

בתי המשפט

תק 002631/04		בית משפט לתביעות קטנות ת"א	
תק 002632/04			
תק 002633/04			
15/08/2004	תאריך:	כב' השופטת מיכל ברק-נבו	בפני:

002631/04 התובעים בתק	1. יצחק ואורה שקד	בעניין:
002632/04 התובע בתק	2. אפרים פלג	
002633/04 התובע בתק	3. יחיאל טריף	

נ ג ד

אופיר טורס בע"מ

הנתבעת

פסק דין**פתח דבר:**

בפני שלוש תביעותיהם של ארבעה תובעים אשר יצאו יחדיו, עם קבוצה נוספת של אנשים, לטיול שארגנה הנתבעת, אופיר טורס בע"מ, לאוקראינה, בלרוס ורוסיה, בתאריכים 9 עד 24 ביולי 2003 (14 לילות, 15 ימים). הדיון בשלוש התביעות אוחד למען הנוחות, שכן מדובר באותו טיול ובאותה מערכת עובדתית. אף שחלק קטן מראשי הנוק הנתבעים שונה בין אלה לאלה, הרי שבסופו של דבר הסכומים הנתבעים זהים כמעט לחלוטין (הבדל של כ- 100 ₪ בין התובעים בתיק 2631/04 לתובעים בשני התיקים האחרים), ולכן אתייחס לכל התביעות כמקשה אחת של טענות. התובעים אורה ויצחק שקד שילמו 19,058 ₪ עבור הטיול, התובע אפרים פלג שילם 9585 ₪ וכך גם התובע יחיאל טריף.

לטענתם של התובעים, מספר מרכיבים בחבילה שסופקה להם על ידי הנתבעת היו לקויים בצורה קיצונית, מרכיבים אחרים היו חסרים, מרכיבים מסויימים היו שונים בצורה מהותית ממה שהוסבר להם, ההסברים שקיבלו מראש על הטיול ותנאיו היו חסרים ובחלקם לא נכונים, רשימת בתי המלון לא נמסרה מראש ואף כאשר נמסרה ביום הטיול, לא היתה מלאה, ארגון הטיול היה לקוי ולטענתם - נפגמה לחלוטין הנאתם מהטיול אליו יצאו. הם מייחסים לנתבעת תרמית של ממש ("מעשה הונאה הגובל בפשע תוך סיכון אנשים למען בצע כסף בכוונה תחילה" - מתוך אחד ממכתביו הרבים של התובע יצחק שקד לבית המשפט בענין תיקים אלה) ואף נתבקשתי על

ידי מר שקד לגזור על נציגי הנתבעת עונשי מאסר.

הנתבעת טוענת, כי אמנם חלק מהתנאים בהם שהו התובעים וחלק מהשירותים שקיבלו התובעים לא היו מהמשופרים, אלא שדבר זה נובע מהאיזור אליו נסעו, איזור שבחלקו אינו מאפשר קבלת שירותים ברמה גבוהה יותר, חלק מהמקומות בטיול נבחרו בשל דרישה מפורשת של משתתפי הטיול, אשר ביקשו לצאת ל"טיול שורשים" וביקשו לכלול בו מקומות ספציפיים. לטענת הנתבעת, הכל הוסבר לתובעים מראש וטענותיהם ברובן טענות מוגזמות או טענות סרק.

אציין כבר עתה, שלא איפשרתי לתובעים להביא לי "תקדימים" (בין בפסקי דין ובין בכתבות) לגבי מקרים נוספים הקיימים, לטענתם, בהם נהגה הנתבעת בצורה דומה. לא התייחסתי לדוגמאות הנוספות שניסו התובעים להציג, שכן לטעמי, כל אלה אינן רלוונטיות. ההחלטה כאן תגזר אך ורק על סמך הראיות שהובאו לענין הספציפי של התובעים. אילו רצו התובעים להביא עדויות נוספות לענין טיול זה, מפיהם של אחרים שהשתתפו בטיול זה, היה עליהם להביאם כעדים למשפט.

באותה מידה אינני מתייחסת למכתב שהציגה לי הנתבעת בדיון (נ/1), אשר לדבריה נכתב על ידי משתתפת אחרת בטיול זה, שהיתה שבעת רצון ממנו. כותבת המכתב לא הגיעה להעיד ולכן, אף אם עדותה היתה עשויה להיות רלוונטית לענין, הרי שהיה על הנתבעת להביאה כעדה ומשלא עשתה כן, לא אזקק לאותו מכתב.

טענות התובעים:

מעבר לטענות הכלליות שפורטו בפתיח, טענות התובעים מתייחסות לרכיבים הספציפיים הבאים:

1. המלון בעיר סרנה היה מזוהם, לא היו בו שירותים צמודים כפי שהובטח (אלא שירותים משותפים לכל הקומה), החדרים היו מלוכלכים, לא היו מגבות רחצה (אלא מגבות מטבח), לא היו מים חמים, הברזים היו חלודים והיה סרוחן בכל הבנין. לתמיכה בטענות אלה צירפו התובעים קלטת וידאו, בה צפה בית המשפט, בה נראים התנאים המתוארים בכתב התביעה, וכן תמונות.
2. לא היו שירותי סבלות והנוסעים נאלצו לסחוב מזוודותיהם לחדרים בעצמם.
3. בעיר פינסק האוטובוס חנה במרחק גדול מהמלון (רואים בקלטת המוזכרת) ושוב נאלצו הנוסעים לסחוב מזוודותיהם בעצמם, מאחר שלא היו שירותי סבלות במקום (אף לא בתשלום נוסף).
4. השירותים במלון זה היו אמנם צמודים לחדרים, אך מלוכלכים ולא מטופלים. גם כאן היו התנאים במלון גרועים ונחותים (גם לענין זה צורפו תמונות לכתבי התביעה).
5. גם במלון בסט פטרסבורג לא ניתנו שירותי סבלות. החדרים לא היו ממוזגים, אך גם לא ניתן היה לפתוח חלונות בשל בעיית יתושים, ובשל כך לא ניתן היה לישון.
6. האוטובוס שליווה את הטיול לא היה נוח ולא היה ממוזג, בניגוד להבטחות.
7. קרון השינה ברכבת למוסקבה לא היה "מחלקה ראשונה" אלא קרון רגיל, שעל מושביו הונחו סדינים, ולא היו בו שירותים צמודים. גם ענין זה תועד בתמונה ובקלטת הוידאו.
8. הנוסעים חוייבו בתשלום עבור ויזות אישיות לטיול, אך לאוקראינה נרכשו ויזות קבוצתיות שהן זולות יותר. ענין הויזות האישיות היה חשוב לתובעים, שכן כאשר ביקשו, לטענתם, לקצר את טיולם לאחר הביקור בסרנה ולאור התנאים בהם נתקלו, הובהר להם שמאחר ויש להם ויזה קבוצתית, הם אינם יכולים לשוב בגפם לישראל.
9. שניים מהתובעים (פלג וטריף) תובעים גם פיצוי בשל כך שלכתחילה, נאמר להם - בתשובה לשאלה מפורשת ששאלו בנושא זה - כי ביטוחי הבריאות שנרכשו עבורם כוללים הרחבה למחלות קיימות שכל אחד מהם לקה בה (האחד - מחלת לב והשני - יתר לחץ דם). סמוך לפני מועד הטיול, כאשר ביקשו לברר

שאלה זו בשנית, התברר שלא כך והם נאלצו להוסיף 414 ₪ לכיסוי ביטוחי למחלות קיימות.
 10. שניים מהתובעים (אורה ויצחק שקד) תובעים בגין סכום שנגבה מהם ביתר, לטענתם, בשל טעות ושרק חלקו הוחזר להם (הסכום הנתבע הינו §19).

בנוסף, התובעים שקד הלינו גם על כך שבחלק מהימים, כאשר ארוחת הערב היתה על חשבון הנתבעת וכלולה במחיר הטיול, המדריך פעל כך שהם אכלו ארוחת צהריים רק בשעה מאוחרת ובאופן זה, בשעה שנועדה לארוחת הערב, לא היו רעבים. התובעים שקד קבלו גם על כך שבסט פטרסבורג נאלצו לעמוד בתור מעל חצי שעה בהמתנה לארוחת הבוקר, פריטים מסוימים שהיו אמורים להיות חלק מהטיול לא יצאו אל הפועל (קונצרט ווקאלי, בית קפה שהיה סגור בשל שיפוצים) ועוד כהנה וכהנה טענות, שאין צורך להכנס לכולן ודי אם אציין שמצאו פגם במרבית מרכיבי הטיול.

טענות הנתבעת:

הנתבעת מצידה התנערה כמעט מכל טענות התובעים, וגם כאשר הודתה בעובדות מסוימות, טענה שהן נגרמו בשל תנאי המקום או בשל דרישה מפורשת מצד התובעים. מדובר בטיול שהורכב בעצם משני חלקים: החלק הראשון היה "טיול שורשים", שאיננו טיול רגיל של החברה הנתבעת ואינו מצוי ב"רפרטואר" הקבוע של החברה, אלא נתפר לפי מידותיה של קבוצת האנשים, עליה נמנו גם התובעים דנן, שאורגנה על ידי אשה בשם יהודית קורן, ועל פי דרישותיה. החלק השני היה למוסקבה וסט פטרסבורג, שהוא טיול רגיל של הנתבעת. לטענת הנתבעת, לכל הנוסעים בקבוצה הובהר מראש שהאיזורים אליהם הם נוסעים, הם כאלה שרמת בתי המלון בהם נמוכה מזו המקובלת במערב. בדף תכנית הטיול שנמסר לתובעים, אשר צורף כנספח לכתבי התביעה, נכתב שהשהייה תהיה בבתי מלון מדרגה ראשונה (מקביל לארבעה כוכבים) או מדרגת תיירות (מתחת לשלושה כוכבים).

באשר לטענות הספציפיות, טענה הנתבעת כך:

1. המלון בסרנה אמנם היה "מתחת לכל בקורת", אך זהו המלון היחיד בסרנה והביקור בסרנה היה דרישה מפורשת של התובעים (או של מי שארגן את הקבוצה עליה נמנו).
2. בחלק מבתי המלון לא היו שירותי סבלות שכן בבתי המלון הקטנים לא ניתנים שירותים כאלה ובמקומות אלה, מדריך הטיול, שאף העיד בדיון, סייע בעצמו לנוסעים בקבוצה לסחוב את מזוודותיהם. יצוין, כי טענה זו עלתה בדיון, לאחר שכתב הגנתה טענה הנתבעת "בכל מקום בעולם, אפילו הנידח ביותר, ניתן להעזר בשירותי סבלים בתמורה לשקלים בודדים".
3. המלון בפינסק גם הוא מלון ששהו בו בשל התעקשות התובעים לשהות בעיר זו.
4. המלון בסט פטרסבורג הוחלף, לאחר שהמלון הראשון בו התכוונו לשהות לא התאים. אמנם לא היה בו מיזוג, אך הוא מלון במרכז העיר, בדרגת תיירות טובה. לא הובטח בשום שלב שיהיה מיזוג בבתי המלון. בכתב ההגנה נאמר לענין זה (סעיף 5.5):

"אין לתובע להלין, אלא על עצמו, אם בחר יעד מבלי לבדוק את תנאי האקלים. כידוע לכל, העיר סט פטרסבורג נבנתה זמן רב לפני תחילת פעילותה של הנתבעת אשר לא בחרה באתר בנייתה, אשר הינו על גדות נהר, ולא מן הנמנע בנסיבות אלה, כי בקיץ מתרבים שם יתושים, כפי שמתרבים אצלנו על שפת הכנרת. אין לתובע להלין אלא על עצמו, אם לא מצא לנכון לרכוש מוצרים דוחי יתושים ו/או להשתמש בהם".

5. האוטובוס היה ממוזג ונוח, בהתאם לרמה באיזור זה של העולם, כפי שהובטח.
6. קרון השינה ברכבת היה בהתאם למה שהובטח ("תאי שינה זוגיים, מחלקה ראשונה"). התא בו שהו התובעים הוא הטוב ביותר שקיים ברוסיה, זהו קרון בדרגת "פירסט קלאס" ולא קיים ברוסיה דבר אחר.
7. חלק מהויזות היו קבוצתיות (לאוקראינה ובלרוס), אך המחיר שנגבה בשלן היה בהתאם. בשום מקום לא נאמר איזה סוג ויזות מוציאים לנוסעים.

8. לא נאמר לתובעים שהביטוח כולל כיסוי למחלות קיימות ואם הם רצו ביטוח מיוחד, הם היו צריכים לבקש. בכתב ההגנה נכתב "אין לתובע להלין על הנתבעת אם נזקק לביטוח רפואי משלים בגין מצבו הבריאותי ו/או אם בחר לשלם את הסכום הנטען, דבר המוכחש כשלעצמו".

בנוסף, כאמור, טענה הנתבעת כי כל טענות התובעים מוכחשות והתביעה היא קנטרנית וטורדנית.

דיון והכרעה:

לב ליבה של התביעה הוא הפרה נטענת של חובות הנתבעת לפי **תקנות שירותי תיירות (חובת גילוי נאות)**, **התשס"ג-2003** (להלן - התקנות). לפי תקנות אלה, המוצר שנמכר לתובעים הינו "חבילת תיור" כהגדרתה **בתקנה 1 לתקנות**, אשר איננו נכנס בגדר החרג שבסייפא:

" **חבילת תיור** - צירוף של שניים או יותר משירותי סוכנות נסיעות, ולרבות שירותי מורה דרך, הנמכר או מוצע למכירה במחיר כולל, והוא לתקופה של יותר מעשרים וארבע שעות או שנכללה בו לינת לילה, למעט שירות שלקוח נקב לגביו את נותן השירות במפורש ושהוזמן ביזמתו לפי תכנית או פרטים שהוא הכין וביקש".

תקנה 2 קובעת:

(א) סוכנות נסיעות תיתן למי שרוכש חבילת תיור שהיא מוכרת (להלן - לקוח) או למבקש לרכוש חבילת תיור כאמור, **מידע בכתב** בכל הנוגע לשירותים הניתנים במסגרת חבילת התיור.
(ב) מידע כאמור בתקנת משנה (א), **יימסר באופן שייאפשר הזדמנות סבירה לעיין בו לפני רכישת חבילת התיור**, ככל שניתן בנסיבות הענין."

תקנה 3 לתקנות קובעת:

"פרטי המידע שחובה על סוכנות נסיעות לגלותם לפי תקנה 2 הם כמפורט להלן:

(1) כל אחד משירותי סוכנות הנסיעות המרכיבים את חבילת התיור:
(א) מקומות הלינה, שמותיהם, וכן דירוגם או רמתם, מעניהם וכן מספרי הטלפון שלהם;

....
(ג) אמצעי תחבורה בישראל ובחוץ לארץ...

.... (2)

(3) מידע כללי:

....

(ג) מידע שבידי סוכנות נסיעות שקרוב לוודאי להניח שלו ידע אותו הלקוח היה נמנע מרכישת חבילת התיור"

לטענת התובעים, לא נמסרו להם הפרטים הנכונים לגבי חלק מהרכיבים הנ"ל ולגבי חלק, כלל לא נמסרו הפרטים מראש כנדרש, ואילו ידעו את הפרטים לאשורם - לא היו נרשמים לטיול.

התובעים לא הביאו נוסעים אחרים מהקבוצה, שאינם תובעים כאן, כדי לתמוך בטענותיהם. שמעתי את דברי התובעים כולם, וכל אחד מהם תומך בעדותו בתביעות שהגישו חבריו, אך מובן שיש לקחת בחשבון את העובדה, שכולם עדים בעלי "נגיעה אישית", כמשמעות ביטוי זה בדין, והתייחסתי לעדויותיהם בהתאם. עם זאת, די בטענותיהם, **בצירוף התמונות וקלטת הוידאו**, כדי להמחיש חלק מהטענות בענין התנאים.

ענין עיקרי בתביעה הינו הפער בין מה שהובטח לבין מה שקויים. הרי אין ספק, שאם הובהר לנוסע מראש, כי הוא עומד לצאת לטיול שהתנאים הפיזיים בו יהיו גרועים או קשים, הנוסע מודע לכך ובכל זאת בוחר לצאת לאותו טיול, אל לו להלין על כך בדיעבד. מכאן, שהשאלה מה הובטח ומה נאמר לתובעים מראש היא שאלה קריטית. לאור דרישת תקנה 2 לתקנות, שהמידע ימסר **בכתב ולפני רכישת חבילת התיור**, חלק מהטענות לגבי הפער בין המובטח למצוי, מוצאות תמיכתן במסמכים שהוגשו על ידי התובעים (או בהעדרם).

עד מפתח בענין השאלה מה נאמר לתובעים הינו מר פנחס אריאלי, מנהל המכירות של הנתבעת, אשר לטענת התובעים היה איש הקשר שלהם עם הנתבעת לפני הטיול, נפגש עימם טרם הטיול ולא נתן להם פרטים נכונים ומספיקים.

אמנם, נטל השכנוע וחובת הראיה מוטלת על התובעים. עם זאת, כאשר מדובר בעד שהוא עובד של הנתבעת, וכאשר כל טענות התובעים בענין זה פורטו מראש, בכתב התביעה, ראוי היה שהנתבעת תביאו לעדות בבית המשפט. תחת זאת, ביקרה הנתבעת להביא שני עובדים אחרים, שאיש מביניהם לא היה בקשר ישיר עם התובעים לפני הטיול בנושאים הרלוונטיים לתביעה ולפיכך לא יכלו ליתן עדות ישירה בענין זה.

הכלל בענין זה ידוע, כאמור בע"א 2275/90 לימה חברה ישראלית לתעשיות כימיות בע"מ באמצעות בנין דור

בע"מ נ' פרץ רוזנברג ואח', פ"ד מז (2) 614,605 ובע"א 548/78 שרון ואח' נ' לוי, פ"ד לה(1) 736 המצוטט בו:

"כלל נקוט בידי בתי המשפט מימים ימימה, שמעמידים בעל-דין בחזקתו, שלא ימנע מבית המשפט ראייה, שהיא לטובתו, ואם נמנע מהבאת ראיה רלבנטית שהיא בהישג ידו, ואין לכך הסבר סביר, ניתן להסיק, שאילו הובאה הראיה, הייתה פועלת נגדו. כלל זה מקובל ומושרש הן במשפטים אזרחיים והן במשפטים פליליים, וככל שהראיה יותר משמעותית, כן רשאי בית המשפט להסיק מאי-הצגתה מסקנות מכריעות יותר וקיצוניות יותר נגד מי שנמנע מהצגתה". (ההדגשה הוספה).

לאחר שעיינתי בכל החומר (הרב) שבתיק ושמעתי את הצדדים, אני מגיעה למסקנות הבאות:

1. הטענות בקשר למלון בסרנה, בו שהו התובעים 2 לילות, דינן להתקבל. הן מהתמונות, הן מקלטת הוידאו והן מהודאתה המפורשת של הנתבעת, עולה כי אכן התנאים במלון זה היו מתחת לכל בקורת. לא רק שהשירותים במלון זה לא היו צמודים לחדרים, כמובטח, היא אלה שירותים מלוכלכים, שבורים, מוזנחים ומגעילים לפי כל קנה מידה. כך גם המקלחות ואף החדרים עצמם. אינני מקבלת את טענת הנתבעת, כי השהות במלון היתה מחויבת המציאות לאור דרישה מפורשת של התובעים (או מארגני הקבוצה) לבקר בסרנה, מאחר שהיה זה המלון היחיד בסרנה. ניתן היה לבקר בסרנה מבלי ללון דווקא שם. בימים בהם לנו בסרנה ביקרו גם בדוברוביצה. יתכן ששם ניתן היה למצוא מלון סביר. מכל מקום, אף אם לא היתה כל ברירה, תנאים כאלה מחוייבים היו בגילוי מפורש ומוקדם לתובעים, דבר שלא נעשה (ולו מן הטעם, שכהודאתה של הנתבעת - היא לא ראתה קודם את המלון בסרנה וגם היא היתה מופתעת מתנאיו).
2. הטענות בקשר להעדר שירותי סבלות דינן להתקבל אף הן. הסתבר בדיון שלא ניתן היה לקבל שירותי סבלות בחלק מהמקומות בהם ביקרו, שכן באותם בתי מלון קטנים ונידחים, כל צוות הקבלה כלל פקיד בודד אחד או שניים ואין סבלים. כאשר מדובר ב"טיול שורשים", אשר המשתתפים בו (מטבע הדברים) אינם בני 18 ואף לא בני 40, העובדה שעל הנוסעים יהיה לסחוב מזוודות (שכללו ציוד לשבועיים), לעיתים לגובה שלוש קומות, כאשר חלק מהנוסעים הם חולי לב או בעלי יתר לחץ דם, היא עובדה שחייבת בגילוי מראש. מטענת ההגנה של הנתבעת בענין זה, לפיה "בכל מקום בעולם, אפילו הנידח ביותר, ניתן להעזר בשירותי סבלים בתמורה לשקלים בודדים", ניתן ללמוד שלא רק שעובדה זו לא נאמרה לתובעים, אלא שנעשה מצג הפוך, כעולה גם מהאמור בתכנית הטיול המאזכרת "תשר לנותני שירותים בחו"ל" ככלול במחיר הטיול. האמנתי למדריך הטיול, שבמטרה להתגבר על ענין זה הוא עצמו עזר לחלק מהנוסעים לסחוב את מזוודותיהם, אך כנראה שלא לתובעים, ומכל מקום - היה מקום להזהיר את התובעים מראש בענין זה. עם זאת אציין, שענין זה אינו מרכזי או חמור בעיני.
3. הטענות לענין המלון בפניסק, בו לנו התובעים לילה אחד, דינן להתקבל, אף הן. התמונה שצורפה לכתב התביעה תמכה בטענות התובעים ובוידאו ניתן לראות את המרחק בין מקום חנייתו של האוטובוס למלון (שאגב - מבחוץ נראה דווקא מבטיח), לענין סחיבת המזוודות.
4. הטענות בענין המלון בסט פטרסבורג, בו שהו התובעים 2 לילות, דינן להתקבל בחלקן. אמנם, לא הובטח

בשום מקום שבתי המלון יהיו ממוזגים, אך כאשר מדובר על בית מלון בדרגת "תיירות טובה" (ארבעה כוכבים), כפי שנאמר על ידי נציג הנתבעת בדיון, ראוי לציין במפורש שאין בו מיזוג, בעיקר באזני ישראלים המורגלים במיזוג אויר בכל בית מלון ברמה כזו. עלי לציין, שלגבי מלון זה, יתכן שהייתי נוטה פחות לשעות לטענות התובעים, אלמלא תשובתה של הנתבעת, אותה אצטט בשנית, שכן לטעמי היא צינית במיוחד ("אין לתובע להלין, אלא על עצמו, אם בחר יעד מבלי לבדוק את תנאי האקלים. כידוע לכל, העיר סט פטרסבורג נבנתה זמן רב לפני תחילת פעילותה של הנתבעת אשר לא בחרה באתר בנייתה, אשר הינו על גדות נהר, ולא מן הנמנע בנסיבות אלה, כי בקיץ מתרבים שם יתושים, כפי שמתרבים אצלנו על שפת הכנרת. אין לתובע להלין אלא על עצמו, אם לא מצא לנכון לרכוש מוצרים דוחי יתושים ו/או להשתמש בהם"). אם ידעה הנתבעת, שמארגנת טיולים ליעד הזה דרך קבע (חלק זה של הטיול מהווה, כזכור, חלק מה"פרטואר" הרגיל של הנתבעת), שתתכן באותו מקום בעיה של יתושים, היה עליה להזהיר את התובעים על כך מראש, ולהמליץ להם להצטייד בחומר דוחה יתושים.

5. הטענות בענין נוחות האוטובוס ומידת היותו ממוזג לא הוכחו. האוטובוס נראה בקלטת הוידאו ומבחוץ הוא נראה ברמה טובה. בענין זה יש לי את מילתם של התובעים, שכאמור הינם בגד "צד מעונין", מול מילתה של הנתבעת, ואינני יכולה להכריע ביניהן, בהעדר עדות אובייקטיבית כלשהיא.

6. הטענות בענין קרון השינה נתמכות בתמונות התובעים ובידאו. האמנתי למדריך הקבוצה, שהעיד בפני ועשה עלי רושם אמין, שרכבת זו היא הטובה ביותר שיש ברוסיה. עם זאת, כאשר בתכנית הטיול שני לילות, אותם עושים הנוסעים ברכבת שהם אמורים לישון בה, ובתכנית נרשם שמדובר ברכבת עם "תאי שינה זוגיים, מחלקה ראשונה", היה מקום להבהיר במפורש, בכתב (בהתאם לתקנות, כאמור לעיל) כי "מחלקה ראשונה" ברוסיה אינה מה שמוכר לתייר הישראלי כמחלקה ראשונה. אכן, על פי התמונות, מדובר בקרונות צפופים וספרטניים משהו.

7. בענין הויזות, לא הוכיחו התובעים כי המחיר שנגבה מהם בקטע הטיול של אוקראינה ובלרוס, בו היתה הויזה קבוצתית, היה מחיר של ויזה ליחיד. ההיפך הוא הנכון. מדף התחשיב שהגישו כנספח לכתב תביעתם עולה ההיפך - בקטע של אוקראינה ובלרוס נגבו מהם רק \$65 בגין הויזות ואילו בקטע של רוסיה, שם היתה להם ויזה ליחיד, היה המחיר \$95. בענין זה גם מקובלים עלי דברי מדריך הטיול בדיון, שהעיד כך, אף הוא.

8. בענין הביטוחים: גם כאן, אין לי אלא את גרסתם של התובעים, שטוענים ששאלו את פנחס אריאלי במפורש אם הביטוח חל על מחלותיהם הקיימות ונענו בחיוב, אל מול הכחשתה של הנתבעת. בענין זה, אני מחילה את הכלל שהזכרתי לעיל, בדבר המנעותה של הנתבעת להביא עדות רלוונטית של עד, שהוא בחזקתה, ומניחה שעדותו של מר אריאלי היתה פועלת נגד הנתבעת. עדויותיהם של מר פלג ומר טריף, שעשו עלי רושם אמין שניהם, מחזקות בנקודה זו כל אחת את תביעתו של השני. לפיכך אני מקבלת את טענתם בנושא זה, המסתכם ב-414 ש, שנאלצו לשלם עבור הוספת כיסוי ביטוחי, בניגוד למה שנאמר להם.

9. באשר לגביה ביתר מהזוג שקד - הדברים עולים מנספח שצירפו תובעים אלה לכתב תביעתם (Personal Card Statement of Account) ולא ניתן לכך כל הסבר מצד הנתבעת, ולפיכך אני מקבלת את טענתם בענין אותם \$19.06.

לאור כל האמור, אני מגיעה לכלל מסקנה שחלק מטענותיהם של התובעים נכונות והוכחו כדבעי. מדובר בטענות הנוגעות לביטוח עבור פלג וטריף, לגביה ביתר לגבי הזוג שקד, ל-3 לילות בסרנה ובפינסק, באופן חלקי ל-2 לילות בסט פטרסבורג ול-2 לילות ברכבות. מקובלת עלי טענת התובעים, כי כאשר תנאי המגורים והשינה בטיול גרועים במידה שלא ניתן לישון ולהתרחץ כראוי, דבר זה מעיב על ההנאה מהטיול ביום שאחרי כל לילה כזה. עם זאת, נראה לי שחלק מהטענות הנוספות, שהועלו בעיקר על ידי הזוג שקד בכתב תביעתם, מוגזמות וקטנוניות ואף לא הוכחו. אין לך טיול שאין בו תקלות. דבר זה צפוי וסביר, ואין מקום להכיר בחובה של מארגן הטיול לפצות בשל כל

סטיה, ולו קטנה, מהתכנית, ובשל כל ארוע החורג מהתכנון.

אינני מקבלת את הטענה, שלאור הפגמים בהם הכרתי, נפגמה הנאתם של התובעים מכל הטיול כולו. יתר על כן - לאחר היום השביעי, בסיום החלק של הטיול שהיה טיול השורשים לאוקראינה ובלרוס, כאשר עברה הקבוצה לרוסיה, חלק מהקבוצה חזרה לישראל (על פי האמור בתכנית הטיול). בנקודה זו גם נכנסו לתוקף הויזות ליחידים, כך שגם פג הטעם שבגללו לא יכלו התובעים (לטענתם) לשוב לישראל קודם לכן. ובכל זאת, בחרו התובעים להמשיך בטיול, על אף שחלק מהתלואות עליהן התלוננו היו כבר מאחוריהם. מכאן שגם הם ראו טעם בהמשך הטיול.

הנזק והפיצוי:

התובעים ציינו, כי את נזקיהם שמו על פי הערכות שעשו. למעשה, הנזקים לא ניתנים לכימות אריתמטי ויש מקום לפסוק, לאור המסקנות, פיצוי גלובלי בגין מה שמצאתי כפגימה בהנאה מהטיול, בשיעור שבו השתכנעתי שאכן נפגמה ההנאה. לכך יש להוסיף את 414 השקלים הנוגעים לביטוחים של מר פלג ומר טריף, ואת 19 הדולרים שנגבו מהזוג שקד ביתר.

לאור האמור, נראה לי שפיצוי סביר בנסיבות הענין וכפונקציה ממחיר החבילה, הינו פיצוי בסך של 4,257 ₪ (שהם 40% מהמחיר ששילמו בגין הטיול ו-414 ₪ ששילמו בנוסף, בשל ביטוח שנאמר להם שהוא כלול) לכל אחד משני התובעים פלג וטריף, וסך של 3,854 ₪ לכל אחד משני בני הזוג שקד (שהם 40% מהמחיר ששילמו בגין הטיול בתוספת מחצית מ-19\$ (שהם 85.5 ₪) שנגבו מכל אחד ביתר).

הוצאות המשפט:

שלא כבדרך כלל, אני מוצאת מקום לייחד ראש פרק מיוחד לענין זה, וזאת בשל האופן שבו התנהלה הנתבעת בתיק זה. חלק מההתנהלות מצאה ביטוי בהחלטה שנתתי ביום 19.7.04, בבקשה (רביעית במספר) של התובעים ליתן להם פס"ד בהעדר הגנה.

התביעות דן הוגשו ביום 2.2.04 ולדברי התובעים, כתב התביעה הומצא לנתבעים ביום 10.2.04. בימים 9.3.04 (לתובעים בתיק 2631/04) ו-10.3.04 (לתובעים בשני התיקים האחרים) הוגשו בקשות לבית המשפט ליתן פסקי דין בהעדר הגנה. כבוד השופט הראל נתן החלטה בבקשות, לפיה הבקשה תידון במועד הדיון שנקבע בתיקים.

ביום 18.3.04 הגישה הנתבעת בקשה לאחד את הדיון בשלושת התיקים ולהעביר את הדיון בהם לבית משפט השלום. ביום 21.3.04 נתן כבוד השופט הראל החלטה לפיה הדיון בשלושת התיקים מאוחד, על הנתבעת להגיש כתב הגנה עד ולא יאוחר מיום 18.4.04 ולאחר הגשת כתב הגנה - תידון הבקשה להעברת הדיון.

ביום 23 במאי 2004 פנתה הנתבעת ובקשה דחיית מועד הדיון שנקבע ליום 6.6.04. כבוד השופט הראל נענה לבקשה זו. ביום 27.5.04, פנו התובעים (או מי מהם), התנגדו לבקשת הדחייה, ביקשו לבטל את החלטת השופט הראל לדחות את הדיון ועתרו שוב לקבלת פסק דין בהעדר הגנה.

ביום 30.5.04 נתן כבוד השופט הראל החלטה נוספת, במענה לבקשת הביטול של התובעים, ובה קבע כי אכן לא היה מקום לדחות את הדיון. עוד קבע, כי חרף החלטתו מיום 21.3.04, לא הגישה הנתבעת כתב הגנה ואף לא ביקשה הארכת מועד להגישו. לפיך הותר השופט את מועד הדיון על כנו (6.6.04) וקבע כי על הנתבעת להגיש כתב הגנה עד ליום 3.6.04. עוד קבע השופט הראל באותה החלטה, כי "למען הסר ספק, מובהר בזאת כי לא יתאפשר ייצוג על ידי עורכי דין".

ביום 3.6.04 נתן כבוד השופט הראל החלטה נוספת בתיק, לפיה הסתבר לו שהחלטתו הנ"ל מיום 30.5.04 לא הודעה לצדדים ולא הוקלדה במחשב בית המשפט, ובנסיבות אלה - אין מנוס מדחיית הדיון, שכן דיון בלא כתב הגנה מטעם הנתבעת עלול לפגוע בסיכויי התובעים, שכן זכותם לעיין מבעוד מועד בכתב ההגנה. עוד קבע השופט הראל:

"אין דרכו של בית משפט זה ליתן פס"ד בהעדר הגנה וזאת גם במקרה בו הנתבעת הפרה את צו בית המשפט ולפיו היה עליה להגיש כתב הגנה עד ולא יאוחר מיום 18.4.04 כתב ההגנה לא הוגש ולא נתבקשה אורכה נוספת להגשתו.
לאור האמור לעיל ועל מנת לאזן בין הצרכים הנוגדים של הצדדים, ידחה הדיון למועד אחר, קרוב ככל שניתן.
מבלי לגרוע מהאמור לעיל, תנאי לקיום הדיון במועד שידחה הינו הגשת כתב הגנה עד ולא יאוחר מיום 10.6.04 ותשלום עד ולא יאוחר מיום 20.6.04 של הוצאות משפט בסך של 650 ₪ לכל אחד מהתובעים בנפרד בגין אי הגשת כתב ההגנה והצורך בדחיית הדיון וזאת ללא כל קשר לתוצאות הדיון בתביעה.
המזכירות תודיע לצדדים תוכן שתי החלטותי וזאת ללא דיחוי ותערוך תרשומת באשר לזהות מקבלי ההחלטה."

ביום 21.6.04 הוגשה בקשה נוספת על ידי התובעים (או מי מהם) בה הודיעו התובעים כי שוב לא קוימו החלטות בית המשפט על ידי הנתבעת, ושוב ביקשו פס"ד בהעדר הגנה. הפעם הגיעה הבקשה אלי, באשר הדיון בתיק הועבר אלי וזאת - כפי שהסביר סגן הנשיא ד"ר קובי ורדי לתובעים (בעקבות פניה שלהם אליו גם בנושא זה) - עקב מעברו של השופט הראל מבית משפט לתביעות קטנות לבית משפט השלום בת"א. ערכתי בירור במטרה לוודא שהנתבעת קיבלה את החלטת השופט הראל מיום 3.6.04 והסתבר לי כי לא היה בתיק אישור שאכן כך. לפיכך הוריתי, ביום 23.6.04, שהחלטות השופט הראל מיום 30.5.04 ומיום 3.6.04 יומצאו לנתבעת במסירה אישית. בנוסף, לאור העובדה שהמועדים שהשופט הראל קבע כבר חלפו, קבעתי שעל הנתבעת להגיש כתב הגנה לא יאוחר מיום 11.7.04 ולא - ינתן נגדה פסק דין בהעדר הגנה. עוד קבעתי, כי על הנתבעת להמציא עותק מכתב ההגנה ישירות לתובעים, וכי עליה לשלם עד ליום 11.7.04 את הוצאות המשפט שקבע השופט הראל כתנאי לקיום הדיון שנקבע ליום 10.8.04.

הנתבעת לא הגישה כתב הגנה עד ליום 11.7.04 וביום 12.7.04 הגישו התובעים בקשה נוספת למתן פסק דין בהעדר הגנה.

ביום 14.7.04 הגישה הנתבעת כתב הגנה, אם כי גם במועד זה לא שולמו לתובעים ההוצאות שפסק בית המשפט כתנאי לקיום דיון בתיק, וכתב ההגנה לא הומצא ישירות לתובעים.

כעולה מהחלטתי האמורה מיום 19.7.04, דחיתי את בקשת התובעים למתן פסק דין בהעדר הגנה וקבעתי שהתרופה המתאימה להתנהגות הנתבעת, כפי שפורטה היא בפסיקת הוצאות, אם אחליט שיש מקום לכך לאחר שמיעת הנתבעת.

בדיון שהיה ביום 10.8.04 הגיעו נציגי הנתבעת וביקשו בשנית להעביר את הדיון לבית משפט השלום, למרות שכבר ניתנה החלטה של השופט הראל בענין זה. בנוסף, עתרה הנתבעת לדחיית הדיון למועד אחר, שכן ברצונה להביא עדים, וזאת - מבלי לתת כל טעם מדוע לא זומנו העדים לדיון הנוכחי. אם לא די באלה, חזרה הנתבעת וביקשה - פעם נוספת, למרות שניתנה כבר החלטה בבקשתה זו על ידי כבוד השופט הראל - להתיר לה ייצוג על ידי עו"ד. למותר לציין, שבקשות אלה (אשר נדחו), אשר לא היה ראוי להציגן בשנית לאחר שכבר הוכרעו על ידי שופט אחד, גזלו זמן יקר מהדיון והאריכו אותו שלא לצורך. בדיון הסתבר גם, שאמנם חלק מההוצאות שפסק השופט הראל שולמו, אך לא כולן (לתובעים שקד שולמו רק 650 ₪ ולא 650 ₪ לכל אחד מהתובעים, כפי שקבע השופט הראל).

בנוסף, אני מוצאת לנכון להתייחס לתוכן כתב הגנתה של הנתבעת, אשר היה בו, לטעמי, משום זלזול לא ראוי לתובעים ובטענותיהם. חלק מהדברים פורטו כבר לעיל (למשל ההתייחסות לטענות התובעים בנוגע למלון בסט פטרסבורג), וחלקן אוסיף עתה:

למשל - תשובת הנתבעת לטענת התובעים בנושא שירותי הסבלות שלא היו, שאמנם אינה נדבך עיקרי בתביעה, אך יש בה כדי להמחיש את התנהלות הנתבעת בתשובה לתביעה זו: בכתב הגנתה (סעיף 5.3) כתבה הנתבעת: "בכל מקום בעולם, אפילו הנידח ביותר, ניתן להעזר בשירותי סבלים בתמורה לשקלים בודדים". אם כך הדבר, הרי שהנתבעת היתה צריכה לדאוג לשירותים אלה, בעיקר לנוכח העובדה, שבדף תכנית הטיול, שחולק לתובעים, נרשם במפורש, שמחיר הטיול כולל "תשר לנותני שירותים בחו"ל. על אף האמור בכתב ההגנה, בדיון הסתבר שהדברים אינם נכונים ואכן, בחלק מהמקומות בהם שהו התובעים בטיול, לא היו שירותי סבלות ולא ניתן היה לקבל שירותים כאלה, משום שלא היה מי שיתן אותם. אז השתנתה טענה הנתבעת, ונאמר שהמדריך, בעצמו, סייע ככל שיכל לנוסעים בסחיבת המזוודות (וזאת, לטעמי, האמת).

כך גם תשובת הנתבעת לענין בית המלון בסרנה, אשר בדיון הודה נציגה שהיה מתחת לכל בקורת, אך בכתב ההגנה (סעיף 5.2), לאחר ההכחשה הסטנדרטית, נכתב: "אין לתובע להלין, אלא על עצמו, אם לא הביע את דרישותיו ו/או תלונותיו בפני מנהל המלון ולא דרש כי יתקנו את אשר לא היה לטעמו". זאת, כאשר מדובר, למשל, במבנה שירותים מוזנח, הרוס בחלקו, חלוד ומעופש.

לסיכום יצוין, כי גם אם קיימת "אופנה", אשר לקיומה טענה הנתבעת (בהסתמך בין השאר על פסיקה של בית המשפט), של הגשת תביעות סרק על ידי נוסעים המקווים לממן באמצעותן את נסיעתם הבאה, הרי שלא צריכה לקום מולה "אופנה" מקבילה, של העלאת טענה זו כהגנה בפני כל תביעה שענינה נסיעות לנופש. העובדה שקיימות גם תביעות סרק איננה חוסמת את דרכם של תובעים, כגון התובעים במקרה זה, להגיש תביעות אמת, וטוב היתה עושה הנתבעת, **אשר טרם הגשת התביעה לבית המשפט היתה נכונה לפצות כל תובע בסכום של 2000 ₪ ובשוברי הנחה בסכום נוסף של 2500 ₪ נוספים** (סכום שהוא מעבר ל"Value Nuisance" וניתן להסיק ממנו שבמקרה זה גם הנתבעת סברה שיש דברים בגו), ואשר הודתה בדיון בפני ש"המלון בסרנה היה מתחת לכל בקורת", אילו נמנעה מהעלאת הטענה במקרה זה.

על אף שניתן אולי גם לבקר את התנהלותם של התובעים, אשר היה בה משום עמידה על קוצו של יוד, גם במקומות שדבר זה היה לא במקום, ואף שחלק מהטענות שהעלו כלפי הנתבעת היו אולי מוגזמות, כפי שכבר ציינתי, הרי שהתנהגותה של הנתבעת בתיק זה היתה מאד לא ראויה ואני מוצאת לנכון לבטא עמדתי זו בפסיקת הוצאות כבדות (יחסית למקובל בבית משפט לתביעות קטנות) כנגדה, בסך של 1,200 ₪ לכל אחד מארבעת התובעים, בנוסף לסכום ההוצאות שכבר נפסק (ואני תקוה ששולם בינתיים) על ידי כבוד השופט הראל.

סכום:

סיכומי של דבר, הנתבעת תשלם לכל אחד מהתובעים בת"ק 2631/04 (יצחק ואורה שקד) סך של 3,854 ₪ ולכל אחד מהתובעים בת"ק 2632/04 ובת"ק 2633/04 (אפרים פלג ויחיאל טריף) סך של 4,257 ₪, כשסכומים אלה צמודים למדד ונושאים ריבית כחוק מיום הגשת התביעה (2.2.04) ועד התשלום המלא בפועל.

בנוסף, תשלם הנתבעת לכל אחד מארבעת התובעים סך של 1,200 ₪ (ובסך הכל - 4,800 ₪) בגין הוצאות משפט, כשסכום זה צמוד למדד ונושא ריבית כחוק מהיום ועד התשלום המלא בפועל.

פסק הדין ישלח לצדדים בזואר.

רשות ערעור לבית המשפט המחוזי בתוך 15 יום.

ניתן היום כ"ח באב, תשס"ד (15 באוגוסט 2004) בהעדר הצדדים

מיכל ברק-נבו, שופטת