



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

13 נובמבר 2008

ת"ק 3925-10-07 גרינברג נ' איסתא ישראל בע"מ

בפני כב' השופט אילן דפדי

ליאת אוה גרינברג

תובעת

נגד

איסתא ישראל בע"מ

נתבעת

פסק דין

1
2 בתביעה שלפניי מבקשת התובעת כי הנתבעת שהנה סוכנות נסיעות תשיב לה את דמי הביטול אשר
3 גבתה בגין עסקה שלא יצאה אל הפועל. לטענתה, בצהריי יום 30/7/07, פנתה לנתבעת וביררה
4 אפשרות לרכוש באמצעותה חבילת נופש לקפריסין ליום שלמחרת. נציגת הנתבעת ביקשה את פרטי
5 כרטיס האשראי. התובעת תהתה על כך, שכן אמרה שהיא מעדיפה לשלם במזומן. בתשובה לכך
6 הודיעה לה נציגת הנתבעת כי פרטי כרטיס האשראי הנם אך ורק לצורך משלוח פרטי העסקה בפקס.
7 רק לאחר חתימת התובעת על פרטי העסקה, תיכנס ההזמנה לתוקף. בשיחה זו לא נאמר דבר לגבי
8 דמי ביטול כמתחייב בעסקה טלפונית, אלא נהפוך הוא, התנאי היחיד לקיום העסקה היה חתימת
9 התובעת על אישור ההזמנה. התובעת קיבלה פקס בו היו פרטים חסרים וצוין בו יעד שונה מהמזומן.
10 לאור זאת לא חתמה על אישור ההזמנה. התובעת יצרה קשר עם הנתבעת וביקשה שישלחו לה טופס
11 הזמנה הכולל פרטים מדויקים יותר, אולם טופס כזה לא נשלח אליה. לתובעת נמסר כי הסוכנת
12 שטיפלה בה, סיימה את עבודתה והלכה לביתה. מאחר והטיסה הייתה אמורה להתקיים יום
13 למחרת, ביקשה התובעת לשוחח עם נציג אחר של הנתבעת, אולם סירבו לענות לה ואמרו לה
14 להתקשר למחרת. לאור זאת, התובעת נתנה לבנק הוראה שלא לכבד את חיוב כרטיס האשראי. רק
15 למחרת בשעה 9:30 בבוקר, התקשרה אל התובעת נציגת הנתבעת, ושאלה מדוע הבנק אינו מאשר
16 את העסקה. התובעת הסבירה כי מאחר ולא קיבלה יום קודם תשובות לשאלותיה, היא אינה
17 מעוניינת לנסוע. התובעת הבהירה כי היא לא חתמה על שום מסמך וכי לא נאמר לה דבר לגבי דמי
18 ביטול. בשלב מאוחר יותר, התברר כי הבנק של התובעת נתן בטעות אישור לעסקה. התובעת מיהרה
19 אל הבנק ולאחר דין ודברים נאמר לה כי העסקה בוטלה וכי חשבונה לא חויב. מאחורי גבה של
20 התובעת, חייבה הנתבעת את חשבונה של התובעת בדמי ביטול אותם מבקשת התובעת להשיב לה.
21 סכום התביעה הועמד על סך של 10,000 ₪.
22
23 בכתב ההגנה הסבירה הנתבעת את ההיגיון מאחורי גביית דמי הביטול. מאחר ומדובר בטווח זמן
24 קצר מאת ביצוע ההזמנה ועד הוצאתה לפועל, הרי ביטול ברגע האחרון מסב לנתבעת נזק וגורם
25 לחיובה במלוא עלות ההזמנה. במעמד ביצוע ההזמנה, הובהר לתובעת כי חלים עליה דמי ביטול



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

13 נובמבר 2008

ת"ק 3925-10-07 גרינברג נ' איסתא ישראל בע"מ

1 מלאים בגובה מלוא עלות ההזמנה. התובעת התקשרה עם הנתבעת וביקשה לברר על נופש יום
2 למחרת, עבורה ועבור בן זוגה. לאחר שהומלץ לה על מלון מסוים, ביקשה לשקול את העניין. רק
3 מספר שעות לאחר מכן פנתה התובעת שוב לנתבעת, והודיעה כי לאחר שבדקה את המלון אשר מצא
4 חן בעיניה, היא מעוניינת לבצע את ההזמנה. סכום ההזמנה נקבע על סך של 1,098 דולר. התובעת
5 מסרה לנתבעת את פרטי כרטיס האשראי רק לאחר שהובהר לה, כי ביטול ההזמנה יחייב אותה
6 בדמי ביטול מלאים. לשם הוכחת גמירות הדעת, הנתבעת טוענת כי התובעת מסרה את כל הפרטים
7 האפשריים לגבי הנוסעים הכוללים שמות, תאריכי לידה, מספרי זיהוי ומספרי טלפון. זאת ועוד,
8 הנתבעת אף שלחה טופס אישור הזמנה שנתקבל אצל התובעת, ובו צוין במפורש כי על העסקה חלים
9 דמי ביטול. מאחר והעסקה הנה עסקה טלפונית, אין כל צורך בחתימה על המסמך כתנאי לכניסת
10 ההזמנה לתוקף. העובדה שהנתבעת התכחשה לעסקה מול חברת האשראי מיוזמתה, מלמדת כי
11 התובעת ידעה על קיומה של עסקה מחייבת. לאור זאת, טוענת הנתבעת כי יש לדחות את התביעה
12 ולחייב את התובעת בהוצאות.

13
14 בדיון שהתקיים לפניי, הופיעו התובעת ונציגת הנתבעת גב' **יפעת גורודצקי**. התובעת טענה כי מאחר
15 ובטופס ההזמנה צוין כי הנחיתה היא בלרנקה ולא באיי נאפה, היא ביקשה לקבל אישור נוסף בכתב
16 שהעסקה כוללת העברות נוסעים משדה התעופה אל בית המלון. התובעת חזרה על הטענה כי לא
17 הוסבר לה שבכרטיס האשראי ייעשה שימוש לצורך גביית דמי ביטול. עוד חזרה התובעת וטענה, כי
18 ביצעה את הביטול רק לאחר שלא הצליחה לשוחח עם הסוכנת שביצעה עבורה את ההזמנה. לתובעת
19 נאמר שעליה להתקשר רק למחרת לבירור העניין. התובעת אישרה כי קיבלה את מסמך ההזמנה,
20 אולם לא חתמה עליו.

21 נציגת הנתבעת הציגה לביהמ"ש דוגמא של טופס הזמנה, שם צוין באופן מפורש, כי הביטול כרוך
22 בתשלום דמי ביטול, וכי אי חתימה על גבי הטופס אינה מבטלת את דמי הביטול. עוד הוסיפה, כי
23 בשיחה שקיימה עם התובעת ביום הטיסה עצמו בשעות הצהריים, נאמר לתובעת שאם היא לא
24 תטוס באותו יום, היא תישא בדמי הביטול במלואם.

25
26 בדיון העידה גב' **אנה דבלמן**, אשר שימשה כסוכנת הנסיעות מטעם הנתבעת. זו העידה כי המקרה
27 זכור לה היטב בין היתר, מאחר ודובר על נסיעה לצורך ירח דבש של התובעת ובעלה. העדה הסבירה
28 לתובעת פעמים רבות כי מאחר ומדובר בטיסת שכר, ביטול העסקה על ידה יגרום לחיובה בדמי
29 ביטול מלאים. דברים אלה נאמרו לתובעת בטרם מסרה זו את פרטיה. התובעת מסרה את כל
30 הפרטים, ורק אז נשלח לה טופס לחתימה. העדה העידה גם שהסבירה לתובעת כי הנחיתה היא
31 בשדה"ת בלרנקה, וכי יש העברות נוסעים משדה"ת לבית המלון. העסקה בוצעה באופן טלפוני. על
32 פי נוהלי הנתבעת אין צורך בקבלת המסמך החתום כתנאי לביצוע העסקה, אלא אך ורק כאמצעי
33 נוסף להוכחתה. העדה העידה גם, כי ניהלה עם התובעת לפחות שלוש שיחות, והכחישה את טענת
34 התובעת כי ביקשה לשלם במזומן. העדה הסבירה, שלקחת פרטי כרטיס האשראי מתבצעת לפני
35 שמאושר המלון אולם לאחר אישור הטיסה.

36



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

13 נובמבר 2008

ת"ק 3925-10-07 גרינברג נ' איסתא ישראל בע"מ

1 לאחר שעיינתי בכתבי הטענות ושמעתי את טיעוני הצדדים, אני סבור כי דין התביעה להתקבל, אם
2 כי בחלקה.

3
4 שוכנעתי מעדותה של סוכנת הנתבעת שבצעה את ההזמנה וכן מהתנהלותה של התובעת, כי לתובעת
5 נאמר במפורש כי ביטול הזמנה כרוך בתשלום דמי ביטול מלאים. התובעת ביצעה את ההזמנה
6 ונתנה את פרטי כרטיס האשראי בידיעה כי ניתן יהיה לעשות שימוש בכרטיס האשראי שימוש
7 לצרכי גביית דמי ביטול. זו גם הסיבה אשר בעטיה פנתה התובעת אל סניף הבנק שלה והורתה שלא
8 לאשר את העסקה.

9
10 יחד עם זאת שוכנעתי גם כי לאחר שנתקבל טופס ההזמנה הראשוני, נתעוררו אצל התובעת שאלות
11 מהותיות אותן היא בקשה לברר עם הסוכנת שבצעה את ההזמנה, אולם ללא הצלחה. אם התובעת
12 הייתה מקבלת תשובות לשאלותיה ביום בו בוצעה ההזמנה, שאז לא הייתי מקבל טענותיה והייתי
13 מורה על דחיית התביעה. מאחר והתובעת עמדה תוהה מול חוסר תשובות מספקות של נציגי
14 הנתבעת האחרים, אשר הפנו אותה ליצור קשר עם סוכנת הנתבעת רק ביום למחרת, הוא היום
15 המיועד לטיסה, נוצרה אצל התובעת אי בהירות אשר בגינה היא פעלה לביטולה של ההזמנה.
16 התנהלות כזו של הנתבעת אינה נראית לי. זכאותה של הנתבעת לגבות דמי ביטול מלאים אינה
17 פוטרת אותה מחובתה לתת שירות לתובעת. היה ראוי כי בנסיבות אלה של טיסה אשר מוזמנת יום
18 אחד לפני מועד יציאתה, כי הנתבעת תיערך לתת תשובות ללקוחותיה גם כאשר הסוכנת אשר ביצעה
19 את ההזמנה סיימה את משמרתה ולאחר שעות העבודה.

20 בנסיבות העניין ולאור מחדלה של הנתבעת כאמור, איני סבור כי על התובעת לשאת לבדה במלוא
21 תשלום דמי הביטול. חלוקת הנזק בין שני הצדדים נראית לי נכונה וצודקת.

22
23 אשר על כן, תשיב הנתבעת לתובעת מחצית מדמי הביטול שגבתה בתוספת ריבית והפרשי הצמדה
24 כדין מיום הגשת התביעה ועד התשלום בפועל.
25 לאור התוצאה אליה הגעתי כל צד ישא בהוצאותיו.

26
27 ניתן לבקש רשות ערעור בביהמ"ש המחוזי בתוך 15 יום.

28
29 **המזכירות תשלח פסק הדין לצדדים.**

30
31 ניתן היום, ט"ו חשון תשס"ט, 13 נובמבר 2008, בהעדר הצדדים.



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

13 נובמבר 2008

ת"ק 3925-10-07 גרינברג נ' איסתא ישראל בע"מ

אילן דפדי, שופט

- 1
- 2
- 3
- 4