

בתי המשפט

002232/06 א		בית משפט השלום עכו	
28/10/2007		בפני:	
תאריך:		כב' השופטת פיינסוד-כהן שושנה	

בעניין:

וקס יבגני ת.ז. 307562884
ע"י ב"כ עו"ד עזמי סכסהתובע

- נ ג ד -

איסתא ישראל בע"מ
ע"י ב"כ עו"ד סמוראי רוןהנתבעת**פסק דין**

1. התובע הגיש תביעה לפיצוי בגין הוצאות צער ועוגמת נפש שנגרמו לו לטענתו בנסיעתו לסיור לסנט פטרבורג. לטענת התובע ביום 3.9.03 הזמין אצל הנתבעת כרטיסי טיסה וויזה לנסיעה שהייתה אמורה להיות בין התאריכים 30.9.03 ועד ליום 22.10.03. בעת קבלת כרטיסי הטיסה התובע וסוכנת הנסיעות מטעם הנתבעת גילו כי הויזה הונפקה רק עד ליום 17.10.03. קרי, הויזה אשר הונפקה לו הייתה בתוקף רק עד חמשה ימים לפני מועד חזרתו המיועד ארצה.
2. התובע טוען, וסוכנת הנסיעות מטעם הנתבעת אף העידה כך כי נאמר לו כי לא צפויה להיות כל בעיה להאריך את הויזה בסנט פטרבורג. בחקירתה הנגדית העידה:
- "ראינו ביחד עם הלקוח, לא הסתרתי ממנו שהויזה עד ה- 17. הוא שאל מה אפשר לעשות. אני חייגתי לשטיח המעופף, הבחורה ענתה והלקוח היה לידי ושמע את השיחה. אני עוד לא סגרתי את הטלפון אמרתי לו באון ליין עם הסוכנת שמתעסקת בוויזות שיש לו אפשרות להאריך את הויזה בכל מקום. אני מוסרת לו את זה וסוגרת את הטלפון." (פרוטוקול עמ' 11 שורות 17-20)
- כמו כן העידה –
- "...רוסיה זו לא מדינה רגילה וב- 17 שנה זה מקרה יחיד ואחרון שבן אדם לא הצליח להאריך ויזה במיוחד כאשר הלקוח אמר שהוא פנה למשרדים שכן מתעסקים עם הארכות ויזה. קיימים משרדים כאלה וזו עובדה. מה הסיבה שדווקא לו לא האריכו ויזה. זה מה שניסיתי להבין מההורים ולא קיבלתי תשובה. דבר נוסף, נכון שמדובר במדינה לא פשוטה כי כל יום הם משנים חוקים מבלי ליידע את אף אחד ובמיוחד לקוחות. אני לא שיקרתי, אני מילאתי טופס ביחד איתנו לגבי מועדי הויזה שאנו מבקשים." (פרוטוקול עמ' 11 שורות 7-13).
- מעדותה של הסוכנת ניתן ללמוד כי על סמך ידיעותיה אכן לא הייתה צריכה להיות בעיה להאריך את הויזה בסנט פטרבורג והיא אמרה זאת לתובע. אולם, לא הוסיפה ואמרה לתובע את אשר מצאה לנכון לומר בעדותה, שמדובר במדינה בה הכל יכול להשתנות. לפיכך הנני מוצאת לנכון לקבוע כי לא נמסר לתובע כל המידע אשר היה ברשות הנתבעת באשר לסיכוי והסיכון אשר הוא נוטל על עצמו כאשר הוא נוסע עם ויזה אשר תוקפה קצר ממשך נסיעתו המתוכננת. אולם, לא ניתן להתעלם מכך כי גם התובע בחר ליטול על עצמו סיכון שתקופת נסיעתו תקוצר.
3. התובע העיד באשר לנסיונות שנעשו על ידו להאריך את הויזה וכשלונם. עדותו זו לא נסתרה. "אני כמה פעמים הגעתי ללשכה שמנפיקה ויזות לאזרחים, הגעתי ללשכה שלוש פעמים. הרבה

שיחות התקשרתי לארץ ולהורים שלי שהיו מודאגים מהמצב שלי, דרכם יצאתי קשר עם החברה. התקשרתי לשדה התעופה, נסעתי לשדה התעופה ניסית לדבר עם הקונסול. התקשרתי לשגרירות ישראל ברוסיה ואמרו לי שאין אפשרות.” (פרוטוקול עמ' 6 שורות 9-5)

4. משלא הוארכה הויזה נדרש התובע להקדים את טיסתו ארצה, על מנת לשוב ארצה בטרם יפקע תוקפה. באשר לנסיונות להשיג כרטיס טיסה מוקדם יותר העידו התובע ואביו. מעדותו של התובע ניתן ללמוד כי נדרש לנסוע לשדה התעופה הממוקם בקצה השני של העיר הגדולה וכל נסיעה אשר כזו גולה ממנו שעות רבות, על חשבון ימי הטיול אשר נותרו לו. הסוכנת העידה על שיחות טלפון רבות שהיו לה עם הורי התובע בהם ניסתה למצוא פיתרון ואכן קיבלה אישור לכרטיס טיסה, בתוספת תשלום של 100 דולר בלבד ליום 15.10.03. על פי עדותה יכל התובע להגיע ביום הטיסה החדש המיועד לשדה התעופה ולקבל את כרטיסו. לדבריה מידע זה נמסר להוריו. התובע העיד כי אכן הגיע לשדה התעופה אולם הסוכנת של אל על הכחישה קיומו של סיכום כזה, הוא חזר התקשר להוריו אשר התקשרו לנתבעת ולמחרת נדרש שוב לנסוע לשדה התעופה, ושם שוב קיבל תשובה שלילית. התובע העיד כי נאמר לו שללא תשלום יוכל לטוס רק דרך מוסקווה והוא לא רצה לעשות כן. בתשובה לשאלה מדוע בחר לבטל את כרטיס הטיסה ולא להשתמש באופציה המסורה לו על ידי הנתבעת, השיב כי כבר היה מוכרח לצאת מרוסיה.
5. אודה כי לא הבנתי לחלוטין את כל המסכת עליה העיד התובע באשר להחלפת כרטיס הטיסה ואי מימוש האופציה אשר נמסרה לו על ידי הנתבעת. אולם, ברי לי כי התקשורת בין הנתבעת לתובע התנהלה בדרך לא תקינה או שניתן לכנותה "טלפון שבור", לא התנהלו שיחות ישירות בין התובע לנתבעת. אביו של התובע הסביר זאת במחיר הגבוה של שיחה מסנט פטרבורג לישראל, כאשר על מנת להשיג את הסוכנת אצל הנתבעת יש לחכות כ- 20 דקות על הקו. הסוכנת הסבירה מדוע לא דיברה ישירות עם התובע בכך כי אין לה אפשרות לבצע שיחות בין לאומיות. יתרה מכך, הבינותי מעדות האב ומעדות הסוכנת כי התקשורת ביניהם הייתה באוירה מאוד לא נעימה ויש להם טענות הדדיות לעניין זה.
6. הנני מוצאת את הנתבעת כאחראית לפחות באופן חלקי לקשר הקלוקל עם התובע, שכן לא התקבל כל הסבר כיצד תוכל לפתור בעיות ממין זה ללא יכולת ליצור קשר טלפוני לחו"ל. יתכן והנתבעת פטרה את סוגיית חזרתו של התובע ארצה, אולם, המידע המדויק על כך, והיכולת לקבל הסבר מדויק לא ניתנו לתובע עצמו.
7. לאור האמור לעיל הנני מוצאת את הנתבעת אחראית לפחות את התובע בגין נזקיו. נזקיו של התובע אינם ניתנים לחיזוב אריטמטי, מה עוד התובע לא שמר קבלות בגין הוצאותיו, אך ברי הוא כי אלו היו קיימות.
8. לאחר ששקלתי את כל טענות הצדדים הנני פוסקת כי הנתבעת תשלם לתובע פיצוי בסך של 5,000 ₪ וכן הוצאות משפט בסך של 400 ₪ וכן הוצאות שכ"ט עו"ד בסך 1,000 ₪ בתוספת מע"מ.

ניתן היום ט"ז בחשוון, תשס"ח (28 באוקטובר 2007) בהעדר המזכירות תמציא העתק פסק הדין לב"כ הצדדים.

שושנה פיינסוד-כהן, שופטת

114 סימה כהן 002232/06