

בתי המשפט

004840/03 א		בית משפט השלום באר שבע	
19/09/2004		השופט יעקב שפסר	
תאריך:		בפני:	

בעניין:

1. לוי הלן

2. שוחט יניב

ע"י ב"כ עו"ד עו"ד לילך אברהמי - יעקב התובעים

נגד

1. גלאקסי נסיעות בע"מ (ערד)

2. יוסי טורס

3. סאן דור נתיבי אוויר בינלאומיים

ע"י ב"כ עו"ד נתבעת 2 - עו"ד שלמה פלד

נתבעת 3 - עו"ד חוה אפשטיין הנתבעים

פסק דין**א. רקע**

1. התובעים רכשו חבילת תיור לטורקיה, באמצעות חברת גלאקסי נסיעות בע"מ (ערד), אשר אורגנה ע"י הספק – יוניטל תיירות ותעופה בע"מ, והובלתה התעופתית בוצעה ע"י חברת סאן דור נתיבי אוויר בינלאומיים בע"מ (להלן: "גלאקסי", "יוניטל" ו"סאן דור" בהתאמה). תאריכי הנסיעה, היו בין ה- 12 ל- 19 לספטמבר 2002. לאחר שקיבלו אישור עסקה מהגבי גילה סלוק עובדת גלאקסי, ארזו התובעים מטלטליהם לנסיעה המתוכננת, ושמו פעמיהם לשדה התעופה בן - גוריון. דא עקא, עם הגיעם לשדה, ומשהגישו את כרטיסי הטיסה לשם רישום ובדיקה, גילו כי אינם רשומים על הטיסה המיועדת או כל טיסה אחרת.
2. מבירור שערכו עם גלאקסי נסתבר, כי בשל טעות או בלבול כזה או אחר, לא בוצעה ההזמנה על שמם. בשל כך, הוצעה לתובעים חבילת תיור חלופית לנרנה, אך אלה לא הסכימו לה. משהוברר, כי לא מסתמנת אפשרות חלופית לטיסה ליעדם המקורי, שבו לביתם.
3. כעת, תובעים השניים מהנתבעות פיצוי בגין עגמת הנפש שנגרמה להם, כמו גם הנזקים הכספיים והנפשיים שנגרמו להם, מאופן השתלשלות האירועים.
4. השאלה העמדת לדיון אינה האם אכן נחלו התובעים עגמת נפש, שכן זו לא יכולה להיות מוטלת כלל בספק. השאלה האמיתית הינה היקפה והיקף הנזק הנטען, לרבות מידת אחריות התובעים לו.
5. קודם דיון לגופו אעיר, כי נדמה לי, בכל הכבוד הראוי, שתיק זה נוהל על ידי הצדדים בחוסר איזון משהו, בין הסכום הנתבע לבין "הררי" הנייר ו"קולמוסי הדיו" שנשפכו בו. השאלה העומדת לדיון פשוטה יחסית ואילו החומר שנאסף בפני בתיק קודם כתיבת פסק דיני, היה עמוס מסמכים, כתבי בי דין, פרוטוקולים ואסמכתאות, גדוש ומלא על גדותיו ולעיתים, לא ניתן היה לזהות את "היער" מרוב "עצים". סבורני כי לו

היה מנוצל הזמן שהשקיעו ב"כ הצדדים בתביעה זו, לפשרה כלשהיא, היה בו כדי לחסוך מעצמם ומבית המשפט זמן רב ויקר. ענין זה אני מעיר שכן נראה לי שיש לו משמעות לענין תוצאות ההליך.

ב. עילות התביעה – מקור האחריות

1. גלאקסי: התובעים טענו, כי גלאקסי, אחראית כלפיהם הן במישור היחסים החוזיים הישירים והן מעצם התרשלותה וזאת בשל העובדה, כי הזמנת חבילת התיור נעשתה ישירות ממנה.

2. יוניטל: אחריות יוניטל ניזונה למעשה לטענת התובעים מ-3 מקורות:

א. אחריות חוזית, על רקע הנפקת כרטיסי טיסה ושובר הזמנה, בצירוף תנאים כלליים.

ב. אחריות נזיקית בשל התרשלות החברה בביטול ההזמנה.

ג. אחריות שילוחית כאחראית להתרשלות גלאקסי.

3. סאן-דור:

א. לטענת התובעים קמה אחריות חוזית לסאן דור, הנלמדת מהופעת הכיתוב LY על גבי כרטיס

הטיסה, דבר שלימד את התובעים כי השתכלל בינם לבין סאן-דור הסכם, ויצר אצלם הסתמכות כי

יטוסו בטיסה האמורה.

ב. אחריות נזיקית מכוחו של סעיף 15 פקודת הנזיקין (נוסח חדש) בעצם התרשלותה בבחירת בעל חוזה.

ג. אחריות שילוחית מעצם היותה בעלת השליטה הבלעדית במועד הטיסה ובהתקיימותה.

4. לעניין התנאים המופיעים על גבי הכרטיס, הפוטרים את סאן-דור מאחריות, הרי שהם נופלים לגדרי תנייה מקפחת בחוזה אחיד כמשמעותו בחוק החוזים האחידים, התשמ"ג-1982. בנוסף לאלה, הרי שבעצם פיקוחה ואישורה של סאן-דור על פעולות נתבעות 1 ו-2, הרי שאין ספק כי זו התרשלה ובשל כך אחראית היא כלפי התובעים.

5. לכל אלה, צירפו התובעים את "אמנת ורשה לאיחוד כללים מסוימים בדבר תובלה אווירית בינלאומית" (להל"ן "אמנת ורשה" או "האמנה"), כמקימה חובות חקוקות נוספות על הנתבעות, ובשל כך מבקשים התובעים, כי בית המשפט יחייב את הנתבעות, ביחד ולחוד, לשלם פיצוי בגובה 40,000 ₪, בגין הפרת חוזה, הטעיה, הפרת חובה חקוקה ורשלנות.

ב. תחולת הכלל – "הדבר מדבר בעדו"

טענה נוספת בפי ב"כ התובעים היא, כי חל בענייננו כלל "הדבר מדבר בעדו", שכן אין התובעים יודעים ואין עליהם לדעת מה גרם לביטול הטיסה שהזמינו. לכן, לאור העובדה כי יוניטל לא הרימה את נטל הראיה להפריך, הרי שחבה היא כלפיהם. טענה זו קיימת אף ביחס הטענה הנזיקית לאור סעיף 15 לפקודת הנזיקין דלעיל.

ג. חובת הקטנת הנזק

לבסוף, טוענת ב"כ התובעים, כי מרשיה פעלו לשם הקטנת הנזק בעצם כך ששקלו הצעות שונות שהוצעו, אלא שההצעות נדחו בשל העובדה כי חלק מההצעות לא היו כדאיות, הן מחמת מועדי הטיסות והחזרה והן מחמת התכנון לפגוש חברים בטורקיה.

ד. הנזק הנטען

1. עיקרה של התביעה הינה בגין עגמת הנפש שנגרמה לתובעים. כן תובעים הם פיצוי בגין אובדן ימי חופשה, זאת בשל העובדה כי הוקצבו להם ימי חופשה מדוייקים, דבר הנובע משתי סיבות: האחת, אירוע חברים שהיה מתוכנן לתובע 2, והשניה, בשל העובדה כי יום כפור חל בתוך התקופה האמורה. בשל כך נתחמה החופשה לתאריכים הספציפיים מראש, והודגש ע"י התובעים כי אלה התאריכים המדוייקים שברצונם לטוס. אכן, התובעת 1 ציינה, כי מספר ימים לפני מועד הטיסה, התקשרה אליה גב' סלוק וציינה כי מועד הטיסה התאחר ואולם יחד עם זאת ציינה, כי ביטול הטיסה כרוך בדמי ביטול. לאחר התייעצות שערכה עם התובע 2 הוחלט, כי ימשיכו בתוכניתם המקורית וינצלו את הזמנתם על אף השינוי בשעות. התובעים תכננו להיפגש עם חבריהם מטורקיה, וביקשו מהמעביד חופשה, שילמו עבור החופשה ותכננו את מסלול טיולם שם.
2. לענין עגמת נפש - התובעת ציינה, כי סבלה מעגמת נפש בשל הציפייה לחופשה, ואף נכנסה לדיכאון. למעשה, לא ניצלה את חופשתה כלל, אלא ישבה בביתה סתם.
3. לענין סכום פיצוי הנזק, הביאה ב"כ התובעים אסמכתאות שונות, המלמדות על רמת הפיצוי בגין עגמת נפש. פיצוי זה מגיע לתובעים, משום ש"כל אדם שיזמין חבלת תיור ויגיע לשדה התעופה לאחר שאישר הטיסה, נפרד מבני משפחתו והתכוון לחופשה - יסבול עגמת נפש מרובה וכואבת, אכזבה והשפלה". (ראו סעיף 20 לסיכומי התובעים)
4. לאור כל אלה, ביקשה ב"כ התובעים כי בית המשפט יחייב את הנתבעות ביחד או לחוד, בתשלום פיצויים בגובה של 22,600 ₪ לפחות, לכל אחד מהתובעים.
5. יצוין כי בין לבין, נכנסה גלאקסי, הנתבעת 1, שאין מחלוקת שהיא האחראית הראשית כלפי התובעים, להליכי פירוק. המשך ההליכים ובחינת שאלת האחריות לנוקי האירוע, התמקד איפוא בנתבעות 2 ו-3, הן משיקולים פרקטיים והן על רקע סעיף 267 לפקודת החברות [נוסח חדש], התשמ"ג-1983 ולפיו, משניתן צו פירוק, או משנתמנה מפרק זמני אין להמשיך או לפתוח בשום הליך נגד החברה אלא ברשות בית המשפט ובכפוף לתנאים שיקבע. אישור כזה לא הומצא.

ה. הגנת הנתבעת 2 - יוניטל

1. העדר יריבות – לטענת יוניטל אין למעשה כל יריבות בין הצדדים. היחסים החוזיים ומכוחם שאר החיובים הנובעים, נעשו כולם בין התובעים לגלאקסי. בשל העובדה כי גלאקסי ביקשה לבטל את החבילה האמורה, הרי שאין כל מקום לחייב את יוניטל שלא עשתה דבר על דעתה, אלא פעלה בהתאם למחוייב מיחסיה עם גלאקסי.
2. רשלנות גלאקסי היא שהובילה בלעדית לתוצאה. לגופן של טענות, טוענת יוניטל, כי מחמת שינוי בשעת הטיסה, פנתה אליהם סוכנת גלאקסי וביקשה לבטל את החבילה נשוא הנדון. לכן, כלל הטענות המופיעות בכתב התביעה מלמד, כי האחריות כולה רובצת על כתפי גלאקסי ואין לה כל נגיעה ליוניטל. הסיבה לדעת יוניטל, כי הוכנסה היא כנתבעת, נובע מתוך ניסיון לתפוס אחראי ולזכות בפיצוי ואין לכך כל קשר לאחריות אמיתית של הנתבעת 2.
3. הדרישה לפיצויים כפי שמופיעה בענייננו, הינה מופרזת, מופרכת ומעוגנת בעילות שאינן רלוונטיות.

ו. הגנת הנתבעת 3 – סאן דור

1. חוסר תום לב.

2. העדר יריבות – גם סאן דור מעלה טענה כי אין למעשה כל יריבות בין התובעים לבינה. המדובר הוא בטיסת שכר, בה מעמידה זו את המטוס שברשותה למחכירים שונים ואלה דואגים למכירת המושבים לציבור הנוסעים. לה עצמה, אין כל קשר לנוסעים וזהותם אף לא מענינה.
3. העדר אחריות כלפי התובעים - לאור הנגיעה השולית של סאן דור בפרטי הטיסה ובכללה אף בפרטי הנוסעים, אין כל אחריות או קשר בינה לבין התובעים. פרטים אלה, מפורטים אף על גבי כרטיס התובלה, ולכן אין גם כל מקום לומר, כי התובעים לא ידעו על טיב הקשר בינם לבין סאן דור. בשל עובדה שאיננה ידועה לסאן דור, נעדרו שמם של התובעים מרשימת הנוסעים לטיסה האמורה. לעניין אמנת ורשה, הרי שאין המדובר בעניינינו בתובלה אווירית ולכן אין כל מקום לקיום חובות מעין האמורות שם.
4. העדר מעורבות של הנתבעת באשר לזהות הנוסעים הינה גם על פי חוק - לנתבעת 3 אין כל נגיעה למקרה ואף לא יכולה היתה להשפיע על היעלמותם של התובעים מרשימת הנוסעים. הנחה זו, כי קיימים יחסי לקוח בין סאן-דור לנוסעים, מנוגדת אף לתקנה 8(א) לתקנות רישוי שירותי התעופה (טיסות שכר) תשמ"ב – 1982, ולפיה חל איסור למוביל התעופתי למכירת כרטיסי טיסה ליחידים. לאור כל אלה, אין די בכרטיס טיסה עם כיתוב LY ללמד, כי נכרת חוזה בין התובעים לסאן דור.

בתאריך ה 14/6/04, נוהלה ישיבת הוכחות ונשמעו העדויות השונות.

ז. חקירתם הנגדית של התובעים

1. בחקירתה הנגדית אישרה התובעת, כי לא היה כל קשר בינה לבין יוניטל או סאן דור בשום שלב של ההתקשרות ולאחריה. משעה שגילו בשדה כי אין הזמנה על שמם, החלו בניסיונות לאתר את גילה מגלאקסי. לאחר שאלה כשלו, פנתה לצביקה מיוניטל. לטענתה אמר לה זה, כי הם נפלו בין הכיסאות, וכי ישנה אפשרות כי יטוסו לורנה. ואולם, לאור העובדה כי תכננו מראש להיפגש עם חברים בטורקיה כמו גם העובדה כי ארזו בגדים וציוד המתאים למזג האוויר בטורקיה, לא ראו לנכון להסכים להצעתו. תחושתה הייתה כי מזלזלים בה ומתנערים מאחריות לתקלה.

כמו כן, ציינה כי הבינה רק מאוחר יותר כי ישנו הסכם על גבי הכרטיס המייתר אחריותה של סאן דור. עוד אמרה כי לא יכלה להסכים לחזרה מאוחרת יותר מהמתוכנן, מכיוון שלתובע 2, היה אירוע מתוכנן מיד עם חזרתם. מכיוון שתכננה לטוס עימו ומכיוון שלא רצתה להישאר ולטייל לבדה, לא נענתה להצעות שנגעו לתאריכים אחרים.

2. בחקירתו הנגדית של התובע 2, לאחר שנשאל לעניין רמת היכרותו את טיסות השכר, טען כי לא ידע שטיבן הוא להידחות בצורה שרירותית, וכן לא קיבל כל הסבר מטעם גלאקסי בדבר אופי טיסות אלו. התובע ציין, כי פועל יוצא מנסיבות האירוע הוא, כי "בזבז" את ימי החופשה שלו, שכן המעביד כבר ארגן מחליף תחתיו לימי החופשה, ולכן לא יכול היה לחזור לעבודה ולקחת חופשה במועד אחר. לעניין עגמת הנפש, הרי שזו התעצמה מחמת העובדה כי בשדה התעופה חזרו ואמרו לו כי "זה מה יש" (עמ' 8 שורה 17 לפרוטוקול) וכן העובדה כי היה נטול רכב בשבוע חופשה. לכן יצא כי בשבוע חופש שלקח, ישב בבית ולא יכול היה לעשות דבר.

יתרה מכך, התובע העיד כי הדיכאון לא הסתיים בתום ימי החופשה. לא זו בלבד שבזבז את מכסת ימי החופשה שהגיעה לו מהעבודה, אלא שחבריו אף צחקו לו לשמע קרות האירוע.

ח. עדויות יוניטל

מטעם יוניטל העידה גבי נילי כהן, מנהלת מחלקת הזמנות בחברה.

תמצית עדותה הינה דלקמן:

1. העדר יריבות - בעדותה, אמרה כי בעקבות השינוי האמור בשעות הטיסה ולאחר שהודע עניין זה לגבי סלוק, ולאחר שהוצעו חלופות טיסה לורנה, הודיעה גב' סלוק כי ברצונה לבטל את ההזמנה. למרות העובדה כי בד"כ מחייבת יוניטל דמי ביטול במצב דברים מעין זה, הרי שמחמת העובדה כי נותרו 3 ימים עד למועד הטיסה, וכי אין כל בעיה לשווק מושבים אלה לנוסעים חלופיים, ויתרה על דרישתה זו, כחריג למקובל. לאור זאת, הרי שאין לתובעים כל יריבות שכן לא הייתה הזמנה נכון ליום הטיסה.
2. העדר אחריות יוניטל כגורם מרכזי ויחידי לתוצאה - כל הטענות בדבר רשלנות, צריכות להיות מופנות לגלאקסי. אף אחד מטעם יוניטל, לא התקשר לתובעים או מי מטעמם וכל הקשר היה הלכה למעשה דרך גלאקסי בלבד. רשלנות זו נלמדת אף מדברי גב' סלוק, ולפיה כלל לא ידעה את התובעים בדבר נזילות שעות המראת טיסות השכר.
3. אי הקטנת הנזק - כעולה מעדותה של גב' סלוק, ניתן לראות כי התובעים לא קיימו חובתם להקטין את הנזק שנגרם. כך אמרה, כי למחרת האירוע, הוצעה לתובעים חבילת תיור חלופית לטורקיה בצירוף מלון 5 כוכבים כפיצוי -

"אך הם כבר לא שעו לדברי ולא הסכימו".

(עמ' 10 שורה 12 לפרוטוקול)

ובהמשך:

"הם באו למחרת אלי למשרד. היה דין ודברים. הצעתי להם לטוס לטורקיה והם סירבו.

כשלבן אדם יש ציפייה לעשות משהו...לדעתי הם כבר התבאסו עד הסוף ושום דבר לא

היה משכנע אותם."

(עמ' 12 שורה 26 לפרוטוקול)

ט. עדויות סאן דור

1. העדר אחריות וחובת זהירות כלפי התובעים - בחקירה נגדית מטעם סאן-דור, ענתה גב' כהן כי יוניטל מעבירה לסאן-דור שמות של הנוסעים אך אלה אינם כוללים מספרי טלפון. עוד אמרה, כי ליוניטל אין כל קשר ללקוח וכי הם לא מעבירים כל אינפורמציה ללקוח ישירות אלא רק דרך הסוכן.
2. העדר יריבות - ניתן להוכיח כי גב' סלוק בחקירתה הנגדית, ענתה שלכל אורך שלבי ההזמנה, היא לא פונה כלל למוביל התעופות. הוברר כי לסאן-דור אין כל קשר או מעורבות עם הלקוחות. סאן-דור היא רק חברת השכר, וכי הלקוח שלה הוא מארגן הטיסה בלבד. מכאן נגזר, כי סאן-דור אינה מחויבת להעלות כל נוסע בעל כרטיס טיסה, אלא רק את אלה המופיעים ברשימת הנוסעים שהעבירה המארגנת. גב' פרלה אורבך מטעמה הוסיפה:

"אותנו לא מעניין מי הנוסעים, מה שמעניין אותנו זה הכמות ושמותם בלבד".

(עמ' 19 שורה 24 לפרוטוקול).

וכן:

"אני לא מוכרת כרטיסים אינדיווידואליים. אני מוכרת מקומות. על פי תקנות טיסות

השכר אינני יכולה למכור לאנשים פרטיים אלא רק למארגן"

(עמ' 20 שורות 3-4 לפרוטוקול)

3. בחקירה חוזרת, אישרה גב' אורבך כי לשם עלייה למטוס צריכים להתקיים שני תנאים: החזקת כרטיס טיסה

הנושא את פרטי הטיסה והופעה ברשימת הנוסעים. מקום בו לא מתקיים אחד מאלה, אין אישור עלייה למטוס.

י. דיון

א. האם ישנה יריבות בין הצדדים?

השאלה המרכזית והראשונית היא, האם יש כלל יריבות בין הצדדים, באירוע נשוא ענייננו. כפי שצינתי לעיל, הרי שגלאקסי, נכנסה לתהליך פירוק, והמצב שנוצר הוא כי התובעים עומדים לפני שוקת שבורה אצל האחראית העיקרית בענייננו. לכן, יש לבחון האם יוניטל, המהווה את הסוכנות ממנה נרכשה חבילת התיור ע"י גלאקסי עבור התובעים, ו/או סאן-דור - מפעילת הטיסות, הינם צד לעניין הנמצא לפנינו.

לענין סאן דור, המצב פשוט ונראה שאין יריבות בינה לבין התובעים. מסקנה זו מבוססת על מספר שיקולים כדלקמן:

1. ב"כ התובעים, צירפה אסמכתות שונות, המראות לדעתה כי חברת התעופה, הגם שאיננה צד ישיר להתקשרות, הרי היא בעלת אחריות חוזית ונוזיקית אל מול הנוסעים. אמנם, אינני פוסל את הטענה כי באופן כללי, ניתן ללמוד על התקשרות חוזית ובגינה אף אחריות חוזית, בין חברת התעופה ללקוח, גם במקום בו נערכה ההתקשרות והגבייה בין הסוכנות ללקוח. לענין זה הפנתה ב"כ התובעים להמ" (נצרת) 6132/97 אל על נתיבי אויר נ' דני זילברשג, תק-מח 497(4), 1395, הגם שלא מופיעים שם פרטי האירוע. ברם, נראה לי כי אין ללמוד שבכל מקום בו נרכש כרטיס טיסה ע"י לקוח מסוכן, אחראית חברת התעופה על כל מחדל שהתרחש בקשר לטיסה האמורה. עוד יצויין כי באירוע נשוא פסה"ד הנ"ל, הופיע על גבי הכרטיס שמה של חברת התעופה, ואף תנאי הכרטיס ציינו כי הכרטיס הוצא ע"י חברת התעופה, מהשאיין כן בענייננו. כמו כן, המודעה בדבר חבילת התיור, נקטה מפורשות בשמה של חברת התעופה. כל אלה, יש בהם כדי ללמד את הלקוח ולכל הפחות ליצר אצלו ציפייה סבירה, לפיה מאחורי העסקה ניצבת אף חברת התעופה.

2. בענייננו, הרי שאין מחלוקת, כי הציון היחידי המופיע על גבי הכרטיס, הינו כיתוב LY, המלמד כי המטוס מופעל ע"י סאן-דור, הא ותו לא. זאת ועוד, על גבי הכרטיס מופיעים תנאים שנכתבו ע"י יוניטל ולפיהם:

"כרטיס זה הינו לטיסת שכר האמורה להתבצע ע"י סאן-דור נתיבי אוויר בינלאומיים בע"מ (להלן "המוביל"), עבור המארגן...אשר שכר את קיבולת המטוס או מקצתה, כעוסק עצמאי ולא כסוכן של המוביל.

הנוסע רכש את הזכות לתובלה מאת המארגן...לפיכך, המוביל איננו אחראי עבור מילוי התחייבויות המארגן...כלפי הנוסע או למעשיו ומחדליו של המארגן...

3. נכון כי יתכן וניתן לתקוף נקודה זו דרך חוק החוזים האחידים, אך מעבר לעובדה כי טענה זו לא נשמעה בכל מהלך ההוכחות, ועלתה רק בסיכומים, אין לה על מה לסמוך גם לגופו של ענין, שכן, תנאים אלה אינם מיייתרים את כלל האחריות של חברת התעופה. עיקר סיוג האחריות, מכוון כלפי מילוי התחייבויות המארגן. אין להסיק מכך, כי מקום בו אירעה תקלה מכאנית של המוביל ובגינה בוטלה הטיסה או שנגרמו נזקים לנוסעים, לא תהא חברת התעופה אחראית כלפי הנוסעים. מקום בו הייתה נגרמת עגמת נפש לתובעים כתוצאה מבעיה בשירות במטוס, או כתוצאה מהשמטת רישום הנובעת מתקלה אצל סאן דור הרי שלא היתה כל בעיה ואף יש צורך להטיל אחריות על המוביל התעופתי (ר' בדומה לת.א. (ירושלים) 11590/02 דובר הילה נ' אל על נתיבי אוויר לישראל בע"מ (לא פורסם), ת.א. (קריות) 6290/02 יוסי מנגוני נ' אל על נתיבי אוויר לישראל בע"מ ואח' (לא פורסם) (ועוד).

4. ואולם בענייננו, מקורה של התקלה אינה נוגעת כלל לסאן דור. התקלה, הינה במישור היחסים שבין התובעים, לנתבעת 1 ולכל היותר בינה לנתבעת 2. כפי שציין ב"כ סאן-דור, וכפי שהעידה במהימנות יתרה גבי אורבך, אין

לחברת התעופה, ואסור שתהא, כל נגיעה באשר לזהות הנוסעים ולשיווק הכרטיסים. מצידה של חברת התעופה, לאחר החכרת המושבים לסוכנויות השונות, דוגמת נתבעת 2, יכולה הטיסה להמריא אף בלא נוסע אחד. לכן, כפופה היא לנתבעת 2 ולדומותיה, ביחס לרשימת הנוסעים. התובעים אמנם הגיעו לשדה, ואמנם סברו כי משוריין להם מקום בטיסה האמורה, אך אין באלה כדי לחייב את סאן דור להעלות אותם למטוס. הכללים, כפי שציינה גבי אורבך הם שניים – האחד הוא קיומו של כרטיס טיסה לטיסה האמורה, והשני הוא כי יופיעו הנוסעים ברשימת הנוסעים. הגיונם של צירוף דרישות אלה ברור ואינו צריך הסבר.

5. אף אם הייתי מגיע למסקנה כי השתכלל חוזה בין התובעים לנתבעת 3, הרי שמחמת נהלי העבודה דלעיל, חלקה של סאן דור הוא זניח, אם בכלל, ולכן אין כל מקום אף מבחינה זו לחייב אותה בפיצוי כלשהוא לתובעים. כלל העדויות שלפני, הביאוני למסקנה, כי בשום שלב של ההתקשרות לא פנו, ואף לא נוצר קשר, בין התובעים או הנתבעת 1 גלאקסי, לבין הנתבעת 3 – סאן דור.

6. לבסוף, נראה לי רחוק ותלוש המציאות, לחייב את סאן דור, בגין מחדלים שנגרמו ע"י נתבעת 1 ו/או 2. הטלת חובה מעין זו, אף אינה רצויה מבחינת האינטרס הציבורי, שכן קביעה מעין זו, תטיל חובה רחבה מידי ולא מסוימת דיה על סאן דור ודומותיה, בגין מחדלי סוכנים וסוכנויות שיווק שונות. אילו היו התובעים עולים על הטיסה עצמה, הרי שיתכן ומסקנתי הייתה שונה, לאור העובדה כי מרגע העלייה למטוס, אין חולק כי קיימות חובות שונות ומגוונות על חברת התעופה כלפי הנוסעים. ואולם כאמור, לא זה המצב בענייננו.

7. לאור כל אלה, ראיתי לנכון לדחות את התביעה כנגד נתבעת 3.

8. ב"כ התובעים העלתה טענה, לפיה נטל ההוכחה צריך לעבור על כתפי הנתבעות, בשל כלל הדבר מדבר בעדו. ב"כ הנתבעות התנגדו לרעיון זה, שכן לטענתם יש להפוך נטל זה רק בתביעה לפיצוי גופני, שכן מותנה זה בהיות הנכס בשליטתו של הנתבע. לשיטתי, הצדק עם ב"כ התובעים. שכן, לא יעלה על הדעת כי על התובעים להוכיח מי מהצדדים התרשל בעצם אי הופעתם על גבי רשימת הנוסעים, מקום בו אין חולק כי הם עצמם לא ביטלו את הטיסה. המחלוקת היא האם גבי סלוק מגלאקסי או גבי כהן מיוניטל, הן שביטלו את הטיסה בלא שייודע דבר הביטול לתובעים. אכן, התובעים לא ידעו ולא היה עליהם לדעת, מהי הסיבה לקיום המחדל. כמו כן, עניין זה באשר לנקודת הכשל שבין השתיים, הינו בידיעתם של גבי נילי כהן וגבי סלוק. לכן, נטל ההוכחה רובץ על כתפי הנתבעות 1+2, לתת סיבה לפשר התרחשות האירועים.

9. באשר לנתבעת 2 - יוניטל, השאלה היא לא רק האם ישנה יריבות בינה לבין התובעים, אלא יש לבחון מהי מידת האחריות של נתבעת 2 ביחס למחדלי נתבעת 1, ומהו חלקה באירוע הנדון.

10. באשר לשאלה הראשונה – שאלת היריבות, הרי שאין חולק כי יחסים בין התובעים ליוניטל, כוננו במספר מישורים: כיתוב על כרטיס הטיסה, עליו הופיע באופן ברור שמה של יוניטל, וכך אף ניתן ללמוד מתוכן תנאי הכרטיס. כמו כן, דרך אחריותה של יוניטל להשלים את החוליה המקשרת הקריטית בענייננו, אל מול סאן דור. עצם קיום השיחה שבין צביקה מיוניטל לבין התובעת בשדה התעופה, ולפיה ניסה זה לברר היכן היא נקודת הכשל, וכיצד ניתן לפצות את התובעים בדרך אחרת, יכול שיתפרש כרצון לעזרה לפני שורת הדין אולם יכול אף להתפרש אחרת, היינו כהודאה לפחות חלקית באחריות. נראה איפוא, כי קיימת יריבות חוזית ונוקית מטעם יוניטל כלפי התובעים.

ב. היקף האחריות

1. באשר למידת אחריות יוניטל למחדלי גלאקסי: בעדותה של גבי סלוק, ניתן היה ללמוד, כי זו ביקשה לבטל את העסקה מספר פעמים, ברם בשל הדרישה לדמי ביטול התעכב עניין זה. עובדות אלה ניתן ללמוד אף מדברי גבי כהן. ברם, גם לאחר עדויות אלה, נותר ערפל, בכל הקשור לסיבת הביטול ולגורם שאישר או קיבל לידיה את האישור לביטול החבילה. מחמת מגבלה זו, נראה לי כי יש לנסות ולבחון, מהו חלקן של גלאקסי ויוניטל בתקלה נשוא ענייננו, ומתוך כך להסיק האם יש להטיל בגין אלה, על שתיהן או מי מהן, אחריות לפיצוי.

2. ב"כ התובעים, שעה שחקרה את גבי נילי כהן מיוניטל, שאלה לחוסר במספר ביטול עסקה. כפי שעולה מהסכם רכישת החבילה, ביטול כרוך בקבלת מספר ביטול ובלא זה - אין לטעון כי העסקה בוטלה. כלי וידוא זה, הינו מכשיר המשריין ומגן על יוניטל, כלפי לקוחותיה, כחלק מרצון ליצור תנאים ברורים ולהביא לידי ודאות ביטולן או קיומן של עסקאות שונות. ברם, למרות ניסיונותיה של יוניטל להתחמק מהסבר מניח את הדעת לאי קיום הנוהל, דרך תליתו בפעולה לפני שורת הדין, הרי שמספר הביטול ועצם היעדרו בעניין הנדון, מלמד על קיום מחדל מצידה. אמנם, ההסברים שניתנו אינם תלויים מהמציאות ויתכן כי עובדתית נכונים הם. אלא, שאין באלה כדי להניח את הדעת, ביחס לאי קיום אחריות ולו חלקית של יוניטל, לתוצאה נשוא ענינו.
3. לאור זאת ובשל האמור בסעיף 8 לעיל, נראה לי, כי ליוניטל, אחריות חלקית למחדל בפרשה האמורה. אין בכל האמור, כדי להטיל חובה על יוניטל בגין אחריות שילוחית כלפי מחדליה של גלאקסי. הרציונאל שבדיני השליחות לרבות בחוק השליחות, תשכ"ה-1965, אינם רלוונטיים כאן, מכיוון שטיב היחסים בין נתבעות 1 ו-2 גלאקסי ויוניטל, הינו עסקי, שתי אלה הינן בעלות גוף משפטי נפרד, ואין הן מסמיכות האחת את השנייה לחייב או לזכות, אלא בדרך של ספק ולקוח. האחריות הינה אחריות ישירה, הנובעת מחלקה הישיר של כל אחת מהן, כנובע מרשלנותה כלפי התובעים.

ג. היקף הנזק

נבחן איפוא לאור האמור, את היקף הנזק.

1. ב"כ הנתבעות, ציינו כי אין המדובר כאן בחופשה שלא נוצלה, שכן, בפועל שהו התובעים בחופש בביתם ודי בכך כדי לעקר את טענתם. נראה לי, בכל הכבוד הראוי, כי טענה זו מיתממת ואין דין חופשה בבית לחופשה בחו"ל. התובעים העידו, כי תכננו את החופשה הן לתאריכים הספציפיים והן ליעד ספציפי, מתוך רצון לבלות אצל חברים בטורקיה. כמו כן, העידו על עצמם, כי לא נהנו כלל בחופשה, מכיוון ששהו בביתם תוך הסתגרות מלאה. עוד הוסיפו, כי בשל העובדה כי הודיעו למעביד שהם יוצאים לחופשה, הביא זה האחרון עובד תחתיהם, ונמנעה מהם האפשרות ליטול חופשה חלופית במועד אחר. עניינים אלו, כרוכים בדרך כלל בתכנון מוקדם, מציאת משאבים כלכליים ותיאום עם המעביד. ולכן, נראית בעיניי נכונה הטענה כי יש לפצות את התובעים בדמי החופשה שלקחו ולא ניצלו, על מנת שיוכלו כעת, לפצות עצמם תחת זו שהפסידו.
2. לעניין עגמת הנפש שנגרמה לתובעים, מסכים אני כי מושג זה הינו רחב מאוד, וכי נראה כי "תביעות בגין עגמת נפש מתפשטות כאש בשדה קוצים" (תא (ת"א) 103072/98 רותי רם און נ' סנאורה בע"מ (לא פורסם)). ברם, אין באמירות מעין זו, כדי לחסום את הדרך בפני טענות ותובענות מסוג זה, שהרי כל עניין נבחן לאור הנסיבות השונות הרלוונטיות ואין לקבוע מסמרות נוקשים. עוד מסכים אני לדברי ב"כ התובעים, ש"כאשר הלקוח המזמין אינו מקבל את חופשתו נוסף אלמנט חריף של רוגז ועגמת נפש, המעכיר את מצב רוחו, וגורם למוצר שסופק, להיות גרוע שבעתיים" (תא (ת"א) צינוה הורנשטיין ואח' נ' אופיר טורס בע"מ (לא פורסם)). אכן, יש ליצור יחס ראוי בין שווי החבילה לבין פיצוי עגמת נפש בגין ביטולה. כמו כן, יש לתת את הדעת, לעניין השפעת האירוע בפועל על התובעים.
3. לבסוף, עלי לבחון את חלקם של התובעים בתוצאה הסופית של האירוע. יוניטל, טענה לכל אורך הדיונים, כי למעשה, לתובעים חלק ניכר בתובענה, שכן, סירובם להצעות השונות לפיצוי, כמו גם להצעה העיקרית והיא לטוס לאותו היעד בשינוי של מועד היציאה בלבד, זאת בצירוף פיצוי של שהייה במלון 5 כוכבים, נראה כגורע מחובתם להקטנת הנזק. כידוע, חובה זו נלמדת הן מסעיף 14 לחוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), תשל"א-1970 והן מתוך עקרון כללי המושאל לענפי המשפט השונים. אכן, נראה כי יש בסיס לטענה זו. למרות העובדה עליה חזרה בעקביות ב"כ התובעים, כי לנסיעה הוקצבו ימי נסיעה מוגדרים, וכן מצבם הנפשי של התובעים כתוצאה מהאירוע המביש, לא איפשר צמצום הנזק, הרי שאין בכל אלה, כדי למשוך את הבסיס מתחת חובת הקטנת הנזק מצד התובעים. אדרבא, מצב דברים לפיו תכננו וציפו התובעים כל כך לנסיעה האמורה, בצירוף האכזבה, מעלים תהייה לפשר סירובם הגורף לשמוע חלופות ולו כאלה הנוגעות למועדי הנסיעה. על כך העידה אף גבי סלוק בדברים שהובאו לעיל, ולפיהם היו התובעים כעוסים כל כך, עד שלא שעו להצעותיה, יהיו אשר יהיו. למרות שיש בסיס לכעס ולאכזבה, נראה בעיניי כי עומד להם סירוב זה לרוועץ,

ומקים מצידם אשם תורם לא מבוטל בעצם אי הקטנת הנזק.

4. לסיכום נראה איפוא, כי האחריות בגין קרות הנזק מוטלת על גלאקסי ויוניטל, ובכל הקשור איפוא ליוניטל, יש לחייבה בחלק הפיצוי המגיע לנתבעים, מתוקף הרשלנות החלקית שלה עם הנתבעת 1 - גלאקסי, שגרמה בסופו של דבר, בלא יכולת להביא ראיות לכאן או לכאן, לביטול הזמנת החבילה של התובעים. לעצם אומדן הנזק, הרי שהוא כולל בתוכו אובדן ימי חופשה, שכן אין יכולים אנו לצאת מנקודת ההנחה כי התובעים היו בחופשה הגם שהייתה זו בבית ולא בחו"ל. יש בטענה מסוג זה משום "לעג לרש", ואינני יכול לאשררה. חרף כל אלה, יש בהתנהגות התובעים כדי לתת טעם לפגם. סירובם הגורף, הגם שאולי מובן הוא, אינו עומד במבחן המשפטי, ויש לתת אף לעובדה זו משקל בשיעור הפיצוי לתובעים.

5. לא ברור לי מאין הסיקה ב"כ התובעים את המסקנה כי "נוהגים בתי המשפט במקרים דומים לחשב את העלויות אותם ציפו הניזוקים להוציא במהלך הטיול כולו : \$250 ליום כל אחד..." (סעיף 24 לסיכומי התובעים). כמו כן, מנספחים יז' ו-יח' לכתב התביעה, ניתן לראות לכאורה, כי התובע ניצל 7 ימי חופשה בלבד, ולא 9, וכי התובעת ניצלה 8 ימי חופשה ולא 10 כפי שנטען בסיכומים. (ראו לעניין זה סעיף 19 לסיכומי התובעים). בנוסף לכך, נראית לי נכונה התהייה, האם אין בתביעת הפיצויים והחישוב בכללותו, משום הפרזה רבתי.

6. לאור כל האמור לעיל ולאחר ששקלתי את גובה הנזק הראוי, נראה לי כי סך של 10,000 ₪ הינו הסכום הראוי לפיצויים של התובעים בגין עגמת הנפש הנובעת מהנסיבות שתוארו לעיל ואי הניצול המתוכנן של ימי חופשתם. מתוך סכום זה יש להפחית סך של 4,000 ₪ בגין אחריותם התורמת של התובעים הנובעת מאי הקטנת נזקם, ועל כן סך הנזק שיש לשלם לכל אחד מהתובעים עומד על סך כולל של 6,000 ₪ אותו יש לחלק בין הנתבעות 1 + 2. הואיל וההליכים נגד הנתבעת 1 - גלאקסי הופסקו עקב כניסתה לפירוק, עומד חלקה של הנתבעת 2, על סך של 3,000 ₪ לכל אחד מהתובעים.

יא. סיכום

הנני מחייב איפוא את יוניטל לשלם לכל אחד מהתובעים סך של 3,000 ₪ כאמור. לאור הערתי בדבר ניהול ההליך בסעיף 5 לפרק א' בפסק דיני והתוצאה האמורה, ועל רקע הפער שבין גובה הסכום שנתבע לבין זה שנפסק בפועל, לא מצאתי לנכון לחייב את יוניטל בתשלום הוצאות ושכ"ט התובעים.

כמו כן, לאור דחיית התובענה כנגד נתבעת 3 - סאן דור, ישלמו התובעים לסאן דור בגין הוצאות המשפט ושכ"ט עו"ד, סך (כולל) של 3,000 ₪, בצירוף מע"מ כחוק.

המזכירות תעביר עותק פסק הדין לב"כ הצדדים בדואר.

זכות ערעור תוך 45 יום מיום המצאת פסק הדין לב"כ הצדדים.

ניתנה היום 19 בספטמבר, 2004 (ד' בתשרי תשס"ה) בהעדר הצדדים.

יעקב שפסר, שופט