

בתי המשפט

000926/04 א		בית משפט השלום קריות	
01/03/2006		כב' השופטת אילת דגן	
תאריך:	בפני:		

			בעניין:
		1. יהודה ירדנה	
		2. יהודה דוד	
<u>תובעים</u>	שרעבי נסים	ע"י ב"כ עו"ד	
	- נ ג ד -		
	איסתא ליינס בע"מ - נופש ישיר		
<u>נתבעים</u>	סמוראי רון	ע"י ב"כ עו"ד	
	- נ ג ד -		
		קשרי תעופה בע"מ	
<u>צד ג'</u>	שולמן בועז	ע"י ב"כ עו"ד	

פסק דין

1. לפני תביעה בסדר דין מהיר בה עותרים התובעים לחייב את הנתבעת, סוכנות נסיעות, להשיב להם את הכסף ששילמו לה עבור חופשה בטורקיה וכן פיצוי בגין עגמת נפש בשל העובדה שהנתבעת הפרה התחייבותה לספק חופשה שתתאים לצרכיה המיוחדים של התובעת הלוקה בנכות וסובלת מקשיי ניידות. הנתבעת הגישה הודעת צד שלישי נגד הספק.

2. העובדות אליבא דהתובעים, בקליפת אגוז הינן:

3. התובעת ביקשה לרכוש חופשת נופש לה ולבעלה בבודרום שבטורקיה ולשם כך פנתה לסוכנות הנסיעות איסת"א ליינס בע"מ (להלן: הנתבעת). ההתקשרות בוצעה כולה בטלפון ולא היה מפגש פנים אל פנים בין התובעת לנתבעת הואיל והנתבעת פועלת כמוקד טלפוני ללא קבלת קהל. התובעת שוחחה עם נציגי הנתבעת מס' פעמים, הסבירה כי היא נכה ומתניידת בעזרת כסא גלגלים ובקשה למצוא מלון שיתאים לצרכיה המיוחדים הנ"ל ובו תוכל לנפוש כאחד האדם.

בתחילה הוצע לה מלון בשם פלו דרים והיא שלמה בגין ההתקשרות סך בש"ח שווה ערך ל \$1,210. יש לציין כי חרף התשלום המלא ששלמה, מסתבר שהעסקה אינה מאושרת סופית אלא מועברת לסיטונאית קשרי תעופה (להלן: צד ג') שצריכה לאשר אותה סופית. צד ג' סירבה למכור לתובעת את הנופש במלון פלו דרים הואיל ולא התאים לתובעת בשל מגבלותיה והוצע לה לבטל את העסקה או להוסיף סכום של \$359 ולקבל חבילת נופש ל 7 לילות במסגרת "הכל כולל" במלון קרואן סקיי המותאם לצרכיה המיוחדים. התובעים שלמו את ההפרש ויצאו לנופש.

4. עת הגיעו למלון נוכחו כי המלון בנוי על צלע הר תלול וכי אין אפשרות גישה לנכים לבריכה שם מוקד הפעילות, בשל ריבוי מדרגות תלולות מקומת הכניסה והיעדר מעלית המגיעה לשם. לתובעת הסתבר כי במקור ישנו מתקן של רכבל המוביל לחוף הים ויש לו תחנה גם במפלס הבריכה ואולם תחנה זו היתה סגורה כל שהותם במלון ושמשה ככל הנראה לאחסון דברים של המלון. גם מחוף הים לא ניתן היה ליהנות מפני שהרכבל הוביל למשטח בגובה מעל חוף הים שממנו השתלשל סולם מדרגות לאורך הצוק לצורך ירידה לחוף כך שהתובעת לא יכלה להגיע לחוף ונאלצה לחזור עם הרכבל כלעומת שבאה. התובעים העידו כי פנו לנציגי המלון ולנציג הנתבעת או צד ג' בבקשה לפתור את הבעיה אך נענו כי זה מה שיש ויצטרכו להסתדר עם זה. בשים לב לאמור נבצר מהתובעים להפיק הנאה מהחופשה עליה שלמו במיטב כספם.

5. הנתבעת טוענת כי מגבלותיה של התובעת הובאו לידיעתה לראשונה רק לאחר שהוזמן המלון בלו דרים, כשהתובעת בקשה להזמין כסא גלגלים לשדה התעופה וכי לא נאמר דבר לפני כן בענין מגבלות כלשהן. עוד טענה כי אילו היתה התובעת מגיעה בעצמה לסניף ניתן היה להתרשם ממגבלותיה ולהתאים לה חבילה. לטענתה מסרה לתובעת כי מלון קרואן סררי מתאים לאירוח נכים ע"פ מידע שנמסר לה מצד ג'. הנתבעת מכחישה כי הרכבל לא עצר בבריכה ולחלופין טוענת כי לא ידעה על כך עד שהתובעים חזרו ארצה והתלוננו. לטענתה אילו היתה התובעת מתקשרת מחו"ל ניתן היה לפתור את הבעיה או להעביר את התובעים למלון אחר וכיון שלא עשו כן והעדיפו "לסבול בשקט", אין להם להלין אלא על עצמם ולחלופין במחדלם הפרו חבותם להקטנת הנזק. בהודעה לצד שלישי עותרת הנתבעת/מודיעה כי ככל שתוטל עליה אחריות וחיוב יש להשיתו על צד ג' שמכר לה את החופשה תוך הצגת מצג לפיו המלון מתאים לאירוח נכים ולא בירר כי המתקנים המיועדים לרווחת הנכים בכלל פועלים. לטענתה היא מהווה אך מתווך בין מי שמוכר את החבילה (צד ג') לבין הלקוח (התובעים) ואין לה כל שליטה על מה שמסופק בפועל.

6. צד ג' טוענת אף היא לפטור מאחריות. ע"פ המידע שסופק לה המלון מתאים לאירוח נכים ואם מתקן כזה או אחר לא פעל בזמן אמיתי אין לה שליטה ואחריות בגין כך. לטענתה היא סיטונאית תיירות ולא היה לה כל קשר עם התובעים. היא שלחה אורחים רבים למלון ולא קבלה תלונות

ועל כן לא יכלה לדעת כי הרכבל לא עובד וכי אין אפשרות להגיע לבריכה. צד ג' מצטרפת לטענה בדבר אי הקטנת הנזק.

7. לאחר ששמעתי את הצדדים, דין התביעה להתקבל. כמצוות תקנה 214טז (ב) לתקנות סדר הדין האזרחי התשמ"ד-1984, להלן נימוקי פסק הדין באופן תמציתי.

8. התובעת הופיעה בפני, ראיתי אותה נכנסת ויוצאת מהאולם והבחנתי בנכותה הבולטת לעין וקשייה בהתניידות. מטעם זה העידה התובעת בשיבה.

התובעת עשתה עלי רושם מהימן, עדותה היתה סדורה, כנה ואמינה. התובעת העידה כי מתחילת הקשר עם הנתבעת אמרה והבהירה כי היא נכה ומתניידת בעזרת כסא גלגלים וכי היא זקוקה לסידורים ההולמים את צרכיה. התובעת העידה כי הסבירה שבכוונתה לקחת איתה את כסא הגלגלים והתלבטה אם לשלוח אותו ולקבל בשדה התעופה כסא של שדה התעופה או להשתמש בשלה אבל הבהירה כבר מהשיחה הראשונה ברחל בתך הקטנה כי יש לה צרכים מיוחדים.

9. אין נפקות לכל הטענות בדבר אי הוכחת אחוזי נכות או הצגת מסמכים בענין זה שכן התובעת הציגה עצמה כנכה ונזקקת לניידות בעזרת כסא גלגלים ואין זה מעניינם של הנתבעת וצד ג' מה שיעור נכותה לאחר שהגדירה מפורשות את צרכיה. בהקשר זה מוטב היה להימנע מלהעלות טענה לפיה אילו היתה התובעת מגיעה לסניף היו עומדים על צרכיה המיוחדים שכן הנתבעת לא מתמרת להחזיק במומחיות רפואית ומכל מקום היא עצמה העידה כי מדובר במוקד הזמנות טלפוני ללא קבלת קהל.

10. כנגד עדותה של התובעת הופיע עד מטעם הנתבעת שכלל לא טיפל בה ולא יכול היה לשפוך אור על השיחות וההסכמות. עדותו מהווה עדות שמיעה, ובודאי לא יכולה לסתור את עדותה העובדתית לפיה הבהירה מלכתחילה את צרכיה המיוחדים.

11. אני מקבלת עדות התובעים לפיה בשדה התעופה המתין להם נציג שלט ביד של שם הנתבעת או צד ג', נציג זה הצטרף אליהם לנסיעה למלון, הציע עוד פעילויות וטיולים ומסר להם שניתן לפנות אליו בכל בעיה שמתעוררת במהלך הנופש. אותו נציג דובר עברית אף הגיע למלון במהלך השבוע והתובעת בקשה ממנו עזרה בפתרון הבעיה לפיה לא ניתן להגיע לבריכה כפי שפנתה להנהלת המלון. עדותם של התובעים לפיה גם נציגי המלון וגם אותו נציג אמרו שאין מה לעשות לא נסתרה בכל דרך ואני מקבלת אותה במלואה.

12. העד מטעם צד ג', מר משה אליש, הכחיש כי הנציג בשדה התעופה הוא נציג הצד השלישי או עובדו וטען שלא יודע במי מדובר ושיתכן שזה נציג המלון שאינו מוכר לצד ג'. אין בידי לקבל

את עדותו המיתממת בענין זה. כל מי שהזדמן לשדות תעופה בטורקיה מכיר את התופעה של הנציגים הממתינים בשדה התעופה לישראלים עם שלט של הספק דוגמת צד ג' ומובילים אותם למלונות הנופשונים. ידיעה זו היא כמעט בגדר ידיעה שיפוטית ובודאי ידועה לעד מטעם צד ג'. גם אם הנציג לא "עובד" של צד ג' ומקבל ממנה משכורת וגם אם הוא מגיע מטעם הספק המקומי בטורקיה, הרי מישוהו משלם לו עבור כך והוא לא מגיע בהתנדבות. זהו חלק מהשירות שמעניקה צד ג' לנוסעים (פְּהַתְּחַשְׁבֻּנוֹת כזו או אחרת עם הספק המקומי הטורקי) והנציג מהווה שלוח שלה. התובעים לא יודעים מי משלם לנציג את שכרו וגם אין הם צריכים להעמיק חקור בענין זה. הנציג נושא שלט של קשרי תעופה וככזה מציג מצג כאילו הוא נציגה. כפי שכבר נאמר, הוא גם הציג עצמו כנציג שאליו יש להפנות כל תלונה ביחס לשהייה במלון. כך העידה התובעת ולא נסתרה.

13. ביחס לטענה כי התובעים לא פנו לנתבעת וצד ג' בארץ ובכך הפרו חבותם להקטנת הנזק, יש לומר כי אכן אולי מוטב היה אילו היו פועלים גם בכיוון זה ואולם נוכח העדות לפיה התבקשו להפנות את התלונות לנציג שהציג את עצמו כנציג הצד השלישי שפגש אותם בשדה התעופה והואיל ופנו גם אליו וגם להנהלת המלון והושבו ריקם, הרי שמלאו חובתם. בהקשר זה אני מטילה ספק ביעילות הפניה לצד ג' או הנתבעת בארץ שכן מה שלא הצליחו לפתור במלון עצמו כיצד יפתרו מהארץ? וכן הטענה לפיה יכלו אולי להעבירם למלון אחר גם היא היפותטית בלבד שכן צד ג' עצמה העידה כי בכל בודרום המלון היחיד המקבל נכים הוא קרואן סריי ולאן היו מעבירים אותם?

14. אני מקבלת טענת התובעים כי חופשתם נהרסה כליל. התובעת העידה כי כל הפעילות במלון מתרכזת באיזור הבריכה. שם ניתן להשתכשך במים, לשבת על שפת הבריכה ולהשתזף, ליהנות מההופעות, לפגוש אנשים, לראות את בעלה רוקד ונהנה, לאכול במזנונים החופשיים הפתוחים כל היום ולבלות בערב בפאבים. מהתובעת נמנעה אפשרות להגיע לבריכה וסביבותיה ואף ליהנות מחוף הים - תמצית החופשה. לתובעת לא היו אמצעים ליהנות מפעילויות אחרות בתשלום נוסף כגון ספא או טיולים בשל מגבלותיה להיכנס לאוטובוס ולהתנייד ובשל מגבלות כספיות ועל כן כל שנותר לה זה לשהות בחדרה ובלובי מבלי ליהנות מהיצע המלון בו הכל כלול.

15. נכון הדבר כי אין לבוא בטרוניה לספק על תקלות מקומיות בשירות שבמלון ושאינן בשליטת הספק כגון מגבות מלוכלכות או מזגן מקולקל או אוכל לא טעים ואולם בעניננו אין מדובר בתקלה מקומית איזוטרית חד פעמית אלא בנבצרות לספק את מהות העסקה והכישלון מהווה הפרה יסודית של ההסכם. אין ספק כי אילו היו התובעים מעלים בדעתם כי לא יוכלו להגיע לבריכה וליים לא היו רוכשים את החופשה.

הצד השלישי לא יכול לאחוז בחבל משני קצותיו, מצד אחד להבטיח לתובעים שסומכים עליו (באמצעות הנתבעת) כי המלון עונה על הדרישות המיוחדות ומצד שני וכשמתברר כי הסחורה לא סופקה, להסיר כל אחריות בטענה שאם מישהו אחראי זה המלון או הספק המקומי הטורקי בעלי השליטה. אם אלה פני הדברים, היה על הצד השלישי להגיש הודעת צד רביעי נגד המלון ו/או הספק ומשלא עשתה כן אין לה להלין אלא על עצמה.

אני סבורה כי הספק צד ג' לא חייב לברר לפני הגעת כל לקוח ולוודא רמת השירות ותקינות כל מתקן, אבל במקרה הספציפי שידוע לו שיש נזקקות מיוחדת ודרישות מיוחדות ובשלחו את הלקוח לשם, מוטלת עליו חובת זהירות מינימלית לוודא (אפילו טלפונית) כי המלון אכן ערוך לארח את התובעת במוגבלותה הספציפית וכל המתקנים הצריכים לענין מתפקדים. חובה זו פשוטה לביצוע ולא כרוכה בעלויות בלתי סבירות. חובתו זו יכולה לנבוע ממקורות משפטיים שונים ביניהם חובת הזהירות במסגרת עוולת הרשלנות, חובה חוזית של שימוש בזכויות בתום לב וכד'. בעניינינו העיד מר אליש שהכיר את המלון כי היה שם אישית ועל כן ידע שהמעליות לא מגיעות לבריכה אלא רק רכבל ומשידוע לו שאין תשתית קבועה אלא סידור מיוחד היה מן הראוי שיבדוק כי המתקן מתפקד. הטענה לפיה לא היו תלונות בעבר מלקוחות אחרים, נותרה כללית, סתמית ונעדרת כל תשתית ראייתית. צד ג' לא פעלה בהתאם לחובתה במקרה המסוים ועליה לשאת בתוצאות מחדלה.

16. בשל הפרת התניה היסודית שבהסכם ואספקת נופש שונה מהותית מהנופש שרכשו, זכאים התובעים לפיצוי של השבת מלוא כספם. סכום זה בסך \$1,569 בש"ח נכון ליום ההתקשרות ומשוערך ליום כתיבת פסה"ד עומד על 7,832 ₪. אני לא סבורה שיש מקום לניכוי יחסי בגין סכומי טיסה או אוכל שקבלו שכן מובן שלא היה לתובעים ענין בטיסה לצורך ישיבה בחדר ובלובי 7 ימים או הנאה ממרכיבים אלה כשלעצמם.

17. בענין עגמת הנפש, שוכנעתי כי לתובעים שחסכו ממיטב כספם ויצאו לחופשה נגרם מפח נפש גדול לא רק בחוסר היכולת האוביקטיבית לקבל תמורה לכספם אלא גם מעצם בידודם מהנופשים ה"בריאים", הבלטת מוגבלות התובעת וזלזול בכבודה וזכויותיה. בהתאם לסעיף 13 לחוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה) התשל"א - 1970 המאפשר לבית המשפט לפסוק נזק שאינו נזק ממון, מצאתי להעמיד את הפיצוי הראוי בנסיבות העניין על 1,500 ₪. שאר הנזקים לא הוכחו.

18. בשאלת האחריות, היריבות של התובעים היא עם הנתבעת. התובעים לא התקשרו ישירות עם צד ג' ומבחינתם מי שהפר את ההסכם הוא מי מכר להם את העסקה - הנתבעת ויש להשית עליה את הפיצוי. ביחסים שבין הנתבעת לצד השלישי נראה לי כי יש להטיל את מלוא החיוב על צד ג'.

שהוא ספק העסקה ומצוי בקשר עם הספק הטורקי והמלון, בניגוד לנתבעת שהקשר היחיד שלה הוא עם צד ג'.

19. ועוד הערה לפני סיום, המוגבלויות הן של התובעת אמנם ואולם מובן שגם התובע, בן זוגה, זכאי לפיצוי שכן הם יצאו לחופשה זוגית אשר בשל מגבלות התובעת סוכלה גם הנאתו.

20. אשר על כן, אני מקבלת את התביעה ומחייבת את הנתבעת לשלם לתובעים סך 9,332 ₪. הנתבעת תשא בהוצאות המשפט (אגרה משוערכת) וכן בשכ"ט עו"ד בסך 1,500 ₪ + מע"מ. אני מקבלת את ההודעה לצד שלישי במלואה ומחייבת את צד ג' לשלם למודיעה את הסך בו חויבה המודיעה לרבות הוצאות ושכ"ט עו"ד וכן לשאת בהוצאות ההודעה לצד ג' (אגרה משוערכת) ולשלם לה שכ"ט עו"ד בסך 1,500 ₪ + מע"מ. כל הסכומים ישולמו תוך 30 יום מהיום, שאם לא כן יישאו הפרשי הצמדה וריבית כחוק מהיום ועד התשלום בפועל.

ניתן היום א' באדר, תשס"ו (1 במרץ 2006), בהעדר.

אילת דגן, שופטת

קלדנית: מיטל מ.