



## בית משפט השלום ברחובות

ת"א 69167-11-16 רגב ואח' נ' אל-על נתיבי אויר לישראל בעמ

תיק חיצוני:

בפני כבוד השופט, סגן נשיאה מנחם מזרחי

התובעים

- 1.אורי רגב
  - 2.גלי רגב
  - 3.רואי שוקרון
  - 4.אסף גרידיש
  - 5.מוניקה רויטמן
  - 6.אריאל שהם
  - 7.זהבה אמסלם עזריה
  - 8.יהודית טומשוף
  - 9.אריאל טומשוף
  - 10.אלי ברץ
  - 11.אלינה קליינר
  - 12.יבגני לובישצ'וק
  - 13.שוש נוי אמסלם
  - 14.ירין נגר
  - 15.בנימין בן ברק
  - 16.חגית בן ברק
  - 17.טל רז
  - 18.קרני גוברין סגל
  - 19.ויקטוריה ברקגן
  - 20.אורלי סומך
  - 21.מאיר סומך
  - 22.יקטרינה ישראל
  - 23.ערן ישראל
  - 24.הדר ישראל
  - 25.ענבל ישראל
  - 26.אודליה אטבה - כרמי
  - 27.אלונה וורונצוב
  - 28.קורין ארינה
  - 29.סרגיי לודר
  - 30.יוליאנה לודר
  - 31.אבי לין
  - 32.מרינה טרדלר
  - 33.מרינה גולובנקו
  - 34.עינת סרדס עיני
  - 35.יוסי עיני
  - 36.יגאל יאסינוב
- באמצעות ב"כ עוה"ד אשר רוטבאום

נגד

הנתבעת

אל-על נתיבי אויר לישראל בע"מ  
באמצעות ב"כ עוה"ד נויה יוליש



## בית משפט השלום ברחובות

ת"א 69167-11-16 רגב ואח' נ' אל-על נתיבי אויר לישראל בעמ

תיק חיצוני:

### פסק - דין

#### כללי:

תביעה כספית מכוח חוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל טיסה או שינוי בתנאיה), התשע"ב-2012, במסגרתה מבקשים התובעים פיצויים בגין עיכוב בהמראת טיסת הנתבעת, שהייתה אמורה לצאת ממוסקבה לישראל ביום 13/6/16 ולא יצאה במועדה, אלא בחלוף 17 שעות, עקב תקלה טכנית.

אין חולק, כי התובעים התייצבו במועד שנקבע לטיסה בשדה התעופה במוסקבה, כאשר שעת ההמראה המתוכננת הייתה 19:05 (שעון רוסייה) ושעת הנחיתה המתוכננת הייתה 23:20 (שעון ישראל).

אין חולק, שלאחר שהונפקו לתובעים כרטיסי עליה למטוס והם עלו אליו, הודיעה הנתבעת כי הטיסה מבוטלת וכי תמריא רק ביום שלמחרת.

אין חולק, שהנוסעים ירדו מן המטוס והמתינו כ- 17 שעות לטיסתם ארצה.

הנתבעת מאשרת את השתלשלות האירועים, אך טוענת כי מדובר בתקלה טכנית, בעלת אופי בטחוני, שנפלה במטוס, שטיפול בה, בשדה התעופה במוסקבה לא היה אפשרי, היא דרשה את השבתת המטוס ואת ביטול הטיסה בכדי שלא לסכן את ביטחונם של הנוסעים.

בנוסף, טוענת הנתבעת כי בזמן שהתובעים המתינו לטיסה הנדחית, היא סיפקה להם ארוחת ערב, הם פוזרו לבתי מלון ונציגי הנתבעת עמדו עימם בקשר באשר להתקדמות תיאום מועד ההמראה החדש.

הנתבעת תמכה את עמדתה בתצהיר ובעדות של מר מוטי אילני, ראש אגף הביטחון באל-על, אשר העיד כי למטוס אירעה תקלה טכנית, במערכת בטיחות מסוימת, אשר מנעה את הטיסה, שלא ניתן היה לטפל בה במוסקבה.

לדבריו, הסיכוי שתקלה כזו תתרחש הוא: "להערכתי, בשנתיים וחצי האחרונות, כשאני מנהל את האגף הזה, להערכתי קרה בעבר כזה, או שלוש או ארבע פעמים..." (עמוד 4 שורות 4 – 5).

לדבריו, ניתן לתקן את התקלה "אך ורק בעזרת ציוד ייעודי שנמצא בארץ" (סעיף 4 לתצהירו).



## בית משפט השלום ברחובות

ת"א 69167-11-16 רגב ואח' נ' אל-על נתיבי אויר לישראל בעמ

תיק חיצוני:

### דיון:

סעיף 6(א) לחוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל טיסה או שינוי בתנאיה), התשע"ב- 2012 קובע כדלקמן:

"טיסה שבוטלה (א) נוסע שהונפק לו כרטיס טיסה לטיסה שבוטלה, יהיה זכאי לקבל ממפעיל טיסה או מהמארגן הטבות אלה: (1) שירותי סיוע; (2) השבת תמורה או כרטיס טיסה חלופי, לפי בחירת הנוסע; (3) פיצוי כספי כאמור בתוספת הראשונה.. (ה) בלי לגרוע מהוראות סעיף קטן (ג), נוסע שטיסתו בוטלה לא יהיה זכאי לפיצוי כספי כאמור בתוספת הראשונה, אם מפעיל הטיסה או המארגן הוכיח כי התקיים אחד מאלה: (1) הטיסה בוטלה בשל נסיבות מיוחדות שלא היו בשליטתו, וגם אם היה עושה כל אשר ביכולתו — לא היה יכול למנוע את ביטולה בשל אותן נסיבות; (2) הטיסה בוטלה בשל שביתה או השבתה מוגנות; (3) הטיסה בוטלה כדי להימנע מחילול שבת או חג. (ו) מפעיל טיסה או מארגן המודיע לנוסע על טיסה שבוטלה יציג לפניו חלופות להגעה ליעד הסופי..."

התוספת הראשונה מדרגת את הפיצוי הכספי לפי ממד של מרחק כלומר: עד 2000 ק"מ – 1,280 ₪, עד 4,500 ק"מ – 2,050 ₪, מעל 4,500 ק"מ – 3,070 ₪.

במקרה דנן, המרחק בין מוסקבה לישראל הוא כ-2,639 ק"מ ועל כן הפיצוי הלכאורי הקבוע בתוספת הוא כ-2,050 ₪ לנוסע.

בנוסף, סעיף 11(א)(1)(ב) לחוק הנ"ל מאפשר לבית-המשפט לפסוק פיצוי "לדוגמא" לנוסע שהונפק לו כרטיס טיסה, ללא הוכחת נזק, בסך של עד 10,380 ₪, אם מצא כי מפעיל הטיסה לא נתן, **ביודעין**, הטבות לנוסע שטיסתו בוטלה, בניגוד להוראות סעיף 6 שלעיל.

השאלה העומדת בפניי, היא האם התקלה אשר הובילה לביטול הטיסה, כפי שפורטה בתצהיר ובעדות מר מוטי אילני עולה כדי הפטור: "**הטיסה בוטלה בשל נסיבות מיוחדות שלא היו בשליטתו**".

החוק אינו מגדיר מהן "נסיבות מיוחדות".

בתי-המשפט נזקקו לפרשנות צמד המילים הללו:

בת"ק 15264-04-15 **יצחק רוזנברג נגד אל על נתיבי אויר לישראל בע"מ** (כב' השופטת אושרית הובר-הימן), עוכבה טיסה למשך 13 שעות בשל תקלה טכנית במטוס, הנוסעים נאלצו להמתין בנמל התעופה, הנתבעת אפשרה להם לקבל מזון ומשקה על חשבונה, אך הם לא יכלו לממש זאת, בשל היותם שומרי



## בית משפט השלום ברחובות

### ת"א 16-11-69167 רגב ואח' נ' אל-על נתיבי אויר לישראל בעמ

תיק חיצוני:

1 כשרות, ועשו כן רק לאחר שפוגו ללינה במלון שם סופקה ארוחת בוקר למחרת היום. בית-המשפט  
2 פסק פיצוי בסך של 2,060 ₪ לכל נוסע וקבע, כי תקלה טכנית אינה יכולה להוות "נסיבות מיוחדות"  
3 כפטור.

4  
5 ברת"ק (מחוזי-ת"א) 28972-08-16 מאיר בן שבת נגד ישראייר תעופה ותיירות בע"מ (פורסם בנבו  
6 15/8/16), נדחתה בקשת הרשות לערער וכבי' השופטת אביגיל כהן קבעה "אין משמעו של דבר שכל  
7 תקלה טכנית שהיא, תוכר, בכל מקרה עתידי, כתקלה הפוטרת מחובת פיצוי לפי החוק" (עמוד 3 פסקה  
8 6). כלומר, כל מקרה יבחן לנסיבותיו. באותו מקרה דובר על תקלה טכנית של ממש.

9  
10 בת"ק 33035-05-13 מזרחי נגד אל על נתיבי אויר לישראל בע"מ ( 10.10.13) דובר בטיסה שהתעכבה  
11 25 שעות בשל ליקוי טכני במערכות החשמל, אך גם בשל תנאי מזג האוויר. נטען, כי התקלה הייתה  
12 נדירה. בית-המשפט (כב' השופטת רנה הירש) קיבל את התביעה וקבע: "לא שוכנעתי שהתקלה במטוס  
13 שגרמה לדחייה ממשית של הטיסה השנייה נופלת אף היא לגדר החרוג האמור...".

14  
15 בת"ק 32988-10-12 גסקו ואח' נגד ארקיע קווי תעופה ישראלים בע"מ (22.3.13) קבע הרשם הבכיר  
16 לכנר, כי "לדעתי על-פי הפירוש המילולי של החוק, תקלה טכנית אינה "נסיבה מיוחדת שלא הייתה  
17 בשליטת הנתבעת". נסיבה מיוחדת שאינה בשליטת הנתבעת, יכולה להיות תנאי מזג אוויר קיצוניים,  
18 אירוע מלחמה, בעיה באספקת דלק, וכו'. מדובר ברשימה שאינה סגורה".

19  
20 בת"ק 44155-12-12 רוזנבוים נגד ארקיע קווי תעופה ישראליים בע"מ (29.7.13) קבע כב' השופט  
21 יחזקאל הראל, סגן נשיאה, כי "סבורני כי תקלה טכנית אינה נסיבה מיוחדת משעסקינן בכלי תחבורה  
22 שמאופיים ואופן תפעולם תתכננה תקלות שהן גם פונקציה של שימוש ורמת תחזוקה".

23  
24 בת"ק 25426-02-13 שור ואח' נגד ארקיע קווי תעופה ישראלים בע"מ (8.9.13) קבע כב' רשם הבכיר  
25 לכנר: "לטעמי, החוק בא להיטיב עם הנוסעים והמונח "נסיבות מיוחדות" בא ללמד, כי תקלה טכנית  
26 רגילה, אינה נסיבה מיוחדת שאינה בשליטת חברת התעופה והיא פונקציה של שימוש ורמת תחזוקה".

27  
28 בת"ק 14678-03-13 אידלמן נגד נתור (13.10.13) קבע כב' השופט יוסי טורס, כי במקרה זה "לא הוצגו  
29 ראיות בדבר מהות התקלה, המניעות שגרמה, היעדרן של דרכים אלטרנטיביות להמראה מוקדמת  
30 יותר וכיוצ"ב טענות. אף כאן, נראה כי הנתבעת סברה שדי יהיה לטעון לקיומה של תקלה, על מנת  
31 להוכיח את קיומו של הפטור. ואולם, הסתפקות ברמה הוכחה כה נמוכה, ללא דרישה להוכיח היעדרן  
32 של אלטרנטיבות סבירות, תרוקן מתוכן את החוק, אשר הינו חוק צרכני מובהק".

33



## בית משפט השלום ברחובות

ת"א 69167-11-16 רגב ואח' נ' אל-על נתיבי אויר לישראל בעמ

תיק חיצוני:

1 בת"ק 21330-11-15 דרור מנור נגד ישראייר תעופה ותיירות בע"מ (17.6.16) נוכח ביטול טיסה עקב  
2 תקלה טכנית באחד ממנועי המטוס, קבע כב' הרשם הבכיר אורן כרמלי, כי "במקרה זה יש לקבל את  
3 הסברה של הנתבעת כי מדובר במטוס חדש יחסית שהתקלה בו לא הייתה צפויה וכי לא ניתן היה  
4 לתקנו בזמן קצר יותר".

5  
6 בת"ק 60072-09-14 בדש נגד ארקיע קווי תעופה ישראליים בע"מ (5.5.15) קבע כב' הרשם הבכיר  
7 נדים מורני, נוכח תקלה טכנית אלקטרונית במסכי מכ"מ של המטוס, שהוגדרה כ"כשל יוצא דופן  
8 ונסתר", כי "התקלה הטכנית המתוארת הייתה תקלה בלתי צפויה ואינה בשליטתה של הנתבעת  
9 ותיקונה דרש זמן לא קצר...".

10  
11 בת"ק 4863-01-16 מזרחי נגד ישראייר תעופה ותיירות בע"מ (7.8.16) קבעה כב' הרשמת הבכירה  
12 ליאת דיין חיון, נוכח תקלה שנבעה מפגיעת ציפור במטוס בדרכו ארצה, כי: "למקרא סעיף 6 (ה) (1)  
13 לחוק, סבורני כי אין ליתן לו פרשנות דווקנית לפיה שעה שהמדובר בתקלה טכנית המונעת את קיום  
14 הטיסה במועד, יש בכך הגנה טוטאלית כלפי מפעיל הטיסה, או המארגן. סבורני, כי על מנת לראות  
15 בנתבעות כמי שזכאית להגנת החוק, עליהן להראות כי מעבר לניסיון לתיקון התקלה וקיום הטיסה  
16 באיחור קטן ככל האפשר, ניסתה למצוא פתרונות חלופיים להטסת הנוסעים במועד, לרבות בניסיון  
17 לשיבוצן בטיסות יוצאות אחרות, או החכרת מטוס והפעלת הטיסה באמצעות הנתבעת".

18  
19 כאמור, החוק קובע, כי הפטור מתקיים, רק כאשר "הטיסה בוטלה בשל נסיבות מיוחדות שלא היו  
20 בשליטתו, וגם אם היה עושה כל אשר ביכולתו — לא היה יכול למנוע את ביטולה בשל אותן נסיבות".

21  
22 אף אני סבור, כי לא ניתן לקבל פרשנות שלפיה, בכל מקרה של תקלה טכנית יתקיים הפטור. אם  
23 תאומץ פרשנות כגון זו – ירוקן החוק מתוכן- פשוטו כמשמעו.

24  
25 הנחת המוצא היא, כי הנתבעת חסרת מניע שטיסותיה תבוטלנה, ככה שתם, בלא סיבה, שהרי יגרם  
26 לה הפסד כיס. תמיד יתרחש הביטול נוכח תקלה טכנית או אחרת.

27  
28 אם בית-המשפט יכיר בתקלה טכנית, שתם, כמתרצת את הפטור, נוסעים רבים, שטיסתם תבוטל,  
29 במקרה השכיח, לא יזכו לפיצוי, ויימצא החוק הצרכני שמטרתו להעניק סעד לכלל הציבור, חסר כל  
30 אכיפה אפקטיבית.

31  
32 בהחלט יש להעניק למילים "נסיבות מיוחדות" פרשנות מצמצמת ביותר, והן מתיישבות עם המילים  
33 "שלא היו בשליטתו". כלומר, רק נסיבות שהן בבחינת "כוח עליון", כגון מזג אוויר פתאומי ובלתי



## בית משפט השלום ברחובות

ת"א 69167-11-16 רגב ואח' נ' אל-על נתיבי אויר לישראל בעמ

תיק חיצוני:

1 צפוי, אסונות טבע כלליים, מלחמות, שביתות רוחביות בלתי צפויות, תקלה מובנית כללית בסוג כזה  
2 של מטוסים וכיו"ב, יצדיקו את הפטור.

3  
4 בית-המשפט חייב להעניק לחוק פרשנות שמעודדת את הנתבעת לשפר ולתקן את דרכיה, למצוא  
5 דרכים שונות להתגבר על תקלות טכניות, להתייעל, תוך צמצום האפשרות לפגיעה בנוסעים, אף  
6 במחיר כלכלי מסוים שירבוץ לפתחה.

7  
8 באופן עקרוני, אין תקלה טכנית שאינה ניתנת לפתרון או למענה סבירים. הכל שאלה של מחיר,  
9 כדאיות כלכלית, תכנון ופריסת מערך טכני שבכוחו להעניק מענה ראוי לתקלות בזמן סביר.

10  
11 מטבע הדברים, הפעלת כלי טיס, כרוכה בבלאי ובתקלות ועל הנתבעת לצפות מצב דברים שכזה,  
12 לאמור להכין חלקי חילוף, להעסיק אנשי מקצוע מתאימים, להעמיד הכן כלי טיס חלופי, לרכוש ציוד  
13 וכיו"ב.

14  
15 לא התרשמתי כי התקלה במקרה שהוצג בפניי, היא כה נדירה וכה מופלאה, עד אשר הנתבעת לא  
16 יכולה הייתה לצפות אותה.

17  
18 גם אם, מדובר בתקלה שהשכיחות שתתרחש היא כדברי עד הנתבעת 3 – 4 פעמים בשנתיים וחצי  
19 שבהן הוא עובד בתפקיד, הרי שמתוך דבריו ניתן ללמוד שמדובר בתקלה צפויה, שאכן התרחשה בעבר,  
20 שאינה נדירה כלל ועיקר והיה על הנתבעת להתכונן לאפשרות שתקרה בשנית.

21  
22 מעבר לכך, עד הנתבעת לא הצטייד במסמכים התומכים בעדותו, לא הציג לבית-המשפט את מהות  
23 התקלה (אף אם מדובר בעניין סודי – ניתן היה לעשות כן לעיני בית-המשפט) לא הציג מסמכים, לא  
24 הציג ראיות בזמן אמת, המלמדות על המאמצים שנעשו לפתרון הבעיה, מהו המערך העומד לתיקון  
25 בעיות כגון אלה, כיצד בסופו של יום נפתרה הבעיה ומה לקחים הופקו לעתיד.

26  
27 **על כן, אני קובע כי התובעים זכאים לפיצוי.**

28  
29 בנסיבות תיק זה, אני דוחה את הטענה, כי מתקיים הסעיף המעניק "פיצויים לדוגמא".

30  
31 לא התרשמתי מרשלנות רבתית של הנתבעת, או זלזול בנוסעים, מהתנערות מוחלטת מחובתה לפי  
32 החוק לדאוג להם, מחזרתיות, או שיש להרתיעה באופן מיוחד וכיו"ב שיקולים.



## בית משפט השלום ברחובות

ת"א 69167-11-16 רגב ואח' נ' אל-על נתיבי אויר לישראל בעמ

תיק חיצוני:

### תוצאה:

אני מקבל את התביעה.

אני פוסק שהנתבעת תשלם לכל אחד מן התובעים 2,050 ₪, כלומר סה"כ 73,800 ₪.

בנוסף, תשלם הנתבעת לכלל התובעים הוצאות משפט ושכר טרחת עו"ד בסך 18,000 ₪.

סה"כ תשלם הנתבעת לתובעים 91,800 ₪.

הסכום הנ"ל ישולם בתוך 30 ימים, שאם לא כן יישא הפרשי ריבית והצמדה כדין.

זכות ערעור לבית-המשפט המחוזי בתוך 45 ימים.

ניתן היום, ב' ניסן תשע"ז, 29 מרץ 2017, בהעדר הצדדים.

מנחם מזרחי, שופט, סגן נשיאה