



# בית משפט לתביעות קטנות בחדרה

16 יוני 2014

ת"ק 2946-07-13 יצחק נ' ארקי ע קווי  
תעופה ישראלים בע"מ

אל תמיר יצחק ת.ז. 300815115  
האוסקר כהן 11  
חדרה

טלפון מרכז מידע: 77-2703333

## מכתב מלווה

## מצורף בזה מסמך פסק דין



י"ח סיון תשע"ד, 16 יוני 2014

## תאריך



## בית משפט לתביעות קטנות בחדרה

ת"ק 13-07-2946 יצחק נ' ארקיע קווי תעופה ישראליים בע"מ

תיק חיצוני:

בפני כב' השופטת רקפת סגל מוהר

תמיר יצחק

תובע

נגד

ארקיע קווי תעופה ישראליים בע"מ

נתבעת

### 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
- 24

#### רקע

הנתבעת הינה חברת תעופה המבצעת, בין השאר, טיסות פנים ארציות בישראל. בתאריך 14.8.12 רכש התובע אצל הנתבעת חבילת נופש זוגית לאילת, שכללה טיסה הלך ושוב מנמל התעופה "שדה דב" אל נמל התעופה באילת וכן שהייה של 2 לילות ו- 3 ימים (16.8.12- 18.8.12) במלון "ליאונרדו פריוויליג" באילת על בסיס פנסיון מלא. בעבור חבילת נופש זו שילם התובע לנתבעת סך של 3,404 ₪. על פי פרטי ההזמנה, אמורה היתה הטיסה לצאת מנמל התעופה בשדה דב ביום 16.6.12 בשעה 06:55 ולנחות באילת בשעה 07:35. אלא שבאותו יום, בסביבות השעה 05:00, הודיעה הנתבעת לתובע, כמו גם לשאר הנוסעים שאמורים היו לטוס באותה טיסה, כי בשל תקלה שהתגלתה באחד ממטוסייה יידחה זמן ההמראה במספר שעות. בסופו של דבר יצאה הטיסה בשעה 13:45.

#### טענות הצדדים

התובע, הטוען כי האיחור הרב בהמראת המטוס גרם לו להפסד של למעלה מחצי יום טיול ובילוי וכי הוא הפסיד גם שתי ארוחות במלון, עותר לחיוב הנתבעת בתשלום פיצוי בסך 2,500 ₪, גם בגין מפח הנפש והסבל הרב שנגרמו לו, כך לטענתו, כתוצאה מהאיחור הגדול והשהייה הממושכת בהמתנה בשדה התעופה.

את תביעתו מבקש התובע לבסס על הוראות חוק התובלה האווירית, תשי"ס-1980 אשר אישר את תביעות הנוסעים בישראל ובהן אמנת מונטריאול הקובעת את חובתן של חברות תעופה בפיצוי נוסעיהן בגין כל עיכוב שנגרם כתוצאה מאיחור טיסותיהן. בכתב התביעה התובע אמנם טען כי "תחזוקת מטוס היא חלק מתפקידה של חברת התעופה ותקלה טכנית בו אינה צריכה להיחשב כ"ניסיבה שאין לה שליטה עליה או יכולת למנעה" ואולם במהלך הדיון שהתקיים בפני בית המשפט, הוא חזר בו מטענה זו, כפי שיובהר עוד להלן.



## בית משפט לתביעות קטנות בחדרה

ת"ק 13-07-2946 יצחק נ' ארקיע קווי תעופה ישראליים בע"מ

תיק היצוני:

- 1  
2  
3  
4  
5  
6  
7  
8  
9  
10  
11  
12  
13  
14  
15  
16  
17  
18  
19  
20  
21  
22  
23  
24  
25
- בחוזה התובלה שלה אשר נשלח אל התובע במעמד ביצוע הזמנתו מצוין בין השאר כי: **"המוביל מתחייב לעשות מיטב מאמצים להוביל את הנוסע ואת הכבודה בזמן מתקבל על הדעת"** וכי אין הוא ערב לזמנים הנקובים בכרטיס, אך ינקוט בכל האמצעים האפשריים כדי למלא אחריהם.
  - מרגע שהתגלתה התקלה היא פעלה ללא דופי, והקלה ככל שהיה בידה כל הנוסעים שהמתו בשירותי סיוע ובהם גם מזון ומשקאות. עוד טוענת הנתבעת כי היא הודיעה לתובע על התקלה והעיכוב שיחול בעקבותיה כבר בשעה 05:00, אלא שבשעה זו – כך מסתבר – הוא כבר היה בשדה התעופה. מאז, בכל עת שהיה בידה מידע אודות משך העיכוב הצפוי, היא עדכנה בו את התובע ואת שאר הנוסעים באופן מיידי.
  - הנתבעת מוסיפה וטוענת כי סעיף 18 לחוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה) התשע"ב-2012 (אשר נכנס לתוקף ביום הטיסה הנדונה ממש - 16.8.12), קובע כי לא יינתן פיצוי כספי לנוסע בטיסת פנים וכי אף אם היה חוק זה מחייב אותה לעשות כן, הרי שסעיף 6(ה)1) בו קובע כי נוסע שטיסתו בוטלה בשל נסיבות מיוחדות שלא היו בשליטת מפעיל הטיסה, לא יהא זכאי לפיצוי (בהקשר זה מפנה הנתבעת לפסקי דין שניתנו בת"ק 12-09-26665 קנר נ' ארקיע ות"ק 11-09-4614 רוס נ' ישראיר).
  - סעיף 19 לאמנת מונטריאול פוטר את המוביל מאחריות לנוק שנגרם מחמת איחור, אם הוא הוכיח כי נקט בכל האמצעים שהיו עשויים להידרש באופן סביר כדי למנוע את הנזק (רי ת"ק 11872/07 ינקו נ' אל על ות"ק 1210/08 ניסים יואב ואח' נ' ארקיע).
  - על פי הוראת סעיף 10 לחוק התובלה האווירית, התש"ם – 1980 אין לתבוע את המוביל אלא מכח העילות הקבועות באמנה שהעילה של עוגמת נפש איננה כלולה בהן (רי ת"ק 02/5652 ארקיע נ' סמיר אבו ליל).

26  
27  
28  
29  
30  
31  
32  
33  
34

לטענות אלה השיב התובע, במהלך הדיון שהתקיים בבית המשפט, כי בשעה שבה הודיעה לו הנתבעת-אודות התקלה והעיכוב הוא אכן כבר היה בשדה התעופה והוסיף:

**"... קבלנו קופון לקפה ומאפה. זה לא הספיק, הוצאנו כסף מהכיס שלנו לצורך קניית אוכל. יש את הנושא של האוכל וכל העניין הזה אבל זה היה יותר הקושי להישאר שם עם הרבה מאוד ישראלים שמרגישים עצבניים. אנשים שם צעקו והגיעו לשם מצלמות, הייתי בטוח שזה יגיע לחדשות. היתה תחושה לא נעימה. זו היתה חופשה שהיתה לי מאוד חשובה. זה מתוכנן לשלושה ימים ושני לילות וסך הכל זו חופשה קצרה. הלך יום והיינו צריכים לחפש לאכול... זה יוצא שלושה**



## בית משפט לתביעות קטנות בחדרה

ת"ק 13-07-2946 יצחק נ' ארקיע קווי תעופה ישראליים בע"מ

תיק חיצוני:

1 ימים אבל ביום האחרון אין לך יותר מדי זמן להיות. שעות הבוקר המוקדמות הן  
 2 הבשר של חבילת הנופש שלא יצא לנו לנצל".  
 3 לשאלתי מדוע סרב להצעת הפיצוי של הנתבעת – 15% הנחה ברכישת חבילת נופש עתידית בארץ,  
 4 השיב התובע: "לא נראה לי, כי לא יוצא לי לצאת כמעט לחופשה... מאז אוגוסט 2012 לא הייתי  
 5 בחופשה. אני בן 26, אני לא יוצא לחופשות כי אני לא יכול לממן אותן כרגע".  
 6 בהמשך דבריו, חזר בו התובע כאמור לעיל, מטענותיו בדבר הפרת הנתבעת את חובת תחזוקת  
 7 מטוסיה, ואמר את הדברים הבאים:

8 "אני מבין שבאמת התקלה היא טכנית ושמדובר בכח עליון ובמשהו שאין בו  
 9 שליטה, אבל אני לא מבין איך לקוח שבא לצאת לחופשה של שלושה ימים  
 10 ושני לילות ניזוק כך ומציעים לו שבפעם הבאה שהוא ירצה לטוס הוא ישלם  
 11 ורק אז יקבל הנחה. אין פיצוי כאן על עוגמת הנפש, על הזמן, ועל כאב הראש  
 12 בשדה התעופה. אני לא מצליח להבין איפה ההוגנות פה, כי מי שנפגע זה אני  
 13 ולא הם. הם את התקלה שלהם מתקנים... עלי אין חוק שמגן עלי כלקוח ואני  
 14 סבור שצריך לחוקק אולי חוק כזה. מבחינה הוגנת אני סבור שמגיע לי לקבל פיצוי  
 15 גם אם לא מתוקף הדין. אני סבור שעלי לקבל פיצוי לפני משורת הדין".

### דיון והכרעה

16  
 17  
 18  
 19 הראיות שצורפו לכתבי המסמכים שצורפו לכתב ההגנה של הנתבעת מלמדות על כך שדבר התקלה  
 20 והעיכוב נודע לתובע בשעה 04:05 לאחר שהוא כבר הגיע אל שדה התעופה וכי טיסתו המריאה רק  
 21 בשעה 13:45, דהיינו בכ- 7 שעות איחור. טענת התובע ממנה עולה כי למרות שנקפו השעות, ובידעה  
 22 כי מדובר בתצי יום מתוך 3 ימי חופשה בלבד, לא דאגה לו הנתבעת לתנאי המתנה נוחים וכל שהיא  
 23 סיפקה לו ולבת זוגו היה שובר לקפה ומאפה, לא נסתרה על ידה. זאת, בשעה שחבילת הנופש שהוא  
 24 הזמין באמצעותה ושילם לה עבורה, כללה בין השאר ארוחת בוקר וארוחת צהריים במלון, שאותן  
 25 הוא הפסיד.

26  
 27 סעיף 7(ב) לחוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה) התשע"ב-2012  
 28 קובע כי:

29 "נוסע שהונפק לו כרטיס טיסה לטיסה שהמריאה באיחור של חמש שעות

30 ופחות משמונה שעות מהמועד הנקוב בכרטיס הטיסה זכאי להשבת תמורה

31 ,או לכרטיס טיסה חלופי, לפי בחירתו...".

32 בשונה מטענת הנתבעת, סעיף 18 לחוק זה קובע כי: הוראות חוק זה יחולו, בשינויים המחויבים,  
 33 גם על נוסע בטיסה שנקודת המוצא והיעד הסופי שלה נמצאים בשטח מדינת ישראל". יחד עם זה,  
 34 כך נקבע בסעיף זה - לא יינתן פיצוי כספי לנוסע כאמור אלא לפי הוראות שקבע השר.





## בית משפט לתביעות קטנות בחדרה

ת"ק 13-07-2946 יצחק נ' ארקיע קווי תעופה ישראליים בע"מ

תיקוחיצוני:

1 בחינת התקנות מגלה כי אלה נכנסו לתוקף רק בחודש אוגוסט 2013 (כשנה לאחר הארוע נשוא  
2 התביעה) וכי גובה הפיצוי שנקבע בהן אז בגין טיסה שהמריאה באיחור של שלוש שעות לפחות  
3 מהמועד הנקוב בכרטיס הטיסה, הועמד על סך של 250 ₪.

4  
5 כבר"ע (מחוזי תל אביב) 1293/07 השטיח המעופף בע"מ נ' ניב ואח', נקבע כי עיכוב של 9 שעות,  
6 מבלי שהנוסעים יקבלו סידורי המתנה הולמים, ארוחה ומקום מנוחה - הינו עיכוב בלתי סביר, גם  
7 כשמדובר בתקלה טכנית במטוס ועל אף ששם מדובר היה בטיסת שכר. בפסק הדין שניתן בתיק זה  
8 כתבה בשעתו כב' השופטת רות לבהר-שרון דברים אלה:

9 **"המבחן אותו יש להחיל כדי לבדוק האם המוביל האווירי עשה כל שביכולתו**  
10 **על מנת למנוע את הנזק או לצמצמו הוא בחינת הפעולות שנקט המוביל האווירי**  
11 **לתיקון התקלה, וכן אופן התנהלותו עם הנוסעים... הנתבעת הותירה את הנוסעים**  
12 **המתוסכלים להמתין בטרמינל של שדה התעופה עד לתיקון התקלה, מבלי לדאוג**  
13 **לצרכיהם הבסיסיים...".**

14  
15 הגם ששוכנעתי כי הנתבעת עשתה כל שביכולה בכל הנוגע לתקלה שנתגלתה במטוס, עדיין – כך  
16 להתרשמותי היא לא השתדלה מספיק למען לקוחותיה אשר מצאו עצמם, כתוצאה מכך, ממתנינים  
17 כחצי יום בשדה תעופה קטן, בצפיפות, ברעש וב"אווירה עצבנית", וגם נאלצים להסתפק ב"קפה  
18 ומאפה" תחת שתי ארוחות מלאות שבגינן הם שילמו לנתבעת במיטב כספם.  
19 לא בכדי קבע המתוקק הוראה מיוחדת לגבי איחורים העולים על 3 וחמש שעות ויש להניח כי עשה  
20 כן משום שמדובר בפרקי זמן ארוכים יחסית שבקשר אליהם נדרשת מידה מיוחדת של התחשבות  
21 והליכה לקראת הנוסע.

22 לעניות דעתי, נכון היתה עושה הנתבעת לו היתה מארגנת לנוסעים הממתנינים הסעה למקום סמוך  
23 שיש בו תנאי המתנה נוחים יותר ומממנת למי מהם ששילמו לה בעד חבילת נופש הכוללת פנסיון  
24 מלא, גם שתי ארוחות מלאות. בכך, היתה היא מצליחה להפחית את מידת התסכול וחוסר שביעות  
25 הרצון של לקוחותיה ואולי אף יוצרת אצלם תחושת הערכה והוקרת תודה.

26  
27 **סוף דבר, אני מחליטה לקבל את התביעה בחלקה ומחייבת את הנתבעת לפצות את התובע בסכום**  
28 **של 900 ₪ שיש בו לדעתי כדי לכסות על הפסד הארוחות וחצי יום החופשה שנכפה עליו וגם כדי**  
29 **להקל במעט על מפח הנפש שהוא חווה. סכום זה בתוספת הוצאות בסך 300 ₪ (סה"כ 1,200 ₪)**  
30 **ישולם בתוך 30 יום שאם לא כן יישא הפרשי הצמדה וריבית כחוק עד ליום התשלום בפועל.**

31  
32 **זכות להגשת בקשת רשות ערעור לבית המשפט המחוזי בחיפה בתוך 15 ימים.**





## בית משפט לתביעות קטנות בחדרה

ת"ק 2946-07-13 יצחק נ' ארקיע קווי תעופה ישראליים בע"מ

תיק חיצוני:

המזכירות תשלח לצדדים את פסק הדין בדואר רשום.

1  
2  
3  
4  
5  
6

ניתן היום, י"ז סיוון תשע"ד, 15 יוני 2014, בהעדר הצדדים.

  
דלפת סגל מוהר, שופטת



7  
8  
9  
10  
11  
12  
13