

היקף אחריותם של סוכני נסיעות ומארגני טיולים כלפי לקוחותיהם.

מאת

יחיאל רוזנטראוב - יועץ ביטוח

מבוא

בכל שנה יוצאים מאות אלפי ישראלים לחו"ל, לטיולים, לצרכים עסקיים, לביקורים ולנופש. הטיול בארגון הנסיעות והטיולים מתבצע, על פי רוב, באמצעות סוכני נסיעות ומארגני טיולים, הלוקחים על עצמם את הטיפול בכל המתחייב מארגון הנסיעה: כרטיסי טיסה, ויזות, מלונות, מסלולי נסיעה, שרותי אירוח, שרותי תחבורה וכל פעילות במסגרת הטיול המאורגן.

לעיתים, הנסיעה או הטיול בו השקיע הלקוח את מיטב כספו והסוכן את מיטב ניסיונו המקצועי, מסתיים במפח נפש ללקוח בגלל תקלה זו או אחרת, או שיבוש כלשהו, או סדרת תקלות ואירועים, אשר פגמו בנסיעה ובטיול; כך בא לסיומו הטיול בתביעה נגד סוכן הנסיעות או מארגן הטיול.

האם בכל מקרה שהנוסע סבור שנפגעה הנאתו בטיול, מסיבה כלשהי, יש לו עילת תביעה נגד הסוכן או המארגן? מהו המבחן המעשי? מתי יראו את האירוע כרשלנות ומתי כתקלה סבירה בהתחשב בנסיבות, שאינה מגיעה לכדי התרשלנות? האם בישראל ישנה הבחנה בין פעילותם ואחריותם של סוכני נסיעות לבין מארגני טיולים? מהי גישתה של הקהילה האירופאית בסוגיה זו? לאיזו ביטוח זקוקים סוכני הנסיעות ומארגני הטיולים? מאמר זה יתמקד בנושא וינסה לענות על השאלות.

מי חשוף לתביעה על תקלה ונזק

בישראל פועלים כמה מאות סוכנויות נסיעות וכמה עשרות מארגני טיולים. עיקר פעילותם של סוכנויות הנסיעות מתמקדת בנסיעות לחו"ל, כאשר חלקן משלב גם פעילות של תיירות נכנסת. לגבי מארגני הטיולים, ישנה על פי רוב הבחנה בין מארגנים העוסקים בארגון טיולים ונופש לתיירות יוצאת, לבין אלו העוסקים בתיירות נכנסת. כל הגורמים הללו חשופים לתביעות מצד לקוחות אשר נסעו באמצעותם לחו"ל, או רכשו חבילות תיור ונופש.

מדי שנה מוצפים סוכני הנסיעות ומארגני הטיולים במאות תלונות של לקוחות בלתי מרוצים. אין זה אומר שמדובר בכל מקרה בתופעה המצביעה על רמה מקצועית בלתי מספקת ותביעות מוצדקות. במספר לא מבוטל של מקרים מתברר, שמדובר בתקלות של מה בכך, הקורות במהלך הדברים ומכאן ועד תביעות אמת רב המרחק. לעיתים הציפיות הגבוהות שפיתח הלקוח לא התממשו ומכאן אכזבתו. אלא שלעיתים יותר מדי קרובות, נדרש סוכן הנסיעות לתת פיצוי סמלי ולפנים משורת הדין, על מנת לשמור על שמו ולמנוע נזק על ידי לקוח או לקוחות בלתי מרוצים; במיוחד, כאשר מדובר בלקוחות הקשורים לגוף מאורגן וסוכן הנסיעות חושש לאבד לקוח גדול. סדר גודל הפיצוי במקרים אלו הוא 50 - 250 דולר. במקרים רבים אחרים, מדובר בתביעות מוצדקות ואלו מסתיימות ברובן בפשרה בין הלקוח לסוכן הנסיעות או מארגן הטיול. תביעות בהן לא הגיעו הצדדים להסכמה ואחרות, מגיעות לוועדה לתלונות הציבור של התאחדות סוכני

הנסיעות ותיירות המטפלת במקרים אלו, וכאשר היא מגיעה למסקנה שאכן מדובר בתביעה מוצדקת, היא פועלת לפיצוי הלקוח על ידי סוכנות הנסיעות או מארגן הטיול. מקרים מעטים יחסית מגיעים לערכאות, מאחר וברוב המקרים מדובר בסכומים לא גבוהים שעלות ההתדיינות המשפטית מהווה מחסום לגביהם. לאחרונה מסתמן גידול בתחום ומגמה לפנות בתביעות כאלו לבית המשפט לתביעות קטנות.

שרות גרוע מתמשך

נסה לבדוק ולבחון את המקרים באמצעות דוגמאות של אירועים היכולים לתת לנו מושג, מתי מדובר ברשלנות מקצועית של סוכן הנסיעות או מארגן הטיול, ומתי מדובר באירוע רגיל ומקובל במהלך טיול או חופשת נופש.

במקרה אחד, סוכנות נסיעות ארגנה עבור איש עסקים מסלול טיסות מערים שונות בארצות הברית, בהתאם ללוח פגישות שנקבעו על ידו וחלקן אף בהתאם לאפשרויות השילוב, על פי מסלול הטיסות שארגנה סוכנות הנסיעות. כאשר סיים איש העסקים פגישה עסקית בעיר מסוימת וניסה להמשיך לפגישה הבאה בעיר אחרת, התברר לו להפתעתו, כי אין קו טיסות ישיר לאותה עיר, ועליו לטוס לעיר אחרת (שלישית) ומשם לקחת טיסה ליעד פגישתו. כן הוברר, כי לא יוכל להגיע בזמן לפגישה אם לא יגיע בטיסה ישירה ליעד פגישתו. פגישה זו הייתה, מבחינתו של איש העסקים, חשובה ביותר מאחר ובה הייתה אמורה להידון בדרג הבכיר ביותר, אפשרות קבלת נציגות עסקית של החברה האמריקאית. על מנת לעמוד בלוח הזמנים ולהגיע לפגישה באותו יום במועד שנקבע, נאלץ איש העסקים לחכור מטוס מנהלים כדי שיטיס אותו ליעד פגישתו. איש העסקים תבע מסוכנות הנסיעות כיסוי ההוצאה הכספית הנוספת, שנגרמה לו בגין רשלנותה בארגון מסלול הטיסות. במקרה זה מדובר ברשלנות ברורה של סוכן הנסיעות, שהיה חייב לוודא כי קיים קו טיסות בין הערים שנקבעו במסלול הטיסות שארגן לנוסע, אשר בקביעת פגישותיו העסקיות התחשב באפשרויות השילוב שארגנה סוכנות הנסיעות. לרשות הסוכנות עמדו ספרי מסלולי הטיסות ותוכניות מחשב מתאימות, והיא אף יכלה לוודא ולבדוק את המסלול באמצעות חברות התעופה, זאת לא עשתה. בפועל הוברר כי מאותה עיר אין כלל ולא פעל אף פעם קו טיסות לעיר אליה ביקש איש העסקים להגיע. התוצאה הייתה אחרת, אילו היה קו טיסות סדיר בין הערים והטיסה לא יצאה בגלל שביתה פתאומית שפרצה באותו יום בשדה התעופה. במקרה כזה אין ללקוח כל עילת תביעה בגין רשלנות כלפי סוכן הנסיעות.

במקרה הבא יש להבחין בין אירוע בו עקב תקלה ברכב הטיול - האוטובוס - היה צורך להחליפו וחל עקב כך עיכוב קצר בהמשך הטיול, או שהאוטובוס החליפי אינו מסוג רכב כפי שהובטח, הכולל מיזוג אוויר, וזאת עד להגעת האוטובוס למקום בו ניתן למארגנים לקבל רכב חילופי מתאים הכולל מיזוג אוויר; לעומת מקרה בו מתברר שהחברה המארגנת התקשרה וממשיכה בהתקשרות, עם מוביל, קבלן בחו"ל, אשר סיפק וממשיך לספק שרות באיכות גרועה רצופת תקלות, ולא מדובר בתקלה חד פעמית, אלא בשרות גרוע מתמשך בעבר ובהווה, לעל אורך מסלול הטיול.

עילת תביעה - מתי - ניתוח אירועים

כאשר מדובר בעיכוב קצר עקב תקלה שיכולה להתרחש במהלך הרגיל של הדברים, כמו תקלה ברכב, יש לבחון את האירוע על פי נסיבות המקרה. אם כתוצאה מהאירוע היה צורך להמתין שעה שעתיים עד שיגיע אוטובוס אחר, וכתוצאה מכך חל שינוי קל במסלול הטיול, לא נראה שיש למטיילים עילת תביעה. גם כאשר התקלה ברכב אירעה במקום מרוחק והרכב שהוחלף במקום

לא עמד בסטנדרטים המתחייבים מהמובטח בהסכם, אלא שבעת שהגיעו למקום בו ניתן היה לקבל רכב חליפי מתאים אכן קיבלו אותו. במקרה זה, יש לבדוק האם השיקול ששקל וההחלטה שלקח על עצמו מדריך הטיול היו סבירים. האם להמתין מספר שעות או חצי יום להגעת אוטובוס חליפי העומד בסטנדרטים, או להמשיך בטיול באמצעות אוטובוס חליפי שניתן להשיג במקום התקלה, ובמקביל להתקשר אל המוביל ולתאם עמו לשלוח אוטובוס חליפי שיעמוד לרשות המטיילים בנקודת הטיול הקובה ביותר. נראה שבאירוע כזה אם בנסיבות המקרה פעולותיו של מדריך הטיול היו סבירות, אין עילת תביעה כנגד מארגן הטיול. מדובר בתקלה סבירה והמבחן הוא, האם מדובר בתקלה חד פעמית והאם מארגן הטיול נקט - באמצעות המדריך - באמצעים סבירים, בהתחשב בנסיבות.

מאידך, לא יוכל מארגן הטיול להתחמק מאחריות, אם התקשר עם מוביל אשר סיפק אוטובוסים ישנים המועדים לתקלות, אשר אכן התרחשו מספר פעמים במהלך הטיול, ובגלל עיכובים מתמשכים נגרמו למשתתפיו עגמת נפש ואבדן הנאה. במקרה זה, רשלנותו של מארגן הטיול נובעת מהתקשרות עם מוביל המספק שירותים ברמה נמוכה. היה על מארגן הטיולים, לא רק להבטיח אלא גם לספק רמת שירותים סבירה. בנסיבות המקרה האחרון לא עמדו השירותים שסופקו למשתתפי הטיול על ידי המוביל, בסטנדרט מקצועי רגיל ומקובל.

במקרה אחר, נוסע דתי הצטרף לטיול רגיל, לאחר שהובטח לו בכתב, שיוכל להישאר בימי שישי ושבת במלון ובמוצאי שבת ימשיך במסלול הטיול עם שאר המטיילים שיאספוהו מהמלון. למעשה התברר, כי בשני אירועים בעת הטיול נאלץ הנוסע הדתי לרדוף במוצאי שבת אחרי אוטובוס הטיול, אשר המשיך במסלול הטיול בשבת, ולא חזר לאסוף אותו. לנוסע נגרמו הוצאות נוספות ונפגעה הנאתו מהטיול עקב כך, וכן הוא הפסיד בעל כורחו אירועים בטיול, כאשר במקום לנסוע במוצאי השבת באוטובוס הטיול, או להשתתף באירועים, נאלץ לרדוף אחרי הקבוצה. גם במקרה זה הרשלנות ברורה. התחייבות שניתנה ושעל סמך אותה התחייבות הצטרף הנוסע לטיול - לא קוימה.

במקרה אחר, שכח סוכן הנסיעות לארגן לנוסעים - זוג ושני ילדיהם - ויזה לארץ אליה עמדו לטוס. רק בשדה התעופה נתגלתה הטעות. כתוצאה מכך נאלצו הנוסעים להתעכב יום שלם, להתרוצץ לקונסוליה של אותה מדינה, על מנת לקבל ויזה בדחיפות, להחליף טיסה, לבצע התקשרויות טלפוניות לחו"ל להודיע על העיכוב. את כל הוצאותיהם תבעו מסוכן הנסיעות בגין רשלנותו הברורה.

מקרה בו טען נופש בבית המשפט, כי הנאתו נפגמה מאחר ובניגוד למובטח בפרסום בחוברת הטיולים, שבמקום הנופש זורחת השמש במשך מספר שעות ביום, ירד רוב הזמן גשם ועקב כך לא יכול היה להשתזף, נדחתה על ידי בית משפט גרמני.

תביעות כנגד מארגני טיולים בגין מקרים שגרמו למשתתפי הטיול נזקי גוף, מאופיינים על פי רוב בטענות בדבר בחירת מסלול טיול שאינו מתאים למשתתפי הטיול שנפגע, או שהם לא הדגישו בפרסומים במידה מספקת את הסיכון והמאמץ הנדרש בחלק ממסלול הטיול, דבר שבמידה והיה ידוע לחלק מהמשתתפים, יתכן והיו בוחרים טיול אחר. פעילויות מסוכנות במהלך טיולים, אשר הטענה העיקרית של הנפגעים היא, שמארגן הטיול לא נקט בכל האמצעים הנדרשים כדי למנוע את הפגיעה. בתביעה שהוגשה נגד מועדון הים התיכון, על ידי נופש שרכש חבילת נופש הכוללת לימוד סקי ונפגע בתאונת סקי בעת גלישה, נטען כי בניגוד למובטח בעת רכישת חבילת הנופש לימוד סקי בשפה האנגלית, נעשתה ההדרכה באיטלקית; לטענתו במהלך ההדרכה נאמר לו, כי שפת ההדרכה אינה חיונית ועליו לחקות את מעשי המדריך. באתר ההחלקה, בעת שיעור סקי, הדרדר התובע ולא הצליח לעצור, מאחר ולא הבין את הוראות המדריך שצעק לעברו באיטלקית.

שכון נוסעים במלונות בלתי מתאימים, מהווה פתח לתביעות כלפי סוכני הנסיעות או מארגני הטיולים, במיוחד כאשר כתוצאה מכך נגרמים לנופשים נזקי גוף או רכוש. במקרה אחד שוכנו מטיילים קשישים במלון שבו נערכו באותה עת עבודות שיפוץ נרחבות ואשר כתוצאה מכך נפגעו שני קשישים. אחד החליק על רצפת המלון כאשר נתקל בקרש שבלט, ואחר נפגע כאשר חומר בניה פגע בו וגרם נזק לחליפתו. רשלנות מארגן הטיול התבטאה בכך, שאף ידע כי במלון נערכים שיפוץ, העדיף לשכן בו את הנופשים בגלל התעריף הנמוך שניתן לו בהתחשב בכך שהמלון בחלקו בשיפוץ.

בבית המשפט העליון (ע.א. 430/79 בנישתי ואח' נגד ששון ואח'), התברר ערעורה של סוכנות נסיעות, בגין חיובה בהחזר הוצאות טיול בצרוף פיצוי, בגין מפח נפש לשלושה זוגות, שמצאו עצמם בטיול אותו לא הזמינו. ימים מספר לפני צאת הטיול, הודיעה סוכנות הנסיעות לשלושת הזוגות כי הטיול יידחה למספר ימים, וקיבלה את הסכמתם לכך. אלא שבהיותם כבר בטיול בחו"ל, מצאו עצמם לא בטיול אותו הזמינו. הוזמן על ידם טיול עממי לעשרה ימים ליוון ו 11 יום לטורקיה; הם מצאו עצמם בטיול יוקרה ליוון בלבד למשך 12 יום. הטעות נבעה מרשלנות, הן של סוכנות הנסיעות והן של מארגן הטיולים. בבית המשפט התברר, כי החלפת הטיול מקורה באי הבנה בשיחת טלפון, בין עובד מטעם מארגן הטיול לבין סוכנות הנסיעות. לגרסת מארגן הטיול, הוא הודיע על ביטול הטיול ליוון וטורקיה והציע כאלטרנטיבה את טיול היוקרה ליוון, בהשאירו בידי הלקוחות ברירה לקבל את כספם בחזרה או לקחת את הטיול האלטרנטיבי. סוכנות הנסיעות גרסה נוסח אחר של ההודעה, שהטיול התבטל עקב אירוע מסוים, ואותו טיול יצא ב 4 אוגוסט. בית המשפט קבע לעניין חלוקת החבות בין סוכנות הנסיעות לבין מארגן הטיול, כי מארגן הטיול חייב בגין אי הקפדה בדבר קבלת הזמנה מחודשת בכתב לגבי הטיול החדש ומכאן חיובו ב - 10 אחוז בלבד. ואילו לחובת סוכנות הנסיעות נזקפה שורה של מחדלים ושגיאות אשר אלמלא נעשו, לא הייתה הטעות באה לעולם. בין היתר קבע בית המשפט: אי תשומת לב, כי בחשבונות של מארגן הטיול נדרש תשלומם של סכומים קטנים יותר ההולמים רק טיול קצר; אי בדיקת כל החומר שנשלח לסוכנות הנסיעות עבור המשיבים, בדיקה שהיה חובה לעשותה, אשר הייתה מגלה מיד, כי כרטיסי הטיסה אינם נכונים וכן רשימת בתי המלון. משום כך הוטלה עיקר החבות בשיעור 90 אחוז על סוכנות הנסיעות. המערערים, סוכנות הנסיעות ומארגן הטיולים טענו, כי הייתה הפרה חלקית של החוזה שכן הטיול ליוון יצא לפועל; בית המשפט לא קיבל טענה זו וקבע, כי הייתה הפרה מלאה של החוזה ואין לחייב את התובעים-המשיבים בחלק מהוצאות הטיול. בית המשפט ראה את הטיול ל 21 יום הכולל גם את טורקיה כחטיבה אחת ואת השהות ביוון שהייתה שונה מהתוכנית בטיול המקורי שרכשו כשהות כפויה. בית המשפט קבע, כי התובעים-המשיבים עמדו במצב ללא מוצא: הטיול המקורי לא ניתן להם, חזרה ארצה הייתה בלתי אפשרית והשהות ביוון לא הייתה מתוך בחירה או ברירה, אלא מחוסר מוצא. אי לכך אושר פסק הדין המקורי ונדחה ערעורו של סוכן הנסיעות. התובעים תבעו בגין הפרת הסכם ובעילה נזיקית.

פשרות כדי למלא טיולים

סוג אחר של תביעות כנגד סוכני נסיעות ומארגני טיולים, הם בגין טענות של לקוחות כי הטיול לא עמד בציפיותיהם, הבטחות שהובטחו להם לטענתם, על פי המתחייב מהמצוין בחוברת הטיולים או בעל פה על ידי סוכן הנסיעות, לעניין רמת הטיול ואיכותו לא עמדו בסטנדרטים; החל במלון, עבור לסוגי פעילויות הטיול וכלה בסוג המשתתפים בטיול. דבר אחרון זה יש בו לעיתים לסכל את הנאתם של המשתתפים המצפים שיהיה בהתאם למובטח על ידי המארגנים. כגון, טיול בני ובנות מצווה, אשר בפועל מתברר שרוב הילדים המשתתפים בו גילם רחוק מגיל בר מצווה, דבר הפוגם בהנאת המשתתף, המצפה למצוא בטיול חברים בני גילו. לחלוק עימם את חווית הטיול, ומוצא במקום אלה, ילדים קטנים שלא רק שאינם יכול למצוא עימם שפה משותפת, אלא גם משבשים את פעילות הטיול.

או טיול לצעירים בו מוצאת עצמה המשתתפת עם משתתפים מבוגרים ואף מעבר לכך, אף שברוחם יתכן שהם צעירים...

רצונו של מארגן הטיול למלא את מכסת המשתתפים בטיול הקבוצתי, מביא אותו לעיתים לבצע פשרות הפוגמות בציפיותיהם של חלק ממשתתפי הטיול, הרואים בכך הפרה של הסכם ההתקשרות. לעיתים סיכן נסיעות לא זהיר, החושש לאבד לקוח, מציע לו טיול לא מתאים, תוך כדי שהוא מוסיף שעל פי ניסיונו הטיול מתאים לדרישות הלקוח, כאשר בסופו של דבר, לעיתים מתברר ללקוח שהוא צורך לטיול שאינו בהתאם לציפיותיו, ואז קצרה הדרך להגשת תביעה כנגד סוכן הנסיעות.

ניתוח אירועים נוספים

התובע (Jarvis V Swans Tours Ltd 1973) הזמין חופשת סקי בשווייץ על פי חוברת פרסומת, אשר תיארה את מקום האכסניה, התכונות המיוחדות וכן השירותים אשר יינתנו במסגרת האירוח. בפועל הסתבר, שכל אלה תוארו בחוברת בצורה ורודה הרבה יותר מאשר מצא התובע בפועל: מספר המשתתפים בטיול היה מועט ויחסי החברה נפגמו, בעלת האכסניה לא דיברה אנגלית, לא קוימו אירועים כפי שהובטח, לא היה ציוד סקי כפי שהיה דרוש, ואפילו הבר לא היה פתוח תמיד כמקובל. בית המשפט מצא שסוכן הנסיעות לא סיפק את החופשה ברמה המובטחת ופסק לתובע פיצוי בגובה מחצית הוצאות הטיול. בערעור על גובה הפיצוי זכה התובע בפיצוי כפול מגובה הוצאות הטיול האמור לכסות את הסכום ששילם וכן להעניק לו פיצוי בגין אבדן הנאה ועגמת נפש.

כפי שהובטח: מלון משופר, חדרים צמודים להורים ולילדים, מגרש גולף ובריכת שחיה. בית המשפט קבע, כי התובע זכאי להשבה לא רק על ההפרש בין מה שהובטח לבין מה שקיבל בפועל, אלא גם לפיצוי על עוגמת הנפש, אי הנוחות והאכזבה מקלקול החופשה.

(שני פסקי הדין מצוטטים ב ע.א. 430/79)

במקרה אחר מצא נופש בהגיעו למקום חופשתו בספרד, כי המלון ומתקניו רחוקים להיות מה שראה בחוברת הטיולים. במקום מלון גדול ומודרני הכולל מתקני נופש, בריכת שחיה גדולה וגישה לחוף רחצה, מצא עצמו הנופש עם משפחתו במלון חד קומתי ישן, אמנם עם גישה לחוף רחצה, אולם הבריכה הייתה קטנה ועלובה. כשחזר ממקום חופשתו, התלונן אצל סוכן הנסיעות ומארגן הטיול ובבדיקה נמצא, כי בחוברת הטיולים חל שיבוש ובמקום תמונת המלון המקורי השתרבבה תמונת מלון אחר ומכאן הטעות. כמובן שמיד הוחלפה חוברת הטיולים וחוברת הטיולים הכירה באחריותה ופיצתה את הנופש ומשפחתו לשביעות רצונם תוך התנצלות. (המקרה ארע בחו"ל).

בשני מקרים אחרים חייב בית משפט בגרמניה את סוכן הנסיעות לפצות לקוחות בגין אי הספקת מלוא השירותים: במקרה הראשון, במלון בו בילה הנופש את חופשתו, מגרשי הטניס היו סגורים לרגל שיפוצים. גובה הפיצוי נקבע ל 15% מעלות חבילת הנופש, בגין אי הספקת שרותי מלון כמוסכם. במקרה השני זכה הלקוח בפיצוי בגובה 10% מעלות חבילת הנופש, בגלל אי סיפוק שירות כפי שסוכם. הלקוח הזמין חדר בודד ומאחר ולא היו מספיק חדרים נאלץ להתחלק בחדר זוגי עם נופש אחר.

לעיתים תקלות נגרמות מבעיות ארגון במהלך הטיול, דבר הנזקף לחובתו של מדריך הטיול ויכול לגרור תביעות מצד מטיילים שנפגעו עקב כך.

דוגמה נוספת הוא מקרה בו שתי מטיילות בטיול מאורגן "נשכחו" באחד מיעדי הטיול. רק לאחר שקבוצת הטיול הגיע לעיר אחרת להתארגנות ללינת לילה במלון, התגלה חסרונם. המטיילות שנשכחו, חששו לנוע לבדן בארץ זרה, התקשרו מהמלון בו נמצאו לבני משפחותיהם ואלה פנו בדחיפות לסוכנות הנסיעות ולמארגני הטיול וביקשו ליצור קשר עם מדריך הטיול. מאחר ומדריך הטיול לא יכול היה להשאיר את שאר המטיילים לבד ולבטל פעילות מתוכננת, על מנת להגיע לקחת אותן, הן נאלצו בסיוע המלון ועל חשבונן, לקחת מונית שתוביל אותן למלון באותה עיר. עם חזרתן מהטיול תבעו כמובן ממארגני הטיול את ההוצאות הנוספות שנגרמו להם וכן פיצוי על הסבל והפסד הנאה שהיו מנת חלקם.

הבחנה בין אחריות סוכני נסיעות ומארגני טיולים

בתביעה שתחילתה בית המשפט השלום ברמלה, תבעה קבוצה של 7 מטיילים שהיו בטיול מאורגן לרומניה, את סוכני הנסיעות - 3 משרדי נסיעות - דרכם רכשו את הטיול וכן את מארגן הטיול. לטענתם, הובטח להם טיול ברמת פאר לשומרי מסורת וזאת בהתאם לפרסום בחוברת הטיולים. טענותיהם התייחסו לאוכל לא כשר, הן בטיסה והן בעת השהות באתר הנופש ברומניה; חסר היה יין לקידוש, רמת המלונות שבהם שוכנו הייתה נמוכה ממה שהובטח, לא קוימו סיורים, טיולים ופעילויות שהובטחו. בפסק הדין בערכאה הראשונה קבע השופט, כי "היה פער גדול ובלתי ניתן לגישור בין רמת הטיול שהובטחה ויחודו כטיול כשר, לבין המציאות שעימה היה על המשתתפים להתמודד..." בית המשפט קבע כי התובעים זכאים לפיצוי על פי דיני החוזים ודיני הנזיקין וחייב את מארגן הטיול וסוכני הנסיעות בנזקי המטיילים ביחד ולחוד. סוכנויות הנסיעות ערערו בבית המשפט המחוזי לפני השופטים מ. בן יאיר, חגי יחיאל ו. גרוס וטענו לפטור מאחריות לביצוע הטיול. ואמנם בערעור נתקבל ערעורן של סוכנויות הנסיעות ונקבעה אחריות בלעדית של מארגן הטיול. בפסק הדין קבע השופט מ. בן יאיר כי הבעיה העיקרית היא טיב מעמדן המשפטי של הסוכנויות במערכת היחסים שבין מארגן הטיול, סוכנויות הנסיעות והמטיילים. השופט דחה את ההנחה שבין סוכנות הנסיעות למזמין הטיול קיים חוזה וכי על עסקת המכירה של הטיול בין שני צדדים אלה, חלות הוראות חוק המכר וחוק החוזים. ראשית בין מארגן הטיול למטייל נכרת חוזה ישיר, אשר חוברת הטיול היא חלק בלתי נפרד ממנו, מרגע שהמטייל חותם על טופס ההזמנה של מארגן הטיול. שנית אין חוזה בין המארגן לסוכנויות הנסיעות, הממסד ביניהם קשר של שולח ושלוח. כן קבע השופט, כי אין לראות בסוכנויות הנסיעות סוכן עמיל. תפקיד סוכנות הנסיעות מצטמצם בכך שהפגישה בין הצדדים, ושימשה צינור מעבר הן למסמכים הנותנים תוקף לקשר החוזי והן לתמורה. השופט מציין שהו לכל היותר תפקיד של ברוקר בעל הרשאה. ראוי להצביע על דבר נוסף: טופס הזמנת הטיול אינו קובע חיובים של סוכנויות הנסיעות, חוץ מערבות הדדית כלפי המארגן לקיום התחייבויותיו הכספיות של המזמין. בכך יש אולי להצביע על היותה של סוכנות הנסיעות בעניין זה שלוחה של מזמין הטיול. (כספים 11.1.88).

הבחנה ברורה בין פעולתם של סוכני הנסיעות לבין מארגני הטיולים, מטילה את מלוא האחריות בגין מחדלי הביצוע של הטיול על מארגן הטיול, ורואה את סוכן הנסיעות כמתווך בלבד, שאינו אחראי בכל הקשור בטיול עצמו. אולם, בכל הקשור בשלבי ההתקשרות והזמנת הטיול, אחראי סוכן הנסיעות ובמידה והתרשל כלפי מזמיני הטיול, בכל ההליכים שקדמו להזמנה, לרבות בגין ייעוץ שגוי, הדרכה או טיפול לא נכונים וכן התחייבויות שנתן סוכן הנסיעות ללא בסיס על דעת עצמו, ללא אישור והסכמת מארגן הטיול, יחויב לפצותם על נזקיהם. (ראה מקרים בהם ניתן ייעוץ שגוי ללקוח על סוג הטיול, במיוחד ע.א. 430/70 בו הוטלה חבות השיעור 90% על סוכן הנסיעות).

תנאים והגבלת אחריות בחוברת הטיולים

בחוברת הטיולים המסופקת על ידי מארגן הטיולים, המהווה כידוע חלק מהסכם ההתקשרות, מנסה מארגן הטיולים לכלול סעיפים, אשר לא רק ייקבעו מסגרת לזכויות וחובות הצדדים להתקשרות, אלא גם תנאים שיאפשרו לו לדחות או להגביל השתתפות בטיולים - במיוחד כדי לשמור על מסגרת הטיול שנקבעה - וכן לפטור עצמו מאחריות, או לגלגל אותה לספקי השירותים עצמם. ספק אם סעיפים אלה יעמדו במבחן משפטי. הניסיון המעשי מראה את ההיפך מכך, בתי המשפט רואים במארגן הטיול את האחראי כלפי משתתפי הטיול.

סעיף השתתפות בטיול. בסעיף זה שומרים לעצמם המארגנים את הזכות לדחות בקשה ולסרב לאשר השתתפותו של כל אדם, אשר לדעתם עלול להפריע למהלך התקין של הטיול או לפגום בו וזאת ללא צורך לנמק עמדתם. כן רשאים הם להפסיק את השתתפותו של נוסע בטיול. אשר לפי שיקול דעתם הבלעדית של המלווה האחראי והחברה, התנהגותו או מצב בריאותו פוגמים במהלכו התקין של הטיול. סעיף זה בא להבטיח שליטה על מסגרת הטיולים על מנת שיעמדו ביעודם מלכתחילה ויישמר צביונם וההומוגניות של משתתפי הטיול, דבר הנותן בטחון מסוים למניעת בעיות התאמה ולשמירת המסגרת החברתית בטיול.

מקרה מעניין בו לא הופעל סעיף זה, אולם מציג את הבעיה העומדת לעיתים לפני מארגן טיול ברוב חומרתה, התבררה לפני השופט בנימין קוהלת בבית המשפט לתביעות קטנות, כאשר נוסעת תבעה את מארגן הטיול לפצותה, מכיוון שבין חברי הקבוצה שנסעה לטיול נמצא ילד מפגר ובמהלך הטיול נעלם מספר פעמים וגרם לבהלה וצעקותיו בלילות במלון הפריעו את מנוחתה. מארגן הטיולים טען שלא ידוע לו כי בין המטיילים נכלל ילד מפגר. השופט, דחה את התביעה וקבע כי מארגן הטיולים אינו אחראי להשתתפותו של ילד מפגר בטיול המאורגן, מכיוון שאביו התלווה אליו ודבר זה משחרר את מארגן הטיול מאחריות.

סעיף תחבורה. לאור מקרים לא מעטים של תביעות מצד מטיילים בגין תקלות באוטובוסים ממוזגים, כוללים מארגני הטיולים סעיף הבא להבטיח אותם מפני תביעות שעל פי רוב הן תביעות מטוּרד. הסעיף קובע "האוטובוסים יהיו אוטובוסי תיור ממוזגים, אך אין המארגנים מתחייבים כי מיזוג האוויר יפעל בצורה מושלמת".

סעיף נזקים וביטוח. מארגני הטיולים כוללים סעיף זה, האמור לשחרר אותם מנזקים לנוסעים שייגרמו כתוצאה "מתאונות, מחלות, נזקים למטען או כל נזק ישיר או עקיף שעלול להיגרם במהלך הטיול עקב תאונה, אלימות, שוד, גניבה, אבידה של מטען...". "המארגנים מציעים לנוסעים לבטח עצמם כל חשבונם בביטוח אישי נרחב המכסה את הנזקים והאירועים". בנוסף מודיעים מארגני הטיולים, כי הם פועלים בארגון הטיולים כמתווכים בין הנוסע לבין נותני השירותים המבצעים את תוכניות הטיול בכלל זה חברות תעופה, תחבורה, ספנות, בתי מלון, מסעדות וכיוצא באלה. ולפיכך, אין המארגנים אחראים בכל צורה שהיא לתקלות, שיבושים ונזקים אשר עלולים להיגרם עקב אי ביצוע, או ביצוע לקוי, או חלקי של הטיולים המתפרסמים בחוברת, על ידי נותני השירותים הנ"ל, אומי אשר פועל מטעמם.

הם מציינים כי זכותו של הנוסע לתבוע ישירות את נותני השירותים, כולם או חלקם, בגין נזקים שנגרמו לו עקב מעשה או מחדל של אותם נותני השירותים. במילים אחרות, שולחים את הנוסע להתדיין בחו"ל עם קבלני הביצוע שלהם ומנסים לשחרר עצמם מכל התחייבויות.

על אף האמור בסעיף לא יוכל מארגן הטיול להשתמט מאחריותו ולהשתחרר ממנה בגין נזק או פגיעה שנגרמו לנוסע כתוצאה מרשלנותו או מחדלו. הבה נראה את הדוגמה הבאה: אי נקיטת אמצעי זהירות מתחייבים, בטיול בו שולב טיול הרים ובו נפגע נוסע והוכח כי המארגן לא צרף לטיול מדריך מקומי לטיפוס הרים וסמך על מדריך הטיולים בלבד.

גם ניסיונו של המארגן לגלגל את התקלות והשיבושים על קבלני הביצוע בחו"ל לא תמיד ייצלח. ברוב המקרים האחריות תיפול על מארגני הטיולים וזאת על פי המבחנים המקובלים לגבי ביצוע עבודה על ידי קבלן עצמאי. הניסיון מראה שכמעט תמיד נמצא מארגן הטיול אחראי כלפי הנוסעים, וסעיף הגבלת האחריות בכל הקשור לרשלנותו ומחדלו של מארגן הטיול לא יעמוד במבחן משפטי.

על מנת למנוע טענות מצד נוסעים על הבטחות שניתנו בעל פה, חלק ממארגני הטיולים מציינים בסעיף מיוחד, כי "המארגנים אינם אחראים לכל מידע שלא יימסר על ידם בכתב ואין הם קשורים בכל מידע וגם/או הבטחות שניתנו בעל פה על ידם וגם/או על ידי שלוחיהם וגם/או מי מטעמם, ושלא נתקבל לו אישור בכתב על ידם. בכל מקרה של חילוקי דעות יחויבו הוראות חוברת זו".

גישת הקהילה האירופאית

הקהילה האירופאית קבעה הנחיות לפעולה במסגרת האיחוד הכלכלי, המגדירות את היקף האחריות של סוכני נסיעות ומארגני טיולים. בכל הקשור לחבילות תיור, אין הנחיות אלו מבחינות בין אחריות סוכן הנסיעות לבין אחריות מארגן הטיול. סוכן הנסיעות יהיה אחראי באותה מידה כמארגן הטיול כלפי הנוסע לקוחו, למכירת הטיול או חבילת התיור. סוכן הנסיעות המוכר חבילות תיור של מארגן שמתברר שאינו עומד סטנדרטים מקצועיים, יהיה אחראי כלפי הלקוח לכל תקלה או אירוע בעת הטיול, רמת החבות הנדרשת בקהילה האירופית, על פי ההנחיות, היא כמעט אחריות מוחלטת. הלקוח נהנה למעשה מדרך קלה לתבוע את נזקיו. מאידך מטילים הנחיות אלו סיכונים כבדים על סוכני הנסיעות ומארגני טיולים, בכל הקשור לארגון ושיווק חבילות התיור ודורשים מהם סטנדרטים גבוהים יותר, דהיינו, הקפדה על התקשרות עם גורמים מהימנים ומקצועיים ובעלי ניסיון מוכר. ההשלכה לגבי מארגני טיולי פנים לתיירות נכנסת לישראל, הקשורים לסוכני נסיעות ומארגני טיולים בקהילה האירופית ומוכרים להם חבילות נופש וטיולים בישראל היא, שיצטרכו לעמוד בסטנדרטים גבוהים מאחר ובגין כל תקלה או מחדל, ייחשף סוכן הנסיעות או מארגן הטיולים בקהילה האירופית לתביעת לקוחו.

ביטוח אחריות מקצועית

סוכני הנסיעות ומארגני הטיולים חשופים לתביעות לקוחותיהם ועל כן הם אמורים לרכוש כיסוי הולם לחבותם המקצועית, דהיינו, ביטוח אחריות מקצועית בגין חבות כספית. אלא, שלגבי מארגן הטיולים במיוחד, הכיסוי המקצועי בגין חבות כספית אינו מספיק. הכיסוי הנכון צריך להיות משולב בכיסוי לנזקי גוף ורכוש שעלולים להיגרם למטיילים. לעניין כיסוי זה, המטיילים ייחשבו כצד שלישי כלפי מארגן הטיולים ובכיסוי נוסף לנזקי צד שלישי רגיל, בגין נזקים העלולים להיגרם לצד שלישי על ידי המטיילים עצמם. כמובן בנוסף לביטוח אחריות כלפי צד שלישי כבעלי ומחזיקי משרדים.

הכיסוי הסטנדרטי יכלול:

כיסוי לאובדן מסמכים - עלות שחזור המסמכים והוצאות הנוספות המתחייבות עקב כך כמו עיכוב השימוש במסמכים שאבדו.

כיסוי בגין ייעוץ, הדרכה וטיפול.

אחריות שילוחית - של סוכן הנסיעות לרשלנות או מחדל, לא רק של עובדיו, אלא גם של עובדים אחרים שאינם נמנים על צוות העובדים, לרבות שליחים אולם מבצעים מטלות בשביל סוכן הנסיעות עבור לקוחותיו.

חבות ארגון וביצוע - כאשר המבוטח הוא מארגן טיולים, יכלול הכיסוי את חבותו בכל הקשור לארגון וביצוע הטיולים, כולל חבותו בגין פעילותם של קבלנים וקבלני משנה מטעמו. כאשר מדובר בטיולים בחו"ל, יכלול הכיסוי הרחבה לאחריותו בגין נזקים שייגרמו גם בחו"ל.

כאשר הכיסוי מתייחס לסוכן נסיעות רצוי לציין במפורש שהכיסוי הביטוחי מכסה את חבותו של סוכן הנסיעות בכל הקשור להרשמה לטיולים מאורגנים על ידי מארגני טיולים.

גבולות האחריות - גבולות האחריות בכל הקשור לחבות כספית בגין אחריות מקצועית, נגזרים הן מהיקף פעילותה של סוכנות הנסיעות והן מתחומי הפעילות.

מארגני טיולים חשופים לתביעות גם בגין נזקי גוף ורכוש של המטיילים ולתביעות צד שלישי אחרים, וכן אפשרות של הצטברות נזקים בגין תביעות זהות של מספר משתתפים בטיול המאורגן, על כן חייבים להבטיח גבולות אחריות גבוהים, שיעניקו להם הגנה סבירה לחבותם.

על מנת למנוע תשלומי תביעות מטרד או תביעות של מה בכך, קובעים המבטחים בפוליסות הביטוח השתתפות עצמית לכל נוסע ובנוסף השתתפות עצמית לאירוע או לקבוצה. סעיף ההשתתפות העצמית מבטיח בראש ובראשונה שסוכן הנסיעות או מארגן הטיול לא יגלגלו לפתחו של המבטח תשלומים סמליים שהם מפצים לקוחות טרדניים, ומאידך בנזקים פעוטים ישאו סוכני הנסיעות ומארגני הטיולים עצמם.

סיכום

במאמר זה נעשה ניסיון להעלות ולסקור את הבעיות העיקריות המתייחסות לאחריותם של סוכני נסיעות ומארגני טיולים. ככל שהמודעות הצרכנית גוברת, דרישותיו של הצרכן לקבלת שירותים באיכות גבוהה ולקיום התחייבויותיהם של סוכן הנסיעות ומארגן הטיולים ברמה מקצועית, מטילות עליהם דרישות לסטנדרטים גבוהים יותר בביצוע עבודתם המקצועית, בהעסקת כוח אדם מיומן ומקצועי, בהתעדכנות מקצועית שוטפת, ובהתקשרויות זהירות עם נותני שירותים. הגישה של הקהילה האירופית לנושא, אף היא מגבירה את הצורך בבדיקה קפדנית של הספקים ונותני השירותים השונים לסוכנים ומארגני טיולים על מנת לצמצם ואולי אף למנוע חשיפה לסיכונים ותביעות.

הצרכן לא נשאר אדיש ולא עובר לסדר היום על תקלה או אירוע שפגמו בחופשתו ומוצא את הדרך לתבוע את נזקיו. כתוצאה מכל אלה, יש לצפות לגידול בתביעות ועל כן חשיבותו הרבה של ביטוח מתאים, הנותן פתרון לסיכונים להם חשופים סוכני הנסיעות ומארגני הטיולים.

ייעודו של המאמר להעניק לך מידע מקצועי כללי על התחום הביטוחי הנסקר במאמר.

אין כוונת המאמר להוות תחליף או לספק יעוץ ביטוחי מקצועי ממוקד לפתרון בעיה כזו או אחרת בתחום האמור ברמה הפרטית או העסקית של הקורא, מבוטחיו או לקוחותיו.

בכל מקרה, בו הנך זקוק לפתרון בעיה מקצועית בתחום אליו מתייחס המאמר, מומלץ כי תתייעץ עם יועץ ביטוח.

