

תוכן עניינים

חלק א': כללי	1
שער א': מטריית הדינים החולשים על משפט התיירות - התעופה והנופש	1
פרק א': מבוא	1
פרק ב': מושגים במשפט התיירות הישראלי - סוגי תיירות	3
1. תיירות - כללי	3
2. תיירות פנים	4
3. תיירות חוץ	4
4. תיירות חוץ מדינתית של אזרחי ישראל לארצות העולם	4
שער ב': חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981	5
פרק א': חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 ותכליותיו	5
פרק ב': סוגי ההגנות	9
פרק ג': דמי ביטול שעוסק רשאי לגבות מצרכן	11
פרק ד': הגנת הצרכן - הגדרות - סעיף 2 לחוק הגנת הצרכן	15
1. הבקשה נסבה על חבילות נופש למלון "אופוריה" בבטומי שבגאורגיה - נטען בבקשה להטעיה צרכנית, בכך שהמשיבה מפרסמת באתר האינטרנט שלה כי במלון ישנם חוף פרטי, שתי מסעדות וקזינו והמלון מדורג כ"5 כוכבים"	15
2. התובע אישר בחקירתו הנגדית כי למעט שינוי יעד הנחיתה הוא קיבל את הדברים שהזמין. התובע לא הוכיח כי נגרם לו נזק בשל שינוי יעד הנחיתה. ממכלול הראיות עלה כי שינוי זה לא השפיע משמעותית על שעת ההמראה והנחיתה ואף לא על שעת ההגעה למלון. לא הוכח ששעת הגעה למלון הייתה מאוחרת יותר משעה שתוכננה ואף אם היה עיכוב כלשהו, על התובע להוכיח את הנזק שנגרם לו בשל כך. טענותיו של התובע המיוחסות ללחץ נפשי הן כלליות ולא ברור לאיזה מצב בטחוני הוא התכוון. בפועל התובע נסע לחופשה עם משפחתו ומימש אותה, כך שבקשתו לביטול העסקה אינה אפשרית. אין מקום לבחון אם נגרם נזק לאשתו של התובע כיוון שאיננה תובעת בתיק	15
פרק ה': טענת הצגת מחירים לא כולל מע"מ	17
חלק ב': סוכנות הנסיעות	21
שער א': חוק שירותי תיירות ותקנותיו - דין קיים והצעת חוק שירותי תיירות, התשע"ח-2018	21
פרק א': חוק שירותי תיירות, התשל"ו-1976	21
פרק ב': הצעת חוק שירותי תיירות, התשע"ח-2018 ודברי הסבר	31

1. מבוא	31
2. הצעת חוק שירותי תיירות - דברי הסבר - חלק כללי	31
3. סעיף 1 לחוק כמוצע בהצעת החוק - סעיף ההגדרות	34
4. סעיפים 2-3 לחוק המוצע בהצעת החוק	39
5. סעיף 4 לחוק המוצע בהצעת החוק	40
6. סעיפים 5-6 לחוק המוצע בהצעת החוק	40
7. סעיף 7 לחוק המוצע בהצעת החוק	41
8. סעיף 8 להצעת החוק המוצע	42
9. סעיף 9 להצעת החוק המוצע	42
10. סעיף 10 להצעת החוק המוצע	43
11. סעיף 11 לחוק המוצע	43
12. סעיפים 12 עד 32 לחוק המוצע	44
13. סעיפים 33 עד 36 להצעת החוק המוצע	55
14. סעיפים 37 עד 44 להצעת החוק המוצע	62
15. סעיפים 45 עד 47 לחוק המוצע	65
16. סעיפים 48 עד 70 להצעת החוק המוצע	66
17. סעיף 71 להצעת החוק	79
18. סעיפים 72 עד 75 לחוק המוצע	80
19. סעיפים 85 עד 89 לחוק המוצע	82
שער ב': משולש היחסים מזמין-סוכנות נסיעות-ספק השירותים - מבט כללי	85
פרק א': מבוא	85
פרק ב': מה בין חובות סוכנות הנסיעות לחובות ספק השירותים	87
פרק ג': חובת הגילוי החלה על סוכן הנסיעות	89
1. כללי	89
2. מכירת כרטיסי טיסה במודע שחלק מהתנאים לא יקוימו ולא גולו לנוסעים	89
3. ה"סוכנות" וה"ספק" (חברת התעופה והסוכנות) מחויבים כלפי הצרכן	90
פרק ד': אספקת "חבילת תיור" - חובת סוכן הנסיעות	93
שער ג': מעמדה המשפטי של סוכנות נסיעות	95
פרק א': מבוא	95
פרק ב': עמדת הפסיקה ביחס למעמדה המשפטי של סוכנות נסיעות	97
שער ד': חוק החוזים האחידים, התשמ"ג-1982	99
פרק א': הדין	99
פרק ב': תנאי מקפח	107
1. כללי	107

2.	בקשה לאישור חוזים אחידים שכותרתם "דף למזמין שירותי נסיעות" ו"דף למזמין שירותי נסיעות דרך האינטרנט".....	107
3.	תנאי אי-ההתייבבות מהווה תנאי מקפח בחוזה אחיד, כהגדרתו בחוק החוזים האחידים.....	108
4.	תנאי המאפשר לנתבעת 1 לבטל על אתר את כל מקטעי הטיסה הבאים כאשר הנוסע לא מתייצב לטיסה (ואף לא מודיע על כך) הינו תנאי מקפח, כהגדרתו בחוק.....	108
5.	זהות המלון היא עניין מהותי מבחינת הלקוח, כאשר ברור גם לחברה המארגנת את חבילת הנופש, כי מדובר בנושא מהותי שעה שההתקשרות בין הצדדים היא חוזה "על-תנאי" עד קבלת אישור המלון על ההזמנה.....	108
6.	רישום יתר במלון וחובת הפיצוי.....	108
7.	בהינתן שהספק מתחייב לספק את השירות ללקוח ומקבל בגין כך את מלוא התמורה שדרש, אזי ככלל עליו לשאת גם באחריות לשיבושים ולתקלות במתן השירות, חרף העובדה שהגורם שמעניק את השירות בפועל הינו צד שלישי.....	109
8.	בסעיף 15 לחוק, קבע המחוקק באופן חיובי (פוזיטיבי) כי חלה על סוכנות הנסיעות חובה לבוא לעזרת הנוסע במימוש זכויותיו על-פי החוק.....	109
9.	תניה מקפחת לעניין כימות הנזק.....	109
שער ה': יחסי הספק וסוכנות הנסיעות		111
פרק א': יצירת שליחות וחריגה מהרשאה		111
פרק ב': יחסי שליחות בין סוכנויות הנסיעות לבין מוביל אווירי		115
שער ו': שירותי תיירות - תמציות ההלכה הפסוקה		117
1.	בקשת רשות ערעור על קבלת תביעה כספית לאחר ביטול טיול משפחתי עקב אישפוז.....	117
2.	אי-מתן חדרים נפרדים בבית מלון בתורכיה - משמדובר בשלב של מתן השירות, תפקידה של סוכנות לתיירות מתמצה בטיפול בתלונות והעברת מידע.....	118
3.	האם הראיות שהביאה המאשימה, יכולות לשמש בסיס להרשעה של הפעלת עסק הטעון רישוי, ללא רישוי?.....	119
4.	תביעה לפיצוי בשל נזקים לא ממוניים שנגרמו בעקבות ליקויים בארגון ובביצוע טיול לספרד - מלון ברמה נמוכה, מזגן מקולקל באוטובוס, שינוי מסלול.....	121
5.	הזמנת חדר במלון לקטינים.....	123
6.	אי-אספקת חבילת נופש בבורגס במלואה.....	125
7.	חגיגות יום הולדת 80 בחדר מיושן במקום בבוגלו חדיש.....	127
8.	ביטול חבילת נופש בהודעה מאוחרת.....	128
9.	אי-בדיקת קיום אשרת כניסה לסין.....	129

10.	שהיה בשדה התעופה בכל היום האחרון של הטיול המאורגן....	132
11.	הסתרת כתוביות סמויות לכבדי שמיעה במלון.....	133
12.	שינויים במלונות ללא הודעה למזמיני הטיול המאורגן	134
13.	תביעה בגין נזקי גוף בגין אירוע נפילה בעת שימוש במשטח החלקה	136
14.	האם חלות הוראות חוק הגנת הצרכן והוראות תקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה) שעניינן ביטול רכישת כרטיסי טיסה על מערכת היחסים שבין התובעת ובין הנתבעת?	137
15.	האם רשאים היו המשיבים שרכשו שירותי נסיעות לבטל תשלום אחרי שבפועל נמנעו מלעשות שימוש בשירותים שרכשו בשל מצוקה אליה נקלעו בעת מבצע "צוק איתן"?	138
16.	אי-הודעה בדבר הצורך בהנפקת ויזה עבור טיסה ליוהנסבורג.....	139
17.	ביטול חבילת טיול לקובה עקב החמרה במחלה.....	141
18.	קבלת חדרים לא משודרגים ומחוץ למלון בכרתים.....	142
19.	צילום דרכונים לצורך בחינת צורך בהנפקת ויזה ליוון.....	144
20.	ביטול חופשה בעקבות מצב רפואי.....	145
21.	אי-יציאה לטיול בעקבות אי-שינוי המלון ברמת 2 כוכבים בחבילת הטיול.....	146
22.	ביטול טיול מאורגן לאתיופיה בעקבות צורך בחיסון.....	148
23.	מלון בטורקיה ללא מיזוג אוויר.....	149
24.	קריסת חברת תעופה.....	150
25.	אי-אספקת כיסא גלגלים בשדה התעופה לאחר התעלפות.....	151
26.	ביטול כרטיס טיסה בעקבות המלצת רופאים לא לטוס.....	152
27.	מלון ללא מגלשות המים והאטרקציות השונות לילדים בשטחו.....	154
28.	אי-מציאת מזוודה שהועמסה עם שאר הכבודה.....	156
29.	ביטול חבילת נופש לאחר שיחה מהספק על שינוי במלון בעקבות תפוסת יתר.....	158
30.	תביעה להחזר תשלום עבור כרטיסי טיסה שלא מומשו בשל פטירת האב.....	159
31.	החמצת טיסה בעקבות אי-ידיעת מיקום טרמינל העליה למטוס.....	160
32.	תקלות שהתרחשו במהלך טיול לארה"ב.....	163
33.	אי-ביצוע הזמנה למלונות שונים ביער השחור.....	164
34.	אי-אישור לשהייה בסיאול לאזרחית הפיליפינים.....	165
35.	הזמנת קרוואן משפחתי בגרמניה.....	167

36. תשלום בגין ביטול חופשת ירח דבש - אחריות חברה לוודא יציבות כספית של ספקים.....	168
37. אי-קבלת חדר שהוזמן בחבילת נופש ביוון.....	168
38. ביטול כרטיס טיסה לאוקראינה בעקבות אשפוז.....	171
39. מערכות מיזוג שלא פועלות במלון ונחילי יתושים בסמוך למלון - חבילת נופש ברודוס.....	172
40. יציאה באיחור להפלגה ואי-מתן הנחה בהתאם לפרסום ברדיו.....	174
41. אי-אספקת חדר בעקבות תפוסה מלאה במלון במסגרת חבילת נופש לטורקיה.....	174
42. אי-הבחנה בתשלום עבור טיסה לאילת - היזדקקות לטיפול רפואי לתינוק.....	176
43. שינוי בטיסה מרומא חזרה לישראל.....	177
44. כרטיס טיסה לא מובן.....	179
45. ביטול טיול מאורגן למקסיקו וגואטמלה - מניעת חברה בהליכי פירוק מלהעביר כספים.....	181
46. צו הרחקה זמני האוסר להמצא בשטחי הציבוריים של המלון ובקשה להמשך הספקת שירותי אירוח.....	182
47. פיצוי בגין חיוב בדמי ביטול במלוא סכום רכישתה של חבילת נופש לטורקיה - טיול שבוטל בעקבות מלחמת לבנון השנייה.....	184
48. ביטול כרטיס טיסה לקנדה בנסיבות אישיות - אי-הודעה על גביית דמי ביטול.....	184
49. אי-הודעה על ביטול טיסה - נסיעה ברכבת במשך 18 שעות.....	185
50. ביטול טיולים במערב ומזרח ארצות הברית.....	187
51. טיסת צ'רטר לטנריף שלא ניתן לבטלה.....	189
52. ביטול טיול נופש לירדן בעקבות האינתיפאדה.....	191
53. חג אבלות שכתוצאה ממנו בימים שישי ושבת היו מרכזי הקניות, הטברנות והקזינו סגורים באי רודוס.....	191
54. הקדמת טיסת שכר בשלוש שעות וארבעים וחמש דקות.....	192
55. הנתבעת קיימה את חלקה בעסקה בין הצדדים, העבירה את הכסף של התובעים לספקים. לאחר הביטול ואי-קבלת הכסף, התובעים ביקשו להיפרע מהנתבעת.....	194
56. אי-מימוש כרטיסי טיסה.....	194
57. עסקת מכר מרחוק.....	194
58. תנאי ביטול עסקה - דרישת הכתב.....	195
59. השבת כספן של התובעות.....	196
60. טיפול בהשגת אשרת כניסה לתובעים לדובאי.....	196
61. על מי להטיל אחריות לכך כי התובע ובני משפחתו לא עלו על טיסה?.....	197

62.	השבת דמי החבילה ששולמו	197
63.	האם הנתבעות, ביחד ולחוד, או מי מהן, הן בעלות הדין הרלבנטיות בתיק דנן, ואותן יש לחייב בגין השבת כספיהם של התובעים?	198
64.	אף צד לא אשם באי-קיום החוזה	198
65.	מבחנים מצטברים המגדירים את שירותי סוכנות נסיעות	199
66.	האם בוקינג צריכה להשיב לתובע את כספי ההזמנת החופשה בגינה חוייב על-ידי המלון?	199
67.	הנתבעת התחייבה לספק לתובעים שירותים לטיול מאורגן ולפיכך על הנתבעת להשיב לתובעים את יתרת כספם	199
68.	שאלת היקף האחריות של סוכנות הנסיעות כלפי לקוחותיה מקום בו השירות שנרכש דרכה לא סופק על-ידי הספק כגון, מקרה בו הספק פשט את הרגל או נקלע לקשיים כלכליים	200
69.	האם אכן מדובר במלון הטעון רישיון עסק או בפנימייה שאינה טעונה רישיון עסק?	201
70.	חברת נסיעות במצב של חדלות פרעון	201
71.	השימוש שעושים המערערים בנכס כבית מלון	202
72.	הדין החל במקום התאונה	202
73.	האם התובע זכאי להחזר עלות כרטיס הטיסה שרכש?	203
74.	טענת צד ג', שהוא משמש פלטפורמה או מנוע חיפוש המקשר ומתווך בין סוכני נסיעות לספקים בלבד ולא סוכנות נסיעות	203
75.	פלטפורמה ומנוע חיפוש המקשר ומתווך בין סוכני נסיעות לבין ספקים	204
76.	"רועים רוחניים"	204
77.	הדין החל על התובענה	204
78.	מעמדן של נתבעות 2-3: "מארגן" כטענת התובעים, או "סוכן נסיעות/מתווך" כטענת הנתבעות?	205
79.	ביקורת שיפוטית על הטלת עיצום כספי	205
80.	בקשת הוויזה סורבה	206
81.	קריסה הכלכלית של חברת התעופה	206
82.	חובת גילוי נאות המוטלת על נותן שירותי סוכנות נסיעות	207
83.	חובת הגילוי הנאות	207
84.	החובה לנהוג כפי שסוכן נסיעות סביר היה נוהג	208
85.	מעמדה של הנתבעת	209
86.	עלויות הביטול	209
87.	נוסע לא יהיה זכאי לפיצוי בשל סירוב להעלותו אל הטיסה אם התייצב בשדה התעופה פחות משלוש שעות לפני שעת ההמראה	209
88.	לא נמסר מידע בכתב למשיב בעניין החיסונים	210
89.	מתן היתר עבודה למומחה זר	211
90.	סוגית הפירוש הנכון של "בית מלון"	211

91. אחריות המוביל האווירי	212
92. פציעת ילד בחדר כושר במלון	212
93. על הנתבעת, כסוכנת נסיעות, חלות חובות לנהוג בנאמנות, בהגינות ובדרך מקובלת וכן חובת תום-לב וחובה לגלות גילוי נאות. כמו-כן, חלה עליה חובה לפעול במקצועיות	213
94. "חבילת תיור" בדמות טיול מאורגן, הינו מוצר צרכני מורכב, האוחז שירותים מתחומים שונים ומגוונים ומטרתו לספק לצרכן חוויה אשר מהותה הנאה שלמה מחופשה המוזמנת על ידו באמצעות סוכנות הנסיעות המארגנת	213
95. בעת הכרעה בתביעה של נוסע כנגד גורם המוכר והמנהל טיול מאורגן, יש - על-פי הדין - ליתן את הדעת לשני עקרונות מנחים	214
96. על סוכנות נסיעות מוטלת החובה לספק ללקוח את השירות שנרכש עבורו	214
97. תביעה כספית לתשלום פיצויים בסך 30,000 ש"ח בגין נזקי התובע, אשר נגרמו לטענתו כתוצאה ממחדלי הנתבעת, סוכנות נסיעות ממנה רכש חבילת נופש לאיי סיישל. לטענת התובע, התרשלה הנתבעת כלפיו בכך שלא עידכנה אותו בדבר חובתו למלא טופס מקוון הדרוש לשם אישור כניסה ליעד נוכח מגפת הקורונה	215
98. תביעה כספית לתשלום פיצויים בסך 34,600 ש"ח בגין נזקי התובע, אשר נגרמו לטענתו כתוצאה ממחדלי הנתבעת, בכך שלא עידכנה אותו במועד בכך שטיסה לדובאי, אותה הזמין באמצעותה, בוטלה. כתוצאה מביטול הטיסה, נאלץ התובע לטענתו לבטל את הזמנת החופשה כולה, וכך מצא עצמו התובע רוכש חופשה חליפית לאותו היעד ובאותו מועד אך במחיר גבוה יותר, תוך שנגרמה לו למשפחתו עגמת נפש משמעותית	215
99. במקרה הנדון ניתן למצוא אינדיקציות רבות לכך שהנתבע כן מעניק שירותי סוכנות נסיעות כמו גם שמכר לתובעים שירותי תיור. הנתבע מפרסם פרסומים והצעות לטיולים וסיורים, גובה כספים עבור הטיולים. הנתבע מתפאר בכך שמוציא לפועל טיולים במשך שנים. בידי הנתבע השליטה לתכנן את הטיול, להעניק הנחות ולבטל את הטיולים לפי שיקול דעתו	216
100. הלכה פסוקה היא לסוכנויות נסיעות אחריות כלפי לקוחות, במסגרת תפקידן כגורם מומחה המייעץ ללקוח ומחוייב לספק ללקוח מידע שלם ואמין שהוא בתחום מומחיותו. חובה זו כוללת חובת גילוי המידע, ובגדר זאת גם את החובה לבדוק מידע רלוונטי וליידע את הלקוחות	216

101.	במקרה שבפנינו, איחור של 4.5 שעות אינו מזכה בפיצוי. לאחר בחירת התובעת לטוס בחברה תעופה אחרת, על-מנת להספיק לעלות למעבורת, לטענתה, אינה זכאית ל"מזון ומשקאות ושירותי תקשורת", כקבוע בחוק שירותי תעופה - לא כל מקרה של אכזבה או אי-נוחות מזכה את התובע בפיצוי בגין עוגמת נפש. במקרה דנן, לא שוכנעתי כי נגרם לתובעת פגיעה משמעותית וצער עמוק עקב התנהלותה של הנתבעת, אם כי לא נעלמה מעיני אכזבתה מהשירות הלקוי וחוסר זמינות נציגי הנתבעת.	216.....
102.	בנסיבות אלו תקופת המלחמה ואף אירועים נוספים במסגרתה אינם מאיינים את חובת הפיצוי הקבועה בסעיף 6(ה)(1) לחוק שירותי תעופה. ויוער, ככל שהנתבעות ובפרט אגיאן היו מציגות הודעה קונקרטית של גורם אובייקטיבי הנוגע לבקרת התעופה בדבר אירוע קונקרטי שמנע את קיומה של הטיסה מושא ההליך דנן ייתכן שהייתי מוצא לנכון לקבל את טענת הנתבעות לפטור אותן מהפיצוי הסטטוטורי במקרה זה.	216.....
103.	בהתאם להוראות סעיף 8(א) לחוק, נוסע שהונפק לו כרטיס טיסה ומועד טיסתו הוקדם ביותר משמונה שעות, והוא קיבל על כך הודעה פחות מ- 14 ימים לפני מועד ההמראה, זכאי לפיצוי כספי וכן לפי בחירתו, להשבת התמורה או לכרטיס טיסה חלופי. בענייננו, אין מחלוקת כי הטיסה הוקדמה ביותר משמונה שעות, וההודעה על כך נמסרה לתובעים רק יום קודם לכן. אף אם ההקדמה נעשתה עקב אילוצים ביטחוניים-תפעוליים, הרי שממכלול הראיות עולה כי לא הוצעו לתובעים בפועל החלופות הקבועות בחוק בהתאם לבחירתם, כנדרש. בנסיבות אלה, שוכנעתי כי קיימת הצדקה לפסיקת פיצוי לדוגמה.	217.....
104.	בהתאם להלכה הפסוקה, אירועי לחימה, ככלל, אינם בגדר אירוע מסכל ובלתי-צפוי - יחד-עם-זאת, פסיקת בתי-המשפט הכירה באירועי לחימה המשליכים במישרין על האפשרות להפעיל טיסות במרחב האווירי הישראלי, כאירועים מסכלים בהתאם לסעיף 6(ה)(1) לחוק.	217.....
105.	את טענת הנתבעת והצד השלישי, כי מתקיים החריג של כוח עליון, הפוטר מתשלום הפיצוי הסטטוטורי, יש לדחות. התקופה כולה, מאז אוקטובר 2023, היא תקופת אי-ודאות אמנם, אולם לא כל שבוע ושבוע זהה מבחינה זו. כנסת ישראל התכנסה וחוקקה, אך לפני חודשיים ומחצה, את חוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה) (תיקון מס' 2 והוראת שעה - חרבות ברזל), התשפ"ה-2025, שם קבעה מועדים ספציפיים שבהם לא יזכו נוסעים לפיצוי הסטטוטורי, זאת בשל הכרה באלה כמועדים בהם אכן התרחש אירוע בלתי-צפוי, המצדיק ביטול טיסות גורף.	218.....

106.	באשר לביטול הטיסה, טענה הנתבעת כי מקור הביטול היה במצב רפואי של נוסע אחר, אשר חש ברע ונדרשה הורדתו מהמטוס. בנסיבות העניין, לא מצאתי כי מדובר באירוע חריג העונה להגדרת "נסיבות מיוחדות" שבגינן ניתן לפטור את הנתבעת מחובתה לספק את שירותי הסיוע על-פי דין. העובדה כי אחד הנוסעים חש ברע אינה יוצרת, כשלעצמה, נסיבות שאינן בשליטת הנתבעת או שהשלכותיהן לא יכלו להימנע גם אם ננקטו כל האמצעים הסבירים. מדובר בתרחיש שניתן לצפותו במסגרת פעילות רגילה של חברת תעופה, וחובתה של הנתבעת היתה להיערך גם למצבים מסוג זה. בתובענה דנן, הנתבעת לא הוכיחה אחרת.....
107.	המצב הביטחוני שתואר בכתב ההגנה בנוגע לטיסות בינלאומיות מישראל ואליה במהלך חודש אוקטובר 2024 ולא-כל-שכן ביום 6.11.24 (חמישה ימים לפני מועד ההמראה של הטיסה מושא התביעה) הוא מורכב, מסוכן ודינמי ועלול להיות נתון להתפתחויות בלתי-צפויות. חברת תעופה אחראית לא יכולה בזמן אמת לסכן את המטוס, את צוותו ואת נוסעיו בהסתמך על ההשערה הנבונה לפיה "לנו זה לא יקרה" - הנתבעת לא אמורה לנסות לנבוא את העתיד מה עלול לקרות מיום 06.11.25 עד ליום 11.11.25 והאם נכון להחזיר לפעילות מלאה את טיסותיה מישראל וממנה ושהיו קבועות לאותם ימים וכבר בוטלו עוד ביום 08.10.24.....
108.	כאשר חברת תעופה, אשר ביטלה בעקבות מלחמת חברות ברזל, רוצה להראות שיש מקום לדון בסעיף 6(ה)(1) לחוק התעופה מוטל עליה נטל כבד במיוחד, וזאת מעבר לנטל המוטל עליה במסגרת סעיף 6(ה) לחוק, טרם תיקון החוק. על נטל זה להתבטא בהבאת ראיות ישירות וקונקרטיות באשר להיות האירוע הביטחוני מפתיע ובלתי-צפוי, ועל השפעתו המיידית והקריטית על הטיסה הספציפית אשר בוטלה. אין די בשוועה כללית אודות המצב הביטחוני והשלכותיו.....
109.	הטיסה הנדונה נכללת ברשימת התקופות המוחרגות מהוראות הפיצוי, בהתאם לסעיף 2(א)(1) להוראת השעה. המחוקק קבע כי להוראת השעה תחולה רטרואקטיבית, ואף קבע, בסעיף 2(ג), כי הפטור האמור לא יחול רק במקרה שכבר ניתן פסק-דין בתביעת פיצוי לפי החוק, ערב תחילתה של הוראת השעה, אפילו אם אינו חלוט. במילים אחרות - על כל תביעה, בין שהוגשה לפני כניסת הוראת השעה לתוקף, ובין שהוגשה לאחריה, וטרם ניתן בה פסק-דין, תחולנה הוראות הוראת השעה, כדין התקף. לאור הוראות הוראת השעה, אין ספק כי התובעות אינן זכאיות כיום, במועד מתן פסק-הדין, לקבלת הפיצוי הסטטוטורי הקבוע בסעיף 6(א)(3) לחוק, ועל-כן אני דוחה את תביעתן ברכיב זה.....

110. לטעמי, על סמארטאייר חלות חובות גילוי מיוחדות הנובעות מחוק שירותי תיירות ותקנות שירותי תיירות (חובת גילוי נאות) וזאת עקב העובדה שמכרה לתובעים "חבילת תיור" כהגדרתה בתקנה 1 לתקנות שירות	220
111. יש לראות את טיסתו של התובע לקישינב כ"טיסה שבוטלה", כמשמעות מונח זה בסעיף 1 לחוק שירותי תעופה, שכן אחת החלופות להגדרה המונח "טיסה שבוטלה" היא "טיסה שלא התקיימה". לשון אחר, התובע רכש כרטיס טיסה לקישינב שבמולדובה ותחת זאת קיבל כרטיס טיסה לבקאו שברומניה. מכאן, שטיסתו לקישינב לא התקיימה. ודוקו: לעניין זה נראה שיש מקום להבחין בין טיסה שכלל לא יצאה אל הפועל, כדוגמת המקרה נשוא התביעה דנן, לבין טיסה שהמריאה ליעדה המקורי אך בסופו-של-דבר נחתה ביעד שונה	220
חלק ג': שירותי תעופה	221
פרק א': הדין	221
1. חוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה), התשע"ב-2012	221
2. תקנות שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה) (טיסות פנים ארציות), התשע"ג-2013	232
3. רשימת חוקים נוספים	233
פרק ב': הדין הישראלי לעומת הדין הבינלאומי - חזקת ההתאמה הפרשנית	235
פרק ג': אסדרת תחום צרכנות שירותי התעופה והגנת צרכן - שירותי התעופה בדין הבין-לאומי	237
פרק ד': אימוץ ההסדרה הבינלאומית על-ידי הדין הישראלי	239
פרק ה': נפקות ההבחנה בנוגע לסוגיית ביטול העסקה ודמי הביטול הכרוכים בה	241
פרק ו': חזקה בדבר שאיפת המחוקק להרמוניה חקיקתית	243
פרק ז': פרשנות המושג כרטיס טיסה	245
פרק ח': חוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה), התשע"ב-2012	247
פרק ט': טיסות פנים ארציות	249
פרק י': טיסת שכר	251
1. עיכוב בטיסות מתל-אביב לוורנה ומוורנה לתל-אביב ואי-קבלת מזון ושתייה	251
2. סירחון ועיכובים בטיסת ההלוך ושוב לפורטוגל	252
3. עיכוב של 12 שעות בטיסת שכר שהוזמנה במסגרת חבילת נופש לרומניה	254
4. תקלה במטוס בטיסה מכרתים לאחר המראת המטוס	255

פרק י"א: חוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה), התשע"ב-2012 - תמציות ההלכה הפסוקה	257
1. עיכובים בטיסה לנופש בבטומי	257
2. אי-הצעת הטבות בטיסה לבוקרשט	259
3. טרדה ומפח נפש בעקבות עיכוב בטיסה מתל-אביב לניו יורק	260
4. החמצת טיסה מברצלונה לבן גוריון	261
5. עיכובים בהגעת הכבודה ואיחור בטיסה מבגדאד לתל-אביב	262
6. עיכוב בטיסה מאוסלו לתל-אביב	263
7. טיסה לאמסטרדם שהוחמצה והגעת כבודה באיחור של יומיים	265
8. הטלת אחריות על צד ג' בלבד	267
9. טיסה לפורט לודרדייל שבוטלה	267
10. ביטול טיסה והמתנה של למעלה מ- 15 שעות בנמלי התעופה בוונקובר ובפרנקפורט	269
11. עיכוב בטיסת פנים מלאס וגאס לניו יורק ללא מתן מזון ושתיה	271
12. ביטול טיסה מטורנטו לישראל	272
13. עיכוב בטיסה מתל-אביב לקנקון במקסיקו	274
14. סירוב להעלות את התובע לטיסה מאיסטנבול לדלהי	275
15. עיכוב בטיסה מתל-אביב לאיסטנבול שגרם להפסד טיסה לסן פרנסיסקו	277
16. איחור בטיסה מסופיה שבבולגריה לישראל	278
17. החמצת טיסה לטיסת ההמשך מלוס אנג'לס לת"א	280
18. איחור בטיסת חזור מאוקראינה	282
19. איחור בטיסת טיול מאורגן למוסקבה	283
20. ביטול טיסה לשנגחאי	285
21. עיכוב בטיסה מאמסטרדם לישראל בשל תקלה טכנית	286
22. ביטול טיסה מישראל לבייג'ין	287
23. טיסות שהשתבשו והתבטלו בטיול לטורונטו	289
24. עיכוב של כ- 20 שעות בהמראת טיסה מנמל תעופה בן גוריון למוסקבה ומשם טיסת המשך לעיר פרם ברוסיה	291
25. סירוב להטיס בטיסה בשל רישום יתר ואי-מתן שירותי סיוע בעת ההמתנה לטיסה החילונית	293
26. איחור בטיסה ממוסקבה של כ- 5.5 שעות בהמראת טיסת קישור לישראל	294
27. ביטול טיסה מיוון לישראל בעקבות מחלה של דיילת	295
28. בקשת רשות ערעור - אי-עליה לטיסה מצרפת לישראל בעקבות רישום יתר	296
29. עיכוב של 7.5 שעות בטיסה לברצלונה	298

30.	ביטול טיסה מלימה לישראל.....	298
31.	עיכוב של 17 שעות בטיסה מקייב לתל-אביב.....	301
32.	עיכוב טיסה מבודפשט לנמל התעופה בן גוריון במשך יום שלם בעקבות חפץ חשוד ועבודות תחזוקה.....	301
33.	הורדה מטיסה מצרפת לישראל בעקבות רישום יתר.....	303
34.	איחור בטיסה מברלין לקייב.....	304
35.	איחור בטיסה מבוקרשט לישראל.....	306
36.	ביטול טיסה מישראל לבישקק בירת קירגיסטן.....	307
37.	ביטול טיסה מתל-אביב לבוסטון.....	308
38.	איחור בתשלום פיצויים.....	310
39.	אי-הספקה לעלות לטיסה מטורקיה ללונדון.....	311
40.	מהו היחס בין חוק שירותי תעופה לבין חוק התובלה האווירית לעניין ההתיישנות?.....	311
41.	איחור בטיסה מרודוס לנמל התעופה בן גוריון בישראל.....	312
42.	נזקים בקשר לטיסות מישראל לארה"ב ובחזרה.....	314
43.	איחור בהמראה בטיסה מבנגקוק.....	315
44.	ביטול טיסה מניו יורק בעקבות שביתת טייסים.....	317
45.	סירחון ועיכובים בטיסת ההלוך ושוב לפורטוגל.....	318
46.	עיכוב בטיסה בדרך לדנוור.....	319
47.	ביטול טיסה מישראל לרומא בעקבות שביתה של איגודים מקצועיים.....	321
48.	נזקים במהלך נסיעה הלוך וחזור מישראל למיאמי.....	322
49.	שליחת מזוודה ללא סימונה בשדה התעופה באנטליה.....	323
50.	ביטול טיסה מארצות הברית לישראל.....	325
51.	סירוב להעלות לטיסה בשל שימוש בכרטיס אשראי של חבר.....	327
52.	עיכוב בטיסה מישראל לרודוס בשל דיילת שחשה ברע.....	328
53.	איחור לטיסה מבריסל לשווייץ בעקבות הליך בידוק ממושך.....	329
54.	ביטול טיסה מנמל התעופה ניוארק לנתב"ג.....	331
55.	ביטול טיסת המשך ממדריד לתל-אביב.....	332
56.	מקום שבו צרכן הזמין, במסגרת עסקת מכר מרחוק לפי סעיף 14ג(ג) לחוק הגנת הצרכן, מספר שירותים במסגרת הזמנה אחת, בנסיבות אלו, האם יוכל העוסק לגבות מהצרכן דמי ביטול בגין העסקה בכללותה או שמא בגין כל אחד מהרכיבים שנכללו בה בנפרד?.....	334
57.	עיכוב של פחות מ- 3 שעות בטיסה לאילת.....	336
58.	ביטול טיסה מנאפולי לישראל.....	336
59.	מטוס שהמריא מתל-אביב לכיוון ניו-יורק, אך בחלוף 5 שעות טיסה הוסב לאחור והושב לנמל המוצא בישראל.....	337

60. אי-עליה לטיסה מפאריס לישראל בשל בדיקה ביטחונית משפילה.....	338
61. הלאה לטיסה למדריד לאחר הגשת תלונה במשטרת נמל התעופה.....	339
62. אי-הצעת חלופה של השבת תמורה.....	341
63. איחור בטיסה ממקסיקו סיטי למדריד.....	342
64. עיכוב של 12 שעות בטיסת שכר שהוזמנה במסגרת חבילת נופש לרומניה.....	343
65. ביטול טיסה ממקסיקו לנתב"ג.....	344
66. האם הסיטואציה של האיחור בטיסה והחלפת הטיסה לשעה מוקדמת יותר נחשבת כהקדמת הטיסה לעניין הוראות חוק שירותי תעופה ומקנה לתובעים זכות לפיצוי או שמא אינה מהווה הקדמת הטיסה ואינה מקימה זכות פיצוי לתובעים?.....	347
67. שינויים בתכנית בטיול מאורגן למרוקו.....	348
68. איסור לעלות למטוס בעקבות אי-הנפקת אשרת כניסה לסין....	349
69. ביטול טיסות לאילת.....	350
70. ביטול טיסה מתל-אביב ללונדון.....	352
71. התיישנות תביעה בגין השבת כבודה חסרה.....	354
72. ביטול טיסה מתל-אביב לברלין.....	355
73. רישום יתר בטיסה חזרה לישראל.....	356
74. עיכוב בטיסה ממינכן לישראל.....	357
75. עיכוב בטיסה מנתב"ג לזקניטוס שביוון.....	359
76. איחור ביציאת טיסה מישראל לברלין.....	360
77. עיכוב בטיסה חזור לישראל.....	360
78. ביטול טיסה מישראל לניו יורק.....	361
79. עיכוב בטיסה מישראל לשדה התעופה היתרו בלונדון.....	362
80. אי-הענקת סיוע בהתניידות בכסא גלגלים.....	363
81. עיכוב בטיסה שיצאה מישראל לארצות הברית.....	365
82. ביטול טיסה מאיטליה לישראל בעקבות שביתה.....	367
83. ערעור על דחיית פיצוי בגין עיכוב בטיסה מוינה לקראקוב.....	369
84. איחור בטיסה מנמל התעופה בן גוריון לנמל התעופה פרלמו שבסציליה.....	371
85. איחור בהגעת טיסה משיקגו ללונדון, והגעה באיחור לטיסת ההמשך מלונדון לתל-אביב.....	372
86. ביטול טיסה מישראל לאוקראינה - תקלה באורות האיתות של המטוס.....	374
87. עליה לטיסה לאתונה מאנטליה בעקבות איסור ממשלת טורקיה על טיסות לישראל.....	374
88. דרישה לשבת ליד חלון במחלקת עסקים בשל קלסטרופוביה... 376	

89.	איחור של כ- 6 שעות בשעת ההמראה של טיסה לפריז	377
90.	המראה מוקדמת של טיסה מבוקרשט לישראל	378
91.	עיכוב בהמראת טיסה ממוסקבה לישראל	379
92.	דחיית טיסה לנוי אורלינס בעקבות סגירת מרחב אווירי ביום כיפור	380
93.	עיכוב בטיסת חזור מטוקיו להונג קונג	380
94.	פיצוי כספי בגין עיכוב בטיסות במהלך תקופת מבצע "צוק איתן"	382
95.	רכישה שניה של כרטיסי טיסה מקייב לישראל	384
96.	עיכוב בטיסה מאמסטרדם לרומא בדרך לתל-אביב	385
97.	3 מזוודות שהגיעו באיחור של מספר ימים	386
98.	אי-עליה לטיסה שהתעכבה משדה התעופה טגל לישראל בשל אי-הגעה בזמן לבידוק הביטחוני שלא עוכב	387
99.	החמצת טיסה מאיסטנבול לבנגקוק שיצאה בזמן לאחר שהודיעו שתתעכב	389
100.	החמצת טיסה מאיסטנבול לבנגקוק שיצאה בזמן לאחר שהודיעו שתתעכב ואי קבלת מושב עם עריסה לתינוק	391
101.	שירותי סיוע כתוצאה משינוי מועד המראת טיסה מבודפשט לתל-אביב	393
102.	האם חלות הוראות חוק הגנת הצרכן והוראות תקנות הגנת הצרכן (ביטול עסקה) שעניינן ביטול רכישת כרטיסי טיסה על מערכת היחסים שבין הצדדים?	393
103.	אי-עדכון בדבר ביטול טיסת חזור מצרפת לישראל	394
104.	הקדמת טיסה במספר שעות	396
105.	איחור של כ- 85 דקות בטיסה מאנטליה לאיסטנבול בדרך לישראל	398
106.	בקשה לדחיית התביעה על-הסף מחמת התיישנות	399
107.	עידכון על עיכוב עתידי בטיסה לברצלונה	400
108.	עיכוב בטיסה מישראל לארה"ב דרך איסטנבול	401
109.	עיכוב בטיסה מסן פרנססקו בדרך לישראל	402
110.	עיכוב בהמראת טיסה מנתב"ג ללונדון בדרך למיאמי	404
111.	עיכוב בטיסה מנתב"ג לרודוס	405
112.	החלטה להטיס את התובעים במחלקת תיירים במקום במחלקת עסקים	407
113.	תנאים קשיים בשדה התעופה ברומא ואיחור לטיסת הקישור מרומא לישראל	408
114.	עיכוב בטיסה מניו יורק לצרפת שגרם לעיכוב של 11 שעות בחזרה ארצה	410
115.	עיכוב בהמראת טיסה מנתב"ג לאיסטנבול	411

116.	המתנה בדוברובניק של כעשר שעות עד להמראה חזרה לישראל.....	413.
117.	סירוב להעלות לטיסה מניו יורק ללאס וגאס בעקבות העתקה לא נכונה של פרטי שם לכרטיס הטיסה.....	414.
118.	איחור של למעלה מ- 8 שעות במועד הטיסה.....	416.
119.	איחור של למעלה מ- 12.5 שעות בטיסת התובע וחברו מנתב"ג לברלין.....	417.
120.	עיכוב ביציאת טיסה מסקוטלנד לאמסטרדם בעקבות ערפל.....	419.
121.	איחור בטיסה מישראל לרומא בדרך למיאמי.....	419.
122.	ביטול טיסה מאילת בעקבות תקלה במטוס.....	421.
123.	עיכוב של 18 שעות בטיסה מבאטומי גאורגיה לישראל.....	422.
124.	יציאת טיסה לסיציליה בזמן על-אף הודעת עיכוב.....	422.
125.	אי-עליה לטיסה לוינה בעקבות רישום יתר.....	424.
126.	תקלה במטוס בטיסה מכרתים לאחר המראת המטוס.....	425.
127.	החלפת מושבים שנבחרו ספציפית לטיסה מרומא לניו יורק.....	426.
128.	ביטול טיול מאורגן שאושר 11 ימים בלבד לפני מועד הטיול.....	427.
129.	העברה ממחלקת עסקים למחלקת תיירות בטיסה מישראל לניו יורק בעקבות רישום יתר.....	429.
130.	ביטול טיסה מסיבות ביטחוניות.....	430.
131.	הצעת טיסה חלופית ביום כיפור.....	431.
132.	האם ביטול טיסה בידי חברת התעופה מספר חודשים מראש, שהיה ידוע לנוסע ובשגינו הוצעה טיסה במסלול חלופי, מזכה את הנוסע בשירותי הסיוע הרלוונטיים?.....	432.
133.	ביטול טיסה מניו יורק בעקבות עומס בשדה בשל מזג האוויר.....	433.
134.	איחור בטיסה מלוד ללונדון.....	434.
135.	הודעה במייל על ביטול טיסה ללוס אנג'לס.....	435.
136.	איחור של פחות משעתיים בטיסה לאילת.....	435.
137.	איחור לטיסת המשך.....	436.
138.	החמצת טיסה בפריז ועיכוב בפרק זמן של כ- 11 שעות.....	438.
139.	החמצת טיסה - הסתמכות על מערכת ההזמנות בלבד ואי-בדיקת חוקי התעופה לפיהם הזמן המינימאלי הנדרש לטיסות קישור עומד על שעתיים וארבעים וחמש דקות.....	440.
140.	אי-אספקת כסא גלגלים בשדה התעופה לאחר התעלפות.....	441.
141.	איחור של 11 שעות בטיסה לצפון איטליה.....	443.
142.	טיסה שבוטלה בערב יום הכיפורים מניו-יורק לישראל.....	444.
143.	איחור ביציאת טיסה לארצות הברית.....	445.
144.	ביטול טיסה מישראל לטוקיו דרך פריס.....	446.

145.	ביטול טיסה לאנטליה בעקבות מצב ביטחוני לאחר שנרכשו 10 כרטיסים	447
146.	סירוב להעלות את התובע לטיסה מפרו לישראל	448
147.	עיכוב טיסה לברצלונה ב- 3.5 שעות	450
148.	ביטול טיסה לקופנהגן	451
149.	בקשת הסתלקות מתובענה ייצוגית - איחור בטיסה לאומן	452
150.	פיצויים בגין איחור בטיסה של 5 שעות - אחריות להודיע על שינוי במועד טיסה	453
151.	תביעה לפיצוי בגין החמצת טיסה בשל איחור בטיסת קישור - תקלה במערכת מיזוג האוויר של המטוס	456
152.	תביעה לפיצוי עקב איחור בטיסה - עלות מונית בנסיעה מיוחדת, אי-אספקת מזון ומשקאות, אי-מתן שירותי סיוע והפרת חובת הידוע	459
153.	פיצוי בגין ביטול טיסה - מחדל אי יידוע התובעים אודות שינוי טיסתם ושיעור הפיצוי לו זכאים התובעים	461
154.	איחור ביציאת טיסה לשטוקהולם באיחור של כחצי שעה	462
155.	חבילת כדורגל ספרדי הכוללת טיסה ומשחק באותו יום - מדוע הנתבעת מכרה לתובע חבילה שכללה משחק כדורגל במדריד אולם טיסה לברצלונה לאותו מועד?	464
156.	"רישום יתר" בטיסה חזרה לישראל במסגרת טיול מאורגן	466
157.	איחור בהגעה לטיסה מטורונטו לישראל בשל העובדה שהטיסה הראשונה איחרה להגיע בשל מזג האוויר	468
	פרק י"ב: חוק שירותי התעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה) - תמצית הלכה שנת 2022	471
1.	הצדדים צפו איפוא את האפשרות שתפרוץ מגיפה והם הסכימו שהנתבעת תהיה פטורה מאחריות	471
2.	ההגנה הקבועה בסעיף 6(ה)(1)	471
3.	סירוב עלייתם של התובעים למטוס מחמת הצגת מסמכי טיסה שאינם נאותים	472
4.	טיסה שבוטלה על רקע מבצע "צוק איתן"	472
5.	הנתבעת הפרה את חובתה לספק לתובעים מזון ומשקאות והם זכאים לפיצוי לדוגמה	473
6.	שני אירועים שונים ורצופים העוסקים באי עליית התובע לטיסות שהופעלו על-ידי הנתבעת	473
7.	איחור במתן הטבה מכוח החוק בשל טיסה שבוטלה בתקופת 'משבר הקורונה'	474
8.	אי-קבלת ההחזר במועדים הקבועים בחוק	474
9.	תביעה בגין עיכובים בהמראת טיסות	474

10. שאלת זכאותם של התובעים לפיצוי כספי מכוח התוספת הראשונה לחוק שעה ש'ביטול הטיסה' נבע משביתת טייסי אלעל.....	475
11. חלוקת הנזק.....	475
12. המגפה השפיעה רבות על בעלי עסקים כמו הנתבעת בישראל וברחבי הגלובוס, אך יחד-עם זאת לא ניתן להאשים את הנתבעת ב-100%.....	476
13. פיצוי לדוגמא בגין אי-מתן הטבות לנוסע שסורב להטיסו.....	476
14. המחלוקת נסבה על שירותי הסיוע בשדה התעופה ועל זכאות התובעים לפיצוי על-פי חוק שירותי תעופה.....	477
15. החוק על תיקוניו הנובעים בשל מגפת הקורונה אינו מתייחס לנותן שירותי סוכנות נסיעות בכל הקשור לארגון וביצוע הטיול.....	478
16. האחריות והחלוקה.....	478
17. נסיבות המצדיקות את אי-תשלום הפיצוי הסטטוטורי.....	479
18. טענת המבקשת כאילו בית-המשפט לא היה מוסמך להשית עליה חלק מהסכום משום שלא חייבת בו כלפי התובעים.....	480
19. יש לראות את הנתבעת כאחראית להשבת הכספים לתובעים מכוח התקשרות הצדדים בקבלת שירות המותנה בתשלום.....	480
20. בקשת הסתלקות - הוראות הדין שעליהן מבוססת בקשת האישור אינן חלות עוד ביחס לקבוצה הנטענת.....	480
22. שיבוש בטיסות והסדרת זכויות הנוסעים.....	481
23. פיצוי לדוגמא.....	482
24. בקשת התובעים לפיצוי בגין טיסה שהוקדמה ללא מתן התראה.....	482
25. בגין עיכוב בטיסה א', החמיצו התובעים את האפשרות לעלות לטיסה.....	482
26. שינוי מועד הטיסה.....	483
27. מצב בו בוטלה הטיסה בשל תקלות בלתי צפויות בשדה התעופה.....	483
28. התובעות איחרו לשדה התעופה ועל-כן השתבש כל לוח הזמנים המתוכנן.....	484
29. הטיסה יצאה אל הפועל במועדה ואין זכות פיצוי.....	484
30. הכלל הוא ששירותי סיוע ינתנו בכל מקרה ובכל תנאי.....	485
31. אי-עליה לטיסה עקב רישום יתר.....	485
32. הנתבעת שהינה מפעיל הטיסה, לא הודיעה לנוסעים, הם התובעים, על ביטול הטיסה ולפיכך פעלה בניגוד לקבוע בהוראות חוק שירותי תעופה.....	486
33. מהי "טיסה"?.....	486
34. הגיעו ארצה באיחור של יום אחד ממועד ההגעה המתוכנן.....	487

35. הנתבעת לא נתנה שירותי סיוע לתובעת בהתאם לזמן ההמתנה.....	487
36. הגשת תצהיר עדות שלא נחתם ואומת בהתאם לדרישות הדין.....	488
37. החמצת טיסת ההמשך.....	488
38. סירוב להטיס נוסע שהונפק לו כרטיס טיסה.....	489
39. מועד ביטול הטיסה.....	490
40. סוגיית האיחור בטיסה.....	490
41. התנאי לעמידה בדרישת הפיצוי הוא התייצבות בזמן בשדה התעופה.....	491
42. האם המשיבה מילאה את חובות היידוע והגילוי המוטלות עליה מכוח סעיף 14(ב) לחוק שירותי תעופה?.....	491
43. מחדל אי הגשת כתב הגנה במועד.....	492
44. פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה.....	492
45. הוראת השעה שפטרה את חברות התעופה מחובות, לרבות.....	493
46. טענת המבקשת המשיבה גבתה שלא כדין דמי ביטול או טיפול מלקוחות שהטיסות אשר הזמינו כרטיסים אליהן בוטלו בגלל מגפת הקורונה.....	494
48. לא ניתן לתובע לעלות לטיסה החלופית.....	495
49. השבת דמי הטיפול שאשת תיירות גבתה בשל ביטול הטיסה על-ידי מפעיל הטיסה או מארגן הטיסה.....	495
50. הדין במקרה של ביטול טיסה.....	496
51. דייקנות במתן הודעות ביטול.....	496
52. תופעה של ייזום עילות תביעה 'המתאימות' לכאורה להליך ייצוגי.....	497
53. דמי ביטול שלטענת התובע נגבו ממנו על-ידי הנתבעת ביתר.....	497
54. השבת הכספים ששילמו החברים בקבוצה למשיבה בעד כרטיסי טיסה שקנו באמצעותה ולא הוחזרו להם.....	498
55. עיכוב בהשבת כספי התובע לאחר שהזמנותיו בוטלו.....	499
56. טענה כי המשיבה נהגה למכור ללקוחותיה כרטיסי טיסה שנשארו מועדי טיסה כוזבים.....	499
57. האם התובעים זכאים לפיצוי סטטוטורי בגין עיכוב?.....	499
58. הנתבעת לא עמדה בהתחייבותה למתן שירות כפי שהיא התחייבה לו.....	500
59. השבת כספים ששולמו על-ידי המשיבים למבקשת עבור רכישת חבילת תיור.....	500
60. אחריות המוביל האווירי.....	501
61. החזר כספי עקב ביטול טיסה.....	501
62. טיסה שהמריאה באיחור.....	502

63. ביטול טיסה בתקופת משבר הקורונה - המועד להשבת התמורה.....	502
64. אין הנתבעת צריכה לשאת בעלות כפולה של החזר הכספים.....	502
65. האם התובע זכאי להחזר של התשלום שביצע בתמורה לחבילת הנופש, ואם-כן, מהו סכום ההחזר המגיע?.....	503
66. אין בידי התובע ראיה כלשהי, כי הנתבעת ידעה שהטיסה צפויה להתבטל.....	503
67. ביטול טיסה - בקשה לביטול פסק-דין.....	504
68. מופעי תרבות שבוטלו בתקופת הקורונה - החזר כספי.....	504
69. טענת המבקשת להפרת חוק שיטתית שנעשית על-ידי המשיבה.....	505
70. הנוסעת ובן זוגה לא הורשו לעלות על הטיסה עקב אי-מילוי טופס מסויים.....	506
71. תחולתה של הוראת השעה על ביטול טיסות.....	506
72. החוק מאפשר למפעיל הטיסה להציע לנוסע כרטיס טיסה חלופי ובידי הנוסע הזכות לבחור בין הכרטיס החלופי שהמפעיל מציע ובין השבת עלות הכרטיס שהוא רכש מאת אותו מפעיל.....	507
73. איחור בן למעלה מ- 3 חודשים בהשבת התמורה.....	507
74. ביטול הטיסה היא "תקלה טכנית" ולכן מדובר בכוח עליון שפוטר אותה מחובת הפיצוי.....	508
75. איחור בהמראת טיסה, שנטען כי הביא להחמצת טיסת המשך.....	508
76. קיומו של צו משרד הבריאות לאיסור יציאה של רופאים את הארץ.....	509
77. "טיסה שבוטלה".....	509
78. ביטול מסעות הנוער לפולין בשל התפרצות מגפת הקורונה בשנת 2020.....	510
79. נזק שנגרם לתובעת ולמשפחתה בשל כך שלא עלתה לטיסה.....	510
80. בקשה להתיר את המשך ניהולו של הליך בקשה לאישור תובענה ייצוגית שבו פתחו המבקשים אשר עוכב לנוכח מתן צו הקפאת הליכים.....	511
81. תביעת התובע כנגד הנתבעות, בין היתר, בגין התעללות והתעמרות במשך למעלה משנה שבה לא הושבו לו כספי טיסה שבוטלה.....	511
82. ביטול כרטיסי טיסה נוכח מגפת הקורונה וסוגית הפיצוי בגין.....	512
83. השבת הסכומים ששולמו עבור כרטיסי הטיסה.....	512
84. פרשנותו של סעיף 6(ה)(1) לחוק שירותי תעופה.....	513
85. הארכת המועד להשבת התמורה לגבי טיסות שבוטלו.....	513
86. הטעיית רוכשי כרטיסי טיסה.....	514

87. המצב הנורמטיבי המשתנה כתוצאה מהתפשטות נגיף הקורונה והשפעתו הקשה על התעופה האזרחית.....	514
פרק י"ג: חוק שירותי התעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה) - ההלכה הפסוקה - שנת 2023.....	515
1. שירותי תעופה - ייצוגית - גילוי מסמכים.....	515
2. מאחר שחברת התעופה מהווה ביחס לאגרת הנוסע רק חלק ממנגנון הגביה עבור רשות שדות התעופה, הרי שהחזקתה בכספים הללו איננה כבעלים, הרשאי לעשות בהם כרצונו, אלא כנאמן של הזכאי לתשלום.....	516
3. בקשה לאישור תובענה ייצוגית שעניינה מיסי נמל שמשלם לקוח של חברת תעופה - לטענת המבקש חברות התעופה, בהן המשיבה, גובות מראש מן הנוסע את מיסי הנמל שעליהן להעביר לרשויות התעופה השונות.....	517
4. נוכח העובדה כי אין מדובר בטיסת המשך אשר הוחמצה נוכח איחור הטיסה במקטע קודם, הרי שאין מדובר ב"ביטול טיסה" לפי חוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה) וחוק זה אינו חל על המקרה דנן.....	517
5. מאחר ואין מחלוקת כי הטיסה החלופית שספקה לתובע יצאה באיחור של למעלה מעשר שעות לאחר מועד ההמראה של הטיסה המקורית, הרי שהלכה למעשה מדובר בטיסה שבוטלה. בהתאם, זכאי התובע לפיצוי הסטטוטורי הקבוע בתוספת הראשונה לחוק.....	517
6. חוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה) חל על טיסות הממריאות מתחומי מדינת ישראל או אליה, לרבות טיסות הכוללות חניית ביניים, בהתאם להגדרת "טיסה" בסעיף 1 לחוק. בהתאם, ולצורך קביעה האם קמה עילה מכוח החוק, יש לבחון תחילה את השאלה האם הטיסה העומדת בבסיס ההליך הינה טיסה שהמריאה מתחומי מדינת ישראל או אליה, לרבות טיסה הכוללת חניית ביניים.....	517
7. אשר למחלוקת העיקרית שהתגלעה בין הצדדים בנוגע לתחולת סעיף 6(ה1) לחוק שירותי תעופה אני סבור שהדין עם התובעים. הנתבעת לא עמדה בנטל הלא פשוט הנדרש להוכחת טענתה שהטיסה בוטלה בשל נסיבות מיוחדות שלא היו בשליטתה ואף אם ניתן לקבל את הטענה שהטיסה בוטלה בנסיבות כאלה, הרי שלא הורם הנטל על-ידי הנתבעת להוכיח שגם אם הייתה עושה כל שביכולתה היא לא יכולה הייתה למנוע את ביטול הטיסה בשל אותן נסיבות.....	518

8. חוק שירותי תעופה מגדיר בסעיף 1, סעיף ההגדרות כי "טיסה שבוטלה" הינה טיסה אשר "המריאה באיחור של שמונה שעות לפחות מהמועד הנקוב בכרטיס הטיסה או באיחור שנקבע לפי סעיף 6(ח)". במקרה דנן אין מחלוקת בין הצדדים כי הטיסה המריאה בעיכוב של למעלה מ- 8 שעות, ומכאן, ובהתאם להוראות החוק יש לראות אותה כ"טיסה שבוטלה" 518.....

9. אני סבורה כי לא יכולה להיות מחלוקת על כי לנתבעת, כמפעילת טיסה בהתאם להגדרתה בחוק, האחריות ליידע את הנוסעים על אודות השינויים שנערכו על ידה בתנאי הטיסה או במועדיה. חובה זו נובעת מההתקשרות החוזית בין הנוסעים שרכשו את כרטיסי הטיסה, לבין הנתבעת. חובה זו גם נובעת מכך שהנתבעת, כמי שקובעת את זמני הטיסה ואת מועדיהם, היא זו שמחזיקה בידע הרלוונטי. עיון בחוק שירותי תעופה מעלה כי בהתאם להוראות החוק חלות על מפעיל טיסה חובות שונות הנוגעות ליידוע הנוסעים. נקודת המוצא הינה, אם-כן, כי לנתבעת החובה ליידע את הנוסעים על אודות שינויים במועדי הטיסות 518.....

10. משפטית, צודקת הנתבעת בכך שחוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה) (המיישם בישראל את הוראות אמנת מונטריאול), אינו חל על טיסה שאינה מישראל או אליה (גם אמנת מונטריאול עצמה חלה רק על טיסות בינלאומיות). ברם, טענה זו היא חרב פיפיות, שכן משמעה הוא ביטול ייחוד העילה, לאמור: ניתן לתבוע גם בעילות של רשלנות או עילות נזיקיות או חוזיות אחרות, ללא מגבלת התנאים והסכומים שבחוק שירותי התעופה עצמו (המגן גם על חברות התעופה, ולא רק על הנוסעים) 519.....

11. אין חולק, כי נטל ההוכחה להתקיימות תנאי סעיף 6(ה)(1) לחוק מוטל על מפעיל הטיסה, ויש צורך בהבאת ראיות להוכחת התקיימות התנאים לפטור זה. נכון הדבר, שהפרשנות שניתנת לחריג זה בפסיקה היא מצמצמת ביותר ונקבע, שהאחריות המוטלת על מפעיל הטיסה בהקשר זה אינה אחריות מבוססת אשמה, היינו - לא די שמפעיל הטיסה יוכיח כי לא התרשל, אלא עליו להוכיח היעדר שליטה על ביטול הטיסה - במקרה הנדון הנתבעת עמדה בנטל המוטל עליה להוכיח את הנ"ל 519.....

12.	המחוקק לא הגדיר מהן אותן נסיבות מיוחדות שאינן בשליטת המוביל האווירי או המארגן. עם-זאת המחוקק מצא לנכון לקבוע בסעיף 6(ה)(2) לחוק כי שביתה או השבתה מוגנות מקנות לחברת התעופה פטור ממתן פיצוי כספי לנוסעים שטיסתם בוטלה בשל אותה שביתה או השבתה כפי שנקבע לא אחת בפסיקה בנסיבות דומות, מכלל הן ניתן לשמוע את הלאו. המחוקק לא קבע כי שביתה או השבתה לא מוגנות מקנות למוביל האווירי פטור מפיצוי לפי התוספת הראשונה, אלא יש להוכיח כל מקרה בהתאם לנסיבותיו.....	519
פרק י"ד:	הסכם יאטא.....	521
חלק ד': שירותי שיט ומובילים ימיים.....		537
שער א': כללי.....		537
פרק א': רשימת חקיקה.....		537
פרק ב': מעמד "משווק בלעדי" של חבילות נופש בפסיקת בתי-המשפט.....		539
פרק ג': מסירת "כתב תנאים מיוחדים" המכילים "תניית פטור" רק בנמל המוצא ובין לפני כן.....		541
פרק ד': תניית שיפוט זר.....		543
שער ב': טענות הגנה של חברות שיט.....		545
פרק א': טענת סיכול.....		545
1. על סיכול חוזה.....		545
2. דחיית הגנת "סיכול" בשל תקלות בתשתיות המים ומיזוג האוויר.....		545
פרק ב': בעלים או מעין בעלים.....		547
פרק ג': "שליחות נסתרת" וחיוב חברת השיט.....		549
פרק ד': אי-משלוח הודעת ביטול כטענת הגנה.....		551
שער ג': עוולות בנזיקין ועילות שונות.....		553
פרק א': חיוב על יסוד דיני הנזיקין.....		553
פרק ב': חיוב בעילה של עוולת הרשלנות.....		555
פרק ג': הפרת חובת תום-הלב ועשיית עושר ולא במשפט.....		557
פרק ד': תאונות שיט.....		559
1. פגיעת סירה ברוחץ בים.....		559
2. פגיעה מסירת מנוע הגוררת מתקן "בננה".....		560
3. פגיעה בעת השתתפות בשיט קייקים.....		560
4. פגיעה בעת השתתפות בטיול.....		561
פרק ה': כשלים בשיט.....		563
1. מזון כשר.....		563
2. שינויים בתכנית השיט.....		564
3. כשל עקב אי-הנפקת ויזות - קרוז שיט.....		565

4.	חדרים באניה בשיט.....	566
5.	תכנית הפלגה שונה מזו שהוזמנה.....	566
חלק ה': בתי מלון - "צימרים" - בתי הארחה 569		
פרק א':	חוק לעידוד השקעות הון - הרחבה ובניה של בתי מלון.....	569
פרק ב':	אזור סחר חופשי באילת.....	571
פרק ג':	אחריות המלון כלפי לאורחיו.....	575
פרק ד':	אחריות בית המלון על-פי חוק השומרים, התשכ"ז-1967.....	577
1.	סעיפים 2 ו-12 לחוק השומרים.....	577
2.	גניבת פריטים אישיים על-ידי עובד המלון.....	577
3.	גניבת כספים ודברים אישיים.....	578
4.	גניבת חפצים ומסמכים בסיוע של פקיד המלון.....	579
5.	גניבת מיזוודה על תכולתה.....	580
6.	גניבת שני מחשבים ניידים, אייפד, וטלפון חכם אחד.....	581
7.	עניינים שונים.....	581
פרק ה':	אחריות המלון במקרה של תקיפת אחד מאורחיו.....	583
פרק ו':	אחריות המלון במקרה של נפילת אורח לבור.....	585
חלק ו': טיולים, מורי דרך ומדריכי טיולים 587		
שער א':	הטיול המאורגן.....	587
פרק א':	כללי.....	587
פרק ב':	ההלכה הפסוקה.....	589
1.	החמצת טיסה בשל התנתקות מהקבוצה בנמל התעופה באיסטנבול.....	589
2.	מלון באיכות ירודה בטיול מאורגן לגיאורגיה.....	589
3.	אי-הטסה מעל קרחון באלסקה.....	590
4.	טיול בשיטת "לגו" לארצות הברית.....	591
5.	אי-הפעלת מזגנים במלון בטיול מאורגן למדינות קרואטיה-סלובניה.....	592
6.	חבות ספק ומארגן טיול בחו"ל לגניבת/אובדן כבודה.....	593
7.	אדם שחש ברע בטיול מאורגן לויאטנם וקמבודיה.....	594
8.	תלונות על טיול מאורגן למוסקבה וסנט פטרסבורג.....	595
9.	החמצת טיול שקיעה בטיול מאורגן למרוקו.....	595
10.	התנהלות רשלנית שבאה לידי ביטוי בהליכי הוצאת הויזה למרוקו.....	597
11.	טיול מאורגן לקרואטיה, סלובניה, איטליה ואוסטריה.....	598
12.	רכב מקולקל בטיול ספארי פרטי לטנזניה.....	599
13.	ליקויים בארגון ובביצוע טיול לספרד.....	600
14.	חדר קטן במלון בהירושימה.....	601

15.	ערעור על גובה הפיצוי בטיול מאורגן המיועד לשומרי כשרות ברחבי	602
16.	ארצות הברית וקנדה	602
17.	אי-עמידה בתכנית הטיול המאורגן למרוקו	603
18.	אי-ביקור בבית העלמין בלודג'	604
19.	טיול אגמים, נופים בריאות וספא לרומניה	605
20.	החלקה במהלך טיול ביערות הגשם	606
21.	אי-הזמנת מקום במלון בטיול לדרום אמריקה	607
22.	טיול מאורגן ל- 4 מדינות באירופה	607
23.	חופשת ירח דבש באיטליה	608
24.	הבטחה לטיול מאורגן מותאם לשומרי מסורת בתאילנד	609
25.	אי-הזמנת כרטיסי טיסה לטיול למרוקו	610
26.	הסברים מהירים בטיול למוסקבה וסנט פטרסבורג	611
27.	שינוי מועד טיול לאינדונזיה	612
28.	טיול לסרי לנקה	612
29.	היעדר שביעות רצונה מטיול מאורגן לארצות הברית	613
30.	ביטול טיול של אופנועי שלג ברומניה בשל מחסור בשלג	614
31.	טיול משפחות בצרפת, הולנד ובלגיה	615
32.	החלקה במהלך טיול ברמת הגולן	615
33.	טיול לדרום אמריקה	616
34.	טיול מאורגן לרומא	617
35.	המתנה ארוכה למים חמים במלון באוסטריה	617
36.	אי-הנפקת ויזה לטיול מאורגן למצרים	618
37.	טיול בר מצווה לאיטליה	618
38.	קבלת זמן חופשי בטיול למרוקו בעקבות חג הקורבן	619
39.	מיקום מלון בטיול לצפון איטליה	620
40.	איכות מלון ירודה בטיול לקובה	621
41.	איבוד דרכון והליכת קטינה לבדה למשטרה בברצלונה	621
42.	ליקויים ומחדלים בטיול לקובה וקוסטה ריקה	622
43.	רכב שאינו מותאם לטיול	622
44.	אי-יידוע בדבר חג הקורבן בזמן הטיול למרוקו	623
45.	אי-ביקור במוזיאון בברלין בשל שיפוצים	624
46.	נסיעה באוטובוס במקום טיסה בטיול לוויאטנאם	625
47.	טיול מטעם הסתדרות המורים לפורטוגל	626
48.	נזק לעין כתוצאה מטיול במערת נטיפים בכפר פוסטוניה במדינת סלובניה	626
49.	נסיעה בדרכי עפר בטיול ספארי בטנזניה	627
	אי-עמידה במחוייבות לטיול קבוצתי כשר לקנדה ולארצות הברית	627

50.	טיול קבוצתי מאורגן כשר לקנדה ולארצות הברית אשר החל בניו-יורק, ועבר דרך מפלי הניאגרה, וושינגטון, לאס וגאס, סאן פרנסיסקו ולוס אנג'לס.....	627
51.	קבלת חדר ליליד במקום לזוג בבית מלון בצ'יכה.....	628
52.	עיכובים בטיול לאנגליה בעקבות שביתה.....	629
53.	טיול VIP במכונית סחורה יפן.....	630
54.	גניבה מאוטובוס בטיול של גימלאי אגד לארה"ב וקנדה.....	630
55.	טיול ג'יפים באתיופיה.....	631
56.	תאונת דרכים במהלך טיול לפורטוגל.....	631
57.	אי-הסכמה לעלות לטיסה לוינה בשל רישום יתר.....	632
58.	ביטול טיול לברזיל בתקופת הקרנבל.....	633
59.	תקלה באוטובוס בטיול לארצות הברית.....	634
60.	אי-ביקורים בכל האתרים שהובטחו בטיול לפולין וגרמניה.....	635
637	שער ב': מורי דרך	
637	פרק א': הדין	
641	פרק ב': רישוי	
641.	1. כללי.....	641
641.	2. הרשעה פלילית וסירוב להענקת רישיון.....	641
641.	3. רשלנות הגורמים המטפלים בהליך הרישוי.....	641
643	פרק ג': קורס מורי דרך	
643.	1. כינון ועדת מיון לקבלת מועמדים לקורס מורי דרך.....	643
644.	2. תביעה להשבת שכר לימוד בקורס מורי דרך.....	644
645.	3. כשלון בבחינות אמצע קורס והפסקת לימודים במסלול קורס "מורה דרך".....	645