



## בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 74212-07-25 בן ישראל ואח' נ' B.V

תיק חיצוני:

לפני כבוד השופט דן ליברמן

תובעים

1. טל יונתן בן ישראל  
2. קטי בן ישראל

נגד

נתבעת

BOOKING.COM B.V

### פסק דין

- 1 עניינה של תביעה זו, העומדת על סך של 3,000 ₪, הוא בדרישת התובעים לקבלת החזר
- 2 כספי בגין הזמנה כפולה שנעשתה על ידם בטעות, באתר האינטרנט של הנתבעת, של חדר
- 3 במלון רדיסון בלו בבוקרשט שברומניה, כאשר כוונתם הייתה לבצע הזמנה אחת בלבד. אין
- 4 חולק כי ההזמנה נשוא התביעה נעשתה באמצעות אתר האינטרנט של הנתבעת, וכי
- 5 התשלום המוטעה בוצע גם הוא באמצעות הנתבעת.
- 6 2. ההזמנה הראשונה של התובעים באתר הנתבעת נעשתה ביום 6.3.2025 עבור התאריכים
- 7 16-20.3.2025. בהתאם לתנאי ההזמנה (שלטענת הנתבעת נקבעים על ידי מקום האירוח
- 8 ולא על ידה) מדובר היה בהזמנה ללא אפשרות לביטול והשבת התמורה ששולמה.
- 9 3. לטענת התובעים, לאחר ביצוע ההזמנה הראשונה בסך 3,569 ליי רומני לא התקבל אישור
- 10 הזמנה מהנתבעת לכתובת הדואר האלקטרוני שלהם. התובעים מוסיפים וטוענים, כי
- 11 מאחר שלא התקבל אישור הזמנה, הם סברו כי מדובר בתקלה באתר הנתבעת, ועל כן ביצעו
- 12 הזמנה חדשה בסך 3,212 ליי רומני, שלאחריה התקבל אישור הזמנה בדואר האלקטרוני
- 13 שלהם. בדיעבד התברר כי בעת ביצוע ההזמנה הראשונה נפלה טעות סופר בהקלדת כתובת
- 14 הדואר האלקטרוני על ידי התובעים, ועל כן הם לא קיבלו מהנתבעת את אישור ההזמנה
- 15 (בגין ההזמנה הראשונה) לדואר האלקטרוני שלהם.
- 16 4. התובעים ממשיכים וטוענים, כי כעבור מספר שעות הם בדקו את החיובים בכרטיס
- 17 האשראי שבאמצעותו בוצעו התשלומים לנתבעת עבור שתי ההזמנות, ואז הם נוכחו לדעת
- 18 שהם חויבו פעמיים על ידי הנתבעת עבור אותו מלון ועבור אותו תאריך. למחרת בבוקר,
- 19 יצרו התובעים קשר טלפוני עם שירות הלקוחות של הנתבעת, ובשיחה עם נציג בשם מוחמד,



## בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 25-07-74212 בן ישראל ואח' נ' B.V

תיק חיצוני:

- 1 הובטח להם כי הסכום יוחזר לחשבונם בתוך ימים ספורים. עם זאת, ההחזר המובטח לא  
2 התקבל עד למועד הגשת התביעה.
- 3 .5. בנסיבות אלה, כך טוענים התובעים, הם פנו עשרות פעמים לנתבעת על מנת שיוחזר להם  
4 כספם, אך בכל פעם נמסר להם על ידי נציג הנתבעת כי העניין ייבדק מול מחלקת הכספים,  
5 אולם בפועל ההחזר עבור ההזמנה הנוספת לא בוצע. כמו כן, התובעים טוענים כי בבירור  
6 שערכו עם הגיעם למלון ברומניה לגבי שתי ההזמנות שבוצעו על שמם, נמסר להם כי קיימת  
7 הזמנה אחת בלבד על שמם.
- 8 .6. הנתבעת מצדה סבורה כי לא קמה לתובעים עילת תביעה כלשהי. לטענתה, הסיבה לאי-  
9 קבלת אישור ההזמנה הראשון היא שהתובעים הזינו כתובת דואר אלקטרוני שגויה בעת  
10 ביצוע ההזמנה. עוד טוענת הנתבעת כי בניגוד לטענת התובעים בדבר תקלה באתר,  
11 התובעים ידעו כי מדובר בטעות הקלדה מצידם, ואף עובדה זו הובהרה להם באמצעות  
12 שירות הלקוחות של הנתבעת. עוד טוענת הנתבעת כי הבהירה לתובעים כי היות שמדובר  
13 בהזמנה ללא אפשרות ביטול, עליהם לפנות ישירות למקום האירוח (כלומר למלון ברומניה)  
14 בבקשה להחזר כספי. כמו כן, טוענת הנתבעת כי אין באפשרותה להשיב את סכום ההזמנה  
15 שאינו מוחזק עוד בידיה. בנוסף, לטענת הנתבעת, התובעים מיהרו לבצע הזמנה נוספת  
16 מבלי שפנו אליה קודם לבירור העניין, וכי לו היו פונים, ייתכן שהייתה יכולה לשלוח את  
17 אישור ההזמנה לכתובת המייל הנכונה ובכך למנוע את ביצוע ההזמנה הנוספת. משכך,  
18 לטענת הנתבעת, דרך הפעולה של התובעים אינה מקנה להם זכות לביטול ההזמנה,  
19 ובהתחשב במודל העסקי שלה כגורם מתווך בלבד מול מקום האירוח, אין לתובעים עילת  
20 תביעה נגדה.
- 21 .7. לאחר ששמעתי את טענות הצדדים, הגעתי למסקנה כי דין התביעה להתקבל באופן חלקי,  
22 וזאת בהתאם להוראות חוק עשיית עושר ולא במשפט, תשל"ט-1979 (להלן: "**חוק עשיית**  
23 **עושר**"). להשקפתי, בנסיבות המקרה דנן, מוטלת על הנתבעת חובת השבה של חלק  
24 מהתשלום ששולם על ידי התובעים. סעיף 1 לחוק עשיית עושר מורה כדלקמן:  
25 **"1. (א) מי שקיבל שלא על פי זכות שבדין נכס, שירות או טובת**  
26 **הנאה אחרת (להלן – הזוכה) שבאו לו מאדם אחר (להלן –**  
27 **המזכה), חייב להשיב למזכה את הזכיה, ואם השבה בעין בלתי**  
28 **אפשרית או בלתי סבירה – לשלם לו את שוויה.**
- 29 **(ב) אחת היא אם באה הזכיה מפעולת הזוכה, מפעולת המזכה**  
30 **או בדרך אחרת."**
- 31 תכליתם של דיני עשיית עושר היא מניעת התעשרות לא מוצדקת על חשבון הזולת,  
32 בהתבסס על שיקולי צדק והגינות (ר' דני"א 5679/21 SANOFI S.A נ' אוניפארם בע"מ





## בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 25-07-74212 בן ישראל ואח' נ' B.V

תיק חיצוני:

- 1 לשם התגבשותה של חובת השבה לפי סעיף 1(א) לחוק נדרשים שלושה  
2 יסודות: התעשרות; קבלתה שלא על פי זכות שבדין; וכי ההתעשרות באה לזוכה מן  
3 המזכה.
- 4 .8. בהתאם לעקרונות אלו, וכפי שנקבע לא אחת בפסיקה, תשלום שנעשה בטעות, בין אם  
5 טעות שבדין ובין אם טעות שבעובדה, מקים למי שהעביר את התשלום בטעות עילת תביעה  
6 לפי חוק עשיית עושר כלפי מי שקיבל את התשלום המוטעה (ר' למשל, דני"א  
7 10901/08 **בייזמן השקעות בע"מ נ' משכן בנק הפועלים למשכנתאות בע"מ**, פ"ד סה(1)  
8 350 (2011)).
- 9 .9. במקרה דנן התובעים שילמו, באמצעות הנתבעת, עבור שתי הזמנות במלון, כאשר בפועל  
10 כוונתם הייתה להזמין ולשלם עבור הזמנה אחת בלבד. תשלום כפול זה, שנעשה בטעות,  
11 הוביל לכך שהנתבעת קיבלה מהתובעים תשלום עבור הזמנה שלא מומשה ושלא הייתה  
12 מלכתחילה כוונה כלשהי של התובעים לממשה. משכך, התשלום עבור ההזמנה השנייה  
13 התקבל אצל הנתבעת "שלא על פי זכות שבדין", שכן מדובר בתשלום שהתקבל אצל  
14 הנתבעת אך ורק מחמת טעות של התובעים, וממילא לא סופק בגין תשלום זה שירות נוסף  
15 או שונה כלשהו לתובעים. די באמור כדי להביא למסקנה כי קמה לתובעים באופן עקרוני  
16 עילה לפי חוק עשיית עושר להשבת הכספים ששולמו על ידם ביתר לנתבעת.
- 17 .10. אולם, חוק עשיית עושר אינו קובע אך את קיומה של חובה השבה של מה שהתקבל שלא  
18 על פי זכות שבדין, אלא בד בבד מקנה לבית המשפט שיקול דעת לצמצם את היקף חובת  
19 ההשבה משיקולי צדק. כך קובע בהקשר זה סעיף 2 לחוק עשיית עושר:
- 20 **"2. בית המשפט רשאי לפטור את הזוכה מחובת ההשבה לפי**  
21 **סעיף 1, כולה או מקצתה, אם ראה שהזכייה לא הייתה כרוכה**  
22 **בחסרון המזכה או שראה נסיבות אחרות העושות את ההשבה**  
23 **בלתי צודקת".**
- 24 .11. הסיפא להוראת סעיף 2 לחוק עשיית עושר ולא במשפט, העוסקת במושג "השבה בלתי  
25 צודקת", מהווה מטיבה מונח עמום ובעל "רקמה פתוחה". המחוקק והפסיקה אף הכירו  
26 בכך שלא ניתן להגדיר מראש באופן ממצה את כל הנסיבות המצדיקות פטור מהשבה לפי  
27 סעיף 2 לחוק עשיית עושר. לפיכך, הוטל על בית המשפט לצקת תוכן במושג זה ולהבהיר,  
28 ממקרה למקרה, מתי יחול הפטור מהשבה מטעמי צדק (ר' דני"א 7398/09 **עיריית ירושלים**  
29 **נ' שירותי בריאות כללית** (14.4.2015), פסקה 45 לפסק הדין). לבית המשפט מסור, אם כן,  
30 בהתאם לסעיף 2 לחוק עשיית עושר, שיקול דעת רחב ביותר להביא לתוצאה המשקפת צדק  
31 יחסי בין הצדדים, תוך שקילת שיקולים כגון הסתמכות שהביאה לשינוי מצב לרעה, מאזן  
32 הנוחות ותום הלב של הצדדים (ר' למשל, ע"א 580/17 **מדינת ישראל - משטרת ישראל נ'**



## בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 25-07-74212-07 בן ישראל ואח' נ' B.V

תיק חיצוני:

- 1 המועצה המקומית בית דגן (31.5.2018); ע"א 4708/14 י.ח דמרי בניה ופיתוח בע"מ נ'  
 2 המועצה המקומית גן יבנה (24.8.2015)).  
 3 12. בפסק הדין בת"א (מחוזי - חיפה) 47154-06-14 ויקטור שושן יחיאל נ' י.ו טירת הכרמל  
 4 בע"מ (3.4.2024), פסקה 265 לפסק הדין, פורטו על ידי כב' השופט ח' שרעבי פרמטרים  
 5 נוספים לבחינת הצדק היחסי בין הצדדים בכל הנוגע ליישום סעיף 2 לחוק עשיית עושר:

6 **"במסגרת בחינת הצדק היחסי, יבחן בית המשפט אם חיוב**  
 7 **הנתבע בהשבה (מלאה או חלקית) יגרום עוול גדול מזה שייגרם**  
 8 **לתובע, ככל שיופטר הנתבע מהשבה (מלאה או חלקית). שיקול**  
 9 **דעתו של בית המשפט בנדון הוא רחב, ובמסגרתו ייעזר בית**  
 10 **המשפט, בין היתר, בפרמטרים הבאים: התנהגותם של**  
 11 **הצדדים על רקע הנסיבות שקדמו להתקשרות, הנסיבות**  
 12 **שאינן במהלך תקופת ההתקשרות, והנסיבות שהתרחשו**  
 13 **לאחר מכן; שאלת האשם או תום לבו של מבקש הפטור**  
 14 **מהשבה; תרומת הצדדים להיווצרות הצורך בהשבה; היקף**  
 15 **הנזק שייגרם מן ההשבה אל מול הנזק שייגרם בהעדר השבה;**  
 16 **פערי הכוחות בין הצדדים".**

- 17 13. בנסיבות המקרה דנן, שוכנעתי כי אף שהתובעים הם שהביאו מלכתחילה לחיובם בתשלום  
 18 המוטעה עקב השגיאה בהקלדת כתובת מייל וביצוע ההזמנה הנוספת מבלי ליצור קשר  
 19 מקדים עם הנתבעת (לאחר שלא קיבלו לכתובת המייל שלהם אישור הזמנה על ההזמנה  
 20 הראשונה), הרי התנהלותם לאחר מכן הייתה בתום לב ובניסיון לתקן את הטעות. הם פנו  
 21 לנתבעת מיד עם גילוי החיוב הכפול, וקיבלו הבטחה להחזר מנציג הנתבעת בשם מוחמד,  
 22 הבטחה שלא קוימה. פניות חוזרות ונשנות מצד התובעים נתקלו בחוסר מענה אפקטיבי  
 23 מצד הנתבעת.

- 24 14. בהקשר זה יצוין עוד, כי בדיון שהתקיים בתביעה התברר כי לנתבעת אין אמנם שירות  
 25 לקוחות טלפוני בישראל, אולם, כפי הנראה, ניתן על ידה מענה טלפוני בעברית על ידי  
 26 עובדים מחוץ לישראל. הנתבעת לא הביאה לעדות את עובד שירות הלקוחות של הנתבעת  
 27 שעומו שוחחו התובעים על מנת שישתור את גרסתם ולא הציגה תיעוד כלשהו מצידה  
 28 לשיחות שקיימו התובעים עם המוקד הטלפוני שלה. חסר ראיתי זה פועל לחובת הנתבעת,  
 29 שכן מדובר בעד שזהותו ידועה (או צריכה להיות ידועה) לנתבעת, וההנחה היא כי בנסיבות  
 30 אלה הנתבעת נמנעה מלהעיד את העובד הרלוונטי כיוון שעדותו הייתה מחזקת את גרסת  
 31 התובעים (ר' למשל, ע"א 465/88 הבנק למימון ולסחר בע"מ נ' מתתיהו, פ"ד מה(4) 651,  
 32 658 (1991)).





## בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 74212-07-25 בן ישראל ואח' נ' B.V

תיק חיצוני:

15. זאת ועוד, הנתבעת, כפלטפורמה מקוונת גדולה ומובילה בתחומה, הייתה יכולה למנוע את החיוב הכפול באמצעות מנגנוני אימות טובים יותר, כגון אימות כתובת מייל לפני השלמת ההזמנה, או התראה אוטומטית על הזמנה כפולה לאותו תאריך על ידי אותם אורחים. מכאן, שאף אם דבק רבב מסוים בהתנהלות התובעים, הרי שגם הנתבעת לא פעלה באופן המיטבי למניעת הנזק או לתיקונו.
16. מאזן הצדק היחסי בין הצדדים במקרה דנן מצביע, אפוא, הן על שיקולים התומכים בטענות התובעים והן על שיקולים התומכים בטענות הנתבעת. לטובת התובעים עומדת העובדה שהם שילמו בפועל תשלום שאותו לא התכוונו לשלם עבור שירות שאותו הם לא קיבלו, בעוד שהנתבעת קיבלה את כספם ללא כל סיבה מוצדקת. פערי הכוחות בין הצדדים אף הם בעלי משקל לצורך קביעת היקף חובת ההשבה שיש להטיל על הנתבעת ובמקרה דן הם מהווים שיקול התומך בהגדלת היקף ההשבה. הנתבעת אף לא הבהירה איזה חלק מהתשלום השגוי שקיבלה מהתובעים נותר בידיה ואיזה חלק מהתשלום הועבר על ידה למלון ברומניה, והימנעות זו פועלת אף היא לחובתה (זאת, במיוחד בהתחשב בכך שלטענת התובעים מהבירור שערכו עם המלון ברומניה עלה כי הייתה על שמם הזמנה אחת בלבד).
17. מנגד, ברי כי לא כל התשלום השגוי שהתקבל מן התובעים מוחזק על ידי הנתבעת, וכי הנתבעת שינתה את מצבה לרעה בכך שהעבירה את חלק הארי של התשלום השגוי למלון ברומניה. אף בעובדה שהתובעים הם אלה שהביאו מלכתחילה לצורך בהשבת הכספים בכך ששילמו מיוזמתם פעמיים בגין אותה הזמנה, אחרי שהזינו כתובת דוא"ל שגויה, יש כדי להצדיק הפחתה של היקף חובת ההשבה בהתאם לסעיף 2 לחוק עשיית עושר. ניסיונה של לסייע לתובעים בכך שפנתה בעצמה למלון ברומניה בבקשה כי ישיב את הכספים ששולמו בטעות (ר' נספח ג' לכתב ההגנה), על אף כי בהתאם לתנאי התשלום מדובר היה בהזמנה ללא אפשרות ביטול והחזר כספי, מצדיקה אף היא הפחתה מסוימת של היקף חובת ההשבה.
18. לסיום יצוין עוד, כי לא נעלמה מעיני טענת הנתבעת, המעוגנת בתנאי השימוש שלה, לפיה היא משמשת כפלטפורמה "מתווכת" בלבד בין הלקוח לבין מקום האירוח, וכי היא אינה צד ליחסים החוזיים ביניהם. לטענה זו עשוי היה להיות משקל רב אילו טענות התובעים היו נוגעות לתנאי האירוח במלון או למצגים שהוצגו באתר הנתבעת לגבי מאפייני המלון. להשקפתי, אין להחיל דין דומה כאשר מדובר בתשלום שאין חולק כי בוצע על ידי התובעים באמצעות הנתבעת, כפי שעולה גם מפרטי החיוב באשראי שצורפו לכתב התביעה. כלומר, הנתבעת לא הייתה אך בגדר פלטפורמה להצגת מידע שמקורו בצדדים שלישיים, אלא היא זו שקיבלה בפועל מהתובעים את התשלום נשוא התביעה. הנה כי כן, די בכך שהנתבעת היא זו שקיבלה את התשלום מהתובעים כדי שתיווצר יריבות משפטית בינה לבין התובעים, למצער בכל הנוגע להוראות חוק עשיית עושר.





## בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 74212-07-25 בן ישראל ואח' נ' B.V

תיק חיצוני:

19. סיכומו של דבר, בנסיבות אלה ולאחר ששקלתי את מכלול השיקולים הרלוונטיים, לרבות תרומת הצדדים להיווצרות המצב, תום ליבם, ושיקולי צדק בין הצדדים, מצאתי כי על הנתבעת להשיב לתובעים 45% מהתשלום (השני) השגוי ששולם על ידם בסך של 3,212 ליי רומני. לפיכך, אני מורה לנתבעת להשיב לתובעים סך של 1,019 ש. כן, תישא הנתבעת בהוצאות משפט לטובת התובעים בסך של 600 ש. הסכומים האמורים לעיל ישולמו לתובעים בתוך 30 יום, שאם לא כן תתווסף להם ריבית שקלית כדין ממועד מתן פסק הדין ועד לתשלום בפועל.

20. ניתן להגיש בתוך 30 יום בקשת רשות ערעור על פסק הדין לבית המשפט המחוזי בירושלים.

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

ניתן היום, כ"א אדר תשפ"ו, 10 מרץ 2026, בהעדר הצדדים.

13  
דן ליברמן, שופט

19  
20

