



## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 7923-06-19 חאוי ואח' נ' אוקראינה אינטרנשיונל אירליינס בע"מ ואח'

לפני כבוד השופטת אסתר שטמר

המבקשים

1. מרדכי חאוי
2. עדי קלאוס

ע"י ב"כ עו"ד רוני עדיני ועו"ד אפי שאשא

נגד

המשיבות

1. אוקראינה אינטרנשיונל אירליינס בע"מ
2. לוט נתיבי אויר פולניים

ע"י ב"כ עו"ד אילן וינדר ועו"ד אסף שפירא

### החלטה

1

2 בקשה לאישור תובענה ייצוגית שעוסקת בביטול מקטעי טיסות של נוסעים שלא התייצבו לטיסתם.  
3 כפי שאבהיר מיד, מדובר רק בהחלטה בענינו של המבקש 1 ("מר חאוי") נגד המשיבה מס' 1  
4 ("אוקראינ").

5

6

### רקע וטענות הצדדים

7 1. לכתחילה הוגשה בקשת האישור על ידי שני המבקשים נגד שתי חברות תעופה, אוקראינ ולוט  
8 פוליש איירליינס ("לוט"). נשמעו ראיות הצדדים, וביום 8.3.2022 הוגשו סיכומי המבקשים.  
9 סמוך לאחר הגשת סיכומי המבקשים הגישה אוקראינ בקשה לעיכוב הליכים, בשל המלחמה  
10 שפרצה בין אוקראינה לרוסיה. לחלופין בקשה כי המועד להגשת סיכומים מטעמה יוארך עד  
11 לסיום הלחימה. בהסכמת המבקש נעתרתי לבקשה ודחיתי את מועד הגשת הסיכומים ל- 14  
12 יום לאחר סיום הלחימה או עד מתן החלטה אחרת (החלטה מיום 28.3.2022).

13

14 2. לוט הגישה סיכומיה, וביום 15.9.2022 ניתנה החלטתי המאשרת את התובענה הייצוגית נגד  
15 לוט, בעילה של תנאי מקפח בחוזה אחיד ובעילה של עשיית עושר ולא במשפט ("החלטת  
16 האישור נ' לוט"). לנוכח פרישתי הקרבה מבית המשפט הועברה התובענה לטיפול של כב'  
17 השופטת י' מושקוביץ.

18

19 3. ביום 19.9.2022 הגיש מר חאוי בקשה להורות לאוקראינ להגיש סיכומיה. אוקראינ התנגדה  
20 למבוקש, וביום 2.11.2022 ניתנה החלטת כב' השופטת מושקוביץ שנענתה לבקשת מר חאוי,  
21 והורתה על הגשת סיכומים מטעם אוקראינ. עיכוב ההליכים בתיק בוטל. ביום 22.12.2022



## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 7923-06-19 חאוי ואח' נ' אוקראינה אינטרנשיונל אירליינס בע"מ ואח'

1 ולאחר מתן ארכה נוספת, הגישה אוקראין את סיכומיה, והמבקש הגיש את סיכומי התשובה  
2 מטעמו.

3  
4 .4 רוב טיעוני הצדדים קבלו ביטוי בהחלטת האישור נגד לוט, הן בפירוט הטיעונים עצמם הן  
5 בהתייחסות אליהם בהחלטת האישור. עניינם של חברי הקבוצה דומה. התנהלותן של שתי  
6 החברות דומה, ולמעשה הטענות העיקריות כבר הוכרעו. למרות האמור, משהוגשו הסיכומים  
7 בענין אוקראין נדרשתי מחדש לכל השאלות, והחלטתי לתמקד בנושאים הנוספים בענין  
8 אוקראין שמבדילים אותה מענין לוט. בדומה, עיקר טענות הצדדים פורט בהחלטת האישור נגד  
9 לוט ולכן אציין אותן כאן בקצרה, תוך הוספת הנדרש מן הסיכומים.

10

11 **טענות המבקש**

12 .5 המבקש רכש מסוכנות נסיעות "הדקה ה-90" ("סוכנות הנסיעות") 3 כרטיסי טיסה בנתיב: תל  
13 אביב – קייב – וינה – קייב – ת"א בסכום של 2,695 ₪. המבקש ומשפחתו טסו טיסת הלוד  
14 לקייב, אולם נחתו שם באיחור והחמיצו את טיסת המשך מקייב לווינה. משום כך ביטלה  
15 אוקראין את שתי טיסות החזור (מוינה לתל אביב דרך קייב). למרות שהמבקש שוחח עם נציגת  
16 אוקראין בשדה התעופה היא לא מסרה לו כי טיסות החזור תבוטלנה, והדבר התברר לו רק  
17 כאשר ביקש לבצע צ'ק אין לטיסה. המבקש רכש כרטיסים חלופיים מחברה אחרת.

18

19 .6 המבקש טען כי במקום שנוסע רכש כרטיסי טיסה שבהם מקטעי טיסה אחדים, ולא התייצב  
20 לאחד מהם, חברת התעופה מבטלת את כל המקטעים הבאים ואינה משיבה לנוסעים את כספם  
21 ("תניית אי התייצבות"). במקרה שהנוסע מבקש להשיב את הכרטיס על כנו, הוא נדרש לשלם  
22 סכומי כסף נוספים.

23 נטען כי חברת התעופה אינה ניזוקה מאי ההתייצבות, אלא רק מרוויחה ממנה; כי תניית אי  
24 ההתייצבות היא תנאי נסתר בחוזה שבין הצדדים, ומהווה הפרה שלו; כי אין ללמוד מאומה  
25 מכך שהארגון הבינלאומי לתחבורה אווירית ("יאטא") אישר אותה תניה; וכי ככל שיש צורך  
26 להרתיע נוסעים מתוחכמים שעושים שימוש לרעה בכללים – יש להפריד את עניינם של הנוסעים  
27 התמימים מהם.

28 בתשובה לטענות המשיבה טען המבקש כי אוקראין הודתה כי השאלה המרכזית בהליך היא  
29 שאלת "כשרות" תניית אי ההתייצבות; כי ביטול תניית אי ההתייצבות לעתיד לבוא, לא יביא  
30 להשוואת מצבו של רוכש כרטיס בר השבה למצבו של רוכש כרטיס שאינו בר השבה; וכי  
31 למבקש עילת תביעה אישית טובה נגד אוקראין.

32

33





## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 7923-06-19 חאוי ואח' נ' אוקראינה אינטרנשיונל אירליינס בע"מ ואח'

### טענות המשיבה

1  
2 7. מר חאוי נעדר עילת תביעה אישית ואינו ראוי לייצג את הקבוצה : רכישת הכרטיס התבצעה  
3 טלפונית, תוך אישור תנאי החוזה. למרות שקיבל את התנאים בדוא"ל מר חאוי לא קרא אותם,  
4 שאם לא כן היה יודע כי אי התייצבות תגרור ביטול אוטומטי של טיסות ההמשך או טיסת  
5 החזור. מרבית עילות התביעה מתייחסות לשלב הטרם חוזי. לאור העובדה שקיבל מידע מלא  
6 וברור, אין בידיו עילת תביעה. המקרה של מר חאוי שונה מנסיבות הקבוצה אותה הוא מתיימר  
7 לייצג, כיוון שהוצע לו להמשיך לטוס עם אוקראין למחרת, תוך שמירת טיסות ההמשך ללא  
8 חיוב נוסף.

9  
10 8. אוקראין מודיעה לנוסעים על כלל אי ההתייצבות בחוזה, בתנאי התובלה ובכרטיס הטיסה  
11 שנשלח לנוסעים לאחר סיום תהליך הרכישה. ברכישה באמצעות סוכנות נסיעות, מוטלת חובת  
12 ההודעה על תנאי המוביל האזרחי, על הסוכנות. באתר של סוכנות הנסיעות שעמה התקשר  
13 המבקש מופיע התנאי מפורשות, כך שהמבקש היה מודע ולכל הפחות היה צריך להיות מודע לו  
14 לפני שרכש את כרטיס הטיסה. כפי שהודה בחקירתו, מר חאוי בחר שלא לקרוא את תנאי  
15 החוזה. הפניה לתנאים כלליים ודרישה מהלקוח לאשר כי קרא אותם אינה פסולה או מקפחת  
16 כשלעצמה (ע"א 6916/04 בנק לאומי לישראל בע"מ נ' היועץ המשפטי לממשלה (18.2.2010)).  
17 ממילא נטען כי הסוגיה דורשת בירור פרטני לגבי כל נוסע, אם אכן קרא, והדבר אינו מתאים  
18 להתברר במסגרת תובענה ייצוגית.

19  
20 9. אוקראין טענה כי כלל אי ההתייצבות הוא כלל רווח בעולם התעופה ומטרתו למנוע עקיפה של  
21 מדיניות התמחור של חברות התעופה, ולאפשר להן לשמור על רווחיות ולהציע מגוון מחירים  
22 לנוסעים. אוקראין הכחישה את טענות המבקש בדבר היעדר נזק: במקום שנוסע מודיע על אי  
23 התייצבות, לא תמיד ניתן למלא את מקומו. השבת הסכום לנוסע שלא טס תביא לכך שהמטוס  
24 יטוס בתפוסה חלקית וללא כיסוי ההוצאות. נטען כי קבלת דרישת המבקש תביא לכך שגם  
25 בכרטיסים הזולים, שאינם בני השבה, היא תידרש להשיב את מחיר הכרטיס של המקטעים  
26 שלא נוצלו; כי תהליך הרכישה באינטרנט גלוי וברור וכי תנאי הביטול קבוע במפורש; כי  
27 אוקראין אינה אחראית על פעילות סוכני הנסיעות שפועלים באופן עצמאי ומוטלות עליהם  
28 חובות ישירות; וכי התובענה אינה מתאימה להתברר כייצוגית.

### דיון והכרעה

30  
31 10. לשם אישור תובענה ייצוגית נדרשת הבקשה לעמוד בתנאים שונים, בהם סעיפים 3, 4, ו-8 בחוק  
32 תובענות ייצוגיות תשס"ו-2006. ענייננו עומד בפרט 1 בתוספת השניה לחוק תובענות ייצוגיות,  
33 ועל כן עומד בדרישת סעיף 3 בחוק תובענות ייצוגיות. הצדדים חלוקים בעיקר על עילת התביעה  
34 הכללית, ועל זו שעומדת למבקש עצמו.





## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 7923-06-19 חאוי ואח' נ' אוקראינה אינטרנשיונל אירליינס בע"מ ואח'

1

2 11. אוקראין טענה כי המבקש נעדר **עילת תביעה אישית** משום שהוצעה לו טיסה למחרת, תוך  
3 שמירת זכויותיו לשימוש בהמשך המקטעים. ראשית, המבקש טען כי **"על החזור לא דיברו**  
4 **בכלל"** (עמ' 11, שורה 35 בפרוטוקול), כך שמה שאירע בשדה התעופה מצוי במחלוקת עובדתית  
5 בין הצדדים. שנית, וחשוב מכך – אין בעצם ההצעה כדי להוציא את המבקש מן הקבוצה: הוא  
6 לא היה חייב להסכים לה, ומשלא הסכים – עדיין מדובר במי שרכש כרטיס טיסה, טס, לא  
7 התייצב לאחר המקטעים ובוטלו המקטעים האחרים בנתיב הטיסות שרכש.

8

9 12. בדומה לעניין לוט, גם כאן, בשאלה העיקרית שלדיון אין מחלוקת עובדתית בין הצדדים:  
10 אוקראין מסכימה כי כאשר נוסע אינו מתייצב בנמל תעופה ואינו מודיע על כך מראש – היא  
11 מבטלת את כל מקטעי הטיסה שבכרטיסו.

12

13

### עילת התביעה

14

13. בתנאי התובלה של אוקראין (Passenger and Baggage Carriage Rules) נכתב:

15

**"If a passenger does not show up for the flight (" No-Show")  
16 where he/she has confirmed reservations and fails to inform the  
17 air carrier about changes in his/her travel in advance, the air  
18 carrier shall be entitled to cancel the reservation for this flight  
19 and for the next segment of the route and the return flight".**

20

(סעיף 8.1.9 בנספח 14 לתשובת המשיבות לבקשת האישור).

21

22 כלומר: אם נוסע לא התייצב לאחד מקטעי הטיסה שהזמין, ולא הודיע על כך מראש – החברה  
23 רשאית לבטל את יתר מקטעי הטיסה, לרבות את טיסת החזור.

24

25

בסעיף אחר שעוסק בביצוע צ'ק אין (סעיף 11.9) נכתב:

26

**"In the case of passenger's delay or no-show for boarding, it  
27 shall be deemed that the passenger voluntarily refused to be  
28 transported".**

29

30

בנוסף, במסגרת חוזה התובלה של אוקראין (Contract of Carriage) נכתב:

31

**"A passenger who interrupts a flight or does not arrive for a  
32 flight and wishes to use other flights indicated on the ticket  
33 including a return flight, shall inform UIA thereof prior to close-**



## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 7923-06-19 חאוי ואח' נ' אוקראינה אינטרנשיונל אירליינס בע"מ ואח'

1 out for the flight he/she rejects, failing which all reservations for  
2 the next and return flights will be cancelled automatically by the  
3 booking system. UIA shall not be responsible for the  
4 consequences of such cancellation".

5 (נספח 15 לתשובת המשיבות לבקשת האישור).

6  
7 בתהליך רכישת הכרטיס, לאחר שהנוסע בחר את הטיסות, הוא נדרש לאשר כי הוא קרא ומקבל  
8 את תנאי הכרטיס, חוזה התובלה, תנאי התובלה והגנת הפרטיות (נספח 9 לתשובת המשיבות  
9 לבקשת האישור).

10 אוקראין מציינת מפורשות כי אי התייצבות לטיסה משמעה סירוב של הנוסע לטוס מרצונו.  
11 נוסע שלא מתייצב לטיסה ומעוניין לנצל מקטעי טיסה אחרים שצוינו בכרטיס, לרבות את טיסת  
12 החזור, מתבקש להודיע על כך לאוקראין מוקדם ככל הניתן, שאם לא כן יבוטלו אוטומטית,  
13 ואוקראין לא תישא באחריות לתוצאות הביטול.

14 (הציטוט שבסעיף 51 בסיכומי אוקראין (ללא הפניה למקור ממנו הובא הציטוט) מתייחס ככל  
15 הנראה לתנאי הכרטיס של לוט ולא של אוקראין ולכן לא אתייחס אליו (ראו: סעיף 73 בתשובת  
16 המשיבות לבקשת האישור)).

17  
18 14. לאחר שתהליך הרכישה הסתיים, מקבל הנוסע לכתובת הדואר אלקטרוני שהזין את כרטיס  
19 הטיסה האלקטרוני שרכש. בכרטיס מצוינת חובת הנוסע לטוס בהתאם למקטעי הטיסה  
20 שמצוינים בכרטיס:

21 **Airline accepts the flight coupons only in the sequence which**  
22 **starts from**  
23 **The first departure airport, As shown on the passenger's tickets.**  
24 **An air ticket will not be valid if the sequence of use the flight**  
25 **coupons is broken. In order to avoid it, passenger must notify the**  
26 **airline in advance of any changes in their travel".**

27 (נספח 10 לתשובת המשיבות לבקשת האישור)

28  
29 בתנאי השימוש באתר המרשתת של סוכנות הנסיעות נכתב:

30 "כרטיסי טיסה תקפים ליעדים והמועדים הנקובים בהם בלבד. במקרה של  
31 אי הגעה לטיסה לא יתאפשר שימוש בקטעי הטיסה הבאים, כולל טיסות  
32 החזור, עד להסדרת העניין מול חברת התעופה במישרין או באמצעות הדקה  
33 ה- 90.



## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 7923-06-19 חאוי ואח' נ' אוקראינה אינטרנשיונל אירליינס בע"מ ואח'

1 החזר בגין אי הגעה ינתן רק בהתאם לתקנות חברות התעופה השונות,  
2 לחברתנו אין שיקול דעת בענין. כל שינוי המבוקש ע"י הלקוח, ייבחן לגופו של  
3 עניין מול מדיניות חברת התעופה".

4 (נספח 16 לתשובת המשיבות לבקשת האישור).

5  
6 תנאים אלו נכללו גם במסגרת כרטיס הטיסה שנשלח למבקש על ידי סוכנות הנסיעות (נספח 3  
7 לבקשת האישור; בעמ' 16).

8  
9 15. לא מצאתי כי הסעיפים מנוסחים באופן מעורפל ומרומז, כך שלקוח סביר לא יכול להבין את  
10 משמעות תניית אי ההתייצבות (סעיף 51 בסיכומי המבקשים).

11 משום כך ובדומה להחלטת האישור בעניין לוט (בסעיף 16) המסקנה היא שתנאי אי  
12 ההתייצבות, לרבות ביטול מקטעי הטיסה הבאים, נקבע בחוזה בין אוקראין לבין נוסעיה.

13  
14 16. כאמור בהחלטה בענין לוט (סעיף 24 ואילך) – מדובר חוזה אחיד, ויתכן שהוא מקפח, כאמור  
15 בסעיף 3 בחוק החוזים האחידים, תשמ"ג-1982. הנטל להוכיח כי מדובר ביתרון בלתי הוגן של  
16 לוט שעלול להביא לקיפוח הלקוחות מוטל על המבקש, והוא מתבטא בפרקטיקה שלפיה לוט  
17 גורפת הכנסות כפולות בגין אותו מושב במטוס. אוקראין, בדומה ללוט, לא הראתה כי  
18 האינטרס הלגיטימי שלה דורש את ההגנה שניתנת לה באמצעות תניית אי ההתייצבות.  
19 אוקראין לא הביאה ראיה חיצונית לכך שאי ההתייצבות לאחד ממקטעי הטיסה מסבה לה  
20 נזקים שקשורים באופן התמחור העסקי של כלל פעילותה, ולא מצאתי בעדותו של מר סרגיי  
21 פומנקו מטעמה טעם לשנות מכך.

22  
23 משום כך יש להחיל את עיקרי ההחלטה בעניין לוט גם בענייננו; לקבוע כי מתקיימים  
24 התנאים לאישור התובענה הייצוגית; ולאשר את התביעה הייצוגית נגד אוקראין בעילה של  
25 תנאי מקפח בחוזה אחיד, ובעילה של עשיית עושר ולא במשפט.

### לסיכום

26  
27  
28 17. אני מאשרת את התובענה הייצוגית כלפי אוקראין, לפי הפרטים הבאים:

29  
30 הגדרת הקבוצה (שחולקה לשני תתי קבוצות):

31 "(1) נוסעים שרכשו כרטיסי טיסה עם מספר מקטעים והתייצבו במועד אך לא הורשו לעלות  
32 לטיסה מכל סיבה שהיא או שהתייצבו זמן סביר לאחר ההמראה, קרי, החמיצו את  
33 הטיסה בתום לב; ולמרות זאת המשיבות ביטלו להן באופן אוטומטי, גורף וחד צדדי את



## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 7923-06-19 חאוי ואח' נ' אוקראינה אינטרנשיונל אירליינס בע"מ ואח'

1 כל יתר מקטעי הטיסה, לרבות את טיסות החזור, ולא השיבו להם את התמורה בגין שווי  
2 המקטעים אשר לא נוצלו על ידם.

3  
4 (2) נוסעים שרכשו כרטיסי טיסה עם מספר מקטעים, ולא התייצבו לאחד ממקטעי הטיסה,  
5 מכל סיבה לגיטימית כגון – מחלה, מילואים תאונה וכדומה, ולמרות זאת המשיבות ביטלו  
6 להן באופן אוטומטי, גורף וחד צדדי את כל יתר מקטעי הטיסה, לרבות את טיסות החזור,  
7 ולא השיבו להם את התמורה בגין שווי המקטעים אשר לא נוצלו על ידם".

8  
9 העילות: תנאי מקפח בחוזה אחיד ועשיית עושר ולא במשפט.

10  
11 הסעדים: השבת שווי מקטעי הטיסה שבוטלו ושולמו על ידי חברי הקבוצה; פיצוי בגין רכישת  
12 כרטיסים חלופיים; פיצוי בגין נזק בלתי ממוני; צו להורות למשיבה לחדול מהתנהלותה  
13 ולהתחייב שלא לבטל את מקטעי הטיסה בנסיבות שנדונו בבקשת האישור.

14  
15 18. המשיבה תישא בהוצאות המבקש בגין חלק זה של התביעה, בסכום כולל של 36,000 ₪.

16  
17 19. הצדדים יגישו לעיוני נוסח מוצע של הודעה לפרסום, תוך 7 ימים. ההודעה תפורסם תוך 10  
18 ימים בשני עתונים יומיים נפוצים בשפה העברית. גודל האותיות לא יקטן מ-3 מ"מ. כמו כן  
19 תפורסם ההודעה באתר האינטרנט של המשיבה למשך 45 יום מיום אישור הנוסח.

20  
21 20. המשיבה תגיש כתב הגנה תוך 45 יום.

22  
23 21. לנוכח פרישתי הצפויה מבית המשפט מועבר הדיון בתביעה לכב' השופטת יי מושקוביץ,  
24 שתקבענה לפי יומנה.

25  
26 22. המזכירות תואיל לשלוח עותק החלטתי למנהל בתי המשפט, לשם רישומה בפנקס התובענות  
27 הייצוגיות.

28  
29 ניתנה היום, ט"ז טבת תשפ"ג, 09 ינואר 2023, בהעדר הצדדים.

30  
31  
32 

אסתר שטמר, שופטת



## בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 7923-06-19 חאוי ואח' נ' אוקראינה אינטרנשיונל אירליינס בע"מ ואח'

1

