



## בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"א 9796-11-13 לוי ואח' נ' ר.ת. דיסקברי טיול עולמי בע"מ

בפני כבוד השופטת שרון גלר

התובעים

1. יוסף לוי  
2. ורדה לי סולטר לוי  
3. צבי שורצמן  
4. מרים שורצמן  
5. נסים בוהדנה  
6. לאה בוהדנה  
7. צילה בן דב  
באמצעות ב"כ עו"ד שגב

נגד

הנתבעת

ר.ת. דיסקברי טיול עולמי בע"מ  
באמצעות ב"כ עו"ד שולמן

### פסק דין

1  
2  
3  
4  
5  
6  
7  
8  
9  
10  
11  
12  
13  
14  
15  
16  
17  
18  
19

א. כללי

1. בגדרו של הליך זה התבררה לפני תביעה כספית אותה הגישו מספר בעלי דין במשותף, לתשלום סך כולל של 340,000 ₪. בגדר הליך זה עתרו התובעים להשבת סכומים ששולמו על ידם לנתבעת, אשר הוציאה טיול מאורגן לארצות הברית המיועד לשומרי מסורת, אליו יצאו התובעים. כן עתרו התובעים לפיצוי בגין נזיקהם באותו טיול.
2. עדויות התביעה כללו תצהירי עדות ראשית מטעמם של התובע 1 – מר יוסף לוי (להלן – יוסף), התובעת 2 – גבי ורדה לי לוי (להלן – ורדה לי), התובע 3 – מר צבי שורצמן (להלן – צבי), התובעת 6 – גבי לאה בוהדנה (להלן – לאה), התובעת 7 – גבי צילה בן דב (להלן – צילה), ועד נוסף מר עזרא יחב, אשר השתתף אף הוא בטיול נשוא ההליך אך אינו בעל דין בהליך זה (להלן – עזרא).
3. עדויות ההגנה כללו תצהירי עדות ראשית מטעם מר עוזי משלי, מנכ"ל הנתבעת (להלן – עוזי), מר אבשלום גירפי, מדריך הטיול מטעם הנתבעת (להלן – המדריך) או ג'רפי) ומר יחיאל טביב, אחד המשתתפים בטיול שאינו בעל דין בעל דין בהליך (להלן – טביב).
4. ההדגשות בציטוטים לאורך פסק הדין הוספו על ידי הח"מ.



## בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"א 9796-11-13 לוי ואח' נ' ר.ת. דיסקברי טיול עולמי בע"מ

- 1 **ב. רקע עובדתי**
- 2
- 3 5. התובעים התקשרו עם הנתבעת, העוסקת בארגון וביצוע טיולים מאורגנים הנמכרים הן במישרין והן
- 4 באמצעות סוכנויות נסיעות, לצורך יציאה לטיול מאורגן בן 23 ימים מחוף לחוף בארה"ב, בין
- 5 התאריכים 6-28.8.12. הטיול היה מיועד באופיו לציבור שומרי מסורת (להלן – **הטיול**).
- 6
- 7 6. התובעים שילמו לנתבעת סכומי תמורה כדלקמן: התובעים 1-2 שילמו סך של 60,000 ₪, התובעים
- 8 3-4 שילמו סך של 53,062 ₪, התובעים 5-6 שילמו סך של 52,792 ₪ והתובעת 7 שילמה סך של 25,000
- 9 ₪.
- 10
- 11 7. התובעים העלו בגדר הליך זה טענות שונות ומגוונות, הנוגעות, בעיקרן, לאיכות הטיול ורמתו של
- 12 מדריך הטיול מטעם הנתבעת, מר גרפי. סכום התביעה הכולל מורכב מתביעת השבה בסך כולל של
- 13 190,000 ₪, ותביעה לפיצוי על נזקים ועוגמת נפש בסך כולל של 150,000 ₪.
- 14
- 15 **א. תמצית טענות הצדדים**
- 16
- 17 8. לטענת התובעים, מדובר בטיול אשר נועד להיות חוויה של פעם בחיים, והיווה את ההזדמנות
- 18 האחרונה מבחינתם, כאנשים מבוגרים, לצאת לטיול מסוג זה. לטענתם, בעת התקשרותם עם
- 19 הנתבעת, מסרו להם נציגי הנתבעת הבטחות רבות ומעוררות ציפיות אודות מקצועיותה, אדיבותה
- 20 וניסיונה של הנתבעת בטיולים מסוג הטיול הנדון, אולם בפועל התברר להם, כי הטיול נחל כישלון
- 21 חרוץ והם נאלצו לעבור במהלכו חוויה נמשכת קשה ומתסכלת, הכרוכה באכזבה ועוגמת נפש רבה
- 22 מבחינתם.
- 23
- 24 לטענתם של התובעים, הכשל העיקרי בטיול היה קשור למדריך הטיול עצמו. לטענתם, המדריך לא
- 25 היה כשיר, בכל היבט רלבנטי שהוא, לתפקידו. בגדר כך נטען, כי המדריך נעדר כישורי הדרכה,
- 26 מנהיגות, יכולת קבלת החלטות אלמנטריות לנסיבות של טיול מאורגן מסוג זה וכן כשל בכל הנוגע
- 27 ליחסי אנוש עם חברי הקבוצה ונותני השירותים לאורך הטיול. המדריך, כך נטען, אף נעדר ידע
- 28 מקצועי רלבנטי אודות האתרים לאורך הטיול, נהלי המקום בתחנות הטיול השונות ועוד. לטענתם
- 29 של התובעים, המדריך התנהג לאורך הטיול כאחד מחברי הקבוצה ולא כמי שאמור להדריך אותה
- 30 ולהנהיג אותה במדינה זרה בטיול מאורגן. בגדר כך, נטען, כי הפגין זלזול בחברי הקבוצה השונים
- 31 והתנער מאחריות לתקלות שונות ורבות אשר אירעו בטיול לאורך הדרך. הוא אף לא הפגין ידע
- 32 ורגישות מינימאליים הנדרשים בהדרכת קבוצת מטיילים שומרי מסורת.
- 33
- 34 כן טענו התובעים כנגד הנתבעת, כי הטיול נדחה מהמועד המקורי בו היה אמור לצאת לדרך, לא בוצע
- 35 לפי המסלול שתוכנן והובטח, הם לא זכו לבקר באתרים ובמקומות משמעותיים אשר ביקור בהם



## בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"א 9796-11-13 לוי ואח' נ' ר.ת. דיסקברי טיול עולמי בע"מ

- 1 הובטח מלכתחילה, ובאתרים משמעותיים אחרים התקיים ביקור קצר ולא מספק או שהתקיים  
2 בשעות בלתי סבירות. לטענתם, הסתבר להם לאורך הטיול, כי הוא אינו מותאם וערוך כלל למטיילים  
3 שומרי מסורת ואף לא לגילאי המשתתפים. עוד נטען, כי הטיפול מצד הנתבעת בתקלות שאירעו  
4 ובתלונות שהופנו אליה לאורך הטיול היה מזלזל, מתנשא ומטעה. לטענתם, משעמדו על מצב הדברים  
5 הם ביקשו כבר בשלב מוקדם של הטיול לסיימו, אך הנתבעת סירבה להיעתר לדרישה זו והותירה  
6 אותם כבני ערובה בטיול עד תומו.  
7
- 8 .9. מנגד טענה הנתבעת, כי הינה חברה ותיקה המוציאה טיולים מאורגנים רבים לחו"ל ונחשבת כאחת  
9 החברות המובילות והמקצועיות בענף הטיולים המאורגנים. לטענתה, היא לא הפרה את תנאי  
10 ההתקשרות בין הצדדים או את התחייבויותיה כלפי המטיילים, לרבות התובעים, בכל היבט שהוא,  
11 אלא סיפקה למשתתפים, כולל התובעים, חווית טיול מוצלחת ואיכותית. לטענתה של הנתבעת, תכנון  
12 הטיול וביצועו אכן היה מותאם לשומרי מסורת, לרבות ארוחות כשרות, סדורי תפילה, מיקומם של  
13 בתי מלון בקרבת בתי כנסת בשבתות ועוד.  
14
- 15 באשר לטענות התובעים בנוגע למדריך טענה הנתבעת, כי המדריך אשר צורף לטיול הינו מדריך  
16 מקצועי ומנוסה בעל ניסיון של עשרות שנות הדרכה אשר הדריך טיולים מאורגנים רבים בעבר מסוג  
17 הטיול נשוא ההליך דנו, והוא השקיע זמן ומאמצים מרובים בהצלחת הטיול הנדון. כן טענה, כי נוכח  
18 מחלוקת אישית בין המדריך לצבי, התובע 3, ובמצב הדברים שנוצר עקב כך, היא נאלצה להוסיף  
19 מדריך נוסף לקבוצה תוך כדי הטיול.  
20
- 21 כן טענה הנתבעת, כי בניגוד לטענותיהם, התובעים ביקרו בכל האתרים שפורטו במסלול ואף ביקרו  
22 על חשבונה באתרים נוספים אשר לא תוכננו מראש. בהקשר זה טענה הנתבעת, כי טיול בארצות  
23 הברית מטבעו בנוי מנסיעות ארוכות וכרוך בימי טיול ארוכים ולעתים מעייפים וכי התרשמותה היא,  
24 כי עובדה זו, שאינה תלויה בה, היא שהקשתה על חלק מן המטיילים.  
25
- 26 באשר לטענת התובעים בדבר איחור במועד היציאה המקורי לטיול טענה הנתבעת, כי בעת הרשמתם,  
27 ידעו כל התובעים, למעט התובעת 7 – צילה, כי מועד הטיול נדחה ליום 6.8.12. לטענתה, התובעים  
28 מעולם לא ביקשו לבטל את הרשמתם לטיול עקב כך, וכי לו מי מהמשתתפים אכן היה מבקש מראש  
29 לבטל את השתתפותו בגין שינוי מועד היציאה, היא הייתה נעתרת לבקשה ומשיבה לידי את מלוא  
30 התמורה ששולמה, אך לאחר שהטיול, על משתתפיו כבר יצא לדרך, אין אפשרות וזכאות לביטול  
31 ההשתתפות בו.  
32  
33  
34  
35



## בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"א 9796-11-13 לוי ואח' נ' ר.ת. דיסקברי טיול עולמי בע"מ

### ד. דין והכרעה

1  
2  
3  
4  
5  
6  
7  
8  
9  
10  
11  
12  
13  
14  
15  
16  
17  
18  
19  
20  
21  
22  
23  
24  
25  
26  
27  
28  
29  
30  
31  
32  
33  
34  
35

10. לאחר שעיינתי בטענות הצדדים ושקלתי את מכלול העדויות ושאר הראיות אשר הוצגו לפני על ידי שני הצדדים, אני סבורה, כי דין התביעה להתקבל בחלקה, וזאת מהטעמים ובהיקף הכספי אשר יבוארו להלן.

### אי התאמתו של הטיול באופן מספק למטיילים שומרי מסורת

11. עדי התביעה העידו, ועדויותיהם הנפרדות בעניין זה מהן עלה רושם אותנטי דומה מהימנות עלי, כי הטיול לא היה ערוך ומותאם באופן מספק לעובדת היותם שומרי מסורת, עובדה אשר הייתה ידועה מראש לנתבעת, אשר הגדירה את הטיול באופן מיוחד כטיול המיועד לשומרי מסורת. בעניין זה טענו התובעים, כי מספר פעמים לאורך הטיול, הם נאלצו להתמודד עם חשש ממשי לחילול מנהגים ולאי שמירת מצוות.

בעניין זה העידו התובעים, למשל, כי בבית המלון בו שהו במהלך סוף השבוע הראשון של הטיול, ניתנו להם כרטיסים אלקטרוניים לפתיחת דלתות החדרים, כאשר לפי ההלכה, לא ניתן לעשות בהם שימוש במהלך השבת, ומשכך, בלית ברירה, נאלצו לבקש מעובדי המלון לפתוח עבורם את דלתות החדרים במהלך השבת ואף כי יפעילו עבורם את המעלית כיוון שלא היו מדרגות לחדרים. התובעים העידו, כי דברים אלה אסורים על פי ההלכה ומהווים חילול שבת (סעיף 12.2 לתצהיר יוסף וסעיפים 21.3 ו- 22.2 לתצהיר ורדהלי). בעניין זה אני ערה לעדות המנכ"ל עוזי, כי נעשה שימוש במפתחות אלקטרוניים בכל בתי המלון וכי אין אפשרות להימנע מכך, אלא להסתייע בעובדי המלון למניעת חילול שבת (סעיף 29 לתצהירו), אך אני סבורה, כי היה על הנתבעת ליידע את התובעים ושאר משתתפי הטיול אודות עובדה זו, על מנת שיוכלו לשקול אותה מראש במסגרת החלטתם לצאת לטיול אשר נמשך לאורך מספר שבועות וכולל שלוש שבתות.

עוד העידו התובעים, כי בהזדמנות מסוימת נמסר להם נתון שגוי ביחס למועד כניסת השבת במקום בו שהו וכי בערב שבת לא נמסר להם על בית הכנסת הממוקם בקרבת מקום. כן נטען, כי באחת השבתות לא התקיימה סעודת שבת ולא היו להם מוצרים לביצוע הבדלה (סעיף 21.8 לתצהיר ורדהלי וסעיף 12.2 לתצהיר יוסף).

באשר למועד הדלקת נרות שבת העידה גב' צילה, כי נמסרה לה על ידי המדריך שעת כניסת השבת שגויה וכי עקב כך היא איחרה את המועד להדליק נרות שבת (סעיף 15 לתצהירה).

כן העידו התובעים, כי נאלצו לסבול ממחסור במזון כשר וכי עניין זה היה בעייתי לאורך הטיול.



## בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"א 9796-11-13 לוי ואח' נ' ר.ת. דיסקברי טיול עולמי בע"מ

1 ורדהלי העידה, כי בשיחה שניהלה עם מנכ"ל הנתבעת עוזי קודם היציאה לטיול, נאמר לה על ידו  
2 במפורש, כי כיוון שמדובר בקבוצה שומרת כשרות וחבריה אינם יכולים לאכול בכל מקום, הרי  
3 שהנתבעת הגיעה להסכם עם בתי המלון בהם יתארחו חברי הקבוצה לפיו תינתן להם האפשרות  
4 לטיול עימם מזון מחדר האוכל. למרות זאת, בפועל נתקלו חברי הקבוצה בהתנגדות של עובדי  
5 המלונות להוצאת מזון כאמור והם נאלצו לשאת במבוכה הכרוכה בעניין זה ובקושי בעניין סוגיית  
6 המזון לאורך הטיול (סעיף 21.7 לתצהיר ורדהלי).

7  
8 אף לאה העידה בחקירתה הנגדית בעניין זה כדלקמן:

9  
10 **ש. הטיול היה מורכב למעט בשבתות משתי ארוחות ?**  
11 **ת. כן כתוב חצי פנסיון. כשאני נרשמתי. ארוחת בוקר וארוחת ערב שהחברה נותנת עם אפשרות**  
12 **ליטול כריכים מהמלון. הייתי בקשר עם נורית מהחברה הנתבעת טלפונית. היא היתה אשת**  
13 **הקשר שלי. איתה התכתבתי. לגבי האוכל דיברנו בטלפון והיא אמרה לי שאפשר לקחת**  
14 **כריכים מהמלון".**  
15 (עמ' 24, ש' 14-18 לפרוטוקול)

16  
17 וכן:

18  
19 **ש. נכנסתם למסעדה מסויימת ולא היה מספיק מקומות שם ?**  
20 **ת. קודם כל הכניסה היתה באיחור של כמעט שעה. אנו חיכינו בחוץ לאחר יום מתיש. אז הוא**  
21 **ניצל חלק מהמזון לתפילת ערבית עם הגברים ואנו הסתובבנו שם. כאשר אמרו לנו להכנס,**  
22 **נכנסנו ישבנו שם הם היו חסרי סבלנות כי איחור של שעה והם צריכים לסגור. אנו הגענו**  
23 **אחרונים, ישבנו ולא קיבלנו וחיכינו וחיכינו ולא קיבלנו ובסוף נגמר התפריט שהיה צריך**  
24 **להיות נגמר אני לא יודעת מה הביאו בסוף. אני כעסתי. אני חושבת שחלק מהארוחה זה לא**  
25 **רק האוכל זה השירות זה הגישה. אנו הרגשנו כאילו שעושים לנו טובה שמביאים לנו להביא**  
26 **או לא להביא ואז כעסנו ויצאנו מהמסעדה.**

27 **ש. לא המתנתם מה מביאים לכם ?**  
28 **ת. המתנו. זה כבר היה שאריות. זה לא התפריט שרשום. שאין לי מושג מה היה בצלחת.**  
29 **יצאתי".**

30 (עמ' 24, ש' 26 – עמ' 25, ש' 7 לפרוטוקול)

31  
32 כן העידו תובעים אחרים, כי באחת מהשבתות, נאלצו שתי משתתפות בקבוצה לצעוד ברגל על מנת  
33 להביא את האוכל מהמסעדה לבית המלון (סעיף 21.10 לתצהיר ורדהלי). ורדהלי העידה, כי מאחר  
34 והיא מקפידה על איסור טלטול בשבת במקום שאין בו עירוב, לא היה באפשרותה לאכול מהאוכל  
35 שהוגש והיא נאלצה להסתפק באותו מקרה בקרקרים שהביאה עמה מהבית (סעיף 21.11 לתצהירה).

36  
37 העד עזרא, שאמור אינו בעל דין בהליך זה, העיד בחקירתו הנגדית, כדלקמן:

38



## בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"א 9796-11-13 לוי ואח' נ' ר.ת. דיסקברי טיול עולמי בע"מ

- 1                   "ש. לגבי הימים האחרים, אתה יודע כמה ארוחות היית אמור לקבל בימים שאינם שבת ?
- 2                   ת. אני יודע שתי ארוחות. בוקר וערב.
- 3                   ש. נתנו ארוחות כאלה ?
- 4                   ת. כן אבל היו לוקים בחסר.
- 5                   (עמ' 11, ש' 4-1 לפרוטוקול)
- 6
- 7                   וכן :
- 8
- 9                   "ש. יש יום מסויים שאתה זוכר לגביו מלון מסויים ששם ארוחת הבוקר לא היתה לטעמך ?
- 10                  ת. כן אבל לא זוכר את המלונות.
- 11                  ש. באיזו עיר זה היה ?
- 12                  ת. אני לא ניהלתי. הלכנו יום לפה למחרת לפה, וזה היה כמה מלונות אתה לא יכול לזכור. אבל
- 13                  הארוחות בוקר היו "פת במלח".
- 14                  ש. אתה אומר שלא יכולת לקחת למניית (צ"ל – לחמניות) לדרך ?
- 15                  ת. לא היה אפשר.
- 16                  (עמ' 12, ש' 24-18 לפרוטוקול)
- 17
- 18                  12. ממכלול עדויותיהם הנ"ל של התובעים עולה תמונה בעייתית, בלשון המעטה, בכל הנוגע להיערכות
- 19                  הנתבעת בסוגיית המזון ושמירת הכללים והמצוות על ידי ציבור מטיילים דתי. מדובר בנושא מרכזי,
- 20                  ידוע ואלמנטרי להיערכות מראש של הנתבעת, כאשר אין חולק, והנתבעת לא הכחישה זאת בעדויות
- 21                  מטעמה, כי היה ידוע מראש, כי ציבור המטיילים אשר נרשמו לטיול הינו ציבור דתי והטיול עצמו אף
- 22
- 23                  מטיילים הבוחרים לצאת בטיול מאורגן יכולים לצפות, כי סוגיית המזון והארוחות תטופל ותאורגן
- 24                  מראש עבורם על ידי מארגנת הטיול וכי הם יהיו משוחררים מדאגה בנושא זה. יש לזכור, כי ציבור
- 25                  מטיילים הזקוק למזון כשר הינו מוגבל מאד, מטבע הדברים, במציאת פתרונות מזון עצמאיים
- 26                  במסגרת טיול מאורגן בחו"ל, בו לוח הזמנים ואתרי הטיול מוכתבים ומובנים ומנוהלים על ידי
- 27                  מארגנת הטיול ומדריך הטיול בשטח.
- 28
- 29                  משכך, יש לצפות, כי חברה המוציאה טיול מאורגן לשומרי מסורת תיערך במיוחד בנושא המזון
- 30                  והערכות לאורך הטיול ומשתתפי הטיול אינם אמורים לחוות מבוכה או דאגה בעניין בסיסי זה של
- 31                  מזון וארוחות לאורך הטיול. הרושם שהצטבר אצלי ממכלול העדויות אשר נשמעו באוזני מטעם עדי
- 32                  התביעה הינו, כי עניין זה לא זכה להיערכות טיפול מספק מצד הנתבעת וכי נושא המזון הכשר היווה
- 33                  מקור לדאגה וחוסר שביעות רצון לאורך הטיול כולו.
- 34



## בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"א 9796-11-13 לוי ואח' נ' ר.ת. דיסקברי טיול עולמי בע"מ

1 אדגיש עוד בהקשר זה, כי לא התרשמתי, שמדובר בגחמות סתם קטנוניות של חברי הקבוצה בנוגע  
2 לסוגיית המזון הכשר וכי הייתה בעיה של ממש בעניין זה לאורך הטיול.

3

4

### מסלול הטיול

5

6 13. ובאשר למסלול הטיול. מכלול העדויות והראיות שהוצגו בהליך זה מלמד, כי הטיול לא בוצע לפי

7 המסלול המקורי המתוכנן וכי המסלול אשר בוצע בפועל אף הוא סבל מקשיים וליקויים ממשיים.

8

9 אכן, מטבע הדברים, בכל טיול, לרבות טיול מאורגן, ייתכנו שינויים מסוימים בלתי צפויים במסלול

10 הטיול אשר תוכנן מראש, מסיבות כאלו ואחרות, אשר לעתים לא ניתן לצפותן מראש, כגון תנאי מזג

11 אוויר, סגירה בלתי מתוכננת של אתרים וכדומה. ואולם, יש לצפות, כי במסגרת טיול מאורגן, אשר

12 מסלולו תואם והוצג מראש למשתתפיו, והיווה מן הסתם שיקול משמעותי בקבלת ההחלטה לטיול

13 בו חלק, שינויים מסוג זה יהיו מינוריים וסבירים וכאלו אשר אינם תלויים במארגנת הטיול, באשר

14 אלמנט הוודאות הינו אחד מיתרונותיו המרכזיים של טיול מאורגן.

15

16 במקרה דנן, התובעים העידו, כי הם לא זכו לבקר במספר אתרים ומקומות אשר הובטחו להם מראש

17 ככאלו אשר נכללים במסלול הטיול, וכי באתרים אחרים שהובטחו הם אמנם ביקרו אך זאת בחטף

18 ולפרק זמן מועט ובלתי מספק או בשעות בלתי סבירות בהן לא יכלו להפיק הנאה מהאתר (סעיף 5.2

19 לתצהיר יוסף וסעיף 4.2 לתצהיר ורדהלי).

20

21 כך, למשל, העידו התובעים, כי בעת הגעתם לשדה התעופה בטורונטו הם נאלצו להמתין למעלה

22 משעה לאוטובוס אשר יאסוף אותם, וכי נוכח השעה המאוחרת, בוטל הסיור בעיר טורונטו עצמה

23 (סעיף 21.1 לתצהיר יוסף, סעיף 22.1 לתצהיר ורדהלי וסעיף 9 לתצהיר עזרא). אף הביקור במגדל CN

24 אשר בעיר, אשר היה קבוע לשעה 14:30 התאחר מאד והתחיל רק בשעה 17:30 (סעיף 12.3 לתצהיר

25 יוסף וסעיף 22.3 לתצהיר ורדהלי).

26

27 אף הסיור ליעד משמעותי אחר בטיול, דיסניוורלד, לא יצא לפועל כלל (סעיף 11 לתצהיר צילה וכן

28 סעיף 6 לתצהיר עזרא).

29

30 עזרא העיד בעניין זה בחקירתו הנגדית, כדלקמן:

31

32 **ש. אתה אומר שהגעתם לקנדה המתנתם זמן מסויים עד שנכנסתם פנימה ?**

33 **ת. עד שבא האוטובוס. כן. חיכינו. טיסה כזו במקום להגיע לאוטובוס ישר לנסוע, חיכינו כמו**

34 **הומלסים. אין לו לאן ללכת. אנו במדינה זרה. זה היה קטסטרופה".**

35 (עמ' 13, ש' 5-3 לפרוטוקול)

36



## בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"א 9796-11-13 לוי ואח' נ' ר.ת. דיסקברי טיול עולמי בע"מ

### המדריך ותקלות שונות בארגון וביצוע הטיול

- 1  
2  
3 14. נוכח מכלול העדויות שהובאו לפני בנוגע למדריך הטיול, מטעם שני הצדדים, הרושם המצטבר ביחס  
4 להתנהלותו והתנהגותו של מדריך הטיול הינו בעייתי.  
5  
6 התובעים העידו, כי המדריך לא שימש להם כתובת בסוגיות שונות וכי הם נותרו מתוסכלים וחסרי  
7 מענה בעניינים שונים אשר ניתן היה לצפות כי יטופלו על ידי המדריך (סעיף 11 לתצהיר יוסף).  
8  
9 כן העידו התובעים, כי המדריך כלל לא היה מעורה בדרכים ובמסלולים השונים (סעיף 14.3 לתצהיר  
10 ורדהלי), כי בפעמים שונות בהן ניסו להשיגו, הוא לא היה זמין טלפונית (סעיף 17.1 לתצהיר ורדהלי  
11 וסעיף 11.3 לתצהיר יוסף), וכי לא דאג לארגון התפילות בזמן (סעיף 21.4 לתצהיר ורדהלי) ועוד.  
12 בעניין זה מקובלת עלי טענת התובעים לפיה, הם ראו במדריך ככתובת לגיטימית לכל בעיה, שאלה  
13 ומצוקה.  
14  
15 כך למשל העידה צילה בעניין זה, כי היא דוברת אנגלית ברמה בסיסית בלבד, וכי הייתה זקוקה  
16 למדריך שתוכל לסמוך עליו, אולם לא חשה שהיה באפשרותה להסתמך עליו (סעיף 14 לתצהירה).  
17  
18 15. בשלב זה לא למותר להזכיר, כי מרבית משתתפי הטיול, ובכללם התובעים, הינם אנשים מבוגרים  
19 המצויים בשנות השישים לחייהם, אשר שילמו ממיטב כספם לצאת לטיול זה, שהינו טיול מיוחד  
20 וחרגי מבחינתם, מבחינת יעד הטיול, משכו וכי.  
21  
22 בעניין זה העידו יוסף ורדהלי, כי זו הייתה הפעם הראשונה, וככל הנראה גם האחרונה, שנסעו לטיול  
23 מסוג זה אשר נועד מבחינתם להיות חוויה של פעם בחיים (סעיף 3 לתצהיר יוסף וסעיף 4 לתצהיר  
24 ורדהלי).  
25  
26 צילה העידה, כי חסכה כסף במשך למעלה מארבע שנים על מנת להשתתף בטיול. כן העידה צילה, כי  
27 היא נשואה לנכה צה"ל שהינו נכה 100% הסובל מפגיעת ראש ושיתוק, וכי "בכל יום שעובר החיים  
28 נעשים קשים יותר", ובהתאם לכך הטיול נועד לאפשר לה, כדבריה, קצת אוויר לנשימה (סעיפים 4-5  
29 ו-19 לתצהירה).  
30  
31 ורדהלי העידה, כי לתחושתה היא הובלה כמו בקר המובל במשאית ממקום למקום (סעיף 14.2  
32 לתצהירה).  
33  
34 16. דוק: איני מקבלת בעניין זה את עדות המנכ"ל עוזי ועדות המדריך עצמו, כי מדובר בטינה אישית  
35 בלתי מבוססת של התובעים, ובפרט של מר צבי, כלפיו, וכי לא נפלה בעייתיות כלשהי בהתנהלות  
36 כמדריך בטיול (סעיפים 21 לתצהיר עוזי ו-7 לתצהיר המדריך). התרשמתי, כי התחושה מצטברת





## בית משפט השלום בתל אביב - יפ

ת"א 9796-11-13 לוי ואח' נ' ר.ת. דיסקברי טיול עולמי בע"מ

1 אצל התובעים השונים, נוצרה עקב רצף של תקלות ותסכולים בטיול, ולא בשל היותם קפדנים באופן  
2 בלתי סביר או קטנוניים. העובדה כי מדובר במכולל של עדויות שונות, ולא בעדות משתתף בלתי  
3 מרוצה אחד, אף היא תרמה לרושם זה אשר הצטבר אצלי.

4

5 17. ודוק: ציבור משתתפים בטיול מאורגן הינו על פי טיבו, ציבור אשר אינו מסוגל, או אינו מעוניין,  
6 מטעמים אישיים כאלו ואחרים, להתנהל בטיול באופן נפרד ועצמאי ולצאת לטיול פרטי. אכן, גם  
7 בטיול מאורגן, ומטבע היותה של הקבוצה מורכבת מפרטים שונים בעלי צרכים ומאווים שונים,  
8 יכולים להיווצר חוסר שביעות רצון או אכזבה סובייקטיביים כאלה ואחרים, וכמובן, שלא בכל  
9 מקרה כזה, קמה אחריות למארגנת הטיול. ואולם, התרשמותי היא, כי במקרה דנן, שלל הקשיים  
10 והתקלות אשר היו מנת חלקם של משתתפים שונים ורבים בטיול, בתחומים שונים ולאורך מרבית  
11 הטיול, אומרת דרשני, וכי אין מדובר בטענות סתם סובייקטיביות או קנטרניות, בוודאי לא כל  
12 הטענות כולן אשר בפי התובעים, אלא בתקלות אובייקטיביות, מצטברות ונמשכות, היורדות, לפחות  
13 בחלקן, לשרש ההתקשרות בין הצדדים.

14

15

### הסעד הנתבע

16

17 18. משכך אני סבורה, כי יש ממש בטענות התובעים, כי הנתבעת הפרה כלפיהם לפחות חלק  
18 מהתחייבויותיה בנוגע לטיול אליו יצאו, וזאת בעניינים ובנושאים אליהם התייחסתי לעיל. עם זאת,  
19 איני סבורה, כי קיימת בנסיבות המקרה הצדקה להשבת מלוא סכומו של מחיר הטיול. אין חולק, כי  
20 התובעים אכן יצאו לטיול בן 23 ימים בארצות הברית. התובעים טסו בטיסות אשר הוזמנו על ידי  
21 הנתבעת, שהו בבתי המלון והפיקו הנאה, אף אם לא מלאה, מהשירותים אשר ניתנו להם על ידי  
22 הנתבעת ומהטיול עצמו. כך עולה מהעדויות אשר נשמעו לפני, אשר איני סבורה, כי מאפסות לחלוטין  
23 את חוויית הטיול, אלא מעידות על רצף של תקלות לאורכו, בתחומים אשר פורטו לעיל.

24

25 בנוסף לכך, אני סבורה, כי בעניינים מסוימים הייתה תרומה מצד חלק מהתובעים לתקלות ועיכובים  
26 להם טענו. כך, לעניין העיכוב בשדה התעופה בושינגטון, והפיצול בין חברי הקבוצה למספר טיסות,  
27 עקב סירוב חלקם לתשלום סכום זניח של 25 דולר לנוסע, עבור הכבודה. גם אם סברו התובעים, כי  
28 על הנתבעת לשאת בתשלום זה היות ויצאו לטיול בו "הכל כלול", סביר היה לצפות, כי יישאו  
29 בתשלום ויבואו בדין ודברים עם הנתבעת בהמשך. בכך, תרמו אותם תובעים אשר התנגדו לתשלום  
30 ועיכבו את הטיפול בנוסעים, לתקלה ביציאה לטיסות ולפיצול אשר נוצר עקב כך בין משתתפי הטיול  
31 למספר טיסות שונות.

32

33 משכך, במצב דברים זה, אין להורות, לטעמי, על השבתה המלאה של התמורה ששולמה ואף סכום  
34 הפיצויים אשר נתבע בעיקרו בגין עוגמת נפש בטיול אינו מוצדק במלואו.

35



## בית משפט השלום בתל אביב - יפ

ת"א 9796-11-13 לוי ואח' נ' ר.ת. דיסקברי טיול עולמי בע"מ

19. אני ערה לכך, כי התובעים העידו, כי בשלב מוקדם של הטיול הם ביקשו לסיימו ולשוב ארצה, אך בפועל השלימו עם עמדתה של הנתבעת אשר התנגדה לכך ולהמשיכו של הטיול, מבלי להקדים את חזרתם ארצה, מהלך אשר יכלו לנקוט בו גם נוכח התנגדות מצד הנתבעת. היינו, למרות מצב הדברים, התובעים, שהינם אנשים כשירים ובגירים, בחרו להמשיך בטיול למרות חסרונותיו לטעמם. אכן, עזיבת הקבוצה תוך כדי הטיול והבחירה לשוב ארצה הינה קיצונית במהותה ואינה מהלך פשוט, אך הינה מהלך אפשרי, שלא ננקט על ידי מי מהתובעים ואף לא על ידי מי ממשתתפי הטיול האחרים.
20. אני סבורה, כי אף העיכוב במועד היציאה אין בו כדי להקים לתובעים זכות להשבת מלוא התמורה. אכן, בעניין זה העידו התובעים, כי הכינו עצמם מראש למועד היציאה המקורי (סעיף 8 לתצהיר יוסף וסעיף 7 לתצהיר ורדהלי), וכי עם היוודע להם דחיית מועד יציאת הטיול ביקשו לבטלו, אולם נמסר להם על ידי עוזי, כי יאלצו לשלם קנס מאוד גבוה בגין ביטול השתתפותם בטיול, ומשכך בנסיבות אלו לא נותרה להם ברירה והם יצאו לטיול (סעיף 9 לתצהיר יוסף ולתצהיר ורדהלי). מנכ"ל הנתבעת אף העיד בעניין זה, כי איש מהתובעים לא ביקש לבטל השתתפותו בטיול (סעיף 14 לתצהירו). משכך, מדובר בהסכמה בהתנהגות מצד התובעים למועד הטיול החדש ואין מדובר בהפרה מצד הנתבעת בהיבט זה.
21. באשר לשיעור המוצדק לקבלת התביעה, הרי שמדובר בקביעה על דרך האומדן, נוכח מכלול הראיות והקביעות לעיל, והתרשמותי הכוללת בנוגע לנסיבות המקרה, לרבות בהיבט עוגמת הנפש שנגרמה לתובעים, כי יש מקום להשיב לכל אחד מהתובעים שליש מהסכום אשר שולם על ידו עבור הטיול. אציין, כי בנסיבות שהוכחו לפני, אין מקום והצדקה, לטעמי, להבחין בין התובעים השונים בפסיקת סכום ההשבה והפיצוי הכולל, והם נפסקו כאמור לעיל, באופן זהה לכל אחד מהתובעים.
- בעניין זה, ובהתאם לעדויות התביעה, אין מדובר במחיר אחיד למשתתף אלא בהפרשי מחיר מסוימים בין בעלי הדין השונים ולפיכך יש לערוך את התחשיב המדויק לגבי הסכום אשר יש להשיב לכל אחד מהם.
- הסכום להשבה יישא הפרשי הצמדה וריבית כדין מיום הגשת התביעה ועד התשלום בפועל.
- ה. סיכום
22. נוכח האמור לעיל, תוצאת החליף הינה, כי התביעה מתקבלת בחלקה, בשיעור הנקוב לעיל בסעיף 20 לפסק הדין.



## בית משפט השלום בתל אביב - יפו

ת"א 9796-11-13 לוי ואח' נ' ר.ת. דיסקברי טיול עולמי בע"מ

1 הנתבעת תישא בתשלום הוצאות התובעים ובשכ"ט עו"ד, וזאת בסך כולל של 3,000 ₪ לכל תובע.  
2 מובהר, כי סכום זה כבר כולל את מרכיב המע"מ והוא יישא הפרשי הצמדה וריבית כדין ממועד  
3 קבלת פסק הדין ועד תשלומו בפועל.

4

5

המזכירות תשלח את פסק-הדין לב"כ הצדדים.

6

7

ניתן היום, כ"ב חשוון תשע"ז, 23 נובמבר 2016, בהעדר הצדדים.

8

שרון גלר, שופטת

9

10

11

12