



בית משפט לתביעות קטנות בראשון לציון

ת"ק 17-03-4302 שוורץ נ' אל-על נתיבי אויר לישראל בעמ

תיק חיצוני:

בפני כבוד השופט הישאם אבו שחאדה

צבי שוורץ

תובעים

נגד

אל-על נתיבי אויר לישראל בע"מ

נתבעים

פסק דין

- 1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
1. התובע הינו עורך דין במקצועו ותביעתו כנגד הנתבעת מתחלקת לשני חלקים: ראשית, תביעה לפיצויים לפי חוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה) תשע"ב – 2012 (להלן: **חוק שירותי תעופה**), תוך ביצוע של הטעייה צרכנית כהגדרתה בחוק הגנת הצרכן התשמ"א – 1981 (להלן: **חוק הגנת הצרכן**); שנית, תביעה לפיצויים לפי חוק התקשורת (בזק ושירותים) התשמ"ב – 1982 (להלן: **חוק התקשורת**). אעמוד להלן על שני חלקיה של התביעה בנפרד.
- התביעה לפי חוק שירותי תעופה וחוק הגנת הצרכן**
2. ביום 18.12.16 הזמין התובע באמצעות אתר האינטרנט של הנתבעת שני כרטיסי טיסה, הלוך וחזור לגרמניה. הטיסה הלוך הוזמנה ליום 17.3.17 בשעה 08:00 ואילו הטיסה חזור ליום 20.3.17 בשעה 19:35. הטיסה בחזור היתה טיסה מספר 2376 (להלן: **טיסה 1**).
3. ביום 10.1.17 נשלחה הודעת דואר אלקטרוני לתובע ע"י הנתבעת בדבר שינוי בלוח הזמנים, שבדיעבד התבררה כהודעת ביטול של טיסה 1. כמו כן, נמסר לו שהטיסה חזרה לישראל תהיה אומנם באותו היום שהוזמן, 20.3.17, אך שעת ההמראה תהיה 22:00 ולא 19:35. הטיסה החדשה חזרה לישראל מספרה היה 2374 (להלן: **טיסה 2**). הכרטיס ששייך לטיסה 2 יכונה להלן "**כרטיס הטיסה החלופי**".
4. התובע מלין על כך שלטענתו הופרו זכויותיו לפי סעיף 6(א)(2) לחוק שירותי תעופה ואשר מורה כדלקמן:



בית משפט לתביעות קטנות בראשון לציון

ת"ק 17-03-4302 שוורץ נ' אל-על נתיבי אויר לישראל בעמ

תיק חיצוני:

- 1
- 2 "6 (א) נוסע שהונפק לו כרטיס טיסה לטיסה שבוטלה, יהיה זכאי לקבל
- 3 ממפעיל טיסה או מהמארגן הטבות אלה:
- 4 (2) השבת תמורה או כרטיס טיסה חלופי, לפי בחירת הנוסע."
- 5
- 6 5. לטענתו, היה על הנתבעת להציע לו לבחור בין "השבת תמורה" בעבור עלות כרטיסי הטיסה
- 7 שרכש לבין "כרטיס טיסה חלופי", ולא לשנות את שעת החזרה עם טיסה אחרת של
- 8 הנתבעת מבלי ליידע אותו מראש ולבקש את אישורו האם הוא בכלל מעוניין ב-"כרטיס
- 9 טיסה חלופי". לטענתו, שינוי שעת ההמראה של המטוס, גם אם מדובר באותו יום,
- 10 בשעתיים וחצי לערך, גרמה לו ולבת זוגו לאבד יום עבודה ביום שלמחרת עקב האיחור
- 11 בנחיתה בישראל, שעתיים וחצי לערך לאחר מועד הנחיתה המקורי לפי טיסה 1. בנוסף,
- 12 לטענת הנתבע יש לחייב את הנתבעת בתשלום פיצויים לדוגמא.
- 13
- 14 6. טענתו אלה של התובע אין בהן ממש ודין להידחות. להלן נימוקיי:
- 15
- 16 א. סעיף 6(א)(2) עניינו שני סעדים חלופיים שעומדים לבחירתו של הנוסע, או השבת
- 17 תמורה או כרטיס טיסה חלופי. התובע מלין על כך שלא הוצע לו לבחור ולכן
- 18 לשיטתו הוא זכאי לפיצוי מעצם הפגיעה בזכות הבחירה שלו. יוזכר, תכלית ההצעה
- 19 לבחור היא ליידע את מזמין כרטיס הטיסה לגבי אופציות הבחירה שעומדות בפניו.
- 20 גם אם הנתבעת לא הציעה לתובע לבחור, הרי שזכות הבחירה לא פקעה והיא
- 21 ממשיכה לעמוד בעינה.
- 22
- 23 ב. מתוך עיון בהתכתבויות השונות שהתנהלו בין התובע לנתבעת, למעלה מחודשיים
- 24 לפני מועד של טיסה 2, התובע היה מודע היטב להוראותיו של סעיף 6(א)(2) לחוק
- 25 שירותי התעופה ולזכותו לבחור בין השבת תמורה לבין כרטיס טיסה חלופי. בפועל,
- 26 התובע לא הודיע לנתבעת מהי בחירתו והאם הוא בוחר דווקא באופציה של "השבת
- 27 תמורה" במקום האופציה של "כרטיס טיסה חלופי" שלטענתו נכפתה עליו
- 28 באמצעות טיסה 2. בסופו של יום, התובע השאיר את כרטיס טיסה 2 על כנו ולא
- 29 ביקש לבטלו ואף מימש אותו וחזר לישראל באמצעות טיסה 2.
- 30
- 31 ג. התובע לא יכול לקבל מתוך סעיף 6(א)(2) לחוק שירותי תעופה, יותר ממה שיש בו.
- 32 לפי אותו סעיף, הוא יכול לקבל או השבת תמורה או כרטיס טיסה חלופי. הא ותו
- 33 לא. טענתו שמגיע לו פיצוי מעצם כך שכפו עליו כרטיס טיסה חלופי, היא מופרכת
- 34 מעיקרה. עמדה לרשותו האופציה להודיע לנתבעת שאיננו מעוניין בכרטיס הטיסה



בית משפט לתביעות קטנות בראשון לציון

ת"ק 17-03-4302 שוורץ נ' אל-על נתיבי אויר לישראל בעמ

תיק חיצוני:

1 החלופי ששייך לטיסה 2 ולקבל השבת התמורה ששולמה עבור הכרטיס ששייך
2 לטיסה 1 ובכך הכרטיס שלו בטיסה 2 היה מתבטל. בפועל, כאמור, לא עשה כן ואף
3 מימש את כרטיס הטיסה החלופי. הווה אומר, מעצם כך שלא ביקש השבת
4 התמורה ששולמה עבור טיסה 1 שבוטלה ואף מימש את הכרטיס החלופי, הוא
5 למעשה בחר בסוג סעד שממצה את מלוא זכויותיו על פי סעיף 6(א)(2) לחוק שירותי
6 תעופה.

7
8 ד. ודוק, התובע הדגיש שהוא לא מבקש פיצוי מכוח סעיף 6(א)(3) לחוק שירותי
9 תעופה, היינו פיצוי כספי כאמור בתוספת הראשונה לחוק, אלא טען שהוא זכאי
10 לקבל פיצוי רק מעצם הפרת סעיף 6(א)(2) לחוק האמור, כעילה העומדת בפני
11 עצמה. דא עקא, משקיבל את כל מה שיש לסעיף 6(א)(2) להעניק לו, נופלת מאליה
12 טענתו שהנתבעת הפרה את הוראת סעיף 6(א)(2) כבסיס לחיובה בתשלום פיצוי.

13
14 ה. מעבר לנדרש יצוין, שגם אם התובע היה מבקש תשלום פיצוי לפי סעיף 6(א)(3)
15 לחוק שירותי תעופה, הוא עדיין לא זכאי לפיצוי לפי הסעיף האמור. הסיבה לכך
16 היא שלפי סעיף 6(ג)(1) לחוק שירותי תעופה, נוסע שטיסתו בוטלה לא יהיה זכאי
17 לפיצוי לפי סעיף 6(א)(3) אם קיבל הודעה ממפעיל הטיסה על ביטולה 14 ימים
18 לפחות לפני מועד הטיסה. התובע קיבל את ההודעה מהנתבעת על ביטול טיסה 1
19 למעלה מחודשיים לפני המועד הנקוב בכרטיס.

20
21 ו. התובע טוען שיש לחייב את הנתבעת בתשלום פיצויים לדוגמא מכוח סעיף
22 11(א)(1)(ב) לחוק שירותי תעופה. טענה זו גם היא חסרת כל יסוד. הסמכות לפסוק
23 פיצויים לדוגמא קמה רק מקום שמפעיל הטיסה "לא נתן הטבות לנוסע שטיסתו
24 בוטלה, בניגוד להוראות סעיף 6" (נוסח סעיף 11(א)(1)(ב) לחוק האמור). כאמור,
25 הנתבעת נתנה לתובע את ההטבה של כרטיס טיסה חלופי באמצעות טיסה 2 במקום
26 טיסה 1 שבוטלה והתובע גם מימש את הכרטיס החלופי. על כן, ברור שאין תחולה
27 לסעיף 11(א)(1)(ב).

28
29 **התביעה לפי חוק התקשורת**

30
31 7. ביום 8.7.16 התובע נתן הסכמתו לקבלת הודעות דואר אלקטרוני בעלות אופי פרסומי
32 מרשימות התפוצה של הנתבעת. בעקבות התכתבויותיו עם הנתבעת בנוגע לביטול טיסה
33 ושיבוצו לטיסה 2, שלח הודעה ביום 22.1.17 למחלקת הלקוחות של הנתבעת וביקש להסיר
34 אותו מרשימות התפוצה הפרסומיות של הנתבעת. אף על פי כן, נשלחו לו 3 הודעות בעלות



בית משפט לתביעות קטנות בראשון לציון

ת"ק 4302-03-17 שוורץ נ' אל-על נתיבי אויר לישראל בעמ

תיק חיצוני:

- 1 אופי פרסומי בימים 26.1.17, 29.1.17 ו-31.1.17 (להלן: **שלוש ההודעות**). בסופו של יום,
2 הוא אכן הוסר מרשימת התפוצה של הנתבעת ולא נשלחו לו הודעות נוספות.
3
- 4 ב – רע"א 1954-14 **חזני נ' שמעון הנגבי** (פורסם בנבו) (4.8.14) עמד כבוד השופט פוגלמן על
5 השיקולים המנחים לצורך חיוב בפיצוי עקב משלוח של דברי פרסומת באמצעות הדואר
6 האלקטרוני. שיקולים אלה כוללים: תוכן הפרסום, כגון האם מדובר בפרסום פוגעני;
7 התנהגות הנתבע; הרווח הצפוי לנתבע מן הפרסום, ככל שניתן להעריכו; מספר דברי
8 הפרסומת שנשלחו לתובע; יש לזכור שתכליתו של סעיף 30א לחוק התקשורת, היא לעודד
9 הגשת תביעות יעילות; הסכום הכולל שייפסק בגין ההודעות שנשלחו צריך שיהיה סביר
10 ומידתי; הנחת היסוד היא שיש לחייב את מי ששלח את דבר הפרסומת בסכום המקסימלי
11 שנקבע בחוק בסך של 1,000 ₪ עבור כל הודעה, כאשר בית המשפט רשאי להפחית סכום זה
12 על פי נסיבות העניין; בעת שנשלחה פרסומת לכתובת דואר אלקטרוני מבלי שהיתה הסכמה
13 מפורשת בכתב מראש של הבעלים לקבלת הפרסומת, אין חובה על המקבל לעשות שימוש
14 באופציית ההסרה שמופיעה בהודעה, וזאת בשל החשש שמא אופציית ההסרה היא ניסיון
15 הפצה של וירוס דרך המחשב.
16
- 17 במקרה שבפני, לכל הודעה משלוש ההודעות שנשלחו אל התובע היה קישור (link) שמאפשר
18 הסרה מרשימת התפוצה באופן עצמאי. החשש לניסיון הפצה של וירוס דרך המחשב הוא לא
19 רלוונטי, וזאת מן הטעם הפשוט שהתובע הצטרף בהסכמתו לרשימת התפוצה של התובעת
20 בקבלת דברי פרסומת עוד בחודש יולי 2016, ולכן כל שהיה עליו לעשות בחודש ינואר 2017,
21 כבר לאחר קבלת ההודעה הראשונה מתוך שלוש, הוא ללחוץ על הקישור ולנתק את עצמו
22 מרשימת התפוצה ומבלי להתכתב עם מחלקת קשרי הלקוחות של הנתבעת. התובע בחר
23 שלא לעשות שימוש באותו קישור אלא המשיך להתכתב עם מחלקת שירות הלקוחות
24 להסרתו מרשימת התפוצה.
25
- 26 יתר על כן, מדובר בשלוש הודעות שנשלחו בפער של מספר ימים ביניהם. בסופו של יום,
27 התובע אכן הוסר מיד לאחר ההודעה השלישית שנשלחה אליו בעקבות פנייה חוזרת
28 למחלקת שירותי לקוחות של הנתבעת. יש לציין שהחומר שקיבל איננו בעל אופי פוגעני.
29
- 30 לסיכום, התרשמותי היא שהתנהלותה של הנתבעת למול התובע היא התנהלות שבתום לב
31 ואין מקום לחייבה בתשלום פיצוי כלשהו עבור התובע בגין שלוש ההודעות. לפיכך, עילת
32 התביעה לפי חוק התקשורת גם היא דינה להידחות.
33
34

סוף דבר



בית משפט לתביעות קטנות בראשון לציון

ת"ק 17-03-4302 שוורץ נ' אל-על נתיבי אויר לישראל בעמ

תיק חיצוני:

1

2 .12. התביעה נדחית, לכל חלקיה. התובע ישלם לנתבעת הוצאות משפט בסך כולל של 1,000 ₪.

3

4 .13. כל אחד מהצדדים רשאי להגיש בקשת רשות ערעור לבית המשפט המחוזי במחוז מרכז תוך

5

15 יום.

6

7

המזכירות תשגר העתק פסק הדין לצדדים.

8

9

10

11

12

ניתן היום, ל' אב תשע"ז, 22 אוגוסט 2017, בהעדר הצדדים.

13

הישאם אבו שחאדה, שופט

14

15

16

17