

מטלת ניסוח בתחום האזרחי

ביום 10.8.2018 רכשה גבי יוספי דרך אתר Expedia כרטיסי טיסה בחברת Ataturk Airlines מתל אביב לבנגקוק דרך איסטנבול (מרחק של למעלה מ-8,000 ק"מ), ובחזרה לתל אביב. טיסתה בחזרה לישראל אמורה הייתה להמריא מבנגקוק לאיסטנבול ביום 3.10.2018 בשעה 22:55 ולהגיע לאיסטנבול ביום 4.10.2018 בשעה 05:35 (טיסה AA0069), ולאחר המתנה של מספר שעות באיסטנבול להמריא מאיסטנבול ולנחות בתל אביב בשעה 11:20 (טיסה AA0794) (כל השעות צוינו בהתאם לשעון המקומי ביעד הטיסה).

ביום 2.10.2018 (24 שעות לפני מועד הטיסה המתוכנן חזרה ארצה) ביצעה גבי יוספי צ'ק-אין לשני מקטעי הטיסה באמצעות אתר האינטרנט של החברה.

ביום 3.10.2018, סמוך לשעה 18:30, ובטרם יצאה לכיוון שדה התעופה של בנגקוק, בדקה גבי יוספי באמצעות אתר האינטרנט אם יש עיכוב בטיסה. להפתעתה היא גילתה שטיסה AA0069 בוטלה. היא יצרה מייד קשר עם המוקד הבינלאומי של החברה. בשיחה אמר לה נציג החברה כי הטיסה בוטלה בשל שביתה מוגנת בת יום אחד בנמל התעופה בבנגקוק וכי רק ביום 6.10.2018 תוכל לעלות על טיסה בחזרה לתל אביב. גבי יוספי החליטה לנסוע בבהילות לשדה התעופה ולשוחח עם נציגי החברה במקום.

בשדה התעופה הסבירה גבי יוספי לנציגי החברה שעליה לחזור לישראל לא יאוחר מ-5.10.2018 בשעות הערב לצורך הצגה ב"תיאטרון הטרקלין" שבה היא משמשת השחקנית הראשית. לבסוף סיכמה גבי יוספי עם נציגי החברה שבמקום הטיסה המקורית שבה הייתה אמורה לטוס, היא תמריא למוחרת (ביום 4.10.2018) בשעה 10:55 לאיסטנבול, תנחת שם בשעה 17:35, ובשעה 18:15 תמריא מאיסטנבול בטיסה שאמורה לנחות בתל אביב ב-4.10.2018 בשעה 20:20.

רק בשעה 00:30 הועברה גבי יוספי למלון הסמוך לשדה התעופה, ועל אף שנציגי החברה התחייבו לפניה כי היא תקבל ארוחת ערב על חשבון החברה, נאמר לה במלון שארוחת הערב הסתיימה. רק לאחר ויכוח ודרישה מצד גבי יוספי ליצור קשר עם נציגי החברה, הסכימו במלון לספק לה ארוחת ערב.

למוחרת שבה גבי יוספי לשדה התעופה בבנגקוק, ושם גילתה כי הכרטיס לטיסה החלופית שהנפיקה עבורה החברה עמד בניגוד למה שסוכם עם נציגי החברה: כרטיס העלייה למטוס השני (לטיסת ההמשך לתל אביב) היה לטיסה שעתידה הייתה לצאת מאיסטנבול ב-5.10.2018 בשעה 06:45 ולנחות בתל-אביב בשעה 08:50. מכיוון שלא נותרה בידיה ברירה, המריאה גבי יוספי מבנגקוק לאיסטנבול, ונאלצה להמתין שם מ-17:35 עד למוחרת ב-06:45 כדי להמריא סוף סוף לתל-אביב.

ביום 10.10.2018 פנתה גבי יוספי בכתב לחברה לקבלת פיצוי לפי חוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה), התשע"ב-2012 (להלן: "החוק"). בשיחת טלפון הבהירה נציגת החברה לגבי יוספי שאין בכוונתה של החברה לפצותה.

אתם עורכי דינה של גבי יוספי. עליכם להגיש תביעה בשמה לפיצוי על פי החוק נגד חברת התעופה שמשרדיה בישראל יושבים בלוד. לצורך ניסוח כתב התביעה עליכם להסתמך אך ורק על סעיפי החוק והפסיקה שלהלן ועל הידע המושגי שלכם במשפטים. תשובתכם מוגבלת לשני עמודים.

1. בחוק זה –

"טיסה שבוטלה" – כל אחת מאלה, ואולם לא יראו שינוי במספר הטיסה כשלעצמו כטיסה שבוטלה:

(1) טיסה שלא התקיימה;

(2) טיסה שהמריאה באיחור של שמונה שעות לפחות מהמועד הנקוב בכרטיס הטיסה;

"מפעיל טיסה" – מפעיל כלי טיס לשם הובלת נוסעים וכבודתם, בתמורה, ממדינת ישראל, אליה או בשטחה;

6. (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.

(ב) מפעיל טיסה או מארגן שהציע לנוסע כרטיס טיסה חלופי כאמור בסעיף קטן (א)(2), והנוסע קיבל הצעה זו, רשאי להפחית במחצית את סכום הפיצוי הכספי שהנוסע זכאי לו לפי הוראות סעיף קטן (א)(3), ובלבד שהאיחור במועד הנחיתה ביעד הסופי של הנוסע לעומת המועד המקורי לנחיתה באותו יעד הוא כמפורט להלן:

(1) עד שעתיים – אם הטיסה היא במרחק שאינו עולה על 2,000 ק"מ;

(2) עד שלוש שעות – אם הטיסה היא במרחק שאינו עולה על 4,500 ק"מ;

(3) עד ארבע שעות – אם הטיסה היא במרחק העולה על 4,500 ק"מ.

(ג) על אף האמור בסעיף קטן (א), נוסע שטיסתו בוטלה לא יהיה זכאי לפיצוי כספי כאמור בתוספת הראשונה, אם מפעיל הטיסה או המארגן הוכיח כי הנוסע קיבל ממפעיל הטיסה, מהמארגן או מנותן שירותי סוכנות הנסיעות הודעה על כך –

(1) 14 ימים לפחות לפני מועד הטיסה הנקוב בכרטיס הטיסה;

(2) בין שבעה ל-14 ימים לפני מועד הטיסה הנקוב בכרטיס הטיסה, ומפעיל הטיסה או המארגן הציע לו טיסה חלופית שמועד המראתה הוא לכל היותר שעתיים לפני מועד הטיסה הנקוב בכרטיס הטיסה המקורי, ומועד נחיתתה ביעד הסופי הוא לא יאוחר מארבע שעות לאחר המועד המקורי לנחיתה באותו יעד;

(3) פחות משבעה ימים לפני מועד הטיסה הנקוב בכרטיס הטיסה, ומפעיל הטיסה או המארגן הציע לו טיסה חלופית שמועד המראתה הוא לכל היותר שעה לפני מועד הטיסה הנקוב בכרטיס הטיסה המקורי, ומועד נחיתתה ביעד הסופי הוא לא יאוחר משעתיים מהמועד המקורי לנחיתה באותו יעד.

(ד) הוראות סעיף קטן (ג) לא יחולו אם הנוסע סירב לטוס בטיסה חלופית שהוצעה לו בשל כך שההצעה לא ניתנה לאדם המצטרף אליו לטיסה לפי הודעת הנוסע, או משום שנבצר מהנוסע לטוס בטיסה החלופית מטעמי ביטחון, דת או מגבלה רפואית.

(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.

(ז) חובת ההוכחה בדבר מתן ההודעה לנוסע על טיסה שבוטלה תחול על מפעיל הטיסה או על המארגן.

11. (א) בית המשפט רשאי לפסוק לנוסע שהונפק לו כרטיס טיסה פיצויים שאינם תלויים בנזק (בסעיף זה – פיצויים לדוגמה), בסכום שלא יעלה על 10,270 שקלים חדשים, אם מצא כי נעשה ביודעין אחד מאלה:

(1) מפעיל טיסה או מארגן –

- (א) לא נתן הטבות לנוסע שסירב להטיסו, בניגוד להוראות סעיף 5;
- (ב) לא נתן הטבות לנוסע שטיסתו בוטלה, בניגוד להוראות סעיף 6;
- (ג) לא נתן הטבות לנוסע שטיסתו המריאה באיחור, בניגוד להוראות סעיף 7;
- (ד) לא נתן הטבות לנוסע שמועד ההמראה של טיסתו הוקדם, בניגוד להוראות סעיף 8;
- (ה) לא נתן פיצוי כספי בשל שינוי בתנאי כרטיס הטיסה כאמור בתוספת השנייה, לנוסע שהועבר למחלקה ברמה נמוכה יותר מזו הנקובה בכרטיס הטיסה שלו, בניגוד להוראות סעיף 9(ב);

[...]

תוספת ראשונה לחוק

(סעיף 3(א)(4))

פיצוי כספי

הסכום (בשקלים חדשים)	מרחק הטיסה (בק"מ)
1,280	עד 2,000
2,050	עד 4,500
3,080	מעל 4,500

מתוך פסק הדין בת"ק 57249-02-14 עצמון נ' חברת US AIRWAYS GROUP.INC (פורסם בנבו, 5.11.2014):

אין חולק, כעולה מכרטיסי הטיסה, כי מוצא הטיסה הינו מישראל וכן יעד החזרה הינו ישראל. בהקשר זה יוער, כי אין נפקות באם הטיסה כוללת עצירת ביניים אם לאו, שכן בהסתמך על תכנית הטיסה אשר צורפה לכתב התביעה, עסקינן בטיסה מישראל אשר יעדה סן פרנסיסקו הכוללת עצירת ביניים בפילדלפיה. משכך, הריני דוחה את טענת הנתבעת, לפיה, עסקינן בטיסת פנים בתוך ארה"ב ומשכך אין חוק שירותי תעופה חל בפלוגתא דנן, הגם שמדובר במספרי טיסה שונים ובמטוסים שונים. עסקינן בטיסה במקטע ניו-יורק – פילדלפיה שהינו חלק אינטגרלי מטיסה שיעדה הסופי: תל אביב, והטיסה בכללותה נרכשה כעיסקה אחת.