

[סגור חלון](#)

לקוחות נפלו בשטח העסק שלכם? אתם עלולים לשלם פיצויים

אנחנו נכנסים לחנויות, מסעדות, בתי מלון וכיוצא באלה כדבר מובן מאליו - ובטוחים שבעלי הנכסים דואגים לסביבה בטוחה ומוגנת? לרוע המזל, לא תמיד זה כך? מהי האחריות של בעלי הנכס, ומתי גם אנחנו אחראים כתורמים להתרחשות?

ג'ון גבע 3/12/16

קניות, "סידורים", פגישות, חופשה, טיול - אלה רק מקצת הסיבות שבגללן אנחנו יוצאים מביתנו, מלבד היציאה לעבודה כמובן. ברוב המקרים, המטרה אשר לשמה יצאנו מהבית מובילה אותנו לבקר בנכס שבבעלותו או בהחזקתו של גורם אחר. בין אם מדובר בבית מלון, שאליו הגענו לחופשה, או למשל חנות, שאליה נכנסנו כדי לרכוש מוצר מסוים, ועוד אינספור דוגמאות. בביקורים אלה אנו שמים מבטחנו בבעל הנכס, ויוצאים מנקודת הנחה שהוא דאג לסביבה בטוחה ופעל באמצעים מתאימים כדי להגן עלינו. עם זאת, במקרים רבים ניזוקים אנשים. האם לאותו בעל נכס, אשר הניזוק ביקר בשטח שלו, יש אחריות למזקים?

באחד הימים החליטה ת' ("התובעת") לבקר בחנות לכלי בית ("החנות"). כאשר חלפה התובעת בין מעברי החנות, היא לא שמה לב שעל הרצפה מונח מעמד עיתונים. התובעת נתקלה במעמד העיתונים, נפלה, נחבלה ("האירוע") וסבלה מזקים בעקבות המקרה. בשל כך הגישה התובעת תביעה כנגד החברה שמפעילה את החנות ("הנתבעת") וכנגד חברת הביטוח שביטחה את הנתבעת ("המבטחת"). התובעת טענה כי הנתבעת הפעילה חנות עמוסה וצפופה, ולא דאגה למעברים נוחים ורחבים מספיק. עוד נטען כי הנזקים שנגרמו לה הם תוצאה ישירה של הצבת מעמד העיתונים באופן כזה שהיה קשה להבחין בו. לפיכך, על הנתבעת לפצות אותה בגין האירוע.

בהתאם לגרסת הנתבעת, היא אינה אחראית לאירוע. לטענתה, ניתן היה בקלות להבחין במעמד העיתונים, שהיה מונח על רצפת החנות. אם התובעת לא הבחינה בו, אזי כנראה שהיא כלל לא הסתכלה על הדרך שבה הלכה. חוסר זהירותה ורשלנותה של התובעת הם הגורמים לנפילתה. בשל כך, התוצאה הראויה והנכונה היא שיש לדחות את התביעה, ולהורות כי הנתבעת אינה חייבת בפיצוי התובעת. כיצד פסק בית המשפט במקרה זה?

בית המשפט תיאר את החנות כצפופה ועמוסה מאוד. מעברי החנות היו צרים, וחפצים שונים הונחו על הרצפה. עומס וצפיפות בצירוף הנחת מוצרים על הרצפה מהווים מכשול וסיכון למבקרים בחנות. הסיכון הצפוי התממש, וכתוצאה ממנו מעדה התובעת ונפצעה. חנות אשר מספקת שירותים לציבור ומזמינה אליה לקוחות, חייבת לפעול בדרך זהירה ולצפות אירועים מסוג זה. בית המשפט הוסיף כי הנתבעת בעצמה עברה להפעיל את החנות שלה במקום אחר, מתוך מטרה ברורה לפעול בשטח גדול יותר. עובדה זו כשלעצמה מחזקת את הטענה לקיומה של צפיפות בחנות, במיקומה המקורי.

יתרה מזאת, הנתבעת יכולה לפעול באמצעים פשוטים, ללא צורך בעלות כספית משמעותית, שהיו מפחיתים את הסיכון להתרחשות האירוע. משלא פעלה כאמור, עליה לפצות את התובעת. נדגיש שבית המשפט ראה לנכון להטיל אחריות מסוימת לאירוע גם על התובעת, וקבע כי תרומתה להתרחשות עומדת על 35%. (בית משפט שלום באר שבע-03-20357-16).

החליקו ונפגעו

ר' ("התובע") התגורר באופן קבוע בבית מלון בירושלים ("בית המלון"). באחד הימים החליט ללכת לבריכה המצויה במקום. כאשר הגיע התובע לאזור הבריכה, הוא החליק ונפגע ("האירוע"). התובע טען כי בית המלון התרשל, מאחר שהסיר את השטיחים מונעי ההחלקה מאזור הבריכה, לצורך ניקוי, מבלי שהציב שלטים מתאימים. כתוצאה מהאירוע נגרם לתובע

קרע מסיבי בגיד הכתף. התובע עתר לבית המשפט, שיורה לחברה המפעילה את בית המלון ("הנתבעת") ולחברת הביטוח, המבטחת את בית המלון ("המבטחת"), לפצות אותו בגין נזקיו.

הנתבעת טענה להגנתה כי לא ניתן לנקות את הרצפה באזור הבריכה ללא הזזת השטיחים. כמו כן, התובע התגורר בבית המלון זמן רב ובחר ללכת באזור שממנו הוסרו השטיחים. הנתבעת טענה כי הציבה שלטי אזהרה במקום האירוע. לעניין הנזק נטען כי הקרע המסיבי בכתפו של התובע נעוץ בסיבות אחרות - ואינו קשור לאירוע. האם הנתבעת והמבטחת חייבות בפיצוי התובע בגין הנזקים מהאירוע?

בית המשפט ציין שאין כל מחלוקת לגבי אחריותה של הנתבעת לדאוג לביטחונם של המתרחצים בבריכה. הצבת השטיחים נועדה למנוע החלקה ולשמור על ביטחון האורחים. הזזת השטיחים כשלעצמה, כפי שעשתה הנתבעת, אינה מעידה בהכרח על רשלנותה. עם זאת, יש לבחון האם הנתבעת נקטה אמצעי זהירות מתאימים על-מנת למנוע תאונות בזמן ניקוי השטיחים. בית המשפט קיבל את עדותו של התובע, וקבע כי הנתבעת לא הציבה שלטי אזהרה במקום האירוע. אין מחלוקת כי הצבתו של השלט הכרחית. מטרתו של השלט היא להזהיר את אותם אנשים שעוברים במקום, ולהתריע על סכנת החלקה. סכנה זו מתחזקת כאשר שופכים סבון או חומרים מחליקים אחרים על משטח חלק. משלא פעלה הנתבעת כאמור, הרי שהתרשלה. עוד נקבע כי נזקיו של התובע נגרמו עקב האירוע.

בית המשפט הוסיף כי התובע העיד בעצמו שהלך לבריכה בדרכו הקבועה, ולא הבחין בחסרונם של השטיחים. סביר כי אדם המשתמש בבריכה באופן קבוע במשך שנים היה מבחין בהיעדרם. למרות אי הצבת שלטי האזהרה, היה על התובע לפעול בצורה זהירה מהרגיל. לפיכך נקבע כי התובע תרם להתרחשות האירוע בשיעור של 25%. (בית משפט שלום תל-אביב 26770-05-14).

במקרה אחר, שאירע אף הוא בשטח של בית מלון, נגרמו ל-ב' ("התובע") נזקים במשך חופשה. התובע נפגע כאשר החליק באמבטיה שבחדרו ("האירוע"), והגיש כתב תביעה כנגד החברה המחזיקה בבית המלון וכנגד חברת הביטוח המבטחת אותו ("הנתבעת"). בכתב התביעה טען התובע כי נפל בעת שהתקלח לאחר שפגע במתקן הסבונים, שהותקן במרכז האמבטיה. נוסף על כך נטען כי תחתית האמבטיה הייתה חלקה מאוד ולא היה בה משטח מתאים למניעת החלקה. יתרה מזאת, במקלחת לא היה מתקן מאחז יד כלשהו.

התובע פנה בעקבות האירוע למהנדס מומחה בתחום הבטיחות ("המומחה"). המומחה מצא כי קרקעית האמבטיה חלקה ונטולת אמצעים למניעת החלקה. כמו כן נמצא כי מתקן הסבונים הותקן באופן שמבליט אותו אל מרכז חלל האמבטיה, דבר שעלול לגרום למתרחצים להיתקל בו. הנתבעות טענו כי אין להטיל עליהן אחריות לאירוע. לשיטתן, מעדות התובע עולה ספק רב ביחס לאמינותו. עוד נטען כי קיצין הביטחון שעבד בבית המלון מסר שלא התקבל דיווח על האירוע. כמו כן, לא הוצגו מסמכים המעידים על התרחשות האירוע. הנתבעות הגישו חוות-דעת של מומחה מטעמן, ולפיה האמבטיה הייתה תקינה.

בית המשפט ציין תחילה כי קיים כלל ידוע שלפיו בעל מקרקעין חייב לנקוט אופן זהיר כלפי אדם המבקר בשטחו. במקרה שבו מבקר ניזוק בשטחו של אחר, יש לבחון את האמצעים שנקט בעל השטח, למניעת הנזק. במקרה דנן נקבע כי לא ניתן למנוע הימצאותם של מים באמבטיה, אשר מצויים בה באופן טבעי. למרות זאת, ניתן לנקוט אמצעי בטיחות שסייעו ביציאה או בכניסה לאמבטיה. היעדר אמצעי בטיחות כגון שטיח למניעת החלקה, או התקנת מאחז יד, יצרו סיכון שהתממש. לפיכך, לא ננקטו האמצעים הנדרשים והמסקנה היא לקיומו של מחדל רשלני מצד בית המלון. נדגיש כי גם במקרה זה ציין בית המשפט כי התובע תרם להתרחשות האירוע בכך שלא נקט משנה זהירות. נקבע כי תרומתו של התובע היא בשיעור של 50%. (בית משפט שלום (ירושלים) 2154-01-11).

האירועים שסקרנו מעידים על האחריות הרבה אשר רובצת על בעליו של שטח, לדאוג לביטחונם של מבקרים עת שהם נכנסים לשטחו. האחריות כוללת נקיטת אמצעים למניעת סיכונים צפויים. נדגיש כי בעל השטח חייב לפעול בהתאם לקביעות בתי המשפט השונים, באופן זהיר וסביר על-מנת להפחית את הסיכון. חשיבותו של ביטוח מתאים תבטיח את האפשרות לפצות ניזוקים ותמנע הוצאות רבות לבעלים או מחזיקי נכס, העלולות להגיע לסכומים

גבוהים מאוד. גם על המבקרים להיות זהירים כלפי עצמם - אחרת הם צפויים להיחשב תורמים להתרחשות האירוע, והפיצוי הכספי עלול להיות מופחת בשיעור שייקבע בית המשפט.

? הכותב הוא מומחה בביטוח ונזיקין, הבעלים של משרד עורכי דין ג'ון גבע, ומשמש, בין היתר, כיועץ המשפטי לחברי לשכת סוכני הביטוח.