



בבית המשפט העליון בשבתו כבית משפט לערעורים אזרחיים

רע"א 17685-01-26

לפני :

כבוד השופט דוד מינץ
כבוד השופטת יעל וילנר
כבוד השופט אלכס שטיין

המבקשות :

1. ארקיע אינטרנשיונל (1981) בע"מ
2. ארקיע קווי תעופה ישראלים בע"מ

נגד

המשיבים :

1. ליאור בונדרבסקי
2. אריק מייזל
3. יוליה מייזל
4. ניר כפיר
5. לירון טפר
6. תומי הפנר
7. אורן צוקר
8. ניר אפרים יוסף טל
9. אולג סוקולובסקי
10. ליליה סוקולובסקי
11. דרור אזולאי
12. שחר טל
13. צבי פרופיס
14. אבישי בר אור
15. דניאל צ'בן
16. אורן אוסטפלד
17. דוד כהן
18. אמיר נחשון
19. אהוד נוה
20. עידו דוד
21. דרור שדה-אור
22. גיא גולדרט
23. גילעד קירשנברג
24. אורן קלימקר
25. מיכאל גורוחובסקי
26. לנה זימיליס
27. שגיא זימיליס
28. יהושע מגנוס
29. שי פוקס
30. עדי אופיר רן
31. אילן מרקוביץ'
32. רון שטיינרוד
33. לירון שמיר
34. ניקולאי קוניצ'ר

35. מיכאל זלטקובסקי
36. תומר סולן סולימני
37. אלכסנדר סלוב
38. אוהד פלג
39. בעז קניג
40. אלכסנדר ארנוביץ
41. צבי דרור
42. יריב מימון
43. אסף הראל
44. דוד ספקטורמן
45. נינה ספקטורמן
46. מור לוי
47. דותן רכלר
48. ניר נחמיאס
49. יוני וסרמן
50. עמית קיטנברג
51. אור טל
52. אורי סעדה
53. מיכאל ביבי
54. טל יוסף מרואני
55. דן וולברג
56. מנור סלואושר
57. ישי צמח
58. גיל בן שלום
59. גיל אבישר
60. אלעד צוקר
61. ניר סיגל
62. גל מלר
63. איגור אלטשולר
64. זהר קיצין
65. יאנה אגפייב
66. יבגני גנדלמן
67. דינה פלדמן
68. לאוניד פלדמן
69. ודים סורוקין
70. אירינה סורוקין
71. אור ענר
72. חן שחף
73. נעם זילברמן
74. אלה ווטלובסקי
75. יבגני ווטלובסקי
76. ארז לוי
77. אריאל בנימין גולדגביכט
78. אריה גרוסמן
79. מיה חנה צונץ
80. תם גרוסמן
81. דוד גרוי
82. נעה גרוי
83. דניאל גרוי
84. איה גרוי

85. תומר מלאכי
86. רועי מלאכי
87. שי פוקס
88. עדי אופיר רן
89. אילן מרקוביץ
90. רון שטיינרוד
91. לירון שמיר
92. ניקולאי קוניצ'ר
93. מיכאל זלטקובסקי
94. תומר סולן סולימני
95. אלכסנדר סלוב
96. צבי דרור
97. יריב מימון

בקשת רשות ערעור על פסק הדין של בית המשפט המחוזי ירושלים (השופטים ע' שחם, א' רובין וד' גדעוני) שניתן ביום 7.11.2025 בע"א 70166-06-25

בשם המבקשות : עו"ד מריה אורן לייפר ; עו"ד ענבל אלקיים

בשם המשיבים 1-3, 5-8, 11-13, עו"ד אייל אבידן
15-19, 21, 23-32, 34, 36-40, 52-
42, 55-60, 69-70, 74-77, 87-90,
92-94, 97 :

המשיבים 4, 14, 71-73, 91 : בעצמם

פסק-דין

השופט אלכס שטיין:

סוגייתנו

1. סעיף 6(א)(2) לחוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה), התשע"ב-2012 (להלן: חוק שירותי תעופה או החוק), מקנה לנוסע שטיסתו בוטלה זכות בחירה בין השבת התמורה ששילם בעבור הכרטיס לבין קבלת כרטיס טיסה חלופי. האם אי-יידוע של הנוסע על זכותו לבחור בין החלופות – וכפועל יוצא מכך, אי-מימוש של אחת מהן – מהווה עילה לפסיקת פיצויים לדוגמה בגדרו של סעיף 11(א) לחוק?

2. זו הסוגיה בה אנו נדרשים להכריע בגדרי בקשת רשות הערעור דנן. בקשה זו נסובה על פסק דינו של בית המשפט המחוזי ירושלים (השופטים ע' שחם, א' רובין וד'

גדעוני), אשר ניתן ביום 7.11.2025 בע"א 70166-06-25, במסגרתו התקבל באופן חלקי ערעור המבקשות על פסק דינו של בית משפט השלום בית שמש (השופט א' יחזקאל), אשר ניתן ביום 22.4.2025 בת"א 37570-04-22.

רקע והליכים קודמים

3. ביום 29.1.2022 הייתה אמורה להמריא טיסת IZ 776 מהעיר גרנובל שבצרפת לתל אביב. המבקשת 1 היא מארגנת הטיסה והמבקשת 2 היא מפעילת הטיסה (להלן יחד: ארקיע). איתרע מזלם של הנוסעים, והטיסה יצאה לדרכה רק ביום המחרת. אין חולק כי הטיסה נדחתה בסמוך למועד ההמראה המתוכנן, מבלי שנמסרו הודעות מראש לנוסעים בטיסה.

4. לאחר ביטול הטיסה, הוענקו לנוסעים שירותי מזון, משקאות ולינה באופן חלקי בלבד; כמו כן, ארקיע לא העמידה בפני הנוסעים אפשרות לבחור בין השבת התמורה ששולמה עבור הכרטיס בגין הטיסה שבוטלה לבין קבלת כרטיס טיסה חלופי.

5. לטענת ארקיע, הטיסה בוטלה בשל שילוב נסיבות שכלל תאונת דרכים בסביבת שדה התעופה של גרנובל, וכן מחלה של הטייס אשר הופקד על הטיסה. משום כך, סברה ארקיע כי מתקיים הסייג הקבוע בסעיף 6(ה)(1) לחוק שירותי תעופה באופן אשר פוטר אותה מתשלום הפיצוי הסטטוטורי הקבוע בחוק, אשר עמד במקרה זה על 2,120 ש"ח.

פסק דינו של בית משפט השלום

6. בית משפט השלום קיבל את תביעת המשיבים וחייב את המבקשות בתשלום פיצויים. באשר לפיצוי הסטטוטורי לפי סעיף 6(א)(3) לחוק, דחה בית המשפט את טענת המבקשות לפיה האיחור נבע מנסיבות מיוחדות שלא היו בשליטתן, ולפיכך הן פטורות מתשלום פיצוי לפי סעיף 6(ה)(1) לחוק; ביחס לכך נקבע כי המבקשות לא הרימו את הנטל הראייתי בבואן להוכיח שהטיסה בוטלה לנוכח תאונת דרכים או מחלת הטייס, ולא הראו כי יש בכוחן של נסיבות אלו – גם אילו היו מוכחות – כדי לפטרן מתשלום הפיצוי הסטטוטורי.

7. עוד נקבע, כי אי-הענקת הפיצוי הסטטוטורי, ליקויים במתן שירותי סיוע, ואי-מתן אפשרות בחירה בין השבת תמורת הכרטיס לבין קבלת כרטיס טיסה חלופי, מצדיקים

פסיקת פיצוי לדוגמה מכוח סעיף 11(א)(1)(ב) לחוק. זאת, מאחר שסעיף זה מסמיך את בית המשפט לפסוק פיצוי ללא הוכחת נזק בגין הפרת הוראות סעיף 6 לחוק שעניינן מתן הטבות לנוסע שטיסתו בוטלה, אם נמצא כי ההפרה נעשתה "ביודעין". בית המשפט דחה את טענת המבקשות לפיה החוק לא מחייבן לנקוט בפעולה אקטיבית של הצעת אפשרות בחירה בין השבת תמורה לבין קבלת כרטיס חלופי, וכי עליהן להעניק אפשרות בחירה רק לנוסעים שדרשו זאת.

8. כפועל יוצא מקביעות אלה, פסק בית משפט השלום לכל אחד מהמשיבים פיצוי המורכב מהרכיבים הבאים: (א) פיצוי סטטוטורי בסך 2,120 ש"ח מכוח סעיף 6(א)(3) לחוק שירותי תעופה; (ב) פיצוי לדוגמה בסך 2,500 ש"ח (למשיבים 18, 19 ו-47 נפסקו 3,500 ש"ח) בהתאם להוראות סעיף 11(א)(1)(ב) לחוק. עוד נקבע כי המבקשות יישאו בהוצאות המשיבים בסך 33,623 ש"ח ובשכר טרחת עורך דין בסך של 35,000 ש"ח.

פסק דינו של בית המשפט המחוזי

9. בית המשפט המחוזי קיבל באופן חלקי את ערעור המבקשות על פסק דינו של בית משפט השלום, וקבע כי יש להפחית 1,500 ש"ח מהפיצוי לדוגמה שנפסק לטובתו של כל אחד מהמשיבים.

10. בית המשפט המחוזי דחה את טענת המבקשות כי במקרה דנן התקיימו נסיבות מיוחדות שלא היו בשליטתן, כקבוע בסעיף 6(ה)(1), וקבע כי טענה זו לא הוכחה די הצורך. משכך הוא, נמצא כי אין עילה להתערבות ברכיב הפיצוי הסטטוטורי שנקבע בפסק דינו של בית משפט השלום.

11. באשר לפיצויים לדוגמה – בית המשפט המחוזי קיבל את טענת המבקשות כי קיומה של מחלוקת כנה באשר לחובה לשלם פיצוי סטטוטורי מחלישה את ההצדקה לפסוק פיצויים לדוגמה בגין אי-תשלום הפיצוי הסטטוטורי.

12. לצד זאת, נדחתה טענת המבקשות לפיה לא ניתן לפסוק פיצוי לדוגמה בגין אי-הצעת אפשרות בחירה בין כרטיס טיסה חלופי לבין השבת תמורה. ביחס לכך, הפנו המבקשות בטענותיהן לפסק הדין שניתן בע"א (מחוזי מרכז) 44574-05-24 ארקיע נ' קוקיה (13.2.2025) (להלן: עניין קוקיה). בעניין קוקיה נקבע כי פרשנותו של חוק שירותי תעופה מובילה למסקנה כי אין מקום לפסיקת פיצויים לדוגמה בגין אי-יידוע נוסע על

אפשרות בחירה בין כרטיס חלופי לבין השבת תמורה – וזאת, במקום בו לא עולה טענה כי אילו היה הנוסע יודע על זכותו לבחור בין החלופות הוא היה בוחר חלופה אחרת. מנגד, בפסק הדין מושא הבקשה, ציין בית המשפט המחוזי כי הוא אוחז בדעה שונה מזו שנקבעה בעניין קוקיה. לשיטתו של בית המשפט המחוזי, הפרת החובה להציע בחירה בין השבת תמורה לבין כרטיס טיסה חלופי כלולה בין ההפרות המזכות בפיצויים לדוגמה מכוח סעיף 11(א)(1). כמו כן נדחתה הקביעה בעניין קוקיה לפיה הטלת פיצוי לדוגמה בגין הפרה זו עשויה להישקל אך ורק במצב בו הוכח כי אילו ידע הנוסע על זכות הבחירה העומדת לו, הוא היה בוחר בחלופה האחרת שלא הוצעה לו. נקבע כי עצם ההפרה – ipso facto – מזכה את הנוסע בפיצוי לדוגמה. לפיכך, בהינתן העובדה שהמבקשות הפרו את חובתן זו, הגיע בית המשפט המחוזי למסקנה כי לא נפל פגם בחיובן בפיצויים לדוגמה ביחס לאי-הצעת אפשרות בחירה.

13. בסופו של יום, הורה בית המשפט המחוזי להפחית 1,500 ש"ח מסכום הפיצוי לדוגמה שנפסק לכל אחד מהמשיבים. עוד נקבע כי לנוכח קבלתו החלקית של הערעור, לא ייעשה צו להוצאות.

14. מכאן בקשת רשות הערעור שלפנינו.

טענות הצדדים

15. לטענת המבקשות, שגה בית המשפט המחוזי בכך שהותיר על כנה פסיקת פיצויים לדוגמה בשל אי-מתן אפשרות בחירה בין כרטיס טיסה חלופי לבין השבת תמורה.

16. המבקשות סומכות את ידן על ההכרעה שניתנה בעניין קוקיה; לטענתן, בית המשפט המחוזי נימק במקרה דנן את פסיקתו בכך שסעיף 14 לחוק קובע חובה ליידע מראש את הנוסעים על זכויותיהם, בעוד שסעיף 6(א)(2) חל לאחר ביטולה של טיסה ספציפית. לעמדת המבקשות, שגה בית המשפט המחוזי בפרשנות זו כיוון שסעיף 14(ב) קובע חובת יידוע לאחר התקיימות עילה מזכה ביחס לטיסה ספציפית. המבקשות, אם כן, סבורות כי עסקינן בשתי חובות נפרדות: חובת יידוע הנוסע על זכויותיו (הקבועה בסעיף 14(ב) לחוק), וחובה להעניק לנוסע כרטיס טיסה חלופי או השבת תמורה, לפי בקשתו (הקבועה בסעיף 6(א)(2) לחוק). מאחר שסעיף 11 לחוק, המסמיך את בית

המשפט לפסוק פיצוי לדוגמה, קובע רשימת סעיפים סגורה שאינה כוללת את סעיף 14, סבורות המבקשות כי אין אפשרות לפסוק פיצוי לדוגמה בגין הפרת חובת היידוע לבדה.

17. עוד טוענות המבקשות כי בית המשפט המחוזי לא נתן משקל מספק לכך שפיצוי לדוגמה הוא פיצוי עונשי, השמור למקרים קיצוניים וחריגים. כמו כן, נטען כי לא הוכח כי הנוסעים היו בוחרים בהשבת תמורה חלף כרטיס הטיסה שהוצע להם, וכי העניין לא נלקח בחשבון בקביעה האם בוצעה הפרה המאפשרת פסיקת פיצוי לדוגמה.

18. לטענת המבקשות, לנוכח הפסיקה הסותרת בין פסק הדין מושא הבקשה ובין פסק הדין בעניין קוקיה, ובהיעדר הלכה מחייבת בנושא, הרי שעסקינן בשאלה עקרונית ומהותית אשר חורגת מעניינם הפרטני של הצדדים. שאלה עקרונית זו והצורך להעמיד את ההלכה בנושא על מכונה, מצדיקים, לטענת המבקשות, מתן רשות ערעור "בגלגול שלישי" תוך העדפת הפרשנות שניתנה בעניין קוקיה.

19. ביום 15.1.2026 קבעתי כי הבקשה למתן רשות ערעור מצריכה תשובה, והוריתי למשיבים להגיש את תשובתם לבקשה. ביום 28.1.2026 הגישו המשיבים 71-73, שאינם מיוצגים, את תשובתם לבקשה; ביום 29.1.2026 הגישו המשיבים 4 ו-14, שאינם מיוצגים, את תשובתם לבקשה; ביום 1.2.2026 הגיש המשיב 91 – שאף הוא אינו מיוצג – את תשובתו לבקשה; ביום 25.2.2026 הוגשה תשובה מטעם עורך הדין אייל אבידן, שייצג את המשיבים בהליכים קמא, ואשר עודנו מייצג 72 משיבים במסגרת ההליך הנוכחי. המשיבים הנותרים – שכלל הידוע, אינם מיוצגים – לא הגישו תשובות מטעמם.

20. עמדת המשיבים המיוצגים היא כי דינה של בקשת רשות הערעור – להתקבל; אולם דין הערעור גופו – להידחות. לטענתם, פסק הדין שניתן בעניין קוקיה הינו שגוי. פסק דין זה – כך נטען – מעקר מתוכן את אפשרות הבחירה, שכאמור הוענקה לנוסעים בסעיף 6(א)(2) לחוק, והוא עומד בסתירה לפסקי דין אחרים בהם נפסקו פיצויים לדוגמה בגין קיפוח זכותם של נוסעים לבחור בין השבת תמורה לבין כרטיס טיסה חלופי.

21. עוד נטען, כי על-מנת שנוסע יוכל לממש את זכויותיו מכוח החוק, עליו לדעת על דבר קיומה של זכות בחירה מבראשית; משכך הוא, סבורים המשיבים כי טענת המבקשות בדבר הפרדה בין חובת היידוע על זכות הבחירה לבין החובה לספק זכות זו הלכה למעשה, היא הפרדה מלאכותית. כמו כן, סבורים המשיבים כי מתן פטור מפיצויים לדוגמה – חרף הפרת זכותו של הנוסע לבחור בין החלופות – עומד בניגוד לתכליות

הצרכניות שביסוד החוק, ויש בו כדי לעודד התנהלות מפרת חוק מצד מפעילי טיסות ומארגניהן. המשיבים מוסיפים וטוענים כי סעיף 14 לחוק קובע באופן טכני כיצד יש לקיים את חובת היידוע, אולם הוא אינו מקים חובה מהותית שעניינה הענקת זכות בחירה לנוסעים, אשר נלמדת, לדבריהם, מסעיף 6 לחוק.

22. כמו כן, נטען כי הקביעה בעניין קוקיה, לפיה הזכאות לפיצויים לדוגמה קמה רק כאשר הנוסע משכנע את בית המשפט כי אילו ידע על אפשרות הבחירה היה פועל אחרת, היא קביעה שאין לה סימוכין בלשון החוק. עוד מוסיפים המשיבים כי אין בקביעה זו ממש, שכן הנזק שנגרם כתוצאה מאי-הצעת חלופה, הוא פגיעה באוטונומיה של הנוסע. לדעת המשיבים, גישה זו מטילה על הנוסע נטל להכיר מראש את זכות הבחירה המוקנית לו, ולדרוש את מימושה באופן פוזיטיבי מחברת התעופה.

23. על-מנת שלא לחזור על טענות שכבר פורטו בהרחבה, ייאמר בתמצית כי המשיבים 71-73 סבורים, בין היתר, כי אין מקום לתת רשות ערעור במקרה דנן, שכן מקרה זה אינו מעורר כל שאלה משפטית עקרונית אשר ראוי לה להתברר במסגרת ערעור "בגלגול שלישי"; כי המבקשות הפרו את החוק ביודעין; וכי אין מקום להפחתה נוספת בסכום הפיצוי. מנגד, סבורים המשיבים 4, 14 ו-91 כי מקרה זה מצדיק הכרעה של בית המשפט תוך דחיית העמדה שנקבעה בעניין קוקיה; כי יתכן וחלק מהנוסעים היו בוחרים בהשבת תמורה חלף מתן כרטיס טיסה, אך אפשרות זו נשללה מהם; כי תכלית החוק תומכת בעמדת המשיבים; וכי פרשנות החוק שנקבעה בעניין קוקיה מאפשרת למפעיל הטיסה להעמיד את הנוסע בפני עובדה מוגמרת תוך שלילת זכות הבחירה שלו, מבלי שהדבר ייחשב כהפרה של ההטבה עצמה.

דיון והכרעה

24. לאחר שעיינתי בכתובים שהונחו לפנינו, ולאחר ששקלתי את טענות הצדדים, הגעתי למסקנה כי טוב נעשה אם נדון בבקשה דנן כבערעור במסגרת סמכויותינו לפי תקנות 149(2)(ב) ו-138(א)(5) לתקנות סדר הדין האזרחי, התשע"ט-2018. עוד אציע לחבריי כי נדחה את הערעור לגופו, כפי שיפורט להלן.

25. כאמור, השאלה המשפטית אשר מובאת לפתחנו בגדרו של הליך זה היא האם אי-יידוע של הנוסע על זכותו לבחור בין החלופות – וכפועל יוצא מכך, אי-מימוש

החלופה הרצויה מבחינתו – מהווה עילה לפסיקת פיצויים לדוגמה לפי סעיף 11(א) לחוק.

שאלה זו מתפצלת לשתי שאלות משנה, כדלקמן:

א. הראשונה – האם על מארגן ומפעיל טיסה מוטלת חובה אקטיבית ליידע נוסע שטיסתו בוטלה על זכותו לבחור בין השבת תמורה לבין כרטיס טיסה חלופי?

ב. השנייה – בהינתן כי קיימת חובה כאמור – האם ניתן לפסוק פיצויים לדוגמה בגין הפרתה?

בשאלות אלה אדון כעת לפי סדרן.

קיומה של חובת יידוע בדבר זכות בחירה

26. המסגרת הנורמטיבית לבחינת קיומה של חובה ליידע נוסע שטיסתו בוטלה, קבועה בסעיף 6 לחוק שירותי תעופה, אשר זו לשונו:

”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 (ההדגשה הוספה – א.ש.).

27. מלשונו של סעיף 6(ב) לחוק – ”מפעיל טיסה או מארגן שהציע לנוסע כרטיס טיסה חלופי [...] והנוסע קיבל הצעה זו” – עולה בעיניי מסקנה ברורה כי קיימת חובה להציע לנוסע אפשרות בחירה. הווה אומר: כוונתו הברורה של החוק היא כי על-מנת

לצאת ידי חובת מתן ההטבה הקבועה בסעיף 6(א)(2) לחוק, על המארגן ומפעיל הטיסה להציע, תחילה, לנוסע לבחור בין החלופות ולקבל אחת מהן.

28. פרשנות לפיה על הנוסע לדרוש מיוזמתו את אפשרות הבחירה המוקנית לו מעקרת מתוכן את לשון החוק, אשר עושה שימוש במילים "הצעה" (מצד המארגן ומפעיל הטיסה) ו"קיבול" (מצד הנוסע) ביחס לחלופות להן זכאי הנוסע. פרשנות זו גם מנוגדת להיגיון: נוסע שאינו דורש את המגיע לו על פי החוק מן הסתם אינו מקבל את אשר מגיע לו ולא בא על זכויותיו. תוצאה כאמור פוגעת באינטרס הצרכני ומיטיבה עם חברת התעופה על חשבון הנוסעים.

29. הפרשנות הלשונית – אשר מטילה על חברת התעופה חובה אקטיבית להציע לנוסע לבחור בין השבת תמורה לבין כרטיס טיסה חלופי – מתחזקת לנוכח התכלית הצרכנית עליה מושתת חוק שירותי תעופה. אדם מן היישוב שנזקק לשירותי טיסה אינו מחזיק בכיסו את מגילת זכויותיו כנוסע. פשיטא הוא, אפוא, כי על-מנת לאפשר לנוסע לממש את זכותו לבחור, יש לדאוג לכך שהלה יידע מהן זכויותיו ומהן האפשרויות אשר עומדות לבחירתו.

30. חיזוק נוסף לאמור לעיל טמון בכך שחוק שירותי תעופה מאמץ במידה רבה את הרגולציה האירופית בדבר פיצוי וסיוע לצרכני שירותי תעופה – European Commission Regulation 261/2004 (ראו: דנ"א 5783/14 צמח נ' אל על נתיבי אויר לישראל בע"מ, פסקה 68 לפסק הדין של המשנה לנשיאה ס' ג'ובראן (12.9.2017) (להלן: עניין צמח); כמו כן, ראו דברי ההסבר להצעת חוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה), התשע"ב-2011, ה"ח 7). רגולציה זו מכילה בתוכה חובה להציע לנוסעים בחירה בין השבת תמורה לבין כרטיס חלופי:

Article 8

Right to reimbursement or re-routing

1. Where reference is made to this Article, passengers shall be offered the choice between:

(a) – reimbursement within seven days, by the means provided for in Article 7(3), of the full cost of the ticket at the price at which it was bought, for the part or parts of the journey not made, and for the part or parts already made if the flight is no longer serving any purpose in relation to the

passenger's original travel plan, together with, when relevant – a return flight to the first point of departure, at the earliest opportunity;

(b) re-routing, under comparable transport conditions, to their final destination at the earliest opportunity; or

(c) re-routing, under comparable transport conditions, to their final destination at a later date at the passenger's convenience, subject to availability of seats.

31. לשון הציווי בה נקט הרגולטור האירופי – passengers shall be offered the choice between – קובעת חובה ברורה להציע לנוסע בחירה בין קבלת ההחזר הכספי לבין קבלת הכרטיס החלופי. לניסוח הרגולציה האירופית נודעת חשיבות רבה בענייננו, ביודענו כי חברות התעופה הישראליות מהוות חלק מהקהילה הבינלאומית של ספקי שירותי הטיסה. סבורני אפוא כי ראוי להחיל במקרה דנן את חזקת ההתאמה הפרשנית, לפיה יש לפרש את הדין הישראלי באופן אשר תואם את הנורמות הבינלאומיות המקובלות בתחום התעופה האזרחית הבינלאומית, כל אימת שאין סתירה מפורשת בינן לבין הדין הישראלי.

על חשיבותה של חזקת ההתאמה הפרשנית בתחום דיני התעופה, עמד המשנה לנשיאה ס' ג'ובראן:

”חזקה זו היא בעלת נפקות חשובה לסוגיה שלפנינו. כפי שאסביר מיד, בכל הנוגע לשירותי תעופה בכלל, ולצרכנות שירותי תעופה בפרט – קיימות נורמות בין-לאומיות אליהן יש מקום להידרש במסגרת יישום חזקת ההתאמה הפרשנית. בגדר נורמות אלו קיימת מערכת של אמנות והסכמים בין-לאומיים, חקיקה ופסיקה מהמשפט המשווה ועוד” (עניין צמח, בפסקה 67).

32. סיכום ביניים: סעיף 6(א)(2) לחוק שירותי תעופה מטיל על מארגן ומפעיל טיסה חובה אקטיבית ליידע נוסע שטיסתו בוטלה על זכותו לבחור בין השבת תמורה לבין כרטיס טיסה חלופי.

פסיקת פיצויים לדוגמה

33. אחרי שידענו כי קיימת חובה אקטיבית להציע לנוסע בחירה כאמור, וכי חובה זו נגזרת מהאמור בסעיף 6(א)(2) לחוק שירותי תעופה, עלינו להידרש לשאלה השנייה – האם ניתן לפסוק פיצוי לדוגמה בגין הפרת החובה האמורה?

34. סעיף 11 לחוק שירותי תעופה מסמיך את בית המשפט לפסוק פיצויים לדוגמה כמפורט להלן:

11. (א) בית המשפט רשאי לפסוק לנוסע שהונפק לו כרטיס טיסה פיצויים שאינם תלויים בנזק (בסעיף זה – פיצויים לדוגמה), בסכום שלא יעלה על 12,240 שקלים חדשים, אם מצא כי נעשה בידועין 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;

[...]

(ב) בבואו לקבוע את גובה הפיצויים לדוגמה, יתחשב בית המשפט, בין השאר, בשיקולים המפורטים להלן, ולא יתחשב בגובה הנזק שנגרם לנוסע עקב ביטול הטיסה או השינוי במועד המראתה או בתנאיה:

(1) אכיפת החוק והרתעה מפני הפרתו;

(2) עידוד הנוסע למימוש זכויותיו;

(3) היות ההפרה הפרה חוזרת;

(4) חומרת ההפרה ונסיבותיה;

(5) שווייה הכספי של העסקה שבקשר אליה בוצעה

ההפרה.

(ג) אין בהוראות סעיף זה כדי לגרוע מזכותו של נוסע להטבות בשל אותה הפרה.

35. כאמור, מקור החובה להציע לנוסע, באופן אקטיבי, בחירה בין השבת תמורה לבין כרטיס חלופי, הוא סעיף 6(א)(2) לחוק. משכך הוא, לפי סעיף 11(א)(1)(ב) לחוק, מוסמך בית המשפט לפסוק לנוסע פיצויים לדוגמה בגין הפרת חובה זו.

36. לכאורה, ניתן היה לטעון כי ניסוחו של סעיף 11(א)(1)(ב) לחוק – "לא נתן הטבות" – מלמד כי הסעיף אינו חל על אי-מתן זכות בחירה, אלא רק על שלילת ההטבות בפועל, דהיינו: על אי-מתן כרטיס טיסה חלופי והימנעות מהשבת תמורה. עם זאת, סבורני כי במסגרת ההטבות שיש לספק לנוסע שטיסתו בוטלה (אשר מוגדרות בסעיף 1 לחוק כ-"כל אחד מאלה: השבת תמורה, כרטיס טיסה חלופי, פיצוי כספי ושירותי סיוע"), כלולה באופן אינהרנטי זכותו של הנוסע לבחור בין החלופות השונות. זכות זו נועדה לאפשר לנוסע לבחור בחלופה המתאימה ביותר למצבו ובדרך זו לבוא על תיקונו באופן מיטבי. מכאן המסקנה כי שלילתה של זכות הבחירה כאמור כמוה שלילת זכותו של הנוסע לבוא על תיקונו המלא.

הטעם להעמדת זכות הבחירה כאמור טמון בהבדלים בין נוסעים שונים לאור מטרות טיסותיהם. למשל, נוסעים מסוימים טסים לצורך אירוע מוגדר – השתתפות באירוע משפחתי או בכנס, צפייה במשחק ספורט, מתן הרצאה, וכיוצא באלו; במקרים כגון דא, ביטול הטיסה עשוי לייתר את הצורך בנסיעה כולה, בבחינת "עבר זמנו בטל קורבנו" – ולפיכך, לנוסעים אלו אין כל עניין ותועלת בקבלת כרטיס טיסה חלופי. במובחן מנוסעים אלה, נוסעים אחרים מעוניינים לטוס ליעד שבחרו גם בנסיבות של ביטול הטיסה או דחייתה. דוגמה מובהקת לכך היא ביטול טיסה לישראל, כאשר מדובר בנוסעים תושבי הארץ אשר מעוניינים לשוב לביתם. נוסעים אלו זקוקים לכרטיס טיסה חלופי ואינם יכולים להסתפק בהשבת התמורה ששילמו. במילים אחרות, ואם נגזור גזירה שווה לדיני החוזים: ישנם נוסעים אשר מעוניינים בסעד של ביטול החוזה והשבת התמורה; ומהצד השני, ישנם נוסעים אשר מעוניינים באכיפת החוזה. אלה ואלה זכאים לבוא על תיקונם המלא.

37. בדרך כלל, מארגני ומפעילי טיסות אינם מצויים בצרכיהם וברצונותיהם של כל נוסע ונוסע. מסיבה זו, מחובתם לאפשר לכל נוסע ונוסע לבחור בין ההטבות אשר החוק מעמיד לרשותם במקרה של ביטול הטיסה – זאת, כחלק מחובתם החוקית להבטיח לנוסעיהם את מימוש ההטבות. פשיטא הוא, אפוא, כי מפעיל או מארגן של טיסה שנמנע ממתן בחירה בין החלופות הקיימות לכל נוסע ונוסע כופה על חלק מהנוסעים "הטבה" שאינם זקוקים לה וגוזלת מהם את ההטבה שהם זקוקים לה. מכאן אנו למדים כי אי-מתן זכות הבחירה כאמור כמוה כשלילת הטבות המגיעות לנוסעים מכוח החוק. אוסיף ואציין, כי אי-מתן זכות הבחירה כאמור גורעת מזכותם היסודית של הנוסעים לאוטונומיה, באופן שכופה עליהם רצון שונה משלהם (ראו והשוו: Gideon Parchomovsky & Alex Stein, *Autonomy*, 71 U. TORONTO L.J. 61, 65-70 (2021)).

ע"א 2781/93 דעקה נ' בית החולים "כרמל" חיפה, פ"ד נג(4) 526 (1999)). בגין שלילת הטבות זו, בית המשפט רשאי לחייב את מארגן הטיסה ואת מפעילה בתשלום פיצויים לדוגמה לטובת הנוסע.

38. יחד עם זאת, סבורני כי חרף הסמכות אשר מוקנית לבית המשפט לפסוק פיצוי לדוגמה בגין אי-הצעת זכות בחירה לנוסע, מן הראוי לנקוט משנה זהירות בפסיקת פיצויים לדוגמה בגין הפרתה של חובת היידוע.

אפרט את טעמי.

39. שיטתנו המשפטית מכירה באפשרות לפסוק פיצויים עונשיים שאינם משקפים את הנזק האמיתי אשר נגרם בפועל לנפגע מהפרת חוק או ממעשה עוולה. פיצויים אלה נועדו להעניש את המזיק, לקדם הרתעה יעילה, ולעיתים אף להעביר מסר חינוכי לציבור. עם זאת, באופן מסורתי, הפסיקה התייחסה לפיצויים ללא הוכחת נזק בזהירות רבה ופסקה אותם במשורה, במקרים חריגים בלבד (לסקירה מקיפה בסוגיה זו ראו: ע"א 140/00 עיזבון המנוח אטינגר ז"ל נ' החברה לשיקום ופיתוח הרובע היהודי בעיר העתיקה בירושלים בע"מ, פ"ד נח(4) 486, 563-568 (2004)).

40. גישה זהירה זו ראוי להחיל גם ביחס לפיצויים לדוגמה שניתן להטילם מכוח חוק שירותי תעופה. פסיקת פיצויים לדוגמה היא כלי רב-עוצמה באכיפתו של חוק זה ובחיזוק ההרתעה נגד מארגני ומפעילי טיסות, אשר בוחרים להפר בודעין את הוראות החוק. לכלי זה יתרונות צרכניים ברורים, אולם הוא בגדר "שטר ושוברו בצדו": פסיקת פיצויים לדוגמה ביד קלה תגרום, בסופו של יום, להעמסת העלות הנוספת בגין הפעלת טיסות על ציבור הנוסעים באמצעות ייקור מחירי הכרטיסים – וייצא שכרם של הנוסעים בהפסדם.

41. סבורני אפוא כי מן הראוי לייחד את פסיקתם של פיצויים לדוגמה בגין הפרת החובה ליידע נוסע בדבר זכות הבחירה העומדת לו, לאותם מקרים בהם התנהלותה של חברת התעופה הייתה חמורה במיוחד או כאשר נלוו אליה הפרות של חובות נוספות הקבועות בחוק.

42. מן הכלל אל הפרט: סבורני כי בדין פסק בית המשפט המחוזי כפי שפסק. בהתחשב בהפרות שנעשו במקרה דנן ביחס לאספקת שירותי מזון, משקאות ולינה לנוסעי הטיסה IZ 776, לא מצאתי מקום להתערבותנו בסכום הפיצוי שנפסק למשיבים.

סוף דבר

43. לאור כל האמור לעיל, אציע לחבריי כי תינתן למבקשות רשות ערעור, אך הערעור יידחה לגופו. בהתחשב בתוצאה אליה הגעתי, אציע כי המבקשות יישאו בהוצאות המשיבים בסך כולל של 15,000 ש"ח.



אלכס שטיין
שופט

השופט דוד מינץ:

אני מסכים.



דוד מינץ
שופט

השופטת יעל וילנר:

אני מסכימה.



יעל וילנר
שופטת

הוחלט כאמור בפסק דינו של השופט אלכס שטיין.

ניתן היום, י"ט סיוון תשפ"ו (04 יוני 2026).



אלכס שטיין
שופט



יעל וילנר
שופטת



דוד מינץ
שופט