בית משפט מחוזי תל אביב-יפו
א 1735/07 (בשא 10297/07)
אברהם שפייזמן נ. ישראייר תעופה
(בתיק אברהם שפייזמן נ. ישרא..)
ת.פתיחה: 13/05/07 סדר דין: רגיל
מספר תיק חדש: תא 27058-05/07

בבית המשפט המחוזי
בתל אביב

בענין: **אברהם שפייזמן ת.ז. 050393867**
ע"י ב"כ מיכאל בך ושות', משרד עו"ד ונוטריון
מרח' ויצמן 2, תל אביב, 64239
מגדל אירופה-ישראל (קומה 6)
טל': 03-6932833, פקס': 03-6932834

המבקש;

- נ ג ד -

ישראייר תעופה ותיירות בע"מ ח.פ. 51-14831-33
מרח' בן יהודה 23, תל אביב
טל' 03-7955888 פקס' 03-7955830

המשיבה;

בקשה בכתב להכרה בתובענה כייצוגית

בית המשפט הנכבד מתבקש להורות כדלקמן:

א. להכיר בתובענה אשר הוגשה על ידי המבקש בתיק זה נגד המשיבה, כתובענה ייצוגית בשם הקבוצה המוגדרת להלן בבקשה זו, וזאת בהתאם להוראות חוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו - 2006 (להלן: "חוק תובענות ייצוגיות");

ב. לקבוע כי במסגרת התביעה הייצוגית תתבע הקבוצה המיוצגת מן המשיבה, באמצעות המבקש ובאי כוחו, פיצוי ו/או השבה של החלק היחסי בכרטיס ו/או כרטיסי הטיסה שנרכשו על ידי כל אחד מחברי הקבוצה במהלך 7 השנים שקדמו להגשת תביעה זו, המבטא את הרווח שהפיקה המשיבה מהטעיית חברי הקבוצה כמפורט להלן במסגרת תביעה זו; בנוסף, או לחילופין, לקבוע כי במסגרת התביעה הייצוגית תפצה המשיבה את חברי הקבוצה בכל דרך אחרת כפי שבית המשפט הנכבד ימצא לצודק ולנכון בנסיבות הענין;

נכון למועד הגשת תביעה זו, מעריך המבקש את כלל נזקי הקבוצה בסך של **116,480,000** ש"ח.

ג. ליתן צו עשה נגד המשיבה המורה לה לבצע שינוי פנימי במטוסים מדגם בואינג 767-300 ER כך שהמרווח בין הכסאות יעמוד על 82 סמ' כמוצהר על ידה, ובתוך כך, להפחית את כמות המושבים במטוס ב – 25 מקומות ישיבה מ-243 מקומות ישיבה ל-218 מקומות ישיבה; לחילופין, ליתן צו עשה נגד המשיבה המורה לה לחדול לאלתר מן הפרסום המטעה שהיא מבצעת לציבור הצרכנים, ולציין את העובדה שהמרווח בין המושבים במחלקת התיירים במטוסיה הינו 76 סמ' בלבד;

ד. לפסוק פיצוי מיוחד למבקש ושכר טרחה ראוי לבאי כוחו, על שטרחו ונקטו בהליכים במסגרת תובענה זו;

ה. ליתן כל סעד אחר שבית המשפט הנכבד ימצא לנכון ולמתאים בנסיבות הענין;

ו. לחייב את המשיבה בהוצאות בקשה זו ושכ"ט עו"ד בתוספת מע"מ כדין;

ואלה נימוקי הבקשה

א. עניינה של התביעה

1. בקשה זו עניינה בתיאור מטעה אשר מבצעת המשיבה כלפי כלל ציבור לקוחותיה, עת היא מתפארת בכך שמטוסיה, מדגם בואינג 767-300 ER (להלן: "המטוסים"), מציעים לציבור טיסה מרווחת, בה יש, כביכול, מרווח של 82 ס"מ בין מושב למושב, כאשר לאמיתו של דבר, המרווח האמיתי בין מושב למושב אינו עולה על 76 ס"מ.

2. באופן זה, מחד גיסא, המשיבה "מתפארת-בנוצות-לא-לה", ומציגה עצמה כאילו טיסותיה מציעות מרווח נוח ביותר בין מושב למושב; ומאידך גיסא, דוחסת המשיבה לתוך כל אחד מן המטוסים 25 מקומות ישיבה נוספים ובכך מתעשרת על חשבון ציבור לקוחותיה שלא כדין, ותוך הנאה מפירות המצג המטעה;

3. אין צל של ספק כי המשיבה יודעת היטב כי המרווח בין מושב למושב במטוסיה אינו 82 סמ' אלא 76 סמ' בלבד, אך דבר זה אינו מפריע לה להציג לכלל ציבור לקוחותיה מצג מטעה בדבר המרווח הקיים בין המושבים, ביודעה כי מרווח זה הוא אחד הפרמטרים המהותיים ביותר בכרטיס הטיסה ובהחלטתו של לקוח בעת רוכש הוא כרטיס טיסה בעיקר בטיסות ארוכות טווח.

4. קודם להגשת התביעה, פנה המבקש אל המשיבה במכתב מיום 27.3.2007, אשר העתק ממנו מצ"ב **כנספח** "א" לתצהיר התומך בבקשה זו, וביקש לקבל את התייחסותה לטענותיו אלה בתוך 14 ימים; עד למועד הגשת תביעה זו, הגם שחלפו כחודש וחצי ממועד משלוח המכתב, טרם התקבלה כל תשובה מצידה של המשיבה.

ב. העובדות הצריכות לענייננו

5. המבקש הוא אדריכל במקצועו.

6. בתאריך 16.2.2007 טס המבקש בטיסה מס' ISR971 מתל אביב לבנגקוק (להלן: "הטיסה") באמצעות המשיבה (להלן: "ישראייר"). העתק מכרטיס הטיסה של המבקש מצ"ב **כנספח "ב"** לתצהיר התומך בבקשה זו.

7. המדובר בטיסה ישירה שארכה כ – 11 שעות רצופות במטוס מסוג בואינג 767-300 ER (לעיל ולהלן: "המטוסים").

8. עם עלייתו של המבקש למטוס, הבחין המבקש כי המרווח בין מושב למושב, ביחס למטוסים המבצעים טיסות ארוכות, הוא מרווח קטן וצפוף אשר גורם לאי נוחות רבה ביותר.

9. לפיכך, החליט המבקש לעיין במאפייני המטוס כפי שהם מוצגים על ידי המשיבה לציבור לקוחותיה בחוברת המחולקת לנוסעים והעתקה מצ"ב **כנספח "ג"** לתצהיר התומך בבקשה זו. כפי שעולה מן התיאור שמסרה המשיבה, המטוס בו טס המבקש מציע כביכול מרווח של 82 ס"מ בין מושב למושב.

10. המבקש, שהינו כאמור אדריכל במקצועו, ובקיא בהנדסת האנוש המקובלת, סבר כי לא מתקבל על הדעת, על רקע הצפיפות הבלתי נסבלת בטיסה, שאכן מדובר במטוס המציע מרווח של 82 ס"מ בין מושב למושב. לפיכך, החליט המבקש למדוד את המרווח בין המושבים.

11. וראה זה פלא, מסתבר כי בין מושב למושב קיים מרווח של 76 ס"מ בלבד, ולא של 82 ס"מ כפי התיאור המטעה שמסרה המשיבה בעלון המחולק לציבור לקוחותיה.

12. המבקש צילם את המרווח בין המושבים, הן במושב 5H בו הוא ישב, והן במושבים הסובבים אותו. העתק הצילום מצ"ב **כנספח "ד"** לתצהיר התומך בבקשה זו.

13. ודוק: עיון באמור בחוברת המחולקת לנוסעי המטוס שהעתקה מצ"ב **כנספח "ג"** לתצהיר התומך בבקשה זו, מלמד כי מדובר במטוס שהמרחק בין המושבים במחלקת התיירים בו הוא 82 ס"מ, ואילו המרחק בין המושבים במחלקת העסקים במטוס הוא 107 מ"ר. עוד נאמר על ידי המשיבה, כי המטוס מכיל 18 מושבים במחלקת העסקים ו - 243 מושבים במחלקת התיירים.

82 ס"מ הם מעט יותר מ-32 אינץ', על פי חישוב של 2.54 ס"מ ל – 1 אינצ'.

לצורך ההשוואה, מופנה בית המשפט הנכבד לנתונים שמציגה חברת Asiana Airlines, כפי שאלה מופיעים באתר האינטרנט שהעתק העמוד הרלוונטי בו מצ"ב **כנספח "ה"** לתצהיר התומך בבקשה זו. כפי שעולה מנתונים אלה, למרות שמדובר במטוס מאותו הדגם בדיוק, ובמרווח זהה של 32 אינצ', הרי שמספר המושבים במחלקת התיירים של חברת Asiana Airlines, עומד על 218 בלבד, בעוד שהמשיבה דוחסת – במלוא מובן המילה – לא פחות מ-243 מקומות ישיבה במחלקת התיירים שלה.

כך, מתעשרת המשיבה ומשלשלת לכיסה סכום השווה ללא פחות מ – 25 כרטיסי טיסה בכל אחת מטיסותיו של מטוס זה, על חשבון עגמת הנפש והצפיפות שנאלצים הנוסעים לסבול.

14. כאמור, קודם להגשת התביעה, פנה המבקש אל המשיבה במכתב שהעתקו מצ"ב **כנספח "א"** לתצהיר התומך בבקשה זו, בו ביקש לקבל את תשובת המשיבה בתוך 14 ימים. חרף העובדה שעד למועד הגשת תביעה זו חלפו 46 ימים, הרי שטרם התקבלה תגובתה של המשיבה למכתב.

ג. <u>עילת התביעה האישית והנזק שנגרם למבקש</u>

15. המבקש רכש מהמשיבה כרטיס טיסה שעלותו 800$, ובכך נכרת בין המשיבה לבין המבקש הסכם מחייב.

16. המבקש יטען כי בהתנהגותה המפורטת לעיל, יצרה המשיבה כלפיו מצג מטעה באשר למרווח בין המושבים ו/או הפרה את ההסכם שנחתם בינו לבינה (שמצגיה של המשיבה מהווים חלק בלתי נפרד הימנו) ו/או נהגה שלא בתום לב ובדרך מקובלת בניהול מו"מ ובקיום ההסכם עמו, ובתוך כך, התעשרה על חשבונו שלא כדין תוך שהיא מפיקה תועלת הן מן המצג המטעה שיצרה, והן מן העובדה שדחסה כמות גדולה יותר של נוסעים לתוך המטוס.

17. זאת ועוד, התנהגותה של המשיבה מהווה מצג מטעה, תוך הפרת הוראות סעיפים 2 ו – 7 לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א -1981;

18. מיותר לציין, כי המרווח בין מושב למושב הוא אחד המאפיינים המהותיים ביותר של כרטיס טיסה כמוצר; לא בכדי, מוכנים אנשים לשלם עבור המרווח בין המושבים בטיסה סכומי כסף משמעותיים ביותר, ולא לחינם קיימת בטיסות האבחנה בין מחלקת התיירים, מחלקת העסקים והמחלקה הראשונה.

כך למשל, מופנה בית המשפט הנכבד אל הפרסום אשר ביצעה המשיבה לטסים ב"מחלקת פרימיום", אשר העתק ממנו מצ"ב **כנספח "ו"** לתצהיר התומך בבקשה זו, בו כתבה המשיבה:

> **"נכנסתם למטוס ותפסתם את מושבכם שהזמנתם מראש? שימו לב שביניכם ובין הכיסא שלפניכם קיים רווח של 42 אינצ' (אתם מוזמנים למדוד), התרווחו על הכיסא והישענו לאחור עד למצב של חצי שכיבה, אין מה לדאוג לשכן שיושב בכיסא מאחוריכם, הוא לא ירגיש בזה".**

19. הכספים שהתקבלו אצל המשיבה כתוצאה מן המושבים שהוספו על חשבון צפיפות הנוסעים הם התעשרות שמקורה במעשה העוולה. דינם של כספים אלה שהתקבלו שלא כדין – השבה, כאשר סכומים אלה מבטאים בדיוק את השווי הכספי של עגמת הנפש שנגרמה למבקש וליתר חברי הקבוצה.

20. במלים אחרות: אלמלא נאלצו המבקש וחברי הקבוצה להצטופף בניגוד למובטח ולמוצג להם על ידי המשיבה, לא היתה המשיבה יכולה להתעשר ממושבי הנוסעים ה"עודפים" במטוסיה.

21. לצרכי תביעה זו, מעמיד המבקש את הנזק האישי שנגרם לו על החלק היחסי בכספי התמורה שאותה הרוויחה המשיבה ממכירת 25 כרטיסי טיסה עודפים חלקי 243 הנוסעים שהשתתפו בטיסה. בהנחה שמחיר כרטיס טיסה ממוצע עומד על 800$, מעריך המבקש את הנזק שנגרם לו בגין המצג המטעה בסך של 82$ (שהינם כ – 328 ש"ח נכון למועד הגשת בקשה זו).

חישוב זה נעשה באופן הבא: 800$ (מחיר כרטיס טיסה ממוצע) * 25 (מקומות שהרוויחה המשיבה עקב המצג המטעה) = 20,000 $ (הרווח שהפיקה המשיבה בכל טיסה מן המצג המטעה).

20,000$: 243 (מספר הנוסעים במטוס במחלקת תיירים) = 82$.

22. לחילופין, יתבקש בית המשפט הנכבד לפסוק למבקש פיצוי אשר יבטא את עגמת הנפש שלו על פי שיקול דעת בית המשפט הנכבד בהתחשב בכלל נסיבות הענין.

ד. <u>הקבוצה בשמה מוגשת התביעה והנזק הקבוצתי</u>

23. המטוס בו טס המבקש מבצע כעניין שבשגרה שתי טיסות בשבוע לניו-יורק, ובמהלך עונת הקיץ מבצע טיסה שבועית אחת לבנגקוק. בעונות אחרות, ניתן להניח שהמטוס נוסע נסיעות נוספות ליעדים אחרים לגביהם אין למבקש מידע.

24. כך או כך, ניתן להעריך כי המשיבה מטיסה לכל הפחות ארבע טיסות ארוכות בשבוע, כאשר כרטיס טיסה במחלקת תיירים בטיסות אלה, בממוצע, ובהערכה זהירה, עומד על כ - 800$.

25. בקשה זו מוגשת בשמם של כל הלקוחות שרכשו במהלך 7 השנים שחלפו למן מועד הגשת תביעה זו, כרטיס טיסה אצל המשיבה במטוס מסוג בואינג 767 – 300 ER, ואשר כולם נפגעו מן המצג המטעה שביצעה המשיבה מחד, ומן הצפיפות וחוסר הנוחות שנאלצו לסבול, מאידך.

26. המידע אודות חברי הקבוצה מצוי בידי המשיבה וניתן לאיתור על ידה.

27. על יסוד האמור לעיל, יטען המבקש כי הנזק שנגרם לכלל חברי הקבוצה מוערך בכ – 116,480,000 ש"ח.

סכום זה, מבוסס על התחשיב הבא:

$20,000 (הרווח של המשיבה בכל טיסה) * 4 (מספר הטיסות השבועיות) = $80,000

$80,000 (הרווח השבועי של המשיבה) * 364 (מספר השבועות במשך 7 שנים) = $29,120,000, השווים לסך של **116,480,000** ש"ח, נכון למועד הגשת בקשה זו.

ה. <u>הטיעון המשפטי והסעד המבוקש</u>

28. המבקש יטען כי המשיבה הינה "עוסק" כהגדרת מונח זה בחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 (להלן: "חוק הגנת הצרכן").

29. עוד יטען המבקש, כי בהתנהגותה האמורה הטעתה המשיבה את לקוחותיה במהלך קיום החוזה עמם, בניגוד להוראת סעיף 2 לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 (להלן: "חוק הגנת הצרכן"), הקובע כדלקמן:

> **2. (א) לא יעשה עוסק דבר - במעשה או במחדל, בכתב או בעל פה או בכל דרך אחרת <u>לרבות לאחר מועד ההתקשרות בעסקה</u> - <u>העלול להטעות צרכן בכל ענין מהותי בעסקה</u> (להלן - הטעיה); בלי לגרוע מכלליות האמור יראו ענינים אלה כמהותיים בעסקה:**
>
> **(1) הטיב, המהות, הכמות והסוג של נכס או שירות;**
>
> **(2) המידה, המשקל, הצורה והמרכיבים של נכס;**
>
> **[...]**
>
> **(4) השימוש שניתן לעשות בנכס או בשירות, התועלת שניתן להפיק מהם והסיכונים הכרוכים בהם.**
>
> **[...]**
>
> **(11) התאמתו של הנכס או השירות לתקן, למיפרט או לדגם;**
>
> **(18) כמות הטובין שבמלאי מסוג נושא העסקה;"**
>
> **[...]**
>
> **(ג) הוראות סעיף זה יחולו גם על פרסומת.**

30. הוראת סעיף 2 הנ"ל קבועה בפרק ב' לחוק הגנת הצרכן; סעיף 31 לחוק הגנת הצרכן, קובע כי:

> **31. (א) דין מעשה או מחדל בניגוד לפרקים ב', ג' או ד' כדין עוולה לפי פקודת הנזיקין [נוסח חדש].**
>
> **(א1) הזכות לסעדים בשל עוולה כאמור נתונה לצרכן שנפגע מהעוולה, וכן לעוסק שנפגע, במהלך עסקו, מהטעיה כאמור בסעיף 2.**

31. בנוסף או לחילופין, המבקש יטען כי המשיבה ביצעה כלפיו וכלפי חברי הקבוצה עוולה של הטעיה בפרסום בניגוד לסעיף 7 לחוק הגנת הצרכן, הקובע כדלקמן:

7. אחריות להטעיה בפרסומת

(א) היתה הטעיה בפרסומת יראו כמפרים את הוראות סעיף 2 -

(1) את מי שמטעמו נעשתה הפרסומת ואת האדם שהביא את הדבר לפרסום וגרם בכך לפרסומו ;

(2) אם היתה הפרסומת מטעה על פניה או שהם ידעו שהיא מטעה -אף את המפיץ או מי שהחליט בפועל על הפרסום.

(ב) הובאו בפרסומת עובדות בדבר התכונות של נכס או של שירות או בדבר ממצאי בדיקה שנעשתה בהם או בדבר התוצאות הצפויות מהשימוש בהם, יהא הממונה רשאי לדרוש ממי שמטעמו נעשתה הפרסומת או ממי שהביא את הדבר לפרסום וגרם בכך לפרסומו שיציג ראיות להוכחת אותן עובדות; לא הציג ראיות כאמור להנחת דעתו של הממונה, תהא בכך ראיה לכאורה שהפרסומת היתה מטעה, אולם תהא זו הגנה למי שמטעמו נעשתה הפרסומת ולאדם שהביא את הדבר לפרסום וגרם בכך לפרסומו כי לא ידעו ולא היה עליהם לדעת שהפרסומת מטעה.

(ג) (1) פרסומת העלולה להביא אדם סביר להניח, כי האמור בה אינו פרסומת, יראו בכך פרסומת מטעה אף אם תכנה איננו מטעה.

(2) המפרסם פרסומת בצורה של כתבה, מאמר או ידיעה עיתונאית, בלי לציין באופן ברור כי המדובר בפרסומת, יראו בכך פרסומת מטעה, אף אם תוכנה אינו מטעה.

(3) לענין סעיף קטן זה, השתתפות עיתונאי, לרבות מגיש, קריין או מנחה בכל כלי תקשורת, בפרסומת, יראו אותה כפרסומת מטעה, אם אין בה הבחנה ברורה בין עבודתו המקצועית לבין הפרסומת.

(4) השר, באישור ועדת הכלכלה של הכנסת, רשאי לקבוע כללים בדבר הנוסח והדרך שבהם על המפרסם לציין או לשדר כי מדובר בפרסומת.

(ד) חזקה שפרסומת נעשתה בידי מי שמצויין בה כמציע הנכס או השירות, אלא אם כן צויין אחרת בפרסומת עצמה.

(ה) פרסומת העלולה להטעות צרכן בישראל - אחת היא, לענין סעיף זה, אם נעשתה בישראל או מחוצה לה.

סעיף 34 לחוק הגנת הצרכן מוסיף וקובע כי:

"הוגש עותק של עתון או של דבר דפוס אחר המופץ ברבים שבו נדפס פרסום מטעה, ישמש הדבר ראיה לכאורה שאכן נעשה הפרסום באותו עתון או דבר דפוס".

32. בענייננו, מבצעת המשיבה פרסום מטעה באמצעות העלון הרשמי המחולק לכל אחד ואחד מלקוחותיה.

33. כמפורט לעיל, הצפיפות במטוס היא עניין מהותי בעסקה שעניינה מכירת כרטיס טיסה, כאשר המשיבה הטעתה במכוון, ולמצער, ברשלנות, את ציבור לקוחותיה בענין מהותי זה, כדי להפיק רווחים שלא כדין.

34. הטעיה זו של המשיבה הובילה להתעשרותה שלא כדין על חשבונו של המבקש ועל חשבון יתר חברי הקבוצה, והסבה נזקים ועגמת נפש למבקש ולכל חברי הקבוצה.

35. בהתאם לכך, על המשיבה לפצות את המבקש ואת כלל חברי הקבוצה בגין הנזקים שנגרמו להם ו/או להשיב להם חלק יחסי מן התמורה ששולמה על ידיהם בגין המוצר שקיבלו, אשר מוערכים לצרכי תביעה זו, בהיקף הרווחים שהפיקה המשיבה שלא כדין על חשבון לקוחותיה, חלקי מספר חברי הקבוצה.

36. למותר לציין כי לאותם חברי הקבוצה אשר רכשו יותר מכרטיס טיסה אחד במהלך התקופה הרלוונטית, יגיע פיצוי ו/או השבה בגובה של מכפלת כרטיסי הטיסה שרכשו ב – $82 (ש"ע ל – 328 ש"ח).

ו. <u>הנימוקים לאישור התובענה כייצוגית</u>

ו. 1. <u>ההוראות הרלוונטיות מתוך חוק תובענות ייצוגיות</u>

37. <u>סעיף 4 לחוק תובענות ייצוגיות קובע כדלקמן</u>:

"(א) אלה רשאים להגיש לבית המשפט בקשה לאישור תובענה ייצוגית כמפורט להלן:

(1) אדם שיש לו עילה בתביעה או בענין כאמור בסעיף 3(א), המעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל החברים הנמנים עם קבוצת בני אדם – בשם אותה קבוצה";

...

(ב) בבקשה לאישור שהוגשה בידי אדם כאמור בסעיף קטן (א)(1) - די בכך שהמבקש יראה כי לכאורה נגרם לו נזק".

38. <u>סעיף 3 (א) לחוק תובענות ייצוגיות, קובע כי</u>:

"<u>הגשת תובענה ייצוגית</u>

(א) לא תוגש תובענה ייצוגית אלא בתביעה כמפורט בתוספת השניה או בענין שנקבע בהוראת חוק מפורשת כי ניתן להגיש בו תובענה ייצוגית...".

39. <u>התוספת השניה לחוק תובענות ייצוגיות קובעת כי</u>:

"(סעיף 3 (א) - תביעה שניתן להגיש בה בקשה לאישור תובענה ייצוגית)

1. תביעה נגד עוסק, כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן, בקשר לענין שבינו לבין לקוח, בין אם התקשרו בעסקה ובין אם לאו.

40. סעיף 8(א) לחוק תובענות ייצוגיות קובע כדלקמן:

"בית המשפט רשאי לאשר תובענה ייצוגית, אם מצא שהתקיימו כל אלה:

(1) התובענה מעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה, ויש אפשרות סבירה שהן יוכרעו בתובענה לטובת הקבוצה;

(2) תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בנסיבות הענין;

(3) קיים יסוד סביר להניח כי ענינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בדרך הולמת; הנתבע לא רשאי לערער או לבקש לערער על החלטה בענין זה;

(4) קיים יסוד סביר להניח כי ענינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בתום לב.

1. 2. <u>התובענה עוסקת בשאלות מהותיות, שסביר שתוכרענה לטובת הקבוצה</u>

41. השאלה העיקרית העומדת בבסיסה של התובענה הנוגעת למצג המטעה שבוצע על ידי המשיבה והרווח שהפיקה ממנו משותפת לכל חברי הקבוצה.

42. לנוכח הראיות המצורפות לבקשה זו, ופרסומיה הברורים של המשיבה, המדברות היטב בעד עצמם, נראה כי המבקש הראה הרבה למעלה מ"אפשרות סבירה" שהתביעה תוכרע לטובת חברי הקבוצה.

1. 3. <u>הגשת תובענה ייצוגית, עדיפה על הגשת תביעות אישיות, מוצדקת והוגנת להכרעה במחלוקת</u>

43. בנסיבות אלה, בהן מדובר בנזק אחיד וזהה לכל אחד מחברי הקבוצה בגין כל כרטיס טיסה שנרכש על ידי כל אחד מהם, ברור כי הגשת תביעה ייצוגית ובירורה של השאלה העומדת ביסוד תביעה זו באופן מרוכז ומאוחד, עדיף על פני ניהולן של אלפי תביעות בודדות..

44. ריבוי תביעות, יכביד על מערכת בתי המשפט שלא לצורך, ויאלץ את המשיבה לנהל מספר רב של התדיינויות בערכאות שונות ברחבי הארץ. הדבר יביא לבזבוז מיותר של משאבים, זמן וממון, הן מצד המשיבה, הן מצד מערכת בתי המשפט, והן מצד הצרכנים, ועלול אף להביא לתוצאות סותרות.

45. בנוסף או לחילופין, קיים חשש כי חלק גדול מחברי הקבוצה כלל אינם מודעים לזכויותיהם או שהינם חסרים את האמצעים הדרושים לשם ניהול הליך משפטי ארוך ויקר, ולפיכך, באם לא תנוהל התביעה בדרך של תובענה ייצוגית, תימנע מהם האפשרות לזכות בקבלת הסעד לו הם זכאים עקב המצגים המטעים של המשיבה.

46. העובדה שלכל חבר קבוצה נגרם נזק כלכלי נמוך, יחסית, מקטין את הכדאיות לחברי הקבוצה להגיש תביעות נפרדות באופן אינדיבידואלי נגד המשיבה, ועל כן תביעת הנזק המצרפי לחברי הקבוצה כולה היא הדרך הראויה לברר את הסוגיות העומדות ביסוד תביעה זו.

1. 4. <u>קיים יסוד סביר להניח כי המבקש מייצג בדרך הולמת את עניינם של הנמנים על הקבוצה</u>

47. המבקש נמנה על לקוחותיה של המשיבה ועניינו בתובענה זו זהה לעניינם של כל שאר חברי הקבוצה.

48. המבקש נקט יוזמה והגיש תביעה בשם כלל ציבור הלקוחות אשר נפגעו עקב פעולות המשיבה.

49. באי כוחו של המבקש הינם עו"ד המנוסים והמתמחים בניהול של תובענות ייצוגיות.

50. בהתאם לכך, קיים יסוד סביר להניח כי המבקש ייצג בדרך הולמת את עניינם של הנמנים על הקבוצה.

1. 5. <u>התובענה הוגשה בתום לב</u>

51. כאמור, המבקש הוא לקוח של המשיבה, שרצונו בקבלת פיצוי בגין המצג המטעה שהוצג כלפיו, ובגין עגמת הנפש שנגרמה לו בעת הטיסה במטוס דחוס וצפוף משך 11 שעות.

52. רצונו של המבקש הוא להביא לפיצוי חברי הקבוצה בגין הנזקים שנגרמו להם וכן להביא לשינוי מדיניותה המטעה של המשיבה.

53. פנייתו של המבקש אל המשיבה לשם קבלת התייחסותה לעובדות העומדות ביסוד תביעה זו (נספח א') נתקלו בהתעלמות מוחלטת.

ו. 6. <u>גודלה של הקבוצה מצדיק הגשת תובענה ייצוגית</u>

54. התובענה מוגשת בשמם של אלפי לקוחות, אשר להם אינטרס משותף וישיר בבירור התובענה בדרך של תובענה ייצוגית. באם לא יתאפשר בירור התובענה בדרך זו, תמנע מרובם המכריע (אם לא מכולם), האפשרות לקבל סעד מתאים בגין המעשים נשוא התובענה, שכן חלק גדול מהם כלל אינו מודע לזכויותיו, וחסר את האמצעים והכישורים המתאימים לניהול הליך משפטי שיביא למימושן.

55. יתירה מזו, כאמור לעיל, מאחר ולגבי כל לקוח מדובר בסכום קטן יחסית, לא תהיה הצדקה כלכלית לניהול הליך ארוך ויקר לכל אחד מן הלקוחות מול המשיבה בעניין זה. על כן, באם לא תאושר התביעה כייצוגית, קיים חשש כי חלק ניכר מחברי הקבוצה, אם לא כולם, לא יוכל לעמוד על זכויותיהם והמשיבה תצא נשכרת מכך, שלא כדין, ואף תמשיך במדיניותה זו.

ז. <u>סוף דבר</u>

56. אשר על כל אלה, מתבקש בית המשפט הנכבד להיעתר לבקשה, ובתוך כך, להורות כמבוקש ברישא לבקשה זו.

57. בקשה זו נתמכת בתצהירו של המבקש, מר אברהם שפייזמן.

מיכאל בן, עו"ד *עידן איידן, עו"ד*

ב"כ המבקש

מיכאל בן ושות', משרד עו"ד ונוטריון

תל אביב, היום 13 במאי, 2007

תצהיר

אני הח"מ, אברהם שפייזמן, נושא ת.ז. מס' 050393867, לאחר שהוזהרתי כי עלי להצהיר אמת וכי אהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא אעשה כן, מצהיר בזאת, בכתב כדלקמן:

הנני עושה תצהירי זה בתמיכה לבקשה לאישור התובענה שעניינה יפורט להלן כתובענה ייצוגית;

א. עניינה של התביעה

1. בקשה זו עניינה בתיאור מטעה אשר מבצעת המשיבה כלפי כלל ציבור לקוחותיה, עת היא מתפארת בכך שמטוסיה, מדגם בואינג ER 767-300 (להלן: "המטוסים"), מציעים לציבור טיסה מרווחת, בה יש, כביכול, מרווח של 82 ס"מ בין מושב למושב, כאשר לאמיתו של דבר, המרווח האמיתי בין מושב למושב אינו עולה על 76 ס"מ.

2. באופן זה, מחד גיסא, המשיבה "מתפארת-בנוצות-לא-לה", ומציגה עצמה כאילו טיסותיה מציעות מרווח נוח ביותר בין מושב למושב; ומאידך גיסא, דוחסת המשיבה לתוך כל אחד מן המטוסים 25 מקומות ישיבה נוספים ובכך מתעשרת על חשבון ציבור לקוחותיה שלא כדין, ותוך הנאה מפירות המצג המטעה;

3. אין צל של ספק כי המשיבה יודעת היטב כי המרווח בין מושב למושב במטוסיה אינו 82 סמ' אלא 76 סמ' בלבד, אך דבר זה אינו מפריע לה להציג לכלל ציבור לקוחותיה מצג מטעה בדבר המרווח הקיים בין המושבים, ביודעה כי מרווח זה הוא אחד הפרמטרים המהותיים ביותר בכרטיס הטיסה ובהחלטתו של לקוח בעת רוכש הוא כרטיס טיסה בעיקר בטיסות ארוכות טווח.

4. קודם להגשת התביעה, פניתי אל המשיבה במכתב מיום 27.3.2007, אשר העתק ממנו מצ"ב **כנספח "א"** לתצהירי זה, וביקשתי לקבל את התייחסותה לטענותיי אלה בתוך 14 ימים; עד למועד הגשת תביעה זו, הגם שחלפו כחודש וחצי ממועד משלוח המכתב, טרם התקבלה כל תשובה מצידה של המשיבה.

ב. העובדות הצריכות לענייננו

5. אני אדריכל במקצועי.

6. בתאריך 16.2.2007 טסתי בטיסה מס' ISR971 מתל אביב לבנגקוק (להלן: "הטיסה") באמצעות המשיבה (להלן: "ישראייר"). העתק מכרטיס הטיסה שלי מצ"ב **כנספח "ב"** לתצהירי זה.

7. המדובר בטיסה ישירה שארכה כ – 11 שעות רצופות במטוס מסוג בואינג ER 767-300 (לעיל ולהלן: "המטוסים").

8. עם עלייתי למטוס, הבחנתי כי המרווח בין מושב למושב, ביחס למטוסים המבצעים טיסות ארוכות, הוא מרווח קטן וצפוף אשר גורם לאי נוחות רבה ביותר.

9. לפיכך, החלטתי לעיין במאפייני המטוס כפי שהם מוצגים על ידי המשיבה לציבור לקוחותיה בחוברת המחולקת לנוסעים והעתקה מצ"ב **כנספח "ג"** לתצהירי זה. כפי שעולה מן התיאור שמסרה המשיבה, המטוס בו טסתי מציע כביכול מרווח של 82 ס"מ בין מושב למושב.

10. כאמור, אני אדריכל במקצועי. כמי שבקיא בהנדסת האנוש המקובלת, סברתי כי לא מתקבל על הדעת, על רקע הצפיפות הבלתי נסבלת בטיסה, שאכן מדובר במטוס המציע מרווח של 82 ס"מ בין מושב למושב. לפיכך, החלטתי למדוד את המרווח בין המושבים.

11. וראה זה פלא, מסתבר כי בין מושב למושב קיים מרווח של 76 ס"מ בלבד, ולא של 82 ס"מ כפי התיאור המטעה שמסרה המשיבה בעלון המחולק לציבור לקוחותיה.

12. אני צילמתי את המרווח בין המושבים, הן במושב 5H בו ישבתי, והן במושבים הסובבים אותו. העתק הצילום מצ"ב **כנספח "ד"** לתצהירי זה.

13. ודוק: עיון באמור בחוברת המחולקת לנוסעי המטוס שהעתקה מצ"ב **כנספח "ג"** לתצהירי זה, מלמד כי מדובר במטוס שהמרחק בין המושבים במחלקת התיירים בו הוא 82 ס"מ, ואילו המרחק בין המושבים במחלקת העסקים במטוס הוא 107 מ"ר. עוד נאמר על ידי המשיבה, כי המטוס מכיל 18 מושבים במחלקת העסקים ו - 243 מושבים במחלקת התיירים.

82 ס"מ הם מעט יותר מ-32 אינץ', על פי חישוב של 2.54 ס"מ ל – 1 אינצ'.

לצורך ההשוואה, מופנה בית המשפט הנכבד לנתונים שמציגה חברת Asiana Airlines, כפי שאלה מופיעים באתר האינטרנט שהעתק העמוד הרלוונטי בו מצ"ב **כנספח "ה"** לתצהירי זה. כפי שעולה מנתונים אלה, למרות שמדובר במטוס מאותו הדגם בדיוק, ובמרווח זהה של 32 אינצ', הרי שמספר המושבים במחלקת התיירים של חברת Asiana Airlines, עומד על **218** בלבד, בעוד שהמשיבה דוחסת – במלוא מובן המילה – לא פחות מ-**243** מקומות ישיבה במחלקת התיירים שלה.

כך, מתעשרת המשיבה ומשלשלת לכיסה סכום השווה ללא פחות מ – 25 כרטיסי טיסה בכל אחת מטיסותיו של מטוס זה, על חשבון עגמת הנפש והצפיפות שנאלצים הנוסעים לסבול.

14. כאמור, קודם להגשת התביעה, פניתי אל המשיבה במכתב שהעתקו מצ"ב **כנספח "א"** לתצהירי זה, בו ביקשתי לקבל את תשובת המשיבה בתוך 14 ימים. חרף העובדה שעד למועד הגשת תביעה זו חלפו 46 ימים, הרי שטרם התקבלה תגובתה של המשיבה למכתב.

ג. עילת התביעה האישית והנזק שנגרם לי

15. אני רכשתי כרטיס טיסה מהמשיבה, ובכך נכרת בין המשיבה לביני הסכם מחייב.

16. אני אטען כי בהתנהגותה המפורטת לעיל, יצרה המשיבה כלפיי מצג מטעה באשר למרווח בין המושבים ו/או הפרה את ההסכם שנחתם ביני לבינה (שמצגיה של המשיבה מהווים חלק בלתי נפרד הימנו) ו/או נהגה שלא בתום לב ובדרך מקובלת בניהול מו"מ ובקיום ההסכם עמי, ובתוך כך, התעשרה על חשבוני שלא כדין תוך שהיא מפיקה תועלת הן מן המצג המטעה שיצרה, והן מן העובדה שדחסה כמות גדולה יותר של נוסעים לתוך המטוס.

17. מיותר לציין, כי המרווח בין מושב למושב הוא אחד המאפיינים המהותיים ביותר של כרטיס טיסה כמוצר; לא בכדי, מוכנים אנשים לשלם עבור המרווח בין המושבים בטיסה סכומי כסף משמעותיים ביותר, ולא לחינם קיימת בטיסות האבחנה בין מחלקת התיירים, מחלקת העסקים והמחלקה הראשונה.

כך למשל, מופנה בית המשפט הנכבד אל הפרסום אשר ביצעה המשיבה לטסים ב"מחלקת פרימיום", אשר העתק ממנו מצ"ב **כנספח "ו"** לתצהירי זה, בו כתבה המשיבה:

> **"נכנסתם למטוס ותפסתם את מושבכם שהזמנתם מראש? שימו לב שביניכם ובין הכיסא שלפניכם קיים רווח של 42 אינצ' (אתם מוזמנים למדוד), התרווחו על הכיסא והישענו לאחור עד למצב של חצי שכיבה, אין מה לדאוג לשכן שיושב בכיסא מאחוריכם, הוא לא ירגיש בזה".**

18. הכספים שהתקבלו אצל המשיבה כתוצאה מן המושבים שהוספו על חשבון צפיפות הנוסעים הם התעשרות שמקורה במעשה העוולה.

19. במלים אחרות: אלמלא נאלצנו אני וחברי הקבוצה להצטופף בניגוד למובטח ולמוצג לנו על ידי המשיבה, לא היתה המשיבה יכולה להתעשר ממושבי הנוסעים ה"עודפים" במטוסיה.

20. לצרכי תביעה זו, אני מעמיד את הנזק האישי שנגרם לי על החלק היחסי בכספי התמורה שאותה הרוויחה המשיבה ממכירת 25 כרטיסי טיסה עודפים חלקי 243 הנוסעים שהשתתפו בטיסה. בהנחה שמחיר כרטיס טיסה ממוצע עומד על 800$, אני מעריך את הנזק שנגרם לי בגין המצג המטעה בסך של 82$ (שהינם כ – 328 ש"ח נכון למועד הגשת בקשה זו).

חישוב זה נעשה באופן הבא: 800$ (מחיר כרטיס טיסה ממוצע) * 25 (מקומות שהרוויחה המשיבה עקב המצג המטעה) = 20,000 $ (הרווח שהפיקה המשיבה בכל טיסה מן המצג המטעה).

20,000$: 243 (מספר הנוסעים במטוס במחלקת תיירים) = 82$.

21. לחילופין, יתבקש בית המשפט הנכבד לפסוק לי פיצוי אשר יבטא את עגמת הנפש שלי על פי שיקול דעת בית המשפט הנכבד בהתחשב בכלל נסיבות הענין.

ד. <u>הקבוצה בשמה מוגשת התביעה והנזק הקבוצתי</u>

22. המטוס בו טסתי מבצע כעניין שבשגרה שתי טיסות בשבוע לניו-יורק, ובמהלך עונת הקיץ מבצע טיסה שבועית אחת לבנגקוק. בעונות אחרות, ניתן להניח שהמטוס נוסע נסיעות נוספות ליעדים אחרים לגביהם אין לי מידע.

23. כך או כך, ניתן להעריך כי המשיבה מטיסה לכל הפחות ארבע טיסות ארוכות בשבוע, כאשר כרטיס טיסה במחלקת תיירים בטיסות אלה, בממוצע, ובהערכה זהירה, עומד על כ - 800$.

24. בקשה זו מוגשת בשמם של כל הלקוחות שרכשו במהלך 7 השנים שחלפו למן מועד הגשת תביעה זו, כרטיס טיסה אצל המשיבה במטוס מסוג בואינג 767 – 300 ER, ואשר כולם נפגעו מן המצג המטעה שביצעה המשיבה מחד, ומן הצפיפות וחוסר הנוחות שנאלצו לסבול, מאידך.

25. המידע אודות חברי הקבוצה מצוי בידי המשיבה וניתן לאיתור על ידה.

26. על יסוד האמור לעיל, אני אטען כי הנזק שנגרם לכלל חברי הקבוצה מוערך בכ – 116,480,000 ש"ח.

סכום זה, מבוסס על התחשיב הבא:

20,000$ (הרווח של המשיבה בכל טיסה) * 4 (מספר הטיסות השבועיות) = 80,000$

$80,000 (הרווח השבועי של המשיבה) * 364 (מספר השבועות במשך 7 שנים) = $29,120,000, השווים לסך של **116,480,000** ש"ח, נכון למועד הגשת בקשה זו.

ו. 2. <u>התובענה עוסקת בשאלות מהותיות, שסביר שתוכרענה לטובת הקבוצה</u>

27. השאלה העיקרית העומדת בבסיסה של התובענה הנוגעת למצג המטעה שבוצע על ידי המשיבה והרווח שהפיקה ממנו משותפת לכל חברי הקבוצה.

28. לנוכח הראיות המצורפות לבקשה זו, ופרסומיה הברורים של המשיבה, המדברות היטב בעד עצמם, נראה כי הראיתי הרבה למעלה מ"אפשרות סבירה" שהתביעה תוכרע לטובת חברי הקבוצה.

ו. 3. <u>הגשת תובענה ייצוגית, עדיפה על הגשת תביעות אישיות, מוצדקת והוגנת להכרעה במחלוקת</u>

29. בנסיבות אלה, בהן מדובר בנזק אחיד וזהה לכל אחד מחברי הקבוצה בגין כל כרטיס טיסה שנרכש על ידי כל אחד מהם, ברור כי הגשת תביעה ייצוגית ובירורה של השאלה העומדת ביסוד תביעה זו באופן מרוכז ומאוחד, עדיף על פני ניהולן של אלפי תביעות בודדות.

30. ריבוי תביעות, יכביד על מערכת בתי המשפט שלא לצורך, ויאלץ את המשיבה לנהל מספר רב של התדיינויות בערכאות שונות ברחבי הארץ. הדבר יביא לבזבוז מיותר של משאבים, זמן וממון, הן מצד המשיבה, הן מצד מערכת בתי המשפט, והן מצד הצרכנים, ועלול אף להביא לתוצאות סותרות.

31. בנוסף או לחילופין, קיים חשש כי חלק גדול מחברי הקבוצה כלל אינם מודעים לזכויותיהם או שהינם חסרים את האמצעים הדרושים לשם ניהול הליך משפטי ארוך ויקר, ולפיכך, באם לא תנוהל התביעה בדרך של תובענה ייצוגית, תימנע מהם האפשרות לזכות בקבלת הסעד לו הם זכאים עקב המצגים המטעים של המשיבה.

32. העובדה שלכל חבר קבוצה נגרם נזק כלכלי נמוך, יחסית, מקטין את הכדאיות לחברי הקבוצה להגיש תביעות נפרדות באופן אינדיבידואלי נגד המשיבה, ועל כן תביעת הנזק המצרפי לחברי הקבוצה כולה היא הדרך הראויה לברר את הסוגיות העומדות ביסוד תביעה זו.

ו. 4. <u>קיים יסוד סביר להניח כי אני מייצג בדרך הולמת את עניינם של הנמנים על הקבוצה</u>

33. אני נמנה על לקוחותיה של המשיבה ועניינו בתובענה זו זהה לעניינם של כל שאר חברי הקבוצה.

34. אני נקטתי יוזמה והגשתי תביעה בשם כלל ציבור הלקוחות אשר נפגעו עקב פעולות המשיבה.

35. באי כוחי הינם עו"ד המנוסים והמתמחים בניהול של תובענות ייצוגיות.

36. בהתאם לכך, קיים יסוד סביר להניח כי אני אייצג בדרך הולמת את עניינם של הנמנים על הקבוצה.

ו. 5. <u>התובענה הוגשה בתום לב</u>

37. כאמור, אני לקוח של המשיבה, ורצוני בקבלת פיצוי בגין המצג המטעה שהוצג כלפיו, ובגין עגמת הנפש שנגרמה לי בעת הטיסה במטוס דחוס וצפוף משך 11 שעות.

38. רצוני הוא להביא לפיצוי חברי הקבוצה בגין הנזקים שנגרמו להם וכן להביא לשינוי מדיניותה המטעה של המשיבה.

39. פנייתי אל המשיבה לשם קבלת התייחסותה לעובדות העומדות ביסוד תביעה זו (נספח א') נתקלו בהתעלמות מוחלטת.

ו. 6. <u>גודלה של הקבוצה מצדיק הגשת תובענה ייצוגית</u>

40. התובענה מוגשת בשמם של אלפי לקוחות, אשר להם אינטרס משותף וישיר בבירור התובענה בדרך של תובענה ייצוגית. באם לא יתאפשר בירור התובענה בדרך זו, תמנע מרובם המכריע (אם לא מכולם), האפשרות לקבל סעד מתאים בגין המעשים נשוא התובענה, שכן חלק גדול מהם כלל אינו מודע לזכויותיו, וחסר את האמצעים והכישורים המתאימים לניהול הליך משפטי שיביא למימושן.

41. יתירה מזו, כאמור לעיל, מאחר ולגבי כל לקוח מדובר בסכום קטן יחסית, לא תהיה הצדקה כלכלית לניהול הליך ארוך ויקר לכל אחד מן הלקוחות מול המשיבה בעניין זה. על כן, באם לא תאושר התביעה כייצוגית, קיים חשש כי חלק ניכר מחברי הקבוצה, אם לא כולם, לא יוכל לעמוד על זכויותיהם והמשיבה תצא נשכרת מכך, שלא כדין, ואף תמשיך במדיניותה זו.

הנני מצהיר כי שמי הוא אברהם שפייזמן, החתימה להלן חתימתי היא וכל האמור בתצהירי זה - אמת.

אברהם שפייזמן

<u>אישור</u>

אני מאשר כי ביום 13.5.2007 הופיע בפני, עידן איידן, עו"ד, מרחוב ויצמן 2, תל אביב, מר אברהם שפייזמן, אשר הציג את עצמו בפני באמצעות ת.ז. מספר 050393867, ולאחר שהזהרתיו כי עליו להצהיר את האמת וכי יהיה צפוי לעונשים הקבועים בחוק אם לא יעשה כן, אישר את נכונות תצהירו דלעיל וחתם עליו בפני.

עידן איידן, עו"ד