

## תוכן עניינים מפורט

1	הקדמה – שר התיירות יריב לוין
3	הקדמה – ד"ר רון שפירא נשיא בית המשפט המחוזי חיפה
9	תוכן עניינים מקוצר
13	תוכן עניינים מפורט
41	שלמי תודה
43	מבוא

---

שער ראשון:  
דיני התיירות במשפט הישראלי

---

51	פרק 1 – מיקומם של דיני התיירות במערכת הנורמטיבית בישראל
53	1.1 מבוא
54	1.2 השפעת חוקי היסוד על דיני התיירות
55	1.3 דיני התיירות בראי חופש החוזים
55	1.3.1 מעמדו של חופש החוזים בישראל
56	1.3.2 חופש החוזים ודיני הגנת הצרכן
60	1.3.3 חופש החוזים ודיני התיירות
61	1.3.3.1 הפגיעה נעשית בחוק
	1.3.3.2 הפגיעה הולמת את ערכיה של מדינת ישראל כמדינה
63	יהודית ודמוקרטיה
63	1.3.3.3 הפגיעה נועדה לתכלית ראויה
63	1.3.3.4 הפגיעה לא תעלה על הנדרש

64	דיני התיירות בראי חופש הקניין	1.4
64	1.4.1 מעמדה של הזכות לקניין – כללי	
64	1.4.2 הזכות לקניין ודיני התיירות	
65	1.4.2.1 הפגיעה תהא בחוק או מכוחו	
	1.4.2.2 הפגיעה תהלום את ערכיה של מדינת ישראל כמדינה יהודית ודמוקרטית	
65		
66	1.4.2.3 הפגיעה נועדה לתכלית ראויה	
66	1.4.2.4 הפגיעה אינה עולה על הנדרש	
66	דיני התיירות בראי חופש העיסוק	1.5
66	1.5.1 חופש העיסוק – כללי	
67	1.5.2 חופש העיסוק ודיני הגנת הצרכן	
68	1.5.3 חופש העיסוק ודיני התיירות	
	1.5.3.1 הפגיעה תהיה בחוק או על פי חוק כאמור מכוח הסכמה מפורשת	
69		
69	1.5.3.2 החקיקה תהלום את ערכיה של מדינת ישראל	
69	1.5.3.3 החקיקה נועדה לתכלית ראויה	
	1.5.3.4 החקיקה פוגעת בחופש העיסוק "במידה שאינה עולה על הנדרש"	
70		
73	<b>פרק 2 – יחסי הגומלין בין דיני התיירות לבין דיני הגנת הצרכן</b>	
75	2.1 דיני התיירות בראי דיני הגנת הצרכן – היבטים פורמליים	
75	2.1.1 מבוא	
75	2.1.2 הדמיון הצורני בין דיני התיירות לדיני הגנת הצרכן	
78	2.2 דיני התיירות בראי דיני הגנת הצרכן – היבטים מהותיים	
79	2.2.1 חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981	
82	2.2.2 השפעת דיני הגנת הצרכן הכלליים על דיני התיירות	

85	פרק 3 – מערכות דינים נוספות – השפעתן על על דיני התיירות
----	---

**שער שני:**

**משרד התיירות תחומי אחריות וסמכויות השר**

91	פרק 4 – משרד התיירות ותחומי פעילותו
93	4.1 מבוא
93	4.2 תחומי הפעילות
97	פרק 5 – חקיקת התיירות
99	5.1 הקדמה
99	5.2 חוק שירותי תיירות
100	5.2.1 פרסום בעידן המחשוב הדיגיטלי
101	5.3 תקנות מכוח חוק שירותי תיירות
108	5.4 חוק הפיקוח על מצרכים ושירותים
110	5.5 חוק רשות נאות מרפא
110	5.6 חוק תיירות מרפא
113	5.6.1 סוכני תיירות מרפא
115	5.6.2 קביעת כללים לפעילותם של סוכני תיירות מרפא
116	5.6.3 חובות מוסד רפואי המטפל בתיירי מרפא
116	5.6.4 הוראות לעניין הטלת אמצעי משמעת כלפי סוכני תיירות מרפא
117	5.6.5 סמכות המנהל למחוק או להתלות רישום של סוכן תיירות מרפא ולתת הוראה למוסד רפואי
118	5.6.6 הוראות לעניין מפקחים וסמכויות פיקוח
118	5.6.7 עונשין
118	5.6.8 הטלת עיצומים כספיים על מוסדות רפואיים

119	5.6.9 הוראות שונות הדרושות לשם יישום החוק
119	5.6.10 הערכה ביקורתית של המדיניות

---

**שער שלישי:**  
**משפט התיירות והמלונאות**

---

127	<b>פרק 6: משפט התיירות והמלונאות – מבוא</b>
127	6.1 הסדרת הפיקוח על בתי מלון – סקירה היסטורית
128	6.2 תקנות שירותי תיירות (בתי מלון), התשע"ג-2013
129	6.2.1 עיקרי התקנות בתחום דירוג בתי המלון
130	6.2.2 עיצומים
131	6.2.3 שקיפות לציבור
131	6.2.4 הצגת מחירים
132	6.2.5 פרסום הדרגות
132	6.2.6 Airbnb
132	6.3 המכרוז לבחירת חברה לביצוע דירוג
139	<b>פרק 7: בתי מלון – סקירה</b>
141	7.1 בית מלון מהו
144	7.2 הקלות והטבות מס לבעלי בתי מלון
144	7.2.1 תקנות מס רכוש וקרן פיצויים (פטור לבתי מלון), התשכ"ח-1968
145	7.2.2 מס ערך מוסף
145	7.2.3 עידוד השקעות הון
146	7.2.4 "מלון רשום"
147	7.2.5 תקנות שירותי תיירות (בתי מלון), התשע"ג-2013
147	7.2.5.1 פרוט התקנות

	7.2.5.2 הפרדוקס: תקנות בתי מלון 2001 או תקנות בתי מלון	
151	2013? סוגיית היישום	
156	איסור על סירוב לספק שירות ואיסור על הפליה	7.3
158	שירותי כיבוי אש בבתי המלון	7.4
162	שירותי השמירה בבתי המלון	7.5
165	אי־שביעות רצון מהשירות מהרמה ומהאיכות של בית המלון	7.6
165	7.6.1 אי־שביעות רצון מהשירות – גִּנְבַת טבעות ושעון מחדר המלון	
	7.6.2 אי־שביעות רצון מהשירות – שקית שהושארה בחדר, על תכולתה, נזרקה על ידי עובד המלון	
166	166 7.6.3 האחריות לגבי רמת בית המלון ואיכותו מוטלת בספק	
167	7.7 פטור מנוכחות מדריך בחדר כושר	
168	7.8 שונות	

[www.bursi.co.il](http://www.bursi.co.il)

**שער רביעי:**

**משפט התיירות וסוכנויות הנסיעות**

173	פרק 8 – משפט התיירות וסוכנויות הנסיעות – החקיקה	
175	8.1 תיקון מס' 4 לחוק שירותי תיירות	
	8.1.1 ביטול חובת רישיון והרחבת הגדרת שירותי סיור וסוכנויות נסיעות	
175	8.1.2 הבטחת כספי לקוחות המקבלים שירותי סוכנות נסיעות: קרן או ביטוח	
176		
182	8.2 חובת הגילוי הנאות ותקנות גילוי נאות	
184	8.2.1 חובת הגילוי המוטלת על סוכן הנסיעות היא אקטיבית	
185	8.3 עיצום כספי	
188	8.3.1 סמכויות הממונה על הטלת עיצום כספי	
188	8.3.2 סמכויות להטלת מאסר	

189	חובת הצגת המחיר הכולל והמרת מטבע במקרים של תשלום בשקלים	8.4
<b>פרק 9 – מעמדו המשפטי של סוכן הנסיעות</b>		
191		
193	מבוא	9.1
193	סקירה משפטית	9.2
	9.2.1 הסוכנות כבעלת דברו של הנוסע: "שליח", "תחנת הרשמה" או "קמעונאי"	
193		
	9.2.2 האם סוכנות הנסיעות לא אחראית שכן אין היא בבחינת "סוכן עמיל"?	
196		
	9.2.3 סוגיית השליחות – נטל ההוכחה מוטל על כתפי סוכנות הנסיעות והסוכן העמיל	
200		
	9.2.4 סוכנות הנסיעות כמתווכת בלבד	
202		
	9.2.5 מארגן טיול וסוכן נסיעות יחד הם ספק ולא מתווך	
204		
	9.2.6 פרטי ההתקשרות בין הצדדים; סוכן בחו"ל כשלוח של סיטונאי בארץ; העברת חבות סוכן הנסיעות לסיטונאי; תניית פטור מאחריות חלה אם דבר ההתניה הודע לנוסעים	
204		
	9.2.7 סוכנות הנסיעות כמתווכת	
208		
	9.2.8 סוכנות הנסיעות כשלוחה של הספק ומידת השליטה על שירות הספק; היקף חבות הלקוח מול ספק אם לא היה צד לחוזה ולא הובאו הפרטים לידיעתו	
209		
	9.2.9 מעמד סוכנות הנסיעות: שליח, מתווך או גורם ביניים	
211		
	9.2.10 סוכנות הנסיעות במעמד של ממליץ ומסייע שהוא יותר ממעמד של מתווך	
213		
	9.2.11 מבחן שיקול הדעת של הסוכן	
214		
	סיכום ביניים	9.3
218		
	טווח התקלות בנסיעה וציפיות התקלה, מיהו מארגן הטיול ומהי חובתו	9.4
220		
	9.4.1 טווח התקלות בנסיעה: בירור מדויק על היעד ובאופן שטחי על רמת המלון	
222		

222	9.4.2 טווח התקלות בנסיעה: מתפקוד ללא כל דופי ועד מחדל של הלקוח
225	9.5 סיכום ביניים
227	<b>פרק 10 – סוגיות שבהן דן בית המשפט בעת קביעת מעמדן של סוכנויות הנסיעות ואחריותן</b>
233	10.1 כללי
233	10.2 סקירת פסיקה
233	10.2.1 רמת בתי המלון, טיב המזון, איכותם של מדריכי הטיול ואמצעי הנסיעה, זכויות המטיילים וגילוי נאות למול מניעת תביעות על כל תקלה מזערית
234	10.2.2 הנטייה להגזים בתביעות מול האינטרס המוגן: חובת הקטנת נזק
236	10.2.3 הוכחת הטענות העובדתיות לעניין הכשלים מול ההגזמה בהערכת הכשלים
237	10.2.4 הצורך בעמידה בלוחות זמנים מצד מארגן הטיול כשאלה של ציפיות סבירה
238	10.2.5 נזקים לא ממוניים, עגמת נפש וצער
240	10.3 הקשר שבין סוכנות הנסיעות, הספק, לבין חברת התעופה
240	10.3.1 על הקשר שבין סוכנות הנסיעות ממנה הוזמן הכרטיס או טיול, ספקית החבילה וחברת התעופה, הסוכנות כ"שליחה", כ"סוכן", או כ"צינור מעבר"; מבחן הרשלנות וחוסר הזהירות (של הסוכנות ושל ספקית החבילה), רישום יתר ותקלה טכנית במטוס
243	10.3.2 מקום שבו ההפרה מוחלטת יש להשיב את התשלום במלואו
247	10.3.3 אחריות סוכנות הנסיעות לדחיות בטיסות הפנים שנבעו מתנאי מזג האוויר
247	10.3.4 תובעות שידעו כי רמת המלון הורדה

- 10.3.5 אחריות סוכן הנסיעות בגין נזק שנגרם בשל מיקום המושב  
250 בטיסה
- 10.3.6 חובות מפרסם חוברת המידע בדבר הצעת חופשה; חבותו של  
השליח רק במקרה של התרשלות או הפרת חובת הזהירות;  
251 ידיעתו של הנוסע עובר להתקשרות על מידת "השליחות"
- 10.3.7 פרטי המידע שחובה על סוכנות נסיעות לגלותם כוללים גם את  
252 מקומות הלינה, את שמותיהם, וכן את דירוגם או את רמתם
- 10.3.8 אי-בטול ההתקשרות מחמת הודעת השינוי בתוכנית הטיול  
253 ותביעת נזקים מלמדת כי השינוי בתוכנית מקובל על הנוסע
- 10.3.9 תנית הפטור מול מצג טרום-חוזי שאין ביכולתה של הסוכנות  
לקיימו; הטסה מעל מדינות ערביות; תביעות של נוסעים  
254 במהלך הטיול ואחריות המדריך
- 10.3.10 חוברת שונה כמצג שווא; ניצול הטיול על ידי הנוסעים למרות  
255 מצג השווא מקנה רק פיצוי חלקי
- 10.3.11 החזר כספים: חובת הצגת כרטיס טיסה כדי לקיים עילה  
256 להשבת תמורתו בגין אי-ניצולו אפילו נטען שנגנב
- 10.3.12 קבלת השירותים בפועל מחיבת תשלום שכר ראוי עבורם אף  
על פי שצד שלישי הזמין את השירותים; האם כשל תשלום של  
הנוסע לסוכנות באמצעות צד שלישי – בידיעתה של הסוכנות  
257 – פוטר את הנוסע מתשלום?
- 10.3.13 סוכנות הנסיעות רשאית לדרוש את המחיר שנראה בעיניה  
עבור השירות ובידי הנתבע נתונה הבחירה אם לקבל את  
הצעתה; מזג אוויר כנח עליון; בעסק מורכב או בטיול מורכב  
סביר שתהיינה תקלות, והמבחן הוא שוליות התקלות בגדרה  
258 של הסבירות והציפיות
- 10.3.14 דמי ביטול – דמי ביטול בהתראה של יומיים לפני הנסיעה;  
ביטול נסיעה עקב נסיבות טראגיות בתוך היומיים שלפני  
260 הנסיעה
- 10.3.15 דרכונים ותעודות מעבר – חובתה של הסוכנות לוודא כי המוצר  
262 שהיא מוכרת מתאים ללקוחות ומאפשר להם לממשו

- 10.3.16 סוגיית הערכת הנזק – ביצוע עיקר העסקה בפועל למול קריסתה המוחלטת; מהי התמורה הכוללת; אובדן הנאה וסבל לעומת ציפיות הנוסעים מלכתחילה; נטל ההוכחה על הפרת חובת הקטנת נזק מוטל על כתפי הסוכנות
- 264
- 10.4 אחריותה של סוכנות הנסיעות לאירוח מטיילים בבית מלון
- 265
- 10.4.1 מעורבות הנוסעים – מקום שהתובע בחן פיזית את המלון אין לו להלין אלא על עצמו; מלון זול מעיד על טיב השירות
- 265
- 10.4.2 רכיב התשלום עבור שהייה במלון – תשלום למלון, באמצעות הסוכנות, של יותר מהמחיר המקורי שמציע המלון הוא סביר
- 266
- 10.4.3 החלפת מלון בטיול מאורגן – על חברת הנסיעות להודיע לבית המלון שיעדכן את הנוסעים הבאים על ביטול הלינה ועל דבר מיקום לינה חילופי עבורם.
- 266
- 10.4.4 גם אם תטען הנתבעת כי עצם האחריות לאיחור בטיסה חלה על המוביל האווירי אין בכך כדי לשלול אחריות של הנתבעת כמארגנת חבילת התיור
- 267
- 10.4.5 מלון בשיפוצים – אין זה סביר, כי מאן דהו יהיה מוכן, אף במחיר מיוחד, לנפוש במלון שבו מבוצעים שיפוצים החל בשעות הבוקר המוקדמות
- 268
- 10.4.6 חובה על סוכנות הנסיעות לבחור במיומנות ראויה את שירותי התיירות אותם היא משווקת; הפרה חמורה מזכה בהחזר עלות חבילת הנופש לרבות מרכיבי הטיסה והמיסים; במקרה כזה מידת ההנאה שהפיקו הנוסעים שקולה נגד עגמת הנפש שנגרמה להם; נזק מרוחק שלא הוכח קשר ישיר בינו לבין מצב המלון אינו בר־פיצוי במקרה זה
- 269
- 10.4.7 חובה על סוכנות הנסיעות לבדוק ולוודא באופן אקטיבי את מצב המלון אליו נשלח הלקוח, ואם נערכים בו שיפוצים או קיים מטרד העלול לפגוע בהנאתו או בנוחיותו; מידע זה הוא בבחינת מידע מהותי עבור הלקוח ועל הנתבעת להודיע עליו ללקוח בעת ביצוע ההזמנה
- 270

- 10.4.8 כאשר מדובר בטיסת צ'רטר יש להביא בחשבון עיכוב בטיסה בפרט כאשר הנתבעת הוכיחה כי מדובר בעיכוב של שלוש שעות ולא עשר שעות כפי שטענו התובעים. 271
- 10.4.9 מידע לגבי מלון בשלבי "הרצה" או קיומם של שיפוצים נרחבים בו או סמוך אליו הם בבחינת מידע חשוב ללקוח לשם קבלת החלטה על רכישת שירותי התיירות – על-כן יש חובה לסוכנות הנסיעות לגלות מידע חשוב זה 272
- 10.4.10 על סוכנות הנסיעות לברר את מיקום בתי מלון 274
- 10.4.11 על משווק חבילות נופש להיות מעודכן בכל עת בכל פרטי חבילות הנופש שהוא מוכר, לרבות פרטים מדויקים על מלונות המשווקים בחבילות אלה; תפקיד הסוכנות לקשר בין הנוסע ובין מוכרת חבילות הנופש. 275
- 10.4.12 על סוכנות הנסיעות לברר מיקום המלון: 18 ק"מ מחוץ לעיר אינם הולמים בקשה למלון בעיר 277
- 10.4.13 פרטי המידע שחובה על סוכנות נסיעות לגלותם כוללים, בין היתר, את מקומות הלינה, את שמותיהם, וכן את דירוגם או רמתם; הנתבעת לא הייתה רשאית לשנות את מיקום המלון 278
- 10.4.14 היקף אחריותו של סוכן הנסיעות משתנה ממקרה למקרה על פי נסיבותיו; במקרה נשוא תביעה זו פעלה הנתבעת שהטיול יקוים במועדים להם התחייבה, ובחרה את השירותים במיומנות הראויה 278
- 10.4.15 סוגי חדרים במלון – הסוכנות כמתווך בעל חובת זהירות מיומנות ומקצועיות וככזו עליה לדעת אם בפרסומים המציעים חדר לשלושה אנשים הכוונה בעצם לחדר זוגי עם מיטה מתקפלת 279
- 10.4.16 אדם מן השורה המקבל עלון ובו הצעה לחדר של הורים עם שני ילדים זכאי לצאת מנקודת הנחה כי מדובר בחדר המתאים לאכלס ארבע נפשות 280
- 10.4.17 הפסיקה לא רואה בסוכנות מתווכת בלבד אלא אחראית במידת מה כלפי לקוחותיה 281

- 10.4.18 שריון חדרים ומלון בתפוסה מלאה – על חברת הנסיעות ליידע את הנוסעים על האפשרות כי בהגיעם למלון הוא יהיה בתפוסה מלאה והם יועברו למלון אחר ועליה לציין בשובר המלון כי היא רשאית להעביר את התובעים למלון אחר באותה רמה  
282
- 10.4.19 מבחן ציפיות התקלה  
283
- 10.5 דירוג בתי מלון  
284
- 10.5.1 המתחייב לספק מלון ארבעה כוכבים ובפועל סיפק מלון שני כוכבים לא יכול לטעון לחוסר שליטה  
284
- 10.5.2 אם לא הייתה לסוכן סיבה מוצדקת להטיל ספק בנכונות המידע שקיבל באמצעות בדיקה סבירה, אין לבוא אליו בטענות אם יתברר כי המידע שקיבל אינו נכון  
285
- 10.6 ביטול הזמנה  
286
- 10.6.1 על מי חלה החובה לספק אינפורמציה הדרושה לביטול הזמנה?  
286
- 10.6.2 מדיניות ביטולים נוקשה כזאת השוללת ממי שהזמין חבילת נופש את זכותו להשבת הכסף ששילם בעקבות ביטול העסקה, כשלא עמדה בפניו ברירה אחרת, היא מדיניות בלתי ראויה  
287
- 10.7 המוסד לבוררות של התאחדות סוכני נסיעות ותיירות בישראל  
288
- 10.7.1 פסיקת מוסד הבוררות – מידת הברור המוטלת על סוכן הנסיעות בשיווקה של "וילה"  
290
- 10.7.1.1 פסיקת בית המשפט כאשר הנתבעת לא עמדה בחובתה ולא מסרה לתובע את פרטי המידע המדויקים כנדרש ממנה  
291
- 10.7.2 פסיקת מוסד הבוררות – תניית "תפוסת יתר" והחובה להודיע ללקוח על העברתו למלון אחר  
292
- 10.7.2.1 פסיקת בית המשפט במקרה שבוצע רישום יתר  
293
- 10.7.3 פסיקת מוסד הבוררות – חובת סוכן הנסיעות לוודא כי ללקוח דרכון תקף וויזה מתאימה  
294
- 10.8 תיירות ימית – אחריות סוכנות הנסיעות  
297

- 10.8.1 תיירות ימית – אחריות סוכנות הנסיעות: תנאי מהותי וחשוב  
מבחינתו היה השתתפות של נוסעים ישראלים בהפלגה  
297
- 10.8.2 תיירות ימית – אחריות סוכנות הנסיעות: אחריות סוכנות  
הנסיעות כגורם מתווך  
298
- 10.9 ביטוחי נסיעות לחו"ל  
299
- 10.9.1 הפוליסה אינה מכסה מחלה אשר לא הייתה יציבה בשנה  
האחרונה לפני תחילת הביטוח  
299
- 10.9.2 התובעים נאלצו לבטל חופשה שרכשו בתורכיה עקב מות בנם  
300
- 10.9.3 לתובעת רשלנות תורמת לנזקה, בכך שנמנעה, עד סמוך ביותר  
למועד הנסיעה, לדאוג לביטוח, ועליה לשאת על כך בחלק  
מנזקה.  
300
- 10.9.4 אחריות סוכנות הנסיעות: תפקידם של הנתבעים כמושרד  
נסיעות היה לספק שירותים לתובעים, שירותים שהם מעבר  
לקנייתם של כרטיסי הטיסה והזמנת בית המלון כגון מסמכים  
או ביטוחים כלשהם הקשורים להריונה של התובעת  
302
- 10.9.5 התביעה לא הייתה מכוסה במסגרת הביטוח שכן אין עסקינן  
בפטירה של אדם מקרבה ראשונה  
303
- 10.9.6 ביום היציאה לטיול, פנה התובע לחדר מיון ואושפז בבית  
חולים למשך יומיים ולכן בוטלו ארבע חבילות הנופש  
304
- 10.9.7 טענת הסיכול: אי-אפשר לקבוע שקיום החוזה סוכל בשל  
נסיבות שלא ניתן היה לראותן מראש או שקיום החוזה היה  
בלתי אפשרי – ביטול ההזמנה בעקבות אזהרה שפורסמה בכלי  
התקשורת מטעם המטה ללוחמה בטרור  
306
- 10.9.8 אין מוטלת על סוכנות הנסיעות האחריות לטיולים מאורגנים  
המוצעים בחו"ל על ידי הספק המקומי  
307
- 10.10 שונות  
307

---

**שער חמישי:**

**משפט התיירות ומורי הדרך**

---

311	פרק 11 – משפט התיירות ומורי הדרך – החקיקה
313	11.1 כללי
313	11.2 מהם שירותי מורי דרך?
318	11.3 מיהו מורה הדרך?
319	11.4 נוהל הבחינה לקבלת רישיון מורה דרך
321	11.5 מהו רישיון מורה הדרך
321	11.5.1 סוגי רישיונות
322	11.5.2 פקיעת רישיון מקומי
322	11.5.3 תוקף רישיון
322	11.5.4 אובדן רישיון
322	11.5.5 נשיאת רישיון
323	11.5.6 חידוש רישיונות
324	11.5.7 הפסקת רישיון זמנית או ביטולו
325	11.6 מינוי מועצה ותפקידה
325	11.7 עמידה בתנאי הרישיון ובסוג הרישיון
326	11.8 סמכות הממונה לביקורת
327	פרק 12 – מורה הדרך ואחריותו
329	12.1 אחריותו של מורה דרך למטייל שאיבד את דרכו
	12.1.1 המדריך לא אמור להפסיק את הטיול או לפנות ליתר המטיילים בבקשה להפסיק את הטיול כדי לחפש מטייל שאיבד את דרכו
329	12.1.2 אחריותו של מורה דרך לבדיקת מסלולי טיול

330	איכות המדריך	12.2
330	12.2.1 מיהו מדריך מעודכן? היקש מאיכותו של מלווה טיולים לחו"ל	
330	12.3 האם מותר למורה דרך לקבל עמלות מבית עסק אליו הפנה את התיירים?	
331	12.4 שונות	

---

**שער שישי:**

**משפט התיירות והתעופה**

---

335	פרק 13 – משפט התיירות והתעופה – הקדמה ומקורות נורמטיביים	
337	13. הקדמה	
337	13.2 מקורות נורמטיביים	
339	פרק 14 – חקיקת התעופה בישראל	
341	14.1 כללי	
343	14.2 אמנות בין-לאומיות ופרוטוקולים בין-לאומיים בתחום התעופה	
345	פרק 15 – אמנת מונטריאול – הגרסה המודרנית של אמנת ורשה	
347	15.1 רקע כללי	
349	15.2 אמנת מונטריאול – ממעוף הציפור	
350	15.3 סעיפי האמנה הנוגעים לעניין	
350	15.3.1 הוראות כלליות	
351	15.3.2 סעיפי האחריות על פי אמנת מונטריאול ומגבלות האחריות	
356	15.4 השימוש באמנת מונטריאול לעניין נזקי גוף, כבודה ומטען	
359	פרק 16 – הדיקטיבה האירופית Regulation (EC) No 261/2004	
361	16.1 כללי	

363	16.2	סקירת הדירקטיבה האירופית
371		<b>פרק 17 – זכויות נוסעים על פי חוק שירותי תעופה</b>
	17.1	זכויות נוסעים על פי חוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה), התשע"ב-2012
373		
376	17.2	ההבדלים העיקריים בין הדירקטיבה האירופית לחוק שירותי תעופה
382	17.3	חוק שירותי תעופה – פרשנות ופסיקה
382	17.3.1	הגדרת טיסה שבוטלה
383	17.3.2	טיסה שבוטלה בראי הפסיקה
383	17.3.2.1	טיסה שבוטלה
	17.3.2.2	עיכוב שגרם להפסד טיסת ההמשך – הוא טיסה שבוטלה
385		
388	17.3.2.3	פסיקה על פי אמנת ורשה
390	17.4	ההטבות המגיעות לנוסע בגין טיסה שבוטלה
390	17.4.1	ההטבות המנויות בחוק שירותי תעופה
	17.4.2	הטבות בגין טיסה שבוטלה בראי הפסיקה – על מי מוטלת החובה להציען?
391		
	17.4.3	חובת המארגן או המוביל בפועל למתן ההטבות – והתאמת ההטבות לזמן ההמתנה ולנסיבות
395		
	17.4.3.1	על שירותי הסיוע להתאים לזמן ההמתנה ולנסיבות.
395		
	17.4.3.2	על שירותי הסיוע, המזון והמלון להיות ראויים
396		
	17.4.3.3	התנהגות לא ראויה של הנתבעת ומי מטעמה לנוסעים בזמן עיכוב והמתנה, תהיה עילה לפיצוי, זאת נוסף על היעדר שירותי סיוע ראויים
397		
	17.4.3.4	בית המשפט חייב את מארגנת הטיסה בפיצוי סטטוטורי, אך לא במתן שירותי סיוע
397		

398	17.4.3.5	הטלת האחריות לשירותי סיוע על המארגן ולא המוביל בפועל
400	17.4.3.6	החברה שממנה נרכשו הכרטיסים וששמה מופיע עליהם חבה כלפי הנוסעים
401	17.4.3.7	אימתן בחירה בין כרטיס חלופי להשבה משמעותה טיסה שבוטלה
402	17.4.4	על מי מוטלת האחריות על פי אמנת ורשה
405	17.4.4.1	ניתוח פסק הדין על פי חוק שירותי תעופה – העילות המזכות
406	17.5	הסייג למתן פיצוי בגין טיסה שבוטלה – סעיף 6(ה) לחוק שירותי תעופה
406	17.5.1	הוראת החוק
407	17.5.2	פרשנות החוק
408	17.5.2.1	סייג ראשון לפיצוי
411	17.5.2.2	סייג שני לפיצוי
412	17.5.2.3	סייג שלישי לפיצוי
413	17.5.3	הסייג לפיצוי – בראי הפסיקה
414	17.5.3.1	הורדת המושג תקלה טכנית ממצבת ההגנות
414	17.5.3.2	פרשת קנר
417	17.5.3.3	פרשנות לשון החוק בראי הפסיקה כיום
421	17.5.3.4	שביתה שאינה מוגנת לא תיכנס לגדרי הסייג לפיצוי שבסעיף 6(ה)(2)
421	17.5.3.5	מוביל אווירי שמנע מנוסע לעלות לטיסה בשל טעות
423	17.5.3.6	טיסה שעוכבה כמה שעות בשל תנאי מזג אוויר וכשהותר לה להמריא הייתה מנועה מלטוס בשל יום כיפור

- 17.5.3.7 שרפה שארעה יום קודם בנמל התעופה ביעד, לא תהיה טענת הגנה כוח עליון, נדרש לעדכן את הנוסעים מראש כדי שיכלכלו צעדיהם ולדאוג לנוסעים לטיסות קישור לחלופות 423
- 17.5.3.8 טיסה שעוכבה על ידי הפיקוח בשל שיבושים 425
- 17.5.3.9 טיסה שבוטלה בשל מצב מלחמה וטיסה החלופית שעוכבה בגלל היעדר הארגון של המוביל האווירי 426
- 17.5.3.10 הוראה בדרג מדיני להחזיר ישראלים ממדינה מסוימת 427
- 17.5.3.11 תנאי מזג האוויר בנמלי התעופה ושבתת פקחי תעופה במדינות היעד 428
- 17.5.3.12 מניעת הטיסה בשל זמני כניסת השבת 428
- 17.5.3.13 עיכוב נוסעים מקום שאין בידיהם מסמכים מתאימים לטיסה על פי חוקים בין-לאומיים הוא חריג לפיצוי; קטינים ללא אפוטרופוס חוקי אינו עילה לפיצוי בגין טיסה שבוטלה 429
- 17.6 הפחתת הפיצוי בגין טיסה שבוטלה – סעיף 6(ב) לחוק שירותי תעופה 430
- 17.6.1 הוראות החוק 430
- 17.6.2 הפחתת הפיצוי בגין טיסה שבוטלה – בראי הפסיקה 432
- 17.6.2.1 הפחתת הפיצוי על פי הרישא של סעיף 6(ב) מחייבת הצעה על ידי המוביל או המארגן וקבלת ההצעה על ידי הנוסעים – לא בכפיה ובלית ברירה 432
- 17.6.2.2 קבלת כרטיס טיסה חלופי על ידי הנוסע, אינה מאפשרת למוביל האווירי הפחתה של 50% ממחיר הפיצוי שעה שהנחיתה ביעד הסופי עולה על שש שעות מהמועד המקורי 433
- 17.7 זכויות נוסעים בגין טיסה שהמריאה באיחור 434
- 17.7.1 הוראות החוק 434
- 17.7.2 פיצויים בגין טיסה שהמריאה באיחור – בראי הפסיקה 435

- 435 17.7.2.1 הדין החל בגין טיסה שהתעכבה – המסגרת הנורמטיבית
- 437 17.7.2.2 ההוראה שבסעיף 7(ב) מחייבת את המוביל האווירי ביידוע אקטיבי בזמן העיכוב על זכויותיו של הנוסע לרבות הבחירה בין כרטיס חלופי לבין השבת התמורה
- 438 17.8 זכויות נוסעים בגין טיסה שמועד המראתה הוקדם
- 438 17.8.1 הוראות החוק
- 440 17.8.2 טיסה שמועד המראתה הוקדם – בראי הפסיקה
- 440 17.8.2.1 מקום שהטיסה הוקדמה ואף אחד לא יידע את הנוסעים מדובר בכשל תמורה מלא
- 441 17.8.2.2 טיסה שמועדה הוקדם ביותר משמונה שעות ולא נמסר לנוסע 14 יום מראש, תהיה טיסה שבוטלה לצורך פיצוי סטטוטורי.
- 442 17.9 זכויות נוסעים בגין שינוי בתנאי כרטיס הטיסה
- 442 17.9.1 הוראות החוק
- 443 17.9.2 שינוי בתנאי הטיסה – בראי הפסיקה
- 443 17.9.2.1 פיצוי לנוסעת שנאלצה לעבור שדרוג יורד
- 445 17.10 פיצויים לדוגמה
- 445 17.10.1 הוראות החוק
- 448 17.10.2 פיצויים לדוגמה על פי סעיף 11 – בראי הפסיקה
- 448 17.10.2.1 פסיקת פיצויים לדוגמה כדי להרתיע את המפרה בשל הפרה חוזרת ובשל הצורך באכיפת החוק
- 448 17.10.2.2 פיצויים לדוגמה בשל שלילת ההטבות ביודעין על ידי מפעיל הטיסה שלא כתכלית הפיצוי ללא הצורך בהתדיינות משפטית
- 450

- 17.10.2.3 שירותי סיוע לא מספיקים שאינם אפקטיביים  
וניסיון להחתים נוסעים על כתב ויתור בתמורה  
לסכום זעום יביאו לפסיקת הוצאות לדוגמה 451
- 17.10.2.4 פיצויים משמעותיים לדוגמה בשל התנהלות לא  
ראויה של המוביל האווירי ומי מטעמו בעת עיכוב  
טיסה 452
- 17.10.2.5 פיצוי לדוגמה יינתן כדי לעודד את הנוסע לתבוע  
את המגיע לו על פי דין 452
- 17.10.2.6 הוראות החוק אינן נוקטות בדרישה לרשלנות  
פושעת אלא קובעות תנאים ברורים לפיצוי,  
הנתבעת כפופה להוראות הדין ועליה לבחון את  
קיום התנאים במקום להכפיש נוסע שעמד על  
זכויותיו 454
- 17.11 אחריותו של סוכן הנסיעות – חובת הסיוע של נותן שירותי סוכנות  
נסיעות בקבלת הטבות 456
- 17.11.1 הוראות החוק 456
- 17.11.2 אחריות סוכנות הנסיעות בראי הפסיקה 457
- 17.11.2.1 על סוכן הנסיעות חלה אחריות ליידע על אזהרת  
מסע לרבות הבנת משמעותה על ידי הלקוח, כן על  
הסוכנות ליידע על אפשרות הביטול ועל תנאיה 457
- 17.11.2.2 אחריות סוכנות הנסיעות היא כלפי ספק השירות;  
המבקשת אינה מתווכ או שלוח ויש לה חובות כלפי  
הנוסעים 458
- 17.11.2.3 סוכנות נסיעות שלא יידעה את הנוסעים בשל  
רשלנותה לא תוכל לטעון כי אין לה חבות על טיסה  
שבוטלה 460
- 17.11.2.4 מקום שטיסה בוטלה בנסיבות שאינן מחייבות  
בפיצוי, עדיין עומדת לסוכנות הנסיעות החובה  
לנסות לסייע לנוסעים להקטין את נזקיהם אשר  
לחבילת התיוור שמכרה להם 462

- 17.11.2.5 המוביל האווירי ביטל את הטיסה ולסוכנות  
הנסיעות לא הייתה לה כל השפעה או יכולת לשנות  
את פני הדברים  
463
- 17.11.2.6 בגין טיסה שבוטלה יש לפנות למפעיל הטיסה או  
למארגן הטיסה ולא נכון לתבוע רק את סוכנות  
הנסיעות  
464
- 17.12 תחולה על נוסע בטיסה פנים-ארצית  
465
- פרק 18 – כבודה**  
467
- 18.1 כללי  
469
- 18.2 הכבודה על פי אמנת ורשה – בראי הפסיקה  
469
- 18.2.1 מהו המבחן לקביעת "אי-אכפתיות" של המוביל – על פי אמנת  
ורשה  
469
- 18.2.2 נטל ההוכחה להראות כי המעשה נעשה בכוונה או מתוך  
אי-אכפתיות  
471
- 18.2.3 מהי המשמעות של מתוך אי-אכפתיות ובידיעה שקרוב לוודאי  
שיגרם נזק  
472
- 18.2.4 מהי המשמעות של "קרוב לוודאי שיגרם נזק"  
472
- 18.2.5 אחריות המוביל בגין השמדה אובדן או היזק לכבודה או לטובין  
473
- 18.2.6 סוגיית זיהוי הגורם האחראי בגין האובדן  
474
- 18.2.7 תביעת תחלוף תגמולי ביטוח בגין נזק למטען  
474
- 18.2.8 הגבלת אחריות המוביל בגין נזק לכבודה ולטובין  
474
- 18.2.9 תקרת האחריות בגין איחור בהגעת כבודה מול הנוהג של פיצוי  
בגין איחור  
476
- 18.2.10 המוביל יישא באחריות לנזק – והחריג הוא אם יוכיח המוביל  
שהוא, משמשיו וסוכניו נקטו כל האמצעים הדרושים למניעת  
הנזק  
476
- 18.2.11 האם אפשר לפסוק פיצוי בגין עגמת נפש על אובדן מטען?  
477

- 478 18.3 הפסיקה בעניין הכבודה כיום – על פי אמנת מונטריאול
- 478 18.3.1 הסכום המקסימלי על פי אמנת מונטריאול
- 479 18.3.2 פנייה בתוך 21 יום, פיצויים לדוגמה או עונשים ופיצוי בגין עגמת נפש
- 480 18.3.3 פיצוי לדוגמה בגין היעדר שירותי סיוע ועוגמת נפש מוגבל לסכום התביעה
- 483 **פרק 19 – פיצוי בגין עגמת נפש**
- 485 19.1 עגמת נפש על פי אמנת ורשה – בראי הפסיקה
- 485 19.1.1 ייחוד עילה על פי סעיף 10 לחוק התובלה האווירית והשינוי במגמת הפיצוי בגין עגמת נפש
- 488 19.2 פיצוי בגין עגמת נפש כיום – על פי אמנת מונטריאול וחוק שירותי תעופה
- 488 19.2.1 סעיף 29 לאמנת מונטריאול שולל אפשרות לפיצוי חורג, אך לא שולל פיצוי בגין נזק עקיף או בלתי ממוני
- 489 19.2.2 האם בפסיקתו בעניין רכיב עגמת הנפש בית המשפט מוגבל לסכום המקסימלי הקבוע באמנה?
- 493 **פרק 20 – רישום יתר לטיסות**
- 495 20.1 כללי
- 495 20.2 תקנות רישום יתר
- 496 20.2.1 מהו רישום יתר לטיסות
- 496 20.2.2 ביטול תקנות רישום יתר
- 497 20.3 חוק שירותי תעופה (פיצוי וסיוע בשל ביטול טיסה או שינוי בתנאיה)
- 499 20.4 רישום יתר על פי אמנת ורשה
- 499 20.4.1 החלת הוראות אמנת ורשה על מקרה של רישום יתר – רק לאחר קבלת כרטיס הטיסה והפיכתו לנוסע בפועל

- 500 20.4.2 מידת החובה של נוסע הנפגע מרישום יתר להקטין את נזקו
- 20.4.3 האם על פי אמנת ורשה אפשר לפסוק פיצוי בגין עגמת נפש
- 501 שנגרמה לנוסע שנפגע מרישום יתר
- 502 20.5 רישום יתר על פי חוק שירותי תעופה
- 20.5.1 מי שנפגע מ'רישום יתר' חוסה תחת סעיף 5 לחוק, הקדמת
- 502 טיסה מעבר לחמש שעות, זהה לעיכובה מעבר לחמש שעות
- 505 **פרק 21 – הפסיקה על פי חוק שירותי תעופה**
- 507 21.1 כללי
- 510 21.2 סקירת הפסיקה
- 510 21.2.1 המסגרת הנורמטיבית מאז חקיקת חוק שירותי תעופה
- 512 21.2.2 לעניין איחור – ייבחן יעדה הסופי של הטיסה
- 515 21.2.3 תחולתו של החריג לפיצוי – סעיף 6(ה) לחוק
- 21.2.4 איחור לטיסת המשך בשל עיכוב בטיסה הראשונה – מדובר
- 519 למעשה בטיסה שבוטלה
- 520 21.2.5 זמן קישור קצר בין הטיסות
- 522 21.2.6 אי-העברת מידע על ביטול הטיסה
- 21.2.7 מקום שבחרו התובעים בכרטיס טיסה חלופי אין הם זכאים עוד
- 525 להשבת התמורה
- 526 21.2.8 הגנת החריג בנסיבות מיוחדות; תנאי כרטיס טיסה חלופי
- 21.2.9 עיכוב נוסע בשל טעות והפסד טיסה; פיצויים לדוגמה עקב
- 527 התנהלות נפסדת
- 21.2.10 התיישנות – היחס בין חוק התובלה האווירית וחוק שירותי
- 530 תעופה
- 537 **פרק 22 – טיסות שכר**
- 539 22.1 טיסת שכר מהי

תוכן עניינים מפורט

539	22.2	התנאים לגבי משתתף בטיסת שכר
540	22.3	התנאים החייבים פירוט בכרטיס הטיסה
541	22.4	הדין במקרה שבו משתתף לא ניצל את מלוא מחיר הכרטיס
542	22.5	חשיבות אישור טיסת שכר לפני מועד הטיסה המתוכנן
544	22.6	עיכוב של 12 שעות בטיסת שכר
546	22.7	טיסות שכר – פיצוי בגין עיכוב, ביטול ושינוי בתנאים
547		<b>פרק 23 – תקופת ההתיישנות</b>
549	23.1	תקופת ההתיישנות מקוצרת בגין תביעות על פי אמנת ורשה
553		<b>פרק 24 – ייחוד העילה</b>
555	24.1	ייחוד עילה לפי אמנת ורשה
	24.1.1	התיישנות תביעה שלא הוגשה בתוך שנתיים מיום הגעת המטוס ליעדו
556	24.1.2	מחלה הנגרמת מטיסות מרובות
558	24.2	ייחוד עילה על פי אמנת מונטריאול
563		<b>פרק 25 – פטור המוביל מאחריות</b>
565	25.1	פטור המוביל מאחריות על פי אמנת ורשה
568	25.2	אחריות המוביל לנזק שארע במהלך עליה למטוס
568	25.3	מהם "תאונה" ו"חבלה גופנית אחרת"
569	25.4	מהי תקרת האחריות של המוביל
570	25.5	סייג לתקרת האחריות
	25.5.1	אמנת מונטריאול וייחוד העילה שבסעיף 10 לחוק התובלה האווירית
571		

573	<b>פרק 26 – סוגיות הקשורות בכרטיס הטיסה</b>
575	26.1 שער החליפין שלפיו מחושב כרטיס טיסה בטיסות סדירות
575	26.2 אפליה במחיר הכרטיס על בסיס לאום הנוסע
576	26.3 טענת הטעייה נגד שיטת הסכמי שותפות קוד
579	<b>פרק 27 – חוק הטיס ותקנות הטיס</b>
581	27.1 התנהגות אסורה בזמן טיסה
581	27.2 האם מותר לעשן בזמן טיסה?
584	27.3 העלבת איש הצוות
584	27.4 אירוע אלים בזמן טיסה
585	27.5 מגבלות על שעות הטיסה
587	<b>פרק 28 – הסדרת תעופה בין מדינתית ואמנות "שמים פתוחים"</b>
589	28.1 ארגון יאט"א
589	28.1.1 טיסות סדירות
589	28.1.2 טיסות שכר
590	28.1.3 טיסות חסך
590	28.1.4 פעילות הארגון
591	28.2 הארגון הבינלאומי לתעופה אזרחית
592	28.3 ארגוני הבקרה
595	<b>פרק 29 – שונות</b>
597	29.1 כללי
597	29.2 מה הדין החל אם התובלה מבוצעת על ידי כמה מובילים אוויריים?
598	29.3 דרישת חברת התעופה מנוסעת בהריון שתציג אישור מתאים כתנאי לעלייתה למטוס

תוכן עניינים מפורט

599	29.4	טענה של "קשיי מזג אוויר" ואחריות לנזק שנגרם למטען כתוצאה של האיחור
600	29.5	תשלום בגין מטען חריג או עודף
600	29.6	סמכות השיפוט
601	29.7	מתי יתיר בית המשפט המצאה מחוץ לתחום השיפוט?
601	29.8	מיהו "המוביל"?
602	29.9	האם יש חשיבות למיהות המבצע או לדרך ההובלה כדי להחיל את אמנת ורשה?
602	29.10	מיהו "הנוסע"?

שער שביעי:

המצב המשפטי באזור יהודה ושומרון – על קצה המזלג

607	פרק 30 – המצב המשפטי באזור יהודה ושומרון
609	30.1 הסכמי אוסלו
616	30.2 חוק התיירות הזמני הירדני – חוק מספר 45 לשנת 1965
618	30.2.1 תקנות מורי הדרך והפיקוח עליהם – תקנות מספר 48 לשנת 1966
620	30.2.2 צו בדבר סוכני הסעה ומורי דרך ישראלים
620	30.2.3 תקנות סוכנויות התיירות והנסיעות – תקנות מספר 46 לשנת 1966
622	30.2.4 תקנות מוסדות ההארכה וההשגחה עליהם – תקנות מס' 49 לשנת 1966

---

**שער שמיני:**

**הפסיקה בתחום דיני התיירות – מחיי המעשה**

---

627	<b>פרק 31 – הפסיקה בתחום דיני התיירות מחיי המעשה</b>
629	31.1 רקע
633	31.2 הגבלת כיווני המחקר
634	31.3 חוסר אחידות בפסיקת פיצויים
634	31.4 ממצאים ממאגר הפסיקה
635	31.4.1 טבלאות – כללי
643	31.4.2 בשורת חוק שירותי תעופה: המצב לפני חקיקת החוק ולאחריו
648	31.5 על חזון 'כפר שלם' ועל התערבות חקיקתית

[www.bursi.co.il](http://www.bursi.co.il)

**שער תשיעי:**

**סיכום ומסקנות**

---

659	<b>פרק 32 – סיכום ומסקנות</b>
661	32.1 כללי
661	32.2 הסדרה אחודה וכוללת של דיני התיירות בישראל
665	32.1.1 שירותי תיירות
	32.1.2 ביטול החובה החלה על סוכני נסיעות להבטיח את כספי הלקוחות
667	32.1.3 האסדרה (Regulation) הקשורה בהוראת דרך
674	32.1.4 הרחבת חובת הגילוי הנאות על כל נותני שירותי התיירות
	32.1.5 קביעת אָמְצָעֵי אכיפה מינהלים והרחבת סמכויות הטלת העיצום הכספי והגדלת הסכומים
674	32.1.6 מיסוד כללים לשיטת האכסון המלונאי המיוחד (דירות נופש או יחידות אירוח בבית מלון)
675	

675	32.1.7 עיגון האסדרה שפורסמה בחוזרי מנכ"ל
675	32.1.8 פיצויים בגין תקלות ושירות לקוי

---

**שער עשירי:  
נספח טבלאות פסיקה**

---

679	נספח – טבלת פסיקה
-----	-------------------

---

**שער אחד-עשר:  
מפתחות**

---

927	חקיקה ישראלית
927	חוקי יסוד
927	חקיקה ראשית
936	חקיקת משנה
941	הצעות חוק
943	אכרזות
943	הודעות
943	מנשרים
944	חקיקה מנדטורית
944	חקיקת משנה מנדטורית
945	חקיקה ירדנית
945	חקיקה משנה ירדנית
947	אמנות ופרוטוקולים
947	אמנות
949	פרוטוקולים

951	<b>דירקטיבות</b>
953	<b>מפתח פסיקה</b>
953	פסקי דין של בית המשפט העליון
957	פסקי דין של בתי המשפט המחוזיים
961	פסקי דין של בתי המשפט לעניינים מינהליים
961	פסקי דין של בתי המשפט לחוזים אחידים
962	פסקי דין של בתי משפט השלום
967	פסקי דין של בתי משפט לתביעות קטנות
981	פסקי דין של בתי הדין הארצי לעבודה
981	פסקי דין של בתי דין אזוריים לעבודה
983	<b>מפתח ספרות</b>
983	ספרים ישראלים
984	מאמרים ישראלים
986	תנ"ך
985	עבודות לתואר
986	מאמרים באתרי אינטרנט
987	ספרות זרה
989	<b>מפתח שונות</b>
989	החלטות ממשלת ישראל
989	פרוטוקולי ישיבות הכנסת
990	דוחות
990	שונות