



אפריל 2016

מעו"ד דכן תעופה

עו"ד שירלי קציר

ברצוננו לעדכן אתכם בנוגע לשתי החלטות מרכזיות בתחום התעופה, שבמסגרתן קבע בית המשפט קביעות עקרוניות אחדות כפי שיפורט להלן.

רצין נ' אופק: הגשת תובענות ייצוגיות כאשר חל חוק שירותי תעופה

בחודש פברואר 2016 דחה בית המשפט השלום בחיפה (כבוד השופט יהושע רטנר) בקשה לאישור כייצוגית את התובענה ת"צ 52740-04-15 רצין נ' אופק – נסיעות ותיירות בע"מ ואח' (פורסם בנבו, ניתן ביום 18.2.2016), בדבר טיסה של חברת התעופה טן איירוויס לקרפטוס, יוון. על פי הנטען, חל איחור של כשמונה שעות במועד הטיסה המקורי. כמו כן נטען, כי הנתבעות, אופק – נסיעות ותיירות וטן איירוויס, הפרו את סעיפים 2 ו-3 לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981, האוסרים על הטעיה ועל הפעלת השפעה בלתי הוגנת. במסגרת ההחלטה, קבע בית המשפט כדלקמן:

- (1) כאשר בגדר חוק ספציפי, דוגמת חוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה), תשע"ב-2012 (להלן: "חוק שירותי תעופה"), מעוגנת דרך מהירה לקבלת פיצוי – לא מתקיימות הסיבות המצדיקות הגשת תובענה ייצוגית.
- (2) בתובענה דן מדובר באנשים ידועים, אשר יכול התובע לפנות אליהם (כלל נוסעי הטיסה). יתר על כן, מדובר בקבוצה קטנה יחסית המונה 150 איש.
- (3) לחברי הקבוצה נגרמו נזקים שונים (ביניהם החמצת ארוחת ערב וזמן שהות במלון, אי ניצול רכב מושכר, החמצת יום בילוי ביעד, אי הגעת כבודה במועד הנדרש ואי מתן ארוחת לילה). שונות רבה מדי בין חברי הקבוצה עלולה להביא לכך שהתנאי הקבוע בסעיף 8(א)(2) לחוק תובענות ייצוגיות, תשס"ו-2006 (להלן: "חוק תובענות ייצוגיות") לא יתקיים. תנאי זה דורש כי התובענה הייצוגית תהא הדרך היעילה וההוגנת להכריע במחלוקת.

*
ת"צ 52740-04-15
רצין נ' אופק –
נסיעות ותיירות
בע"מ ואח' (פורסם
בנבו, ניתן ביום
18.2.2016)

*
ת"צ 21074-04-14
ברנד נ' אל-על
נתיבי אויר
לישראל בע"מ
(פורסם בנבו, ניתן
ביום 23.3.2016)

(4) בית המשפט התייחס בפרט לנזק הנתען ביחס לכבודה וקבע כי מאחר ולכל נוסע היתה כבודה שונה, הנזק שנגרם לכל נוסע הוא שונה, ועל כן לא מתקיימים התנאים הנדרשים לניהול התובענה כייצוגית.

באשר למטרות התובענה הייצוגית, המעוגנות בסעיף 1 לחוק תובענות ייצוגיות, קבע בית המשפט את הקביעות הבאות:

(1) מאחר וסכום התביעה האישית של התובע - 14,710 ₪ - הוא סכום גבוה, לא קיים חשש שהנוסעים האחרים יימנעו מהגשת תביעה בשל אי הכדאיות שבהגשתה, במיוחד לאור הסעדים המפורטים בחוק שירותי תעופה.

(2) חוק שירותי תעופה מאפשר לבית המשפט לקבוע פיצויים לדוגמה ואף קובע את גובהם. פירוט זה בחוק שירותי תעופה נועד כדי להקל באכיפת הדין ולהרתיע מפני הפרתו. על כן, לא נראה שתובענה ייצוגית נדרשת לשם הרתעה.

(3) מכיוון שהקבוצה קטנה והשונויות בין הנוסעים גדולה, פיצוי שייקבע בתיק דנן לא בהכרח ייתן סעד הולם לכל הנוסעים.

(4) לאור גודל הקבוצה הקטן והשונויות בין הנוסעים, אין זה הוגן כלפי כל חברי הקבוצה לנהל תובענה ייצוגית בשמם.

בנסיבות אלו נדחתה הבקשה לאישור התובענה כייצוגית.

ברנד נ' אל-על: הצגת תנאי ביטול ושינוי במכירת כרטיסי טיסה

בחודש מרץ 2016 בית המשפט המחוזי בירושלים (כבוד השופטת תמר בזק רפפורט) אישר כייצוגית את התובענה ת"צ 21074-04-14 **ברנד נ' אל-על נתיבי אויר לישראל בע"מ** (פורסם בנבו, ניתן ביום 23.3.2016), בדבר התנהלותה של אל-על בנוגע לאופן הצגת תנאי ביטול ושינוי עסקה בעת מכירת כרטיסי טיסה. במסגרת ההחלטה קבע בית המשפט כדלקמן:

(1) ההוראות הוולונטריות שבין עוסק לצרכן בכל הנוגע לביטול ולשינוי תנאי עסקה, הן תנאי מהותי בהתקשרות החוזית, וככאלה יש ליידע בהן את הצרכן בצורה ברורה ונהירה. כך מחייב הגיונם של דברים, ובכל הנוגע לכרטיסי טיסה - ביתר שאת.

(2) בית המשפט פירט את שלל הקשיים באופן שבו מוצגות לצרכן תניות הביטול והשינוי בתנאי העסקה:

א. מידע בעניין הביטולים והשינויים איננו מוצג לצרכן בצורה בולטת, אלא דורש מן הצרכן הקשה על פריטים שונים כדי לקבלו;

ב. ה"חלון" הנפתח לאחר הקשה על הלחצנים "תנאי רכישה לכל כרטיס" ו"שינויים וביטולים", פותח בשורות של מילות קוד מקצועיות. בהקשר זה ציינה כב' השופטת, כי מדובר במסמך באנגלית המופיע באתר שבו הרכישה היא בעברית, ולמסמך הפותח במילות קוד בשפה האנגלית ישנו פוטנציאל מוגבר להטעיית הצרכן. כמו כן, ציינה כב' השופטת, כי הצגת המידע באנגלית מעוררת קושי כשלעצמה לאור הוראת סעיף 14(ג)ב(6) לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 (להלן: "**חוק הגנת הצרכן**") בעסקת מכר מרחוק מחייבת מתן מסמך בעברית, הכולל גם את התנאים הנוספים החלים על העסקה;

- ג. הוספת המילים "any time" מתחת לכותרת "cancellations" מטעה, בעוד שלאחר מכן נרשם שהכרטיס לא ניתן להשבה כספית במקרה של ביטול או אי הופעה;
- ד. במסמך "תנאי רכישה לכל כרטיס" מופיע המושג "changes", ללא ביאור או סייג. במסמך הנ"ל אין זכר למגבלה על שינוי שם, וזאת בעוד שבמסמך "תנאי התובלה" כוללת אל-על מגבלה כאמור. בהקשר זה, מציינת כב' השופטת, כי אל-על לא הצביעה על כך שמסמך "תנאי התובלה" מובא לידיעת הצרכן ולהסכמתו טרם רכישת הכרטיס. כמו כן, ציינה כב' השופטת, כי גם מיקומו של המידע על אודות מגבלת שינוי השם במסמך "תנאי התובלה" הוא מיקום זניח שאינו מתאים לאופייה המהותי של תניה מסוג זה;
- ה. אף שעל פי האמור במסמך "תנאי רכישה לכל כרטיס", ניתן לבקש שינוי בכרטיס כנגד תשלום של 70 דולר עד למועד ההמראה, בפועל, מבוקש סכום נוסף של 50 דולר (דרישת התשלום הנוסף מופיעה בחלון הנפתח מהקשה על המילים "שינויים וביטולים" שבמסמך "תנאי רכישה לכל כרטיס").
- (3) אל-על לא עמדה בחובתה לאפשר עיון בחוזה לפני חתימתו ולמסור העתק ממנו לאחר חתימתו, כנדרש על פי הוראת סעיף 5(ב) לחוק הגנת הצרכן.
- א. מסמך "תנאי התובלה" נמסר לצרכן רק לאחר החתימה. כב' השופטת מציינת, כי לא הוצג לפניו כיצד מופנה הצרכן למסמך במהלך תהליך הרכישה;
- ב. בכל הנוגע למסמך "תנאי רכישה לכל כרטיס", ספק אם האופן שבו מוצג המידע שבמסמך זה עולה כדי הזדמנות סבירה לעיין בו, לאור שפע הקודים שהוא כולל ואופן הצגתו. מכל מקום, נראה, כי אל-על איננה מוסרת לצרכן עותק מחלק זה של החוזה לאחר החתימה.
- (4) עוד קבעה כב' השופטת, כי קיומן של דרכים חלופיות לרכישת כרטיסי טיסה אינה פוטר את אל-על מאחריותה בכל הנוגע לאופן הבעייתי, לכאורה, שבו היא מוסרת מידע לצרכנים הרוכשים דרך האתר.
- (5) ביחס לשיעור הנזק, טען המבקש, כי הנזק הממוני עומד על מחיר הכרטיס בניכוי דמי הביטול, כפי שהיו אמורים לחול על פי הבנתו המוטעית את המידע שהוצג לו בתהליך הרכישה. כב' השופטת קבעה, כי בעוד שטיעון זה הינו טיעון אפשרי, ניתן לכמת את הנזק גם בדרכים אחרות, כגון מחיר הכרטיס בניכוי דמי ביטול סבירים.
- (6) עוד נקבע, כי אין לקבל את טענת אל-על להיעדר קשר סיבתי בשל היעדרן של אלטרנטיבות משום שכך נוהגות כל חברות הטיסה לפרסם תנאים לשינוי ולביטול כרטיסים. זאת משום שהלכה למעשה, לא הוכיחה אל-על כי כל חברות התעופה נוהגות לפרסם את התנאים באופן דומה. בנוסף, כך כב' השופטת, הטעיה בידי כלל השחקנים הפעילים בשוק איננה מהווה הגנה למי מהם.
- (7) באשר לזיהוי אינדיבידואלי של חברי הקבוצה, נקבע, כי אף שזיהוי כאמור עלול להיות מורכב, אין בכך כדי לעשות את התובענה כזו שאיננה הולמת הליך ייצוגי, כהליך יעיל והוגן.
- א. לא מן הנמנע כי אפשר לזהות באופן אישי את חברי הקבוצה, מכח מידע שייתכן שנמצא בידי אל-על אודות כרטיסים שנרכשו באתר ולא נוצלו;
- ב. אף אם לא ניתן לזהות את חברי הקבוצה, הרי שלאור מגוון הסעדים האפשריים בתובענה ייצוגית (אפשר שכוונת בית המשפט היא למענק סעדים לטובת הציבור, כאמור בסעיף 20(ג)) לחוק תובענות ייצוגיות), לא נראה שיש בכך כדי להכשיל את התובענה.
- (8) בית המשפט דחה את טענת התובע בדבר פגיעה באוטונומיה, ונימק, כי אף אם נגרמה לצרכנים אי

נעימות או אי נוחות בגין ההטעיה, שאינה כרוכה בנזק ממון, אין מדובר בפגיעה ב"גרעין הקשה" של האוטונומיה.

(9) בית המשפט דחה את הטענה, כי לתובע אין, ולו לכאורה, עילת תביעה אישית משום שלא מסר הודעת ביטול. הטענה נדחתה בנימוק לפיו, אף שלא מסר הודעת ביטול מסודרת, המבקש פנה אל אל-על וחפץ לבטל את כרטיס הטיסה.

נשמח להשיב על כל שאלה שתתעורר.

ב ב ר כ ה

מחלקת תעופה

פישר בכר חן וול אוריון ושות'

למידע בתחום ניתן לפנות אל :

03-6941348

skazir@fbclawyers.com

עו"ד שירלי קציר

הכלול באגרת מידע זו הוא מידע כללי בלבד, הוא אינו חוות דעת משפטית או ייעוץ משפטי ואין להסתמך עליו. כל הזכויות שמורות לפישר בכר חן וול אוריון ושות'.

להירשם למייל זה או להסרה מרשימת התפוצה - <mailto:newsletter@fbclawyers.com>