



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 7923-06-19 חאוי ואח' נ' אוקראינה אינטרנשיונל אירליינס בע"מ ואח'

לפני כבוד השופטת אסתר שטמר

המבקשים 1. מרדכי חאוי
2. עדי קלאוס

ע"י ב"כ עו"ד רוני עדיני ועו"ד אפי שאשא

נגד

המשיבות 1. אוקראינה אינטרנשיונל אירליינס בע"מ
2. לוט נתיבי אויר פולניים

ע"י ב"כ עוה"ד אילן וינדר ועו"ד אסף שפירא

החלטה

1
2 בקשה לאישור תובענה ייצוגית שעניינה התנהלות המשיבות (להלן "אוקראין" ו"לוט") בכל הקשור
3 בביטול מקטעי טיסות של נוסעים שלא התייצבו לטיסתם.
4

5 לבקשת אוקראין, ובהסכמת ב"כ המבקש, עוכבו ההליכים נגד אוקראין לנוכח המלחמה בין
6 אוקראינה לבין רוסיה, עד 14 יום לאחר סיומה או עד מתן החלטה אחרת. על כן ההחלטה מתיחסת
7 רק לבקשת האישור של המבקש מס' 2 ("המבקש" או "מר קלאוס") נגד לוט.
8

רקע וטענות הצדדים

9
10 **טענות המבקש**

11 1. המבקש רכש 2 כרטיסי טיסה בנתיב: תל אביב – ורשה – טוקיו – ורשה – תל אביב. לטענתו,
12 לאחר מקטע הטיסה הראשון, כשהגיע לשער היציאה בורשה, נמסר לו כי הטיסה נסגרה, ובוטלו
13 כל מקטעי הטיסה האחרים, לרבות החזרה לישראל. המבקש רכש כרטיסים חלופיים בחברות
14 אחרות.

15 המבקש טען כי במקום שנוסע רכש כרטיסי טיסה שבהם מקטעי טיסה אחדים, ולא התייצב
16 לאחד מהם, חברות התעופה מבטלות את כל המקטעים הבאים, ואינן משיבות לנוסעים את
17 כספם ("תניית אי התייצבות"). במקרה שהנוסע מבקש להשיב את הכרטיס על כנו, הוא נדרש
18 לשלם סכומי כסף נוספים.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 7923-06-19 חאוי ואח' נ' אוקראינה אינטרנשיונל אירליינס בע"מ ואח'

- 1 לוט אינה נפגעת מאי ההתייצבות: במקום הנוסע שלא התייצב נמכר אותו מושב למי שנמצא
2 בהמתנה בשל רישום יתר או לאדם אחר. מכל מקום, תמורת הכרטיס כבר שולמה, כך שאין
3 נזק מאי ההתייצבות, אלא רק רווח.
4
- 5 2. תניית אי ההתייצבות היא תנאי נסתר בחוזה שבין הצדדים, ומהווה הפרה שלו. המשיבה אינה
6 מודיעה עליה לנוסעים כנדרש, ולמעשה היא מסתירה מהם את ההשלכות המשמעותיות של אי
7 ההתייצבות. תוצאת ההסתרה היא שיש מקרים רבים יותר של אי ההתייצבות שעליהם ניתן היה
8 להודיע מראש, מה שמאפשר למשיבה להפעיל את הסנקציה ולמקסם את הרווח שלה. מדובר
9 בחוזה אחיד שאיש אינו קורא, גם אם הוא נדרש לאשר את החוזה. גם אם ניתן היה לקרוא,
10 הנוסח קשה להבנה. לוט אינה מודיעה למי שלא התייצב כי היא מבטלת את יתרת כרטיסי
11 הטיסה שלו.
12
- 13 3. אין ללמוד מאומה מכך שהארגון הבינלאומי לתחבורה אווירית ("יאטא") אישר אותה תניה.
14 המלצת יאטא אינה חלק מן ההסכם בין הנוסע לחברת התעופה, ואין לה כל מעמד חוקי. זאת
15 ועוד, לוט מפעילה את הכלל באופן קיצוני וגורף מכפי שנאמר בהמלצה ובמסמכי לוט.
16
- 17 4. ככל שיש צורך בכלל להרתיע נוסעים מתוחכמים שעושים שימוש לרעה בכללים – יש להפריד
18 את עניינם של הנוסעים התמימים מזה של הנוסעים שעושים שימוש בפרקטיקות העוקפות.
19
- 20 5. עילות התביעה שמנה המבקש הן הפרת חוזה; הפרת חובת תום הלב לפי חוק החוזים (חלק
21 כללי), תשל"ג – 1973; טעות והטעיה לפי חוק החוזים ולפי חוק הגנת הצרכן, תשמ"א – 1981;
22 תנאי מקפח בחוזה אחיד לפי חוק החוזים האחידים, תשמ"ג-1982; הפרת חוק עשיית עושר
23 ולא במשפט, תשל"ט - 1979; הפרת חוק הגנת הצרכן; רשלנות; גזל; והפרת חובה חקוקה
24 מכח פקודת הנוזיקין [נוסח חדש].
25 הסעדים שבקש המבקש לזכותו בהם כוללים השבת החלק היחסי של התשלום עבור מקטעי
26 הטיסה שלא נוצלו; פיצוי בגין ההפרש בין הסכום שהוצע לרכישת כרטיסים חדשים לבין זה
27 ששולם מראש עבור אותם מקטעים; וגם פיצוי בגין עגמת הנפש ובגין פגיעה באוטונומיה של
28 הנוסעים.
29
- 30 **טענות המשיבה**
- 31 6. לוט סברה כי משעה שהוברר כי מר קלאוס לא רכש את הכרטיסים בעצמו – אין לו עילת תביעה
32 אישית, לפחות לא לגבי כל הנטען בשלב הטרם חוזי. חוזה התובלה בין לוט לבין נוסעיה כולל
33 את התנאי הבא: "In case of a no-show, all reservations made for any further or return
34 flights will be cancelled", דהיינו שתנאי אי ההתייצבות ידוע מראש. עם ההודעה למר
35 קלאוס על אודות ביטול טיסותיו הוצעו לו אלטרנטיבות. כלומר שנודע לו כבר בשלב הראשון



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 7923-06-19 חאוי ואח' נ' אוקראינה אינטרנשיונל אירליינס בע"מ ואח'

- 1 כי טיסות ההמשך בוטלו, ועליו לדאוג להשיבן על כנן או לרכוש לעצמו כרטיסים חלופיים.
2 המשיבה הוסיפה פרטים על כך שהמבקש איחר להתייצב לטיסה, למרות שחלפו 6 שעות בין
3 נחיתתו בוורשה לבין הטיסה לטוקיו.
4
- 5 7. לוט טענה כי כלל אי ההתייצבות הוא כלל רווח בעולם התעופה, ונועד לאפשר לחברת התעופה
6 להציע כרטיסי טיסה במגוון רחב של מחירים. כך, בהתאם לצרכי הנוסע, הוא יכול לרכוש
7 כרטיס זול אך לא גמיש, שאינו כולל השבה במקרה של ביטול, או להיפך, גמיש אך יקר, שגם
8 זכות להשבה בצידו. אי ההתייצבות ללא ביטול מראש פוגמת בחישובי המשיבה על אודות
9 התפוסה במטוסים שלה, ועלולה לגרום נזק. כלל אי ההתייצבות הומלץ בנייר עמדה של יאטא,
10 אשר הדגיש את חובת הנוסע לעשות שימוש בכל מקטעי הטיסה שהזמין, לפי סדרם. המשיבה
11 הכחישה את טענות המבקש בדבר העדר נזק: במקום שנוסע מודיע על אי ההתייצבות, לא תמיד
12 ניתן למלא את מקומו. השבת הסכום לנוסע שלא טס תביא לכך שהמטוס יטוס בתפוסה
13 חלקית, וללא כיסוי ההוצאות.
14
- 15 8. עוד הוסיפה לוט, כי קבלת דרישת המבקש תביא לכך שגם בכרטיסים הזולים, שאינם בני
16 השבה, היא תידרש להשיב את מחיר הכרטיס של המקטעים שלא נוצלו. כלומר שישוו תנאי
17 הכרטיסים היקרים והזולים, בנגוד למדיניות התמחור מראש. הדבר יביא לשינוי במדיניות
18 התמחור, מה שעלול לפגוע דוקא בנוסעים שרגישים למחיר.
19
- 20 9. לוט הוסיפה וטענה כי תהליך הרכישה באינטרנט גלוי וברור, וכי תנאי הביטול קבוע במפורש.
21 בניגוד לטענת המבקש, אין לוט אחראית על פעילות סוכני הנסיעות שפועלים באופן עצמאי
22 ומוטלות עליהם חובות ישירות.
23
- 24 10. לוט טענה גם כלפי היקפה התיאורטי של התובענה ולכך שאינה מתאימה להיות תובענה
25 ייצוגית. באופן מיוחד עמדה על כך שאין דרך לבחון את מניעיו של כל מי שאינו מתייצב לטיסה,
26 ולטפל בו באופן פרטני.
27
- 28 11. אשר לעילות התביעה: לטענת הפרת החוזה השיבה לוט כי הנוסע הוא שמפר את החוזה בכך
29 שאינו מתייצב למקטע ממקטעי הטיסה בלא הודעה מראש; כי אין מניעה לכלול תנאים ברורים
30 גם בחוזים אחידים, מה שאינו הופך אותם למקפחים; וכי לא נמצא קיפוח כלשהו. לעילת
31 עשיית עושר ולא במשפט טענה כי התנאי שלפיו מדובר בהתעשרות שלא לפי זכות שבדין אינו
32 מתקיים, משום שלוט פעלה לפי ההסכם בין הצדדים. ועוד טענה, כי בהתקיים חוזה בין
33 הצדדים, לא יחולו הוראות חוק עשיית עושר ולא במשפט. כן נטען כי לא הוכח שלוט מרוויחה
34 מתנאי אי ההתייצבות. כך טענה לוט גם כלפי כל העילות האחרות שנטענו. כאמור לעיל, לוט
35 טענה בעיקר כלפי אי התאמתו של מר קלאוס לשמש תובע ייצוגי, בהעדר עילת תביעה אישית.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 7923-06-19 חאוי ואח' נ' אוקראינה אינטרנשיונל אירליינס בע"מ ואח'

1 עוד טענה כי אין שאלות משותפות לחברי הקבוצה הנטענת; כי תובענה ייצוגית אינה הדרך
2 היעילה וההוגנת להכריע במחלוקת; וכי סביר שעניינם של חברי הקבוצה לא ייוצג ולא ינוהל
3 בדרך הולמת ובתום לב.

4 **דין**

5 12. לשם אישור תובענה ייצוגית נדרשת הבקשה לעמוד בתנאים שונים, בהם סעיפים 3, 4, ו-8 בחוק
6 תובענות ייצוגיות תשס"ו-2006. ענייננו עומד בפרט 1 בתוספת השניה לחוק תובענות ייצוגיות,
7 ועל כן עומד בדרישת סעיף 3 בחוק תובענות ייצוגיות. הצדדים חלוקים בעיקר על עילת התביעה
8 הכללית, ועל זו שעומדת למבקש עצמו.

9
10 13. **עילת התביעה האישית** של המבקש הועמדה בסימן שאלה על ידי לוט, משום שבניגוד לאמור
11 בתצהירו לא רכש את הכרטיסים בעצמו, אלא חברו הוא שרכש את כרטיסי הטיסה. על כן
12 המבקש לא יכול היה להעיד על תהליך הרכישה. לא ראיתי בכך רבותה. העילה האישית קמה
13 מעצם העובדה שהמבקש רכש את כרטיסי הטיסה, טס, ונגרם לו הנזק הנטען. גם אם לא ערך
14 את תהליך הרכישה באתר האינטרנט בעצמו, ולכן לא נדרש לאשר בעצמו את תנאי חוזה
15 התובלה - ברי כי הוא בעל חוזה, שתוצאות הרכישה חלות גם עליו, וכי הוא חבר בקבוצה
16 שהוגדרה. למעשה, אין מחלוקת על תהליך הרכישה, כפי שלוט הציבה אותו, והמסמכים
17 שאליהם הפנתה. השאלות הנובעות מן התאור העובדתי הן שאלות משפטיות, שאין צורך
18 בעדות מפורשת של המבקש כדי לעמוד בתנאים לגביהן.

19 המבקש טען כלפי עצם סגירת הטיסה ומועדיה, אך זו אינה יכולה להיות עילה לתביעה ייצוגית,
20 ואף אינה עילת התביעה כאן, כך שאין מקום להתעמק בטענות העובדתיות הנ"ל. למעשה,
21 למרות שטען זאת בסיכומיו, בסיכומי התשובה הודיע המבקש כי אינו עומד על נסיבות החמצת
22 הטיסה, ואף לא תבע את השבת התשלום עבור המקטע שאליו אחר להתייבב (ורשה – טוקיו,
23 סעיף 17 בסיכומי התשובה).

24
25 14. בשאלה העיקרית שלדיון, אין מחלוקת עובדתית בין הצדדים: לוט מסכימה כי כאשר נוסע אינו
26 מתייבב בנמל תעופה ואינו מודיע על כך מראש – היא מבטלת את כל מקטעי הטיסה שבכרטיסו.
27

28 **עילת התביעה**

29 15. לוט הסבירה את הצורך במדיניות שכופה שימוש בכל מקטעי הטיסה לפי סדרם, במדיניות
30 התמחור שלה ושל חברות תעופה רבות: מחירי הטיסות מגוונים ותלויים במשתנים שונים,
31 לרבות עונה, ביקוש, מועד ההזמנה, גמישות השינויים והביטולים האפשריים, תנאי הזכאות
32 להחזר, ועוד. מדיניות התמחור מאפשרת הצעת מחירים במגוון רחב, לרבות במחירים זולים





בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 7923-06-19-06 חאוי ואח' נ' אוקראינה אינטרנשיונל אירליינס בע"מ ואח'

- 1 מאוד שאינם גמישים לשינויים, ואינם בני השבה, ועד כרטיסים יקרים בהרבה, שבצידם גם
2 גמישות לביטולים ושינויים. לוט לא צירפה חוות דעת כלכלית לתמיכה בטענותיה.
- 3 לוט הוסיפה כי מדיניות התמחור מחייבת שימוש בכלי הרתעתי כלפי נוסעים שאינם מתייצבים
4 לאחד ממקטעי הטיסה שרכשו, וכלל אי ההתייצבות (no show) משמש חברות תעופה רבות.
5 אכן קיימת המלצה של יאטא בנייר עמדה משנת 2018, לדרוש את השלמת מקטעי הטיסה לפי
6 סדרם. עוד נאמר שם, כי הדרישה להשלמת מסלול הטיסה תביא להגברת התחרות בין חברות
7 התעופה ותפחית את המחירים, תאפשר קישור טוב יותר למגוון יעדים, ותפחית את האפשרות
8 של מקום בלתי מנוצל במטוס, וכך גם את תופעת רישום היתר (overbooking).
9
- 10 16. בתהליך הרכישה של כרטיס הטיסה, תחת הכותרת "שינויים" נכתב מפורשות כי במקרה של
11 אי התייצבות יבוטלו כל טיסות ההמשך, ותנאי הביטול תלויים בסוג הכרטיס. ואילו תחת
12 הכותרת "ביטולים" נכתב מפורשות כי במקרה של אי התייצבות יבוטלו כל טיסות ההמשך
13 וטיסות החזור (נספח 17 לתשובת לוט). בחוזה התובלה נכתב כי יש לנצל את חלקי הטיסה לפי
14 סדרם, שאם לא כן יחולו חיובים נוספים (סעיף 3.3); עוד נכתב תחת הכותרת "ביטול הזמנות
15 נוספות", כי אם הנוסע לא התייצב לאחד המקטעים, או שהתייצב לא לפי סדר הטיסות שנקבע,
16 החברה רשאית לבטל את יתר מקטעי הטיסה (6.5).
- 17 אם כן, תנאי אי ההתייצבות, לרבות ביטול מקטעי הטיסה הבאים, נקבע בחוזה בין לוט לבין
18 נוסעיה: המקור החוזי לביטול מקטעי הטיסה הבאים של מי שלא התייצב לטיסה הוא תנאי
19 התובלה. בהם נקבע רק כי לוט רשאית לבטל את מקטעי הטיסה. ובתהליך הרכישה נאמר
20 מפורשות כי טיסות ההמשך תבוטלנה. כלומר שתנאי אי ההתייצבות מהווה חלק מן החוזה בין
21 הצדדים. עם זאת, הסנקציה נחזית להיות כבדה ומשמעותית, ולא ברור שהיא עומדת ביחס
22 סביר להפרה.
23
- 24 17. האם הראתה לוט כי האינטרס הלגיטימי שלה דורש את ההגנה שניתנת לה באמצעות תניית אי
25 ההתייצבות? לוט טענה אמנם כי אי התייצבות לאחד ממקטעי הטיסה מסבה לה נזקים
26 שקשורים באופן התמחור העסקי של כלל פעילותה. אך למעשה לא הובאה ראיה חיצונית לכך
27 (למשל בדמות חוות דעת כלכלית). ההיגיון בטענה שאין לאפשר פרקטיקות עוקפות נשמע סביר
28 עד שהוא נפגש בטענה הנגדית, שלפיה הלקוח המתוחכם יוכל בקלות להמשיך ולהתגבר על
29 מדיניות התמחור, ע"י שימוש באמצעי פשוט ביותר: הלקוח יודיע מראש על אי ההתייצבות.
30 אם כן, לכאורה נותרו ברשתה של לוט רק הלקוחות ה"בלתי מתוחכמים". הללו שפשוט רכשו
31 את הכרטיס הזול מבלי להתכוון לעקוף בכך את המדיניות כולה. למולם, לוט לא תפסיד מכלל
32 אי ההתייצבות, ולהיפך, פוטנציאל הרווח שלה ילך ויגדל ככל שתגדל בורותם של לקוחותיה
33 ואי ההיכרות עם כלל אי ההתייצבות.
34



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 7923-06-19 חאוי ואח' נ' אוקראינה אינטרנשיונל אירליינס בע"מ ואח'

- 1 לא ראיתי לקבל את טענת לוט שלפיה כלל אי ההתייצבות קבל הכשר בת"צ (מחוזי מרכז) אורי
2 **הכהן נ' דלתא איירליינס בע"מ** (23.4.2018). שם ניתן פסק דין שאישר את הסתלקות המבקש.
3 בפסק הדין, שניתן לאחר שמיעת עדי הצדדים, חיווה כב' השופט ע' גרוסקופף דעתו כי יש פנים
4 לכאן ולכאן לתנאי אי ההתייצבות: אינטרס מסחרי לגיטימי של חברת התעופה, אך לא ברור
5 שלא ניתן להשיג אותו בדרכים שפגיעתן בלקוח פחותה. מנגד, הפעלת התנאי על ידי דלתא לא
6 היתה דרקונית: לקוחות שלא התייצבו קבלו זיכוי בגין כל מקטעי הטיסה שלא מומשו, ובכלל
7 הפעלת התנאי היתה רק אם הנוסע כלל לא התייצב בשדה התעופה לפני הטיסה או זמן קצר
8 לאחר יציאתה. לדעת השופט גרוסקופף, בנסיבות אלו הפגיעה בלקוח מצומצמת יחסית. מכל
9 מקום, בגדר הסדר ההסתלקות התחייבה חברת התעופה לטייב את ההודעה ללקוחות בדבר
10 תנאי אי ההתייצבות, על ידי הוספתו במסגרת רכישת הכרטיסים באינטרנט, במסגרת הודעה
11 לסוכני הנסיעות, במסגרת ההודעה אשר נשלחת 24 שעות לפני הטיסה, ובשיחה טלפונית, אם
12 וככל שהלקוח שלא התייצב התקשר לברר את זכויותיו, ותנאים נוספים. ענייננו שונה, שכן לפי
13 הראיות שלפניי לוט אינה מחזירה ללקוח שכרטיסו בוטל מאומה.
14
- 15 18. לוט טענה כי אין להבחין, כבקשת המבקש, בין מי שביקש לעשות שימוש בכרטיס הטיסה בעל
16 המקטעים השונים, לצורך הוזלת מחיר הטיסה הספציפית שבקש לבצע (להלן "**פרקטיקות**
17 **עוקפות**") לבין מי שבתום לב החמיץ את לטיסתו. ראשית, אין דרך יעילה ונוחה להבחנה בין
18 סוגי הנוסעים השונים. שנית, פגיעתה של התנהלותם במדיניות התמחור ובהתנהלות לוט אותה
19 פגיעה היא. לוט הוסיפה כי הלקוח הוא מי שמפר את ההסכם עמה, שכן בחוזה התובלה נכתב
20 מפורשות שיש לנצל את מקטעי הטיסה לפי סדרם, כולם כאחד.
- 21 אכן, האבחנה המבוקשת עלולה להביא להוצאה גדולה של חברת התעופה, בצורך לברר את
22 מניעי הנוסע. מדובר בחוזה שמופנה לנוסעים רבים, והנסיון להתנות איזו פעילות בכוונתו של
23 כל אחד בנפרד נראה בלתי הולם. יתרה מזו, ככל שהכוונה היא למנוע מן הנוסע המתוחכם
24 להשתמש בפרקטיקות עוקפות, נראה שהמטרה ממילא לא תושג. אם הנוסע אכן מתוחכם, מה
25 ימנע ממנו להודיע מראש על אי ההתייצבות, באופן שיותיר את שאר חלקי הכרטיס בעינם?
26
- 27 20. יש לדחות את טענת המבקש כי התנאי בחוזה התובלה אינו מנוסח באופן בהיר. לצורך טענה זו
28 הפנה המבקש בבקשת האישור לסעיף 11.6.4 בחוזה התובלה, אלא שקריאה מדוקדקת בו מפנה
29 לסעיף 12.1, שבו מדובר בהתנהגות בלתי ראויה של נוסע, ולא בענייננו. לא מצאתי תשובה
30 ראויה בדברי המבקש לכך שהתנאי הופיע מפורשות בתהליך הרכישה. גם ההפניה לע"א (מחוזי
31 ת"א) 19777-06-14 **דוד מלובני נ' דלתא איירליינס** (1.6.2015), משווה מין לשאינו מינו: כב'
32 השופטת לבהר-שרון הבהירה שם מפורשות כי אין מדובר באי ההתייצבות כי אם בהודעה מראש
33 על אי ההתייצבות בעתיד.
34



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 7923-06-19 חאוי ואח' נ' אוקראינה אינטרנשיונל אירליינס בע"מ ואח'

21. המבקש תאר את הרווח שצומח לחברת התעופה מהפעלת מדיניות אי ההתייצבות: במקום להסיע את הנוסע המקורי, במקרה הגרוע ביותר איננה מטיסה נוסע. לא נגרם לה כל נזק מכך. ואם מכרה כרטיסים ביתר, תוכל להושיב על מקומו של הנוסע שלא התייצב נוסע אחר, ובכך להרוויח פעמיים בגין אותו מושב במטוס. רווח נוסף יצמח ללוט גם אם תמכור לנוסע שלא התייצב את מקטעי הטיסה שלו מחדש. וקיימת אפשרות נוספת, של השבת הכרטיס על כנו, בתמורה לדמי טיפול כאלו ואחרים, שהם כמובן בנוסף למחיר שכבר שולם עבור אותו מושב. כל אלו נראים כ"מדיניות תמחור" שכל עניינה למנוע הפסד מן המשיבה. מנקודת מבטה של לוט היא חשופה לאפשרות שאותו מושב לא יתמלא, ואם תצטרך להשיב את עלותו היא תישא בנזק (עדות הגב' קונרט דיאלו בעמ' 65 שורות 31-33).
- אם כן, במצב הנוכחי יתכן שלוט תזכה בתשלום כפול עבור מושבים שבוטלו בשל אי ההתייצבות. לעומת זאת, במצב הרצוי שהציע המבקש, השבת הסכום ששולם עבור המקטעים שלא נוצלו עלולה לגרום נזק ללוט.
22. אציין כי גישת המבקש מעלה קושי: במקרה של כרטיס בר השבה (refundable) – ביטולו יביא להשבת התמורה הכספית מתוקף תנאי הכרטיס, לעומת כזה שאינו בר השבה, שאינו מקנה זכות להשבה. במקרה של כרטיס שאינו בר השבה, אך ללא התייצבות – ניתן יהיה לקבל השבה, למרות שמראש נרכש כרטיס שאינו מאפשר זאת. זו פגיעה אמיתית בזכותה של המשיבה לתמחור לפי הבנתה. אני מניחה שיש אפשרויות ביניים שניתן יהיה להתייחס אליהן.
23. ככל שהתנאי ברור ומובן, ואין מגבלה אחרת עליו, ומדובר בשוק חפשי שבו יכול הלקוח לחפש אותו מוצר אצל יצרנים אחרים – האם יש הצדקה להתערב בחופש החוזים? אילו בחוזה מסחרי רגיל עסקנו, ככל הנראה לא היה ניתן לראות בהתנהלות לוט משום הפרת חוזה, ואף לא הפרת חובת תום הלב בביצועו, כיוון שהדברים נאמרו מפורשות בחוזה התובלה ובתנאים שפורשו תוך כדי רכישת הכרטיס. מאותה סיבה קשה לראות באותה התנהלות הטעיה, שעצם הגדרתה דורש הסתרה.
- המבקש אמנם טען כי לוט מסתירה את התנאי, אך הראיתי שאין הדבר כן, וכבר במהלך רכישת הכרטיס מופיע התנאי, וגם הסנקציה בשל אי ההתייצבות מפורשת מיד. גם לאחר קרות הארוע הלקוח יודע כי טיסותיו בוטלו, שהרי עליו לרכוש אחרות תחתן או לשלם ללוט תשלום נוסף על מנת לקבל את המושבים שרכש לכתחילה. משום כך אין לראות בכך הטעיה, כטענת המבקש.
24. אלא שעסקינן בחוזה צרכני, שצד אחד לו בעל עמדה חזקה יותר בניסוח מטרותיו מן האחר, ועל כן יש קושי בפרשנות החוזה לפי הנוסח האובייקטיבי שלו (עמדת השופט גרוסקופף בע"א 7649/18 ביבי כבישים עפר ופיתוח בע"מ נ' רכבת ישראל בע"מ פסקה 6 (20.11.2019)). יתרה



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 19-06-7923 חאוי ואח' נ' אוקראינה אינטרנשיונל אירליינס בע"מ ואח'

1 מזו, עסקינן בחוזה אחיד, שלוט היא שקובעת את כל תנאיו, ואין למתקשר עמה אפשרות לשנות
2 איזה מהם.

3 סעיף 3 בחוק החוזים האחידים, תשמ"ג-1982 קובע:

4 **"בית משפט ובית הדין יבטלו או ישנו, בהתאם להוראות חוק זה, תנאי בחוזה**
5 **אחיד שיש בו – בשים לב למכלול תנאי החוזה ולנסיבות אחרות – משום קיפוח**
6 **לקוחות או משום יתרון בלתי הוגן של הספק העלול להביא לידי קיפוח לקוחות**
7 **(להלן – תנאי מקפח)".**

8 הפרשנות המקובלת של הסעיף היא שבדיקת הקיפוח אינה מתמצה בבדיקת התנאים
9 כשלעצמם, אלא יש לבחון כל תנאי על רקע החוזה כולו, ולתת את הדעת גם להוראות אחרות
10 שעשויות לאזן תנאי שנראה לכאורה מקפח (ורדה לוסטהויז וטנה שפניץ חוזים אחידים 67
11 ((1994).

12 **"... מבחן היסוד להגדרת "תנאי מקפח" – מבחן ההגיונות והסבירות – מבוסס**
13 **על דרישה כי תנאי החוזה האחיד יהיו מידיתיים. השאלה אותה יש לבחון היא**
14 **האם ההגנה שהתנאי מקנה לספק היא הגנה הוגנת וראויה, דהיינו כזו**
15 **שנועדה לשמור על האינטרס הלגיטימי והסביר של הספק במידת הנדרש, או**
16 **שמא היא הגנה עודפת ומקפחת, דהיינו כזו החורגת מגדר הנדרש לצורך**
17 **שמירת האינטרסים הלגיטימיים והסבירים של הספק (ע"א 294/91 חברת**
18 **קדישא גחש"א "קהילת ירושלים" נ' קסטנבאום, פ"ד מו(2) 464, 526**
19 **(1992); רע"א 1185/97 יורשי ומנהלי עיזבון המנוחה מילגרום ז"ל נ' מרכז**
20 **משען ואח', פ"ד נב(4) 145, 164-165 (1998) ("**

21 (רע"א 1901/20 טרוים מילר בע"מ נ facebook Ireland limited פסקה 23 (26.07.2022)).

22
23 25. בנסיבות ענייננו לא תחול החזקה בסעיף 4 בחוק החוזים האחידים, ועל כן הנטל מוטל על
24 המבקש להוכיח כי מדובר ביתרון בלתי הוגן של לוט שעלול להביא לקיפוח הלקוחות. קיימת
25 אפשרות סבירה שכך ייקבע, ככל שיתברר כי המבקש צודק, והפרקטיקה מביאה ללוט הכנסות
26 כפולות בגין אותו מושב עצמו.

27 לוט הציגה אינטרס לשמור על מדיניות התמחור שלה, מה שבסופו של יום ייטיב גם עם
28 הלקוחות. אך למולו יש לבחון את אופן השמירה על האינטרס: תנאי אי ההתייצבות. זו מול זו
29 עומדות הטענות העובדתיות של הצדדים, טענת המבקש כי לוט מפיקה רווח כפול מאי
30 ההתייצבות, וטענת לוט כי במקרים רבים אינה יכולה למלא את המושבים שבוטלו. ככל
31 שהפרקטיקה מלמדת על מכירה כפולה של כרטיסי טיסה כתוצאה מתנאי אי ההתייצבות,
32 לכאורה לפנינו פרקטיקה בלתי הוגנת, שמעשירה את קופתה של לוט ע"ח הלקוחות. כפי שכבר



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 7923-06-19 חאוי ואח' נ' אוקראינה אינטרנשיונל אירליינס בע"מ ואח'

- 1 נאמר, מדובר בעיקר בלקוחות הבלתי מתוככמים, שלא תכננו את אי ההתייצבות על מנת
2 להיבנות ממדיניות התמחור של החברה.
3
- 4 אציין כי הודעה על טענת התנאי המקפח נמסרה ליועצת המשפטית לממשלה, לפי סעיף 20
5 בחוק החוזים האחידים, אך ככל הנראה לא נמצא מקום להתערבותה.
6
- 7 26. בניגוד לעמדת לוט, אני מתקשה למצוא את השלילה באפשרות שאדם ילמד את מדיניות
8 התמחור וינצל אותה לשם רכישת כרטיס טיסה זול יותר. מדובר במידע גלוי ובתחרות חופשית,
9 ולא ראיתי מניעה חוקית, גם לא מוסרית, בניצולם ע"י הלקוח.
10
- 11 27. המבקש טען גם לעילת עשיית עושר ולא במשפט. דיני עשיית עושר עוסקים בהשבת רווח.
12 המבקש יהיה זכאי להשבה אם מקורה של ההתעשרות הוא באינטרס ששייך לו שהתגלגל
13 למשיבה, ששמירתו בידי המשיבה בלתי צודקת (דניאל פרידמן ואלרן שפירא בר-אור דיני
14 עשיית עושר ולא במשפט 143 (מהדורה שלישית, 2015)). כך, ככל שתבוטל תניית אי
15 ההתייצבות, יתכן שסכומים ששולמו לפיה, או חלקם, יהיו בני השבה.
16
- 17 28. המבקש טען גם להפרת דיני הגנת הצרכן, וכוונתו בעיקר להטעיה צרכנית לפי סעיף 2 בחוק
18 הגנת הצרכן: במקום שהתנאי עצמו כתוב בחוזה, וכבר נקבע שאין בו הפרה – קשה לקבל את
19 הצעת המבקש לראות בכך משום הטעיה. מאותה סיבה אין לראות באלו משום רשלנות, גזל או
20 הפרת חובה חקוקה לפי דיני הנזיקין.
21
- 22 29. במסגרת הסעדים בקש המבקש, פרט להשבת הסכומים ששולמו, גם פיצוי בגין פגיעה
23 באוטונומיה ועגמת נפש. השלב הנוכחי מוקדם מכדי לקבוע מסמרות בענין הסעדים. עם זאת
24 ראוי לומר כי הפסיקה המקובלת בענין פגיעה באוטונומיה מדגישה כי נדרשת פגיעה בליבת
25 הזכויות של האדם. ענייננו נראה רחוק מאלו (ע"א 8037/06 שי ברזילי נ' פריינר (הדס 1987)
26 בע"מ, ס"ז (1) 410, 457 (2014)).
27
- 28 30. לנוכח האמור לעיל קיימת אפשרות סבירה כי השאלות המשפטיות הנוגעות להפעלת כלל אי
29 ההתייצבות תוכרענה לטובת הקבוצה.
30 לא ברור שניתן יהיה להכריע בסופו של יום לטובת הצרכנים, אך קיימת אפשרות סבירה כזו:
31 עסקינן לא רק בביטול מקטעי הטיסה הבאים, אלא גם באי השבת הסכום ששולם בגינם, גם
32 במקום שבו לא נגרם למשיבה בפועל שום נזק, ואולי להיפך – נגרם לה רווח משמעותי. ע"י
33 קבלת תשלום נוסף עבור אותו מושב עצמו.
34



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 7923-06-19 חאוי ואח' נ' אוקראינה אינטרנשיונל אירליינס בע"מ ואח'

תנאים לאישור תובענה ייצוגית

31. התנאים לאישור התובענה הייצוגית מנויים בסעיף 8(א) בחוק תובענות ייצוגיות, שזו לשונו:

"בית המשפט רשאי לאשר תובענה ייצוגית, אם מצא שהתקיימו כל אלה:

- (1) התובענה מעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה, ויש אפשרות סבירה שהן יוכרעו בתובענה לטובת הקבוצה;
- (2) תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בנסיבות הענין;
- (3) קיים יסוד סביר להניח כי ענינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינהל בדרך הולמת; הנתבע לא רשאי לערער או לבקש לערער על החלטה בענין זה;
- (4) קיים יסוד סביר להניח כי ענינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינהל בתום לב".

32. הטענה העיקרית של המשיבה היא כי אין מדובר בעילה משותפת לחברי הקבוצה. אין דעתי כדעתה: העילה המשותפת עולה מיניה וביה מטעוני המשיבה עצמה, שהבהירה כי מדובר במדיניות שהיא מפעילה באופן תדיר. כלומר שקיימת קבוצת נוסעים שאוחזים באותה עילת תביעה. הטיעון שלפיו יש צורך בבחינת עילת התביעה הפרטנית או הנזק הפרטני שנגרם אינו מונע הכרה בתובענה הייצוגית. הבירור ייערך בשלב הדיון בתביעה (ע"א 6887/03 רזניק נ' ניר שיתופי אגודה ארצית שיתופית להתיישבות פסקה 27 (20.7.2010)).

בשים לב לנושא התובענה, שמאגד עניינם של רבים, ברי כי התובענה הייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת. כמו כן, לא ראיתי סיבה לחשוש שמא המבקש ובאי כוחו לא ייצגו את הקבוצה וינהלו את עניינה בדרך הולמת ובתום לב.

לסיכום

33. לנוכח כל האמור לעיל החלטתי לאשר את התביעה הייצוגית בעילה של תנאי מקפח בחוזה אחיד, ובעילה של עשיית עושר ולא במשפט.

34. בבקשת האישור נתבקשה הגדרת הקבוצה על ידי חלוקתה לשני תתי קבוצות:

"(1) נוסעים שרכשו כרטיסי טיסה עם מספר מקטעים והתייצבו במועד אך לא הורשו לעלות לטיסה מכל סיבה שהיא או שהתייצבו זמן סביר לאחר ההמראה, קרי, החמיצו את הטיסה בתום לב; ולמרות זאת המשיבות ביטלו להן באופן אוטומטי, גורף וחד צדדי את כל יתר מקטעי





בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 7923-06-19 חאוי ואח' נ' אוקראינה אינטרנשיונל אירליינס בע"מ ואח'

- 1 הטיסה, לרבות את טיסות החזור, ולא השיבו להם את התמורה בגין שווי המקטעים אשר לא
2 נוצלו על ידם.
- 3 (2) נוסעים שרכשו כרטיסי טיסה עם מספר מקטעים, ולא התייצבו לאחד ממקטעי הטיסה,
4 מכל סיבה לגיטימית כגון – מחלה, מילואים תאונה וכדומה, ולמרות זאת המשיבות ביטלו
5 להן באופן אוטומטי, גורף וחד צדדי את כל יתר מקטעי הטיסה, לרבות את טיסות החזור, ולא
6 השיבו להם את התמורה בגין שווי המקטעים אשר לא נוצלו על ידם".
- 7 הגם שמדובר בהגדרה רחבה מאוד, לא ראיתי לצמצם אותה בשלב זה של הדיון, שכן הנסיבות
8 שבהן מופעל כלל אי ההתייצבות לא נתבררו במלואן.
- 9
- 10 **הסעדים שנתבקשו**: השבת שווי מקטעי הטיסה שבוטלו ושולמו על ידי חברי הקבוצה; פיצוי
11 בגין רכישת כרטיסים חלופיים; פיצוי בגין נזק בלתי ממוני; צו להורות למשיבה לחדול
12 מהתנהלותה ולהתחייב שלא לבטל את מקטעי הטיסה בנסיבות שנדונו בבקשת האישור.
- 13
- 14 35. המשיבה תישא בהוצאות המבקש בגין חלק זה של התביעה, בסכום כולל של 36,000 ₪.
- 15
- 16 36. הצדדים יגישו לעיוני נוסח מוצע של הודעה לפרסום, תוך 7 ימים. ההודעה תפורסם תוך 10
17 ימים בשני עתונים יומיים נפוצים בשפה העברית. גודל האותיות לא יקטן מ-3 מ"מ. כמו כן
18 תפורסם ההודעה באתר האינטרנט של המשיבה למשך 45 יום מיום אישור הנוסח.
- 19
- 20 37. המשיבה תגיש כתב הגנה תוך 45 יום.
- 21
- 22 38. לנוכח פרישת הצפויה מבית המשפט מועבר הדיון בתביעה לכב' השופטת י' מושקוביץ,
23 שתקבענה לפי יומנה.
- 24
- 25 39. המזכירות תואיל לשלוח עותק החלטתי למנהל בתי המשפט, לשם רישומה בפנקס התובענות
26 הייצוגיות.
- 27
- 28 ניתנה היום, י"ט אלול תשפ"ב, 15 ספטמבר 2022, בהעדר הצדדים.

29
30

אסתר שטמר, שופטת