



## בית משפט השלום בבת ים

תא"מ 20-02-24292 ליפשיץ ואח' נ' סאן-דור נתיבי אויר בינלאומיים בע"מ  
תיק חיצוני:

לפני כב' הרשם הבכיר אבי כהן

תובעים  
1. דוד ליפשיץ  
2. אסתר ליפשיץ  
שניהם ע"י ב"כ עוה"ד עקיבא פוזנר

נגד

נתבעת  
סאן-דור נתיבי אויר בינלאומיים בע"מ  
ע"י ב"כ עוה"ד נויה יוליש ולירון בריזל

### פסק דין

1  
2 לפניי תביעה כספית ע"ס 8,133 ₪ בסדר דין מהיר, שבה נתבעת השבה (נטו) של עלות כרטיסי טיסה  
3 לחו"ל (סך של 3,133 ₪) וכן פיצוי בגין "עוגמת נפש" (סך של 5,000 ₪).  
4

5 פס"ד זה יעסוק בשאלה העקרונית שהוצבה לפתחו והיא, האם עפ"י הדין בישראל זכאי אדם הרוכש  
6 כרטיס טיסה להעביר את זכות הטיסה שלו לאחר, והאם זכות זו עומדת לאותו אדם גם אם הסכים  
7 מראש בעת רכישת הכרטיס שהעברה כזו אינה אפשרית.  
8

### ההליכים בתיק

- 9  
10  
11 • ביום 10.2.20 הוגש כתב תביעה.  
12 • ביום 16.6.20 הוגש כתב הגנה.  
13 • ביום 22.7.20 נערכה בפניי ישיבה מקדמית.  
14 ○ בישיבה זו הפניתי לתובע מספר שאלות, כמתועד בפרוטוקול.  
15 ○ בתום הישיבה הצעתי לצדדים הצעה דיונית, לפיה המחלוקת תצומצם לשאלה  
16 משפטית רלוונטית טהורה, ללא צורך בקביעת ישיבת הוכחות, אך הנתבעת לא  
17 הסכימה לכך, ולכן הוריתי על הגשת תצהירי עדות ראשית, לקראת קביעת ישיבת  
18 הוכחות.  
19 • ביום 13.8.20 הגישו התובעים תצהיר עדות ראשית מיום 11.8.20 של התובע 1.  
20 • ביום 22.8.20 הגישה הנתבעת תצהיר עדות ראשית מיום 20.8.20 של גב' אלישבע לרמן לוי,  
21 עובדת הנתבעת.  
22 • ביום 8.11.20 נערכה בפניי ישיבת הוכחות.  
23 ○ הישיבה הוקלטה ע"י חברת הקלטה מטעם הנהלת בתי המשפט, ותמליל ההקלטה  
24 מהווה את פרוטוקול הדיון.



## בית משפט השלום בבתי ים

תא"מ 20-02-24292 ליפשיץ ואח' נ' סאן-דור נתיבי אויר בינלאומיים בע"מ

תיק חיצוני :

- 1      ○ בישיבה נחקרו שני המצהירים הנ"ל, תחילה התובע ואחריו מצהירת הנתבעת.
- 2      ○ בתום הישיבה הוחלט על הגשת סיכומים בכתב.
- 3      • כל הצדדים הגישו סיכומיהם, כולל סיכומי תשובה.
- 4      • ביום 26.11.20 נתתי החלטה שבה הוריתי לצדדים להגיש סיכומים משלימים ומפורטים
- 5      בשאלות שבמחלוקת, בנסיבות שפורטו באותה החלטה.
- 6      • שני הצדדים הגישו סיכומים משלימים, והפעם צירפו אליהם אסמכתות לרוב.

7

8

### דין והכרעה

9

10

דין התביעה – להתקבל, באופן חלקי.

11

12

ניתוח מכלול טענות וראיות הצדדים מוביל למסקנה, לפיה אלו הן השאלות הטעונות הכרעה

13

שיפוטית בפס"ד זה :

14

15

1. האם הסכם רכישת כרטיסי הטיסה כולל שלילה של אפשרות העברת זכות הטיסה לאחר.

16

17

2. בהנחה שהתשובה שתינתן לשאלה הראשונה היא חיובית, האם עפ"י הדין בישראל אין

18

לתת תוקף משפטי מחייב לאותה שלילה מוסכמת, ויש לאפשר לרוכש הכרטיס להעבירו

19

לאחר, חרף הסכמתו מראש לשלול אפשרות זו.

20

21

### שאלת תוכן ההסכם בין הצדדים

22

23

בסעיף 13 לכתב התביעה טענו התובעים כי "לא צויין בהזמנה ובכרטיסי הטיסה כי הכרטיסים אינם

24

ניתנים להעברה לאחרים". התובעים טוענים והוכיחו כי בשיחה שקיימו כשבוע לפני מועד הטיסה

25

עם נציג הנתבעת ביקשו להעביר את כרטיסי הטיסה לביתם ולבן זוגה, וזאת מאחר שהתובעים לא

26

יכלו לטוס בשל מגבלה רפואית של התובע שצצה עובר למועד זה, אך הנתבעת סירבה בתוקף לבקשה

27

זו.

28

29

מנגד, הנתבעת טענה בסעיף 18 לכתב ההגנה כי "בהתאם לחוזה התובלה שנכרת בין

30

הצדדים...התובעים בחרו בכרטיס בתעריף מוזל, אשר אינו ניתן לביטול ו/או להעברה לאחר...".

31

בסעיף 15 לכתב ההגנה נטען בהדגשה כי בכרטיסי הטיסה שהוזמנו ביום 28.12.17 ע"י התובעים,

32

באמצעות אתר האינטרנט של הנתבעת, "לא ניתן לשנות את שם הנוסע הנקוב". לביסוס טענתה זו

33

מפנה הנתבעת בכתב ההגנה למס' מסמכים (שסומנו כנספחים ב' ו-ג'), שהם: מסמך "תנאי תובלה"





## בית משפט השלום בבת ים

תא"מ 20-02-24292 ליפשיץ ואח' נ' סאן-דור נתיבי אויר בינלאומיים בע"מ

תיק חיצוני :

1 של אל על – מסמך ארוך בן 39 עמודים המנוסח כחווה לכל דבר (להלן – "החווה המפורט"), וכן  
2 מפרט שירותים רלוונטיים שנותנת הנתבעת – מסמך מקוצר בן 3 עמודים (להלן – "המסמך  
3 המקוצר").  
4

5 עפ"י המסמכים והראיות שהוצגו, לא שוכנעתי כי הסכם הזמנת הטיסה בין הצדדים כולל תנאי  
6 מפורש וברור לפיו לתובעים אין זכות להעביר/להסב את כרטיסי הטיסה שרכשו לאחרים.  
7

8 • סעיף 3.1.5 לחווה המפורט קובע כי "כרטיס אינו ניתן להסבה אלא אם הונפק כחלק  
9 מחבילה עליה חלה הנחיה 09/314 של האיחוד האירופי ומתקיימים התנאים הבאים"  
10 (בסעיף מונה מס' תנאים – א.כ.). ההנחיה הנ"ל לא פורטה ולא הוצגה (ומשתמע מעמדת  
11 הנתבעת כי היא אף לא מוצגת באתר האינטרנט שלה ולכן אינה יכולה להיחשב כחלק  
12 מההסכם), אך ברור שגם לשיטת הנתבעת ובהתאם לסעיף זה, ישנה בהחלט אפשרות (די  
13 סטנדרטית לכאורה) להסב את הכרטיס לאחר.

14 • הנתבעת ניסתה לטעון בכתב ההגנה כי הכרטיסים הנדונים הם מוזלים ולכן אינם כוללים  
15 אפשרות הסבה, אך בסעיף 3.1.6 לחווה המפורט, העוסק בכרטיסים מוזלים, אין כל  
16 התייחסות להגבלת אפשרות ההסבה של כרטיסים מוזלים. זאת ועוד, עדת ההגנה אישרה  
17 במפורש בעדותה כי בכל סוגי הכרטיסים שנמכרו ע"י הנתבעת (הן הזולים והן היקרים) אין  
18 אפשרות של הסבת/העברת הכרטיס לאחר (ראו עמ' 21 ו-22 לפרוטוקול). אעיר כי דברים  
19 אחרונים אלה של עדת ההגנה אינם מתיישבים לכאורה עם תוכן סעיף 3.1.5 לחווה המפורט  
20 הנ"ל, שלפיו בהחלט כן קיימת אפשרות של הסבת כרטיס לאחר בחלק מהכרטיסים  
21 הנמכרים ע"י הנתבעת.

22 • בעמ' 2 של המסמך המקוצר, תחת הכותרת "תנאי כרטיס", נרשם אמנם "כי לא ניתן לשנות  
23 את שם הנוסע בכרטיס הטיסה", אך כלל לא ברור כיצד מתיישב תוכן המסמך המקוצר עם  
24 תוכן הסעיפים הנ"ל של החווה המפורט, מה גם שבעמ' 3 למסמך המקוצר נרשמת הבהרה  
25 "כי התנאים המלאים של הכרטיס הרלוונטי יהיו כפופים לתנאים הסופיים, כמפורט  
26 באתר", משמע וכנראה שהנתבעת עצמה נותנת בכורה לחווה המפורט, שהוראותיו הנ"ל  
27 כלל אינן שוללות (ודאי לא תמיד וודאי לא באופן ברור ומפורט) את אפשרות  
28 ההעברה/ההסבה של הכרטיס ע"ש של נוסע אחר.

29 • התובע צירף לתצהירו הנ"ל "תקציר של חווה התובלה" (של החווה המפורט הנ"ל) שנשלח  
30 לתובעים לאחר ביצוע הזמנת הטיסה, שבעמ' 2 שלו נרשם "בכפוף להוראות כל דין,  
31 כרטיסים בתעריפים מסוימים אינם מאפשרים הסבת כרטיס...". אך החווה הגובר הוא  
32 החווה המפורט, שהינו החווה השלם, ובו כאמור הדברים רשומים ומוצגים באופן אחר.



## בית משפט השלום בבת ים

תא"מ 20-02-24292 ליפשיץ ואח' נ' סאן-דור נתיבי אויר בינלאומיים בע"מ

תיק חיצוני :

- 1 אמנם התובע אישר, בתשובה לשאלתי בישיבת יום 22.7.20, כי עיין בתנאי הזמנת הטיסה
- 2 בעת ההזמנה והיה מודע להם, אך, כמפורט לעיל, התנאים עצמם המופיעים באתר
- 3 האינטרנט של הנתבעת אינם ברורים ומפורטים ואינם עקביים בכל הנוגע לאפשרות הסבת
- 4 כרטיסי הטיסה, כך שהסכמתו הכללית של התובע לתנאים בעת ביצוע ההזמנה אינה
- 5 צריכה לפעול לחובתו בנוגע לנדון. חשוב לציין בהקשר זה, כי התובע הסתייג, בתשובתו
- 6 לשאלתי שם, ואמר כי אינו זוכר את תוכן התנאים ואינו זוכר אם הם כוללים הגבלה של
- 7 אפשרות הסבת הכרטיסים לאחרים (ראו עמ' 4 לפרוטוקול).
- 8 הוכח כי נציג הנתבעת, בעת שיחתו המוקלטת עם התובע, שבה דחה על הסף ובתוקף את
- 9 בקשת התובע להסב את הכרטיסים כאמור, נימק זאת בכך שזה "אסור לפי חוקי בינלאומי,
- 10 חוקי תעופה בינלאומיים, אסור... זה לא חוקי לשנות שם על כרטיס טיסה, לא חוקי" (ראו
- 11 עמ' 1 ועמ' 5 לתמליל ההקלטה שצורף לתצהיר התובע). משמע, נציג מוסמך של הנתבעת
- 12 התבסס בזמן אמת על "חוקי תעופה בינלאומיים" ולא על תוכן הסכם ההזמנה הקונקרטי
- 13 בין הצדדים, וסביר מאוד שאם האיסור היה מעוגן בחוזה בין הצדדים, הנציג היה אומר
- 14 זאת, ולמצער גם זאת. אמנם הנתבעת ניסתה להסתייג מדברים אלו של נציגה ואמרה כי
- 15 אינם נכונים ואינם משקפים את עמדתה [עדת ההגנה העידה כי הגבלת ההסבה "זו החלטה
- 16 מסחרית של כל חברה. אין חוק בינלאומי, יש המלצות של חברת יאט"א" (עמ' 20
- 17 לפרוטוקול) ובהמשך אמרה במפורש כי הנציג הנ"ל "טעה בלשונו" (עמ' 22 לפרוטוקול),
- 18 אך הנציג לא הובא לעדות מטעם הנתבעת וקשה לקבל את ההסתייגות הזו שנעשית
- 19 בדיעבד, כאשר יש להניח שהנציג הרשמי הונחה ותורגל לומר בשם הנתבעת לתובע באותה
- 20 שיחה את עמדת הנתבעת, שלמרבה הצער התברר כי מדובר בעמדה בלתי נכונה ומטעה.
- 21 בתצהיר עדת ההגנה נרשם כי שלילת אפשרות הסבת כרטיסי הטיסה הינה בהתאם
- 22 "למדיניות ולנהלי החברה" ולא מכוח איסור חוקי או בינלאומי, תוך ציון שארגון בינלאומי
- 23 רלוונטי (יאט"א) אסר בעבר על העברת כרטיסי טיסה, וכיום (במועד הרלוונטי לתביעה)
- 24 רק ממליץ על כך ומותיר את הדבר לשיקולה של כל חברת תעופה.

25  
26 שאלת תוקף התנאי ההסכמי השולל אפשרות העברת זכות הטיסה לאחר

- 27
- 28 למעשה, נוכח מסקנתי לגבי השאלה הראשונה, מתייחר הצורך לדון בשאלה השנייה וניתן לקבל
- 29 התביעה רק על בסיס אותה מסקנה, אבל למקרה שטעיתי במסקנתי הנ"ל וגם מאחר שהצדדים
- 30 התמקדו (גם בהוראתי) בשאלה השנייה, אדון ואכריע גם בה.
- 31
- 32 הנחת הדיון כאן תהיה שכן קיים תנאי בהסכם בין הצדדים ששולל, בכל מקרה (כפי עדות עדת
- 33 ההגנה ולמרות לשון החוזה המפורט), אפשרות של העברת/הסבת כרטיס טיסה לאחר.





## בית משפט השלום בבת ים

תא"מ 20-02-24292 ליפשיץ ואח' נ' סאן-דור נתיבי אויר בינלאומיים בע"מ

תיק חיצוני :

1

2 לא קיים ולא הוצג כל חיקוק המסדיר שאלה זו. לפיכך ובאופן טבעי, השאלה המתבקשת הינה האם  
3 תנאי הסכמי זה תקף בראי חוק החוזים האחידים, תשמ"ג – 1982 (להלן – "החוק").

4

5 לאחר שנתתי דעתי למכלול סיכומי שני הצדדים, עדיפה בעיני עמדת התובעים מעמדת הנתבעת,  
6 בכל הנוגע לשאלת תחולת החוק ולשאלה האם עפ"י הוראות החוק (כפי שפורשו בהלכה הפסוקה)  
7 יש לבטל את התנאי ההסכמי שבנדון. משכך, מצאתי לקבוע כי התנאי ההסכמי שבנדון השולל את  
8 אפשרות העברת זכות הטיסה של התובעים לאחר, הינו תנאי מקפח שדינו בטלות, ולכן תנאי זה  
9 אינו תקף והנתבעת אינה רשאית ליהנות ממנו ולכן, בנסיבותינו, הנתבעת חייבת הייתה לאפשר  
10 לתובעים לממש את זכותם להעברת זכות הטיסה לאחר, ומשלא עשתה זאת הנתבעת, חייבת  
11 הנתבעת להחזיר לתובעים את עלות כרטיסי הטיסה ששילמו.

12

13 להלן נימוקיי :

14

15 • לא הוצגה ע"י הצדדים וכנראה גם לא קיימת כל הלכה פסוקה רלוונטית מחייבת (של  
16 ביהמ"ש העליון) וגם לא כל הלכה פסוקה רלוונטית מנחה (של ביהמ"ש המחוזי), שדנה  
17 ישירות בשאלת תקפות התנאי ההסכמי שבנדון בראי החוק. ארשה לעצמי להביע פליאה  
18 על עצם עובדה זו, שהרי ניתן היה לסבור ששאלה כה בסיסית ויומיומית תגיע גם  
19 להתדיינות בפסיקה גם בערכאות הגבוהות.

20 • הנתבעת הפנתה בסיכומיה המשלימים לאסמכתא רלוונטית נטענת - פס"ד בת"ק (קטנות  
21 ת"א) 52340-12-16 חפץ נ' איזי גו בע"מ (פורסם בנבו, 26.7.17). איני מקבל את טענת  
22 הנתבעת כי מדובר באסמכתא רלוונטית. ראשית, מדובר בפס"ד שנעדר תוקף מחייב או אף  
23 מנחה עפ"י שיטת משפטנו, משלא ניתן ע"י ביהמ"ש העליון או ע"י ביהמ"ש המחוזי; שנית,  
24 עיון בפס"ד זה מלמד שרובו ככולו עוסק בסוגיה אחרת, והיא שאלת זכותם של רוכשי  
25 כרטיסי טיסה להחזר כספי בגין ביטול הכרטיסים נוכח היעדר אפשרות בריאותית נטענת  
26 לטוס ובשים לב ללשון תנאי רכישת הכרטיסים שאינה מזכה בהחזר כספי באותן נסיבות.  
27 פסה"ד אינו מתייחס כלל לחוק ולשאלת תחולתו.

28 • הנתבעת הפנתה בסיכומיה לאסמכתא נטענת נוספת – החלטה ברע"א 2057/16 ריבקין נ'  
29 איזי גו בע"מ (פורסם בנבו, 5.4.16), שאישררה הכרעות בתי משפט קמא – ביהמ"ש  
30 לתביעות קטנות וביהמ"ש המחוזי. אך גם הלכה זו לא עסקה בסוגיה שלנו, כי אם בסוגיה  
31 אחרת – תנאי ביטול עסקת הזמנת כרטיס טיסה ותנאי דמי הביטול הרלוונטיים. קיים  
32 הבדל מהותי בין הסוגיות: במקרה של ביטול הכרטיס ע"י רוכשיו, נדרשת השבה של עלותו  
33 לרוכשים (משמע נגרע ממוכרת הכרטיס רווח ואולי אף נגרם לה הפסד), והדברים כרוכים  
34 בשיקולים כלכליים ולוגיסטיים שונים ומורכבים שמצדיקים הגבלה (עד כדי איון מוחלט)





## בית משפט השלום בבת ים

תא"מ 20-02-24292 ליפשיץ ואח' נ' סאן-דור נתיבי אויר בינלאומיים בע"מ

תיק חיצוני :

- 1 של זכות לקבלת עלות הכרטיס בעקבות הביטול, אך במקרה שלנו כלל לא מדובר על ביטול
- 2 הטיסה, אלא רק בשינוי זהות הטס (כאשר שינוי זה לא אמור לגרום לנתבעת כל נזק
- 3 כלכלי, שהרי עסקת ההטסה מבוצעת, גם אם בזהות מוטס שונה מהמוסכם במקור).
- 4 הנתבעת לא הצביעה על שיקולים רלוונטיים סבירים שבגינם ראוי היה למנוע מהתובעים
  - 5 שלנו את האפשרות להעביר את זכותם לטוס לאחר. לא נטען ולא הוכח כי הדבר נוגד
  - 6 אינטרסים ביטחוניים/מדינתיים/תעופתיים או כלכליים או מייצר מעמסה
  - 7 לוגיסטית/טכנית כלשהי (שוכנעתי היטב כי התובעים ביקשו להעביר את זכות הטיסה
  - 8 לביתם ולבן זוגה, אנשים נורמטיביים, שלא נטען ולא הוכח שקיימות בעיה או מניעה
  - 9 רלוונטיות כלשהן להטיסם). ממה שעלה לפניי ניכר, כי הטרחה האפשרית הרלוונטית
  - 10 היחידה שהייתה כרוכה בהעברת כרטיסי הטיסה של התובעים לאחר היא כרטוס מחדש
  - 11 (ואולי טכנית היה דרוש ביטול הכרטיסים המקוריים והנפקת כרטיסי טיסה חדשים על
  - 12 שם הטסים הנעברים/החדשים). הדעת נותנת שבעידן הטכנולוגי המתקדם שלנו לא מדובר
  - 13 בטרחה של ממש, אלא בטרחה זניחה לחלוטין, שוודאי אינה מצדיקה ביטול מוחלט של
  - 14 אפשרות מימוש זכות העברת זכות הטיסה לאחר.
- 15 איני מקבל את טענת הנתבעת כי קיים בדין הישראלי (חוק הגנת הצרכן וחוק המחאת
  - 16 חיובים) "הסדר שלילי" שלפיו המחוקק קבע למעשה (על דרך השלילה) שלא קיימת זכות
  - 17 העברת הכרטיס לאחר, והזכות הרלוונטית היחידה שקיימת היא זכות לביטול הכרטיס,
  - 18 בתנאים ובמגבלות שנקבעו בדיני הגנת הצרכן ובתנאי עסקת רכישת הכרטיס. הטענה אינה
  - 19 משכנעת ואיני מתמודדת עם הטעם הרב הקיים בעמדת התובעים.
- 20 מקובל עליי במלואו הניתוח המשפטי הרלוונטי שהוצג בסיכומים המשלימים של התובעים
  - 21 בכל הנוגע לתחולת החוק ולפסילת התנאי החוזי מכוח החוק, ולכן אסתפק בהפניה
  - 22 לסיכומים. אציין רק כי מקובלת עליי לחלוטין העמדה לפיה התנאי החוזי השולל לחלוטין
  - 23 (בכל הנסיבות) אפשרות של העברת זכות הטיסה לאחר, הינו פגום מבחינה ערכית, חברתית
  - 24 וצרכנית, ומקנה לנתבעת הגנת יתר בלתי מידתית (ובלתי נחוצה למעשה בהרבה מקרים
  - 25 ולפחות בחלק גדול מהנסיבות, לרבות נסיבות המקרה שלנו) ובלתי מוצדקת בעליל, תוך
  - 26 פגיעה קשה בציבור רוכשי כרטיסי הטיסה מהנתבעת.
- 27
- 28
- 29
- 30
- 31
- 32
- 33



## בית משפט השלום בבת ים

תא"מ 20-02-24292 ליפשיץ ואח' נ' סאן-דור נתיבי אויר בינלאומיים בע"מ  
תיק חיצוני:

### סיכום

1  
2  
3  
4  
5  
6  
7  
8  
9  
10  
11  
12  
13  
14  
15  
16  
17  
18  
19  
20  
21  
22

התביעה מתקבלת, חלקית (איני סבור שהתובעים זכאים בנסיבות לפיצוי כללי בגין עגמת נפש).

הנתבעת תשלם לתובע את הסכומים הבאים:

1. סך של 2,403 ₪, שהינו מחיר הכרטיסים ששולם בניכוי הזיכוי (העודף) ששילמה הנתבעת לתובעים (סכום התביעה לקח בחשבון זיכוי בסך 232 ₪ ואילו הנתבעת ביצעה בפועל זיכוי בסך 962 ₪), בצירוף הפרשי הצמדה וריבית כחוק מיום הגשת התביעה 10.2.20 ועד יום התשלום המלא בפועל.
2. סך של 380 ₪ בגין מחצית ראשונה של אגרת בית משפט ששולמה, בצירוף הפרשי הצמדה וריבית כחוק מיום הגשת התביעה 10.2.20 ועד יום התשלום המלא בפועל.
3. סך של 380 ₪ בגין מחצית שנייה של אגרת בית משפט ששולמה, בצירוף הפרשי הצמדה וריבית כחוק מיום התשלום 29.10.20 ועד יום התשלום המלא בפועל.
4. סך של 5,000 ₪ בגין שכ"ט עו"ד, בצירוף הפרשי הצמדה וריבית כחוק מהיום (יום מתן פסה"ד) ועד יום התשלום המלא בפועל.

ניתנה היום, כ"ח כסלו תשפ"א, 14 דצמבר 2020, בהעדר הצדדים.

  
אבי כהן, רשם בכיר

