק עד כמה דיני הגנת הצרכן רלוונטיים למקרה דנן. מטרתם של דיני הגנת הצרכן להגן על הצרכן מפני ניצולו ע"י העוסק באופן לא הוגן. קשה לומר שנגיף הקורונה משתייך לסיכונים מפניהם מגן החוק. יפים לעניין זה דבריו של כב' השופט גיא הימן בת"ק (ת"א) 67385-02-20 **שמואל טננבאום נ' קרוז תור** (10/8/20): "נהיר כי אלמלא התפשטותו של הנגיף, שהחלה מסתמנת באותם ימים - וסופה מי ישרונו? - לא היו התובעים נמלכים בדעתם. דיני הגנת הצרכן אינם מספקים מענה לקושי שכזה. הדבר מתקבל על הדעת בהתחשב בכך, שמצב דברים כה מיוחד אינו עניין ליאשמתו של המוכר ואינו עניין ליהגנה על הצרכן" (סעיף 5 לפסק הדין).
16. ושלא תאמר כי התובע זכאי להשתחרר ממחויבותו הכספית לשלם דמי ביטול עקב היות נגיף הקורונה "כוח עליון"? התשובה לכך הינה שהפסיקה שניתנה עד היום בסוגיה זו נקטה, על פי רוב, בגישה שונה. אפנה בהקשר זה לכמה פסקי דין העוסקים ביחסי שכירות במסגרתם נדחו טענותיהם של שוכרים אשר ביקשו להכיר במשבר הקורונה כ"כוח עליון"



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 15879-03-20 דוד זכריה נ' פגסוס תיירות ונסיעות בע"מ

תיק חיצוני:

או כגורם מסכל, שבעטיו יש לאפשר להם לדחות את תשלומי השכירות, או לחלופין להביא את החוזה לכדי סיום. ראו: חדל"ת (ת"א) 26076-02-20 עו"ד ישראל בכר- נאמן של עמודי שלמה אחים ידגרוב סחר בע"מ נ' מערכות נוחות (2007) בע"מ (08/07/20); ת"א (ת"א) 8831-04-20 בוטיק יעקב בע"מ נ' אנקום גרופ בע"מ (07/05/20); תא"ח (ת"א) 4492-05-20 מ.ג. יצחקי נכסים בע"מ נ' ח.י.א שותפויות בע"מ (23/06/20) (הוגש ערעור אשר טרם התברר- ע"א (ת"א) 59100-07-20; ת"א (שלום חי) 28265-05-20 אביבה אירועים- השכרת ציוד 2003 בע"מ נ' חברת גב-ים לקרקעות בע"מ (22/6/20).

17. יש להדגיש כי הנתבעת שילמה כסף לספקים עבור הטיול, כדברי סמנכ"ל הנתבעת מר איתמר אמיר בדיון (עמ' 2 שוי 13-14): "לא יעלה על הדעת שהנתבעת תשלם פעמיים. פעם אחת לספקים ופעם שנייה להחזיר כסף לתובע".

18. לא זו אף זו, הטיול דנן נקבע לסוף חודש פברואר 2020, בטרם "סגירת השמים" עקב נגיף הקורונה. הטיסה לתאילנד לא בוטלה כעדויות של מר אמיר: "כל אחד ממשותפי הטיול היה מגיע ביום המיועד לשדה התעופה היה עולה על טיסה לתאילנד" (שם; שוי 31-32). אילו בוטלה הטיסה, ייתכן שהנתבעת הייתה זכאית להחזר מחברת התעופה.

19. אולם, במצב דברים בו הטיסה התקיימה אך התובע וחברו לא התייצבו בשדה התעופה, אין לנתבעת זכות להחזר כספי מחברת התעופה וממילא קשה לדרוש ממנה השבת כספים לתובע. אציין, למען שלמות התמונה, כי הטיסה חזור נועדה ליום 11/3/20. לא הובאו ראיות האם הטיסה חזור בוטלה ע"י חברת התעופה או לא. בדומה לכך, הנתבעת לא הביאה ראיות, לגבי יתר עלויות הטיול, מהן העלויות אותן הצליחה "להציל". מכל מקום, משנקבעו בין הצדדים תנאי ביטול, לא מצאתי מקום לסטות מהם.

20. למותר לציין כי אילו רכש התובע פוליסת ביטוח לביטול נסיעה מצבו היה טוב עשרת מונים ואף בטפסי ההרשמה הנתבעת ציינה את חשיבות העניין. אלא שהתובע העיד (עמ' 1; שוי 12-13): "עקב מצב בריאות שלי ביטוח ביטול נסיעה יקר מאוד ולכן ויתרתי". התובע לקח סיכון מחושב כאשר נמנע מלרכוש ביטוח שעלותו יקרה ומה לו כי ילין.

21. התובע, לאחר ההחזר שקיבל, שילם כמעט 60% ממחירו של טיול בו לא השתתף. התוצאה איננה מרנינה, בלשון המעטה, מבחינתו של התובע אולם לאור כל האמור לעיל אין מנוס מדחיית התביעה. בנסיבות העניין, עקב ההפסד שספגו התובע וחברו, לא אעשה צו להוצאות.



בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 15879-03-20 דוד זכריה נ' פגסוס תיירות ונסיעות בע"מ

תיק חיצוני:

1 22. לבסוף, עלי להביע צער על כך שהצדדים לא מצאו דרך להגיע להסדר, למרות מאמצי בדיון.
2 יש לקוות כי הנתבעת תמצא את הדרך לשמר את התובע כלקוח.

3
4 23. על פסק דין זה אין זכות ערעור. ניתן להגיש בקשת רשות ערעור לבית המשפט המחוזי בתוך
5 15 יום.

6
7

8

9

10 ניתן היום, ז' אלול תש"פ, 27 אוגוסט 2020, בהעדר הצדדים.

11

אהרן אורנשטיין, רשם בכיר

12
13

