



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 7979-09-16 פרידמן כהן נ' גוליבר תיירות בע"מ ואח'

לפני כבוד השופטת אסתר שטמר

המבקשת

אירה פרידמן כהן

ע"י ב"כ עו"ד ברק רון ועו"ד אסף כהן

נגד

המשיבות

1. גוליבר תיירות בע"מ (פס"ד מיום 23.7.2020)
2. קווי חופשה בע"מ

ע"י ב"כ עו"ד יגאל בורוכובסקי

פסק דין

- 1 בקשה לאישור הסדר פשרה במסגרת בקשה לאישור תובענה ייצוגית.
2
3 1. לפי הנטען בבקשת האישור, המבקשת רכשה חבילת נופש ברודוס מאת המשיבה 1, סוכנות
4 נסיעות (להלן גם "גוליבר"). כרטיסי הטיסה ושוברי הארוח בבית המלון הונפקו ע"י המשיבה
5 2 ("קווי חופשה" או "המשיבה"), שהיא "מארגן" כהגדרתו בתקנות רישוי שירותי תעופה
6 (טיסות שכר), תשמ"ב-1982. מסיבה אישית לא נעשה שימוש בחלק מהזמנת הנופש. דרישת
7 המבקשת להשבת הסכום ששילמה נענתה בשלילה. הבקשה לאישור תובענה ייצוגית התייחסה
8 לרכיב מיסי הנמל שבכרטיסי הטיסה בלבד.
9 לטענת המבקשת, תקנה 13 בתקנות רשות שדות התעופה (אגרות), תשנ"א-1991 מחייבת את
10 הנוסע לשלם "אגרת נוסע יוצא" לידי בעל כלי הטיס, אך היא מתייחסת רק לנוסע שיצא
11 מגבולות ישראל, ואינה משולמת לרשות שדות התעופה אלא לפי דרישה, והדרישה כוללת רק
12 את מי שיצאו מישראל.
13 המבקשת טענה כי המשיבות אינן משיבות לנוסעים שלא התייצבו לטיסה את מיסי הנמל
14 ששילמו, ומסתירות מהם את זכותם להשבת המסים.
15
16 2. גוליבר טענה כי כקמעונאית תיירות היא גובה מן הלקוח את מלוא התשלום שדורשת
17 הסיטונאית (במקרה זה קווי תעופה), מבלי לדעת את רכיבי התשלום. אין לה שום מעורבות
18 בהעברת מסי הנמל לרשות שדות התעופה, ולא הותירה בידיה כל סכום שהוא. ביום 23.7.2020
19 אושרה הסתלקות המבקשת מן הבקשה כלפי גוליבר, תוך שגוליבר התחייבה לערוך שינוי
20 במסמכי ההתקשרות ובאתר האינטרנט שלה, ולרענן את נהלי העבודה. המבקשת קבלה גמול
21 בסכום של 5,000 ₪ ובא כוחה קבל שכ"ט בסכום של 50,000 ₪ בצרוף מע"מ.
22



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 7979-09-16 פרידמן כהן נ' גוליבר תירות בע"מ ואח'

3. קווי חופשה טענה שמדובר בכרטיסי טיסות שכר, כרטיסים זולים יחסית, שאינם ניתנים לשינוי ולא ניתן עבורם החזר כספי. קווי חופשה טענה כי אינה חייבת בהצגה נפרדת של מיסי הנמל, וכי אינה חייבת לאתר את הנוסעים שלא התייצבו לטיסה על מנת להשיב להם את מיסי הנמל. אם תחוייב באלו – יהיה עליה להעלות את מחירי הטיסה. עוד טענה קווי חופשה כלפי בקשת האישור, שהוגשה לטענתה בחוסר תום לב, בשיהוי ותוך שימוש לרעה בדיני התובענות הייצוגיות.
4. ביום 19.1.2019 ניתנה החלטת כב' השופט ע' גרוסקופף בת"צ (מחוזי - מרכז) 15049-01-15 **אסף כהן נ' אל על נתיבי אויר לישראל בע"מ** שאישרה תובענה ייצוגית בדבר השבת מיסי נמל, כלפי חברת אל על. בעקבות ההחלטה פנו הצדדים לגישור לפני כב' השופטת (בדימוס) הילה גרסטל, שתוצאתה הסדר הפשרה שלפניי.

הסדר הפשרה

5. המשיבה ערכה בדיקה מדגמית בדבר כל מסי הנמל ששילמו הלקוחות שלא התייצבו לטיסה, וממנה למדה כי סכום מסי הנמל ששילמו נוסעים שלא טסו במשך תקופת התביעה עד הבדיקה עמד על 573,000 ₪. לאישוש הנתונים נמסרו תצהיר מנכ"ל קווי תעופה, עו"ד עמיחי כהן ובדיקתו אומתה בדו"ח בדיקת נתונים שנערך ע"י רו"ח גסר-רשפי. פרטי הנתונים חסויים מסיבות מסחריות.
- לא ידוע איזה חלק לא הושב ללקוח או לסוכנות הנסיעות, והוסכם לצורך ההסדר כי הסכום שנותר בפועל בידי המשיבה הוא 17%. שיעור דומה לזה שנמצא בידי חברת אל על, כאמור בהחלטה בענין כהן נ' אל על. לפיכך הועמד סכום ההשבה על 100,000 ₪. הצדדים סברו כי שיעור הפיצוי צריך להיות נמוך מן החישוב בענין אל על, כיוון שקווי תעופה אינה חברת תעופה, ולכן הסכום עבור המסים לא אמור בכלל להיות בידיה. כמו כן בקשו הצדדים להתחשב במקדם סיכון בניהול ההליך, בשיעור של 80% - וכך העמידו את ההשבה על סכום של 80,000 ₪.
6. לנוכח האמור הועמד סכום הפיצוי המירבי לעבר, במזומן ובהנחות על 400,000 ₪. סכום זה יימסר לעו"ד יגאל בורוכובסקי שימונה נאמן, ויופקד בפקדון שקלי. הנאמן יפעל לפי הוראות הסכם הפשרה. המשיבה תישא בשכרו, 80,000 ₪.
7. קווי חופשה תפרסם באתר שלה (למשך שנתיים) ובשני עתוננים הזמנה לרוכשי העבר ובה תציע להם החזר כספי בשיעור של 80% ממסי הנמל, או להבדיל הנחה בגובה 5% או 80 ₪, הגבוה מבין השניים, ממחיר טיסה או חבילת נופש הנקוב באתר האינטרנט.
- אחת לרבעון יועבר הדו"ח לנאמן, שישלם למשיבה את הסכום מתוך כספי הנאמנות. אם ניתנה הנחה על רכישת מוצר יחזיר הנאמן למשיבה 20% מגובה ההנחה שניתנה.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 7979-09-16 פרידמן כהן נ' גוליבר תירות בע"מ ואח'

- 1 הלקוחות יוכלו לפנות תוך 36 חדשים או עד מיצוי סכום הפיצויים.
2 ככל שיותר בקופת הנאמנות סכום כסף לאחר חלוף המועד, הוא יועבר לקרן לניהול וחלוקת
3 כספים שנפסקו כסעד שהוקמה לפי סעיף 27א בחוק תובענות ייצוגיות, תשס"ו-2006 ("הקרן").
4
- 5 8. הצדדים הסכימו גם על הסדרה עתידית: המשיבה תרענן את הנהלים, כך שהעובדים יידעו את
6 הלקוחות הזכאים בדבר זכותם לקבל השבה של מסי הנמל. כמו כן תודיע ללקוחות עצמם
7 במסמך שהיא שולחת אליהם לאחר עריכת הזמנה, כי ביטול הטיסה או אי התייצבות יכולים
8 לזכות בהשבת מסי הנמל, ויש לפנות את המשיבה לשם כך. תניה דומה תתווסף במסמך
9 התנאים הכלליים של המשיבה. אם יפנה לקוח ויימצא כי הסכום מגיע לו ונמצא בידי צד ג' –
10 תעזור המשיבה בפניה לאותו צד ג'.
11
- 12 9. הצדדים זומנו למתן הסברים על אופן עריכת המדגם. בתום הדיון ניתנה החלטתי שלפיה לא
13 ראיתי טעם לדחות את ההסדר, והוריתי על פרסומו כדין, ועל משלוח ליועץ המשפטי לממשלה
14 ולממונה על הגנת הצרכן.
15
- 16 10. היועץ המשפטי לממשלה התנגד לאישור הפשרה, וטען:
- 17 א. חישוב הנזק מורכב ומבוסס על השערות, ויש קושי לאמוד את מידת הסבירות שלו.
18 הסכום חושב לפי בדיקה מדגמית של 85 טיסות ששווקו בחודש יולי בשנים 2015, 2016.
19 לפי שיעור אי ההתייצבות בתקופה זו, 0.315%, נקבע שיעור הנזק. הפסיקה בענין אל על
20 התייחסה לחברת תעופה, והשוני בין חברה מארגנת לבין חברת תעופה ברור. למרות זאת
21 חושב הסכום שנותר בידי המשיבה לפי השיעור בענין אל על, 17% ממסי הנמל ששולמו. גם
22 שווי הפשרה שנקבע, שהוא פי 5 מחישוב הנזק, הוא סכום נטול עוגן עובדתי.
- 23 ב. אופן הפרסום המוצע, בעיתונות, שאינו כולל פניה ישירה לחברי הקבוצה, אינו מבטיח
24 ידיעתם על ההטבות ומימושן. ספק אם אין בידי המשיבה פרטי חברי הקבוצה.
- 25 ג. הפיצוי אינו מספק, שכן מדובר בשווי של 80% ממסי הנמל או הנחה בגובה של עד 80 ₪
26 ברכישת מוצר של המשיבה. רובו ככולו הוא "פשרת קופונים", ברכישת מוצר אחר, ששווים
27 למשיבה נמוך מזה שחושב. ראייה לכך בסכום השיפוי שהנאמן נדרש לו במקרה של מימוש
28 הנחה: 20% בלבד. על כן מדובר בפיצוי בסכום כולל של 80,000 ₪, סכום שאינו מתיישב
29 עם תכלית החוק להרתעת מי שהפר את הדין.
- 30 בנוסף, הדרישה להצגת אסמכתה או חתימה על תצהיר מאומת כדין מהווה מכשול בדרך
31 למימוש ההטבה. הדרישות שונות בין סוגי הפיצוי השונים, למרות שתנאי המימוש צריכים
32 להיות דומים.
- 33 ד. הפיצוי ינתן לפי סדר הפניה, כלומר "כל הקודם זוכה". ככלל זהו מנגנון לא ראוי ולא הוגן,
34 בעיקר בשים לב לכך שנעשה מעשה בית דין בעניינם של כל יתר חברי הקבוצה.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 7979-09-16 פרידמן כהן נ' גוליבר תירות בע"מ ואח'

- 1 ה. יש להוסיף באסדרה העתידית, שנוסע שלא התייצב לטיסה זכאי להחזר מסי נמל.
- 2 ו. היועץ המשפטי אמנם לא התנגד לשיעורי הגמול ושכ"ט, אך סבר שאין לשלם את הסכום
- 3 המלא לפני השלמת מימוש ההסדר, וללא קשר לסכום המימוש.
- 4
- 5 11. בישיבה נוספת שהתקיימה לאחר קבלת התנגדות היועץ המשפטי לממשלה, הסביר ב"כ
- 6 המשיבה, כי 80% מן המכירות נעשה ע"י סוכנויות הנסיעות, ופרטי הנוסעים אינם בידי
- 7 המשיבה. היא מחזיקה בפרטיהם של 20% מרוכשי הכרטיסים. אין לה המידע מי מתוכם לא
- 8 עלה לטיסה. יש להניח שהמידע נמצא אצל חברת התעופה. המשיבה הבהירה כי כיוון שהיא
- 9 עוסקת בטיסות שכר בלבד, אחוז אי ההתייצבות מינימלי. בקשר לשווייה של ההטבה נטען כי
- 10 הרווח המקובל בענף הוא 5%, וזהו סכום ההטבה. לכן טענת היועץ המשפטי לממשלה בדבר
- 11 שווייה האמיתי של ההטבה אינה נכונה. המשיבה סבורה שנכון היה להקל עם מי שמקבל הטבה
- 12 לעומת מי שמקבל החזר כספי, שכן מדובר במי שנמצא בתהליך רכישה של הכרטיס, ואם
- 13 תידרשנה אסמכתאות לזכאותו, הוא ישלים את הרכישה גם ללא קבלת ההטבה. ב"כ המשיבה
- 14 הוסיף ובקש להתחשב במשבר העמוק שבו נמצא הענף בשל מגפת הקורונה, ולא להחמיר עם
- 15 מרשתו מדי.
- 16
- 17 12. במסגרת הדיון הסכימו הצדדים לתקן את ההסדר ביחס שבין השבת מסי הנמל לבין הפיצוי
- 18 בדרך של הנחה, והחשש שמא "כל הקודם זוכה", כך שכבר לאחר הדיון פורסמה הזכות לקבלת
- 19 השבה, באופן שהובהר במפורש שתהיה קדימות לכל מי שיפנה לחברה תוך 6 חדשים מפרסום
- 20 המודעה. הפיצוי לפי סעיף 13 ג' יחל רק כחלוף 6 חודשים מיום הפרסום.

דיון

- 21
- 22
- 23 13. לאחר עיון בהסדר הפשרה, בטיעוני הצדדים ובעמדת היועץ המשפטי לממשלה, אני סבורה כי
- 24 הסדר הפשרה ראוי, הוגן וסביר בעניינם של חברי הקבוצה, ועונה לדעתי על דרישות סעיף 19(א)
- 25 בחוק תובענות ייצוגיות שזו לשונו:

26

27 "בית המשפט לא יאשר הסדר פשרה אלא אם כן מצא, כי ההסדר ראוי, הוגן

28 וסביר בהתחשב בעניינם של חברי הקבוצה, ואם הבקשה לאישור הסדר הפשרה

29 הוגשה לפני שאושרה התובענה הייצוגית – גם כי התובענה שהוגשה עומדת,

30 לכאורה, בתנאים לאישור תובענה ייצוגית הקבועים בסעיפים 3, 4 ו-8(א) וכי

31 סיום ההליך בהסדר פשרה הוא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת

32 בנסיבות העניין".

33



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 7979-09-16 פרידמן כהן נ' גוליבר תיירות בע"מ ואח'

14. ההסדר, ודאי עם תיקונו, נותן מענה לשאלה העיקרית שהועלתה לדיון: השבת מסי הנמל. ראוי
לציין כי השאלה המשפטית בדבר השבת מסי נמל הוכרעה בעניין **כהן נ' אל על** רק באופן לכאורי,
ולמיטב ידיעתי אין הכרעה אחרת. משום כך העמדת "הסיכון המשפטי" על 80% ראויה.
הנתונים שמסרה המשיבה אומתו ע"י רו"ח מטעמה. הנתונים נמוכים מאוד, ומוסברים בעיקר
בכך שמדובר בטיסות שכר, שבהן שיעור אי ההתייצבות נמוך במיוחד, הסבר סביר בעיניי.
יתרה מזו, החישוב נערך לפי הנתונים שנמסרו בדבר שיעור אי ההתייצבות והזכאות להחזר
מסי הנמל בעניין **כהן נ' אל על**, שהיו גבוהים פי כמה וכמה. והסכום הוכפל פי 5.
כעקרון, כאשר מדובר ב"פשרת קופונים", כפי אחת הברירות בעניינו, שוויה נמוך מזה של
השבה בעין. "שווי" ההפרש שונה כמובן מנושא לנושא. בעניינו, המשיבה טענה לרווח של כ-
5% בענף, ואם כך, הפחתת הסכום לצורך השווי לא תהיה גדולה.
מכל מקום, משעה שהפיצוי הוכפל פי 5 – שיעור הפשרה הולם ומתאים, גם בהתחשב בכך
שחלקה הוא "פשרת קופונים".
ועל כולם, הסכום המלא של 400,000 ₪ ישולם ע"י המשיבה לנאמן. ככל שלא יוחזר אליה
בעקבות תשלום לחברי קבוצה זכאים – יועבר לקרן. בנסיבות הענין והסכומים, יש לראות בכך
מילוי מיטבי של מטרות חוק תובענות ייצוגיות.
אשר לפרסום: משעה שנמצאה דרך ראויה שלפיה המשיבה תשלם את ההשבה; וכיוון שסכום
ההשבה יעמוד על סכום נמוך יחסית, של עד 80 ₪ (ועד 70 ₪ בנתונים הידועים היום לגובה
ההשבה בפועל) – לא ראיתי מקום להורות על פרסום עמוק יותר, חיפוש חברי הקבוצה עצמם,
שיוסיף להוצאות הפשרה.
אשר למנגנון "כל הקודם זוכה": גם כאן יש חשיבות לסכום ההשבה האישי, שאינו גבוה. מכל
מקום, עוקצה של הטענה ניטל בעניינו, משהדבר יובהר באמצעות הפרסום, ולכן כל המתכוון
לפנות יפנה בהקדם; ומשמתן ההנחות לפי פשרת הקופונים נדחה עד לאחר שלב ההשבה.
אשר להסדרה העתידית: הפרסום בעת ביצוע ההזמנה ובתנאים הכלליים בדבר האפשרות
לזכאות להשבה מתאים בעיניי. רענון הנהלים המפורש, כולל נוסח ההודעה האלקטרונית
לעובדים מתאימים לעניינו. לא ראיתי לקבל את עמדת היועץ המשפטי לממשלה שבפרסום יש
להודיע כי כל נוסע שלא עלה לטיסה זכאי להשבה, ולו משום האפשרות לרכוש כרטיס חלופי,
תוך תשלום מסי הנמל שכבר שולמו. יש להזכיר שוב, שהנושא טרם הוכרע בפסק דין.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 7979-09-16 פרידמן כהן נ' גוליבר תיירות בע"מ ואח'

1 בנסיבות העניין לא ראיתי לנכון למנות בודק, ולהכביר הוצאות. הנתונים הרלוונטיים נמסרו
2 לאחר בדיקה, שנתקבל עליה אישור רו"ח; התחשיב טוייב בהרבה לפי תחשיב שנערך לפי נתוני
3 חברת תעופה אחרת; ולכן הפיצוי הוא בשיעור ראוי להסדר הפשרה.

4

5 16. הצדדים המליצו לשלם למבקש סכום של 10,000 ₪ ולבא כוחו סכום של 100,000 ₪ בצרוף
6 מע"מ. בשים לב לסכום הפשרה ולאסדרה, הסכום עולה בקנה אחד עם המקובל בפסיקה (ע"א
7 2046/10 עזבון המנוח משה שמש נ' רייכרט (23.5.2012)).

8 המבקש וב"כ נדרשים לפקח על ביצוע הסדר הפשרה. לשם כך תשולם מחצית הגמול ושכר
9 הטרחה תוך 30 יום מהיום. המחצית האחרת תשולם לאחר השלמת ביצוע ההסדר, לפי החלטה
10 נוספת שתיתן לאחר שיתקבל דו"ח הנאמן, עו"ד יגאל בורוכובסקי, בדבר אופן תשלום
11 הסכומים שיופקדו בידי הנאמנות, לרבות היתרה שתועבר לקרן.

12

13

לסיכום

14 17. אני מאשרת את הסכם הפשרה שבין הצדדים, בתיקון שנערך בפרוטוקול הדיון מיום
15 1.11.2021, ונותנת לו תוקף של פסק דין.

16

17

הסכום שיועבר לקרן ייועד לנושאים שקשורים לצרכנות בתחום התעופה.

18

19 **הקבוצה היא:** "כל לקוחות המשיבה אשר רכשו ממנה (במישרין או בעקיפין) החל מיום
20 6.9.2009 ועד קבלת הסכם זה תוקף של פסק דין, כרטיס טיסה ולא התייצבו לטיסה או לקטע
21 טיסה ושהמשיבה נמנעה מלהשיב להם את מיסי הנמל מקום בו מסי הנמל נותרו בידיה ולא
22 הועברו לרשויות".

23

24

25

המבקשת היא אירה פרידמן כהן, ובאי כוחה הם עורכי הדין אסף כהן וברק רון.

26 **עילות התביעה** שנמנו בבקשה הן: עשיית עושר ולא במשפט; הפרת חובת תוך הלב לפי סעיף
27 12 ולפי סעיף 39 בחוק החוזים; ; הפרת חובה חקוקה – תקנות רשות שדות התעופה (אגרות),
28 התשנ"א – 1991; הטעייה לפי סעיף 2 בחוק הגנת הצרכן; הפרת הוראות תקנה 3(ג)(ו(ד)
29 בתקנות שירותי תיירות (חובת גילוי נאות), התשס"ג-2003; והפרת תקנה 8 (13) לתקנות
30 שירותי תיירות (סוכנויות) התשס"א-2000.

31

32

הסעדים שנתבעו:

33 א. חיוב להשיב את מלוא מיסי הנמל שהמשיבה גבתה המשיבה ושנמנעה מלהעביר

34

לצדדים שלישיים עקב אי התייצבות לטיסה בצרוף הפרשי הצמדה וריבית.





בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 7979-09-16 פרידמן כהן נ' גוליבר תירות בע"מ ואח'

- 1 ב. צו המורה למשיבה לפרט במסמכי ההתקשרות את הסכומים שהיא גובה עבור נמלי
2 התעופה ו/או צדדים שלישיים ואשר אמורים להיות מועברים לצדדים אלה רק במקרה
3 של התייצבות בפועל לטיסה.
4 ג. צו המורה למשיבה לפרט במסמכי ההתקשרות את זכותם של לקוחותיה לקבל בכל
5 מקרה את מיסי הנמל ו/או האגרות ששילמו במקרה של אי התייצבות לטיסה.
6 ד. צו המורה למשיבה לפעול באופן אקטיבי ויזום להשבת האגרות ו מיסי הנמל בשעה
7 שלקוח אינו מתייצב לטיסה, גם אם הלקוח לא בקש זאת.
8
9 18. הצדדים יגישו לאישורי נוסח של מודעה בדבר אישור הסדר הפשרה. המודעה תפורסם תוך 10
10 ימים מיום אישור הנוסח בשני עתונים יומיים רבי תפוצה, באותיות שגדלן לא יפחת מ-3 מ"מ.
11 כן תפורסם ההודעה באתר האינטרנט של המשיבה, בקישור ישיר מדף הבית, עד סיום ההליך.
12
13 19. נקבעת תזכורת פנימית למעקב אחר ביצוע ההסדר, ליום 1.8.2022.
14
15 20. המזכירות תואיל לשלוח עותק מפקק הדין למנהל בתי המשפט, לשם רישומו בפנקס התובענות
16 הייצוגיות.
17
18 ניתן היום, ו' ניסן תשפ"ב, 07 אפריל 2022, בהעדר הצדדים.
19

אסתר שטמר, שופטת

20
21

