



בית המשפט המחוזי בחיפה
בשבתו כבית משפט לערעורים אזרחיים

26.1.2026

רת"ק 66586-10-25
BookKing.com B.V. נ' עינת וגולן קרן

לפני יצחק כהן, שופט עמית

Booking.com B.V.

חברה מאוגדת בהולנד

המבקשת ע"י ב"כ עוה"ד אסף רנצ'ר, פרח רוסלר ואורי לבנת
נגד

1. עינת קרן

2. גולן קרן

המשיבים ע"י ב"כ עוה"ד מוטי לוי, אופיר עמר וסלמה ג'מול

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25

פסק דין

א. ההליך

1. בקשת רשות לערער על פסק דינו של בית המשפט לתביעות קטנות בחיפה (כב' הרשם מר בנימין בן סימון) מתאריך 1.10.2025 בתיק ת"ק 38365-09-24.

ב. הרקע

2. המבקשים ביקשו לצאת עם ילדיהם לחופשה באירופה, ובתאריך 15.6.2024 הזמינו באמצעות פלטפורמת ההזמנות של המבקשת, שהות בת חמישה ימים (מתאריך 6.8.2024 עד 11.8.2024) בווילה, המצויה בעיירה בשם מלאנו (Melano - שעל גדות אגם לוגאנו שבשווייץ).

3. בתאריך 23.6.2024 המשיבה מס' 1 התכתבה, באמצעות הישומון של המבקשת, עם החברה שהווילה מצויה בבעלותה (להלן – "הבעלים"), ושאלה "האם יש מזגן בוילה?". התשובה שקיבלה המשיבה הייתה, "כי אכן יש מזגן" (וראו סעיף 3 לכתב התביעה שהוגש על ידי המשיבים).

4. לקראת הגעת המשפחה לווילה, קיבלו המשיבים הודעה מהבעלים, שהמקרר בוילה התקלקל, וטכנאי יגיע לתקנו.

5. בהגיעם לווילה התברר למשיבים שהמקרר אכן מקולקל, וטכנאי לא הגיע לתקנו. כמו כן התברר, שבווילה מצוי מזגן נייד קטן, שאינו מסוגל למזג את האוויר בדירה, והפעלתו מחייבת העברת צינור דרך אחד החלונות, ועל כן לא ניתן לסגור את החלון. לטענת המשיבים, בשל התקלה במקרר הם לא



בית המשפט המחוזי בחיפה
בשבתו כבית משפט לערעורים אזרחיים

26.1.2026

רת"ק 66586-10-25
Booking.com B.V. נ' עינת וגולן קרן

- 1 יכלו לאחסן מוצרי מזון, ובשל העדר מזגן אוויר ראוי, לא ניתן היה לקרר את הוילה, ומחמת חום
2 הקיץ לא ניתן היה לשהות בה בנוחות.
3
4
5 6. המשיבים פנו לשירות הלקוחות של המבקשת, על מנת שזה יסייע להם לפתור את התקלות שהתגלו,
6 ולטענתם שירות הלקוחות לא סייע להם. אציין, כי לטענת המבקשת, שירות הלקוחות לא יכול היה
7 לסייע למשיבים, משום של הצליח ליצור קשר על הבעלים.
8
9
10 7. בצר להם, עברו המשיבים למלון למשך יומיים, בתקווה שבתוך יומיים התקלות בוילה תוסדרנה,
11 והם יוכלו לשוב לוילה. ואולם, התקלות לא תוקנו, וכך נאלצו המשיבים לזנוח את תכניתם
12 המקורית ולבלות את חופשתם במלון במקום בוילה היוקרתית שביקשו לשכור. תצויין העובדה,
13 שהתמורה ששולמה עבור השהות בוילה הוחזרה למשיבים.
14
15
16 8. בתביעתם שהוגשה לבית משפט קמא, עתרו המשיבים לכך שהמבקשת תחוייב לפצותם בגין הנזקים
17 שנגרמו להם. בפסק הדין שניתן קבע בית משפט קמא, כי המבקשת אחראית לנזקים שנגרמו
18 למשיבים. בית המשפט דחה טענות המבקשת כי אין להטיל עליה אחריות משום שהיא מתווכת
19 בלבד, והוסיף וקבע:
20
21 "בענייננו הוצג [למשיבים] מצג מפורש בדבר קיומו של מיזוג אוויר בנכס. באשר למיזוג
22 – הוצב מכשיר נייד שחייב פתיחת חלון או דלת, באופן שסיכל את תכליתו. בנסיבות
23 קיץ חם, ואף בשוויץ של עידן שינויי האקלים, מדובר בפרט מהותי, שהיעדרו הופך
24 את הנכס לבלתי ראוי לייעודו. על כך יש להוסיף את שרשרת המחדלים הטיפוליים:
25 עיכובים, העדר מענה אפקטיבי והעדר נכס חלופי. מכלול זה מקים כישלון תמורה
26 ממש. אוסיף, כי עצם השבת מלוא התמורה לתובעים על ידי בעלי העסק לאחר הגשת
27 התביעה מהווה חיזוק משמעותי למסקנת הכשל המהותי בשירות. השבה זו שנעשתה
28 אל מול תיאור הליקויים והיעדר מענה, מתיישבת עם קביעת כישלון תמורה מלא,
29 ומשקפת, הלכה למעשה, נטילת אחריות מצד מקום האירוח לכשל, באופן שמקשה
30 עוד יותר את טענת [המבקשת] בדבר "נחיתות דיונית" או "חוסר יכולת לברר".
31
32
33 9. בפסק הדין חייב אפוא בית משפט קמא את המבקשת לשלם למשיבים סך 29,551 ₪, לפי הפירוט
34 הבא:



**בית המשפט המחוזי בחיפה
בשבתו כבית משפט לערעורים אזרחיים**

26.1.2026

רת"ק 66586-10-25
BookKing.com B.V. נ' עינת וגולן קרן

1	ש.ח.	7,051	הוצאות עודפות בגין מלון חלופי	(א)
2	ש.ח.	2,500	הוצאות במעבר מהווילה למלון	(ב)
3	ש.ח.	10,000	פיצוי עבור עגמת נפש	(ג)
4	ש.ח.	10,000	הוצאות משפט	(ד)
5	-----			
6	ש.ח.	29,551	סה"כ	

ג. תמצית טענות באי כוח הצדדים

10. בא כוח המבקשת טען, כי בנסיבות העניין מוצדק להיעתר לבקשה, וליתן למבקשת הרשות לערער על פסק הדין. ב"כ המבקשת הבהיר, כי הצורך במתן הרשות לערער נובע הן מכך שחייב המבקשת נעשה שלא כדין והן משום ההשלכות שיש לפסק הדין על מקרים רבים נוספים, עמם מתמודדת המבקשת בבתי המשפט.

לגופו של עניין טען בא כוח המבקשת, כי המבקשת לא פרסמה באתר ההזמנות שלה שבווילה מותקן מזגן, וממילא לא הציגה כלפי המשיבים מצג שאינו נכון בעניין המזגן. עוד הוסיף בא כוח המבקשת וטען, כי מעמדה של המבקשת הוא מעמד של מתווך, שתפקידו לקשר בין המזמין לספק, ואין היא אחראית לתקלות שמתגלות באתר הנופש שהוזמן. לעניין זה הפנה בא כוח המבקשת לתקנון השימוש באתר האינטרנט של המבקשת, שם מובהר כי מעמדה של המבקשת הוא מעמד של מתווך בלבד.

עוד הוסיף בא כוח המבקשת וטען, כי בתגובת המשיבים שהוגשה, צוטטו פסקי דין שככל הנראה אותרו באמצעות שימוש בתוכנת בינה מלאכותית, אך עיון בפסקי הדין מעלה, שהפרטים שנרשמו בהם אינם נכונים, ואף ציטוט שהובא באחד מהם, לא קיים במקור.

עוד טען בא כוח המבקשת, כי בית המשפט שגה בפסיקת הפיצויים, ומשהורה להשיב למבקשים את עלות המלון בו נאלצו לשהות, ובהינתן שקיבלו את התשלום עבור השהות בוויילה, כי אז למעשה הם לא שילמו דבר עבור שהותם בבית המלון.

11. לעומת טענות בא כוח המבקשת טען בא כוח המשיבים, כי בקשתה של המבקשת לקבלת רשות לערער, אינה מעוררת עניין המצדיק מתן רשות לערער, ולעניין זה הפנה בא כוח המבקשים להלכה הקובעת, כי רשות לערער על פסק דין של בית המשפט לתביעות קטנות תינתן במקרים מיוחדים ויוצאים מן הכלל.





בית המשפט המחוזי בחיפה
בשבתו כבית משפט לערעורים אזרחיים

26.1.2026

רת"ק 66586-10-25
BookKing.com B.V. עינת וגולן קרן

1
2 עוד הוסיף בא כוח המשיבים וטען, כי בקשת המבקשת מבקשת למעשה מבית המשפט להתערב
3 בממצאים עובדתיים שנקבעו על ידי בית משפט קמא.
4
5 לגופו של עניין טען בא כוח המבקשים, כי המשיבים בחרו לבצע את הזמנת הווילה באמצעות
6 המבקשת, משום המוניטין של המבקשת, ואמינותה. עוד הוסיף בא כוח המשיבים, כי היה מקום
7 לחייב את המבקשת לפצות את המשיבים בגין הנזקים שנגרמו להם, משום שהזמנת מקום הנופש
8 נעשה באמצעות אתר האינטרנט של המבקשת, שם המבקשת נמנעה מלגלות פרטים מהותיים, כגון
9 הפרט שבווילה לא מותקן מזגן. אף ההתכתבות עם הבעלים נעשתה באמצעות היישומון של
10 המבקשת, ולאחר שהתגלו הבעיות שבווילה, המבקשת לא טיפלה בפתרון הבעיות שהתעוררו.

11
12 בהתייחס לטענת בא כוח המבקשת, כי לאור תוצאת פסק הדין המשיבים הופטרו מתשלום עבור
13 שהייתם במלון, טען בא כוח המשיבים, כי הסכום שבית משפט קמא פסק לזכות המשיבים הוא
14 סכום ההפרש בין הסכום ששילמו עבור השהות בווילה (סכום שכאמור הוחזר להם) לסכום אותו
15 נאלצו לשלם למלון, ומשכך, אין בסיס לטענות בא כוח המבקשת בעניין זה.

16

17

18

ד. דיון

19

20 12. אין ספק, כי למשיבים נגרמה עוגמת נפש בעת חופשתם, ולצד עגמת הנפש נגרמו להם הוצאות לא
21 מתוכננות, וזאת, הן בשל העדר מזגן בווילה והן בשל כך שהמקרה היה תקול. ואולם, לאחר ששקלתי
22 טענות באי כוח הצדדים בכתב ובעלפה, הנני מחליט להיעתר לבקשת המבקשת לקבלת רשות לערער,
23 והנני דן בערעור כאילו הוגש על פי הרשות שניתנה.

24

25

26 13. נכונה היא טענת בא כוח המשיבים, כי רשות לערער על פסק דין של בית המשפט לתביעות קטנות
27 תינתן במקרים מיוחדים ויוצאים מן הכלל. ואולם, בין יתר המקרים בהם תינתן הרשות לערער, יש
28 למנות את המקרה בו יש צורך לתקן עוול תמור שנגרם לאחד מן הצדדים, וכן המקרה, בו לעניין
29 הנדון יש השלכות רוחב על מקרים דומים אחרים. במקרה שלפני, הנני סבור שהמבקשת חויבה
30 לפצות את המשיבים בלא שעוולה כלפיהם, ואם לא תינתן לה הרשות לערער, ייגרם לה עוול. כמו כן
31 מקבל אני טענת בא כוח המבקשת, שקיימת אפשרות שלפסק הדין (בין אם של בית משפט קמא ובין
32 אם של הח"מ) עשויה להיות השלכה על מקרים אחרים.

33

34





בית המשפט המחוזי בחיפה
בשבתו כבית משפט לערעורים אזרחיים

26.1.2026

רת"ק 66586-10-25
Booking.com B.V. נ' עינת וגולן קרן

14. כטענת בא כוח המשיבים, המבקשת היא תאגיד גדול, המפעיל פלטפורמה להזמנת שהות באתרי נופש, בתי מלון, טיסות, השכרת רכב, אטרקציות ועוד. אין ספק שהיקף ההיצע המוצע באתר האינטרנט של המבקשת מושך נופשים רבים, המבקשים לשכור שירותים שונים לצורך חופשתם ובמהלכה. ואולם, כל מי שבוחר להשתמש בפלטפורמה של המבקשת, מכפיף את עצמו לתנאי השימוש בפלטפורמה, שהמבקשת מציבה. מי שסבור שתנאי המבקשת מכבידים, רשאי לפנות לאתר אחר. במילים אחרות – אין אדם יכול להשתמש בשירותיה של המבקשת, בהתעלם מהתנאים שהמבקשת קבעה למשתמשים בפלטפורמת ההזמנות שלה.
15. לא אביא כאן את כל רשימת התנאים הארוכה המפורסמת באתר האינטרנט של המבקשת, אך אביא מספר סעיפים מהרשימה. כך למשל, בסעיף A3 לתנאי השימוש באתר נקבע:
- ”When you book an accommodation, flight, or attraction, Booking.com B.V. provide and is responsible for the platform, but not the Travel Experience itself (see A4.4 below).”
- בסעיף A4.1 לתנאי השימוש נקבע:
- ”We get information from Service Providers, and we can’t guarantee that everything is accurate – but providing our Platform, we take reasonable care and act with professional diligence. Unless we’ve failed to do so, or have been negligent, we can’t be held responsible for any errors, interruptions or missing bits of information. Of course we’ll do everything we can to correct/fix them as soon as we become aware of them.”
- ובסעיף A4.4 נקבע:
- ”We’re not a party to the terms between you and the Service Provider. The Service Provider is solely responsible for the Travel Experience.”
- בעיקרם של דברים, המבקשת אחראית על הפעלתה התקינה של הפלטפורמה, אך היא ניזונה ממידע שמוסרים לה ספקי השירותים, ואינה יכולה להיות אחראית לדיוק המידע. כמו כן, המבקשת אינה צד להתקשרות של מזמין הנופש עם ספק השירות, ואינה אחראית לחוויית הנסיעה של מזמין השירות.



בית המשפט המחוזי בחיפה
בשבתו כבית משפט לערעורים אזרחיים

26.1.2026

רת"ק 66586-10-25
BookKing.com B.V. עינת וגולן קרן

- 1
2
3 16. באתר האינטרנט של המבקשת לא פורסם שבווילה מותקן מזגן אוויר, ועל כן, לא ניתן לטעון כלפי
4 המבקשת, כי יצרה מצג שווא כלפי המבקשים. משלא פורסם כי בווילה מותקן מזגן, הנחת המוצא
5 לכל המשתמש באתר האינטרנט של המבקשת היא, שבווילה לא מותקן מזגן.
6
7 כעולה מכתב התביעה שהמשיבים הגישו לבית המשפט קמא, קיומו של מזגן אוויר בווילה היה עניין
8 מהותי מבחינתם. על כן, המשיבה יצרה קשר עם הבעלים, ושאלה את הבעלים (להבדיל מהמבקשת),
9 האם בווילה מותקן מזגן, ואת התשובה החיובית, בדבר קיומו של מזגן אוויר בווילה קיבלה המשיבה
10 מהבעלים. על כן, אם נוצר מצב שווא כלשהו בדבר קיומו של מזגן אוויר, הרי שמי שאחראי ליצירת
11 המצג הוא הבעלים ולא המבקשת, ואין אפוא מקום לחייב את המבקשת לפצות את המשיבים בין
12 מצג השווא שנעשה על ידי הבעלים.
13
14
15 17. בא כוח המשיבים טען, כי חטאה של המבקשת כלפי המשיבים, בא לידי ביטוי בכך שהמבקשת נמנעה
16 מלפרסם פרט מהותי, והוא שבווילה לא מותקן מזגן. עם כל הכבוד אין בידי לקבל טענה זו, שהרי,
17 כאמור, משלא פורסם על ידי המבקשת שבווילה מותקן מזגן, הנחת המוצא היא שלא מותקן במקום
18 מזגן, וככל שפרט זה הוא פרט מהותי בעיני המשיבים, היה עליהם לחפש מקום אחר לשהות בו.
19
20
21 18. בא כוחם המלומד של המשיבים ביקש להטיל אחריות על המבקשת גם משום שההתקשרות עם
22 הבעלים, וקבלת תשובת הבעלים בדבר קיומו של מזגן בווילה, נעשתה באמצעות הישומון של
23 המבקשת.
24
25 הנני סבור שהשימוש בישומון אינו מטיל חבות על המבקשת. הישומון נועד לאפשר יצירת קשר בין
26 הצדדים שהמבקשת תיווכה את הקשר ביניהם. הישומון במקרה שלפנינו הוא אמצעי ליצירת קשר.
27 אלמלא הישומון, אפשר והצדדים היו מתקשרים באמצעות חברת התקשורת המספקת להם שירותי
28 טלפון סלולארי, והרי לא יעלה על הדעת, שבכך שחברת התקשורת העמידה לרשות המשיבים את
29 הרשת הסלולארית לשם יצירת קשר עם הבעלים, היא תישא באחריות כלפי המשיבים לאמיתות
30 התשובות שהבעלים מסר להם.
31
32
33 19. טענה נוספת שעלתה היא הטענה, שהמבקשת לא סייעה למשיבים להיחלץ מהמצב אליו נקלעו. על
34 פי תקנון השימוש באתר, המבקשת משמשת כמתווכת בין המשיבים והבעלים, והנכס שהמבקשים



בית המשפט המחוזי בחיפה
בשבתו כבית משפט לערעורים אזרחיים

26.1.2026

רת"ק 66586-10-25
BookKing.com B.V. נ' עינת וגולן קרן

- 1 ביקשו לשהות בו אינו בבעלותה ואינו בהחזקתה. המרב שהמבקשת יכלה לעשות כדי לסייע
2 למשיבים להיחלץ מהמצב אליו נקלעו, הוא ליצור קשר עם הבעלים. נראה שהמבקשת אכן ניסתה
3 ליצור קשר עם הבעלים, אך האחרון לא השיב לפניוטיה. על כן, המבקשת לא יכלה לסייע למשיבים
4 יותר מאשר סייעה.
5
6
7 20. אשר לתקלה במקרה: כזכור, עוד לפני שהמשיבים הגיעו לוויולה, הודיע להם הבעלים, כי המקרה
8 מקולקל, וכי טכנאי יגיע לתקנו. בינתיים הומלץ למשיבים להשתמש במקפא שבמרתף. תקלה
9 במקרה עלולה לקרות בכל עת, ואין לה כל נגיעה או קשר לתפקיד המבקשת כמתווכת בין המשיבים
10 והבעלים. ברור הדבר שאין להטיל על המבקשת כל אחריות לפצות את המשיב בגין הנזקים שנגרמו
11 להם בעקבות התקלה במקרה.
12
13
14 21. לאור האמור לעיל, הנני סבור, שחיוב המבקשת לפצות את המשיבים בגין העדר מזגן בוויולה והתקלה
15 במקרה, אינו יכול לעמוד. לכאורה, הצד הנכון לתביעת המשיבים הוא הבעלים. הבעלים הוא שנתן
16 למשיבים להבין שבוויולה מותקן מזגן אוויר, והוא שהיה אחראי להעמיד לרשותם בעת שהותם
17 בוויולה מקרה תקין.
18
19
20 22. על כן, לאחר ששקלתי טענות הצדדים, בכתב ובעל פה, הגעתי למסקנה שיש לקבל את ערעור
21 המבקשת, ולבטל את פסק הדין שניתן בבית משפט קמא.
22
23
24 ה. סוף דבר
25
26 23. אשר על כל האמור לעיל, הנני מחליט כדלקמן:
27
28 (א) הנני מקבל את הערעור, והנני מבטל את פסק הדין שניתן בבית משפט קמא בתיק ת"ק-38365-
29 09-24 בתאריך 1.10.2025.
30
31 (ב) ככל שהמבקשת קיימה את החיובים הפסוקים לפי פסק הדין שבוטל, על המשיבים להשיב
32 לה את ששילמה להם, בצירוף ריבית והפרשי הצמדה מהיום בו בוצע התשלום ועד למועד
33 השבת התשלום בפועל.
34



בית המשפט המחוזי בחיפה
בשבתו כבית משפט לערעורים אזרחיים

26.1.2026

רת"ק 66586-10-25
BookKing.com B.V. נ' עינת וגולן קרן

1 (ג) הנני מחייב את המשיבים, ביחד ולחוד, לשלם למבקשת הוצאות משפט בשתי הערכאות, כולל
2 שכיט עו"ד ומע"מ, בסכום (מתוך) של 14,160 ₪.

3
4 (ד) הערובה שהמבקשת הפקידה, להבטחת תשלום הוצאות המשפט בערעור, תוחזר למבקשת
5 באמצעות בא כוחה.

6
7 ניתן היום, ח' שבט תשפ"ו, 26 ינואר 2026, בהעדר הצדדים.

8
9 
10 יצחק כהן, שופט עמית

