



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

ט' תשרי תשפ"ו, 01 אוקטובר 2025

ת"ק 38365-09-24 קרן ואח' נ' בוקינג.קום ישראל הזמנות למלונות אונליין בע"מ

תיק חיצוני:

בפני הרשם הבכיר, בנימין בן סימון

תובעים 1. עינת קרן
2. גולן מרדכי קרן

נגד

נתבעים 1. בוקינג.קום ישראל הזמנות למלונות אונליין בע"מ
(פורמלי)
2. Booking.com

פסק דין

אקדים את המאוחר ואציין: התובעים הזמינו באמצעות פלטפורמת Booking.com וילה בשווייץ לחופשה משפחתית, אשר הוצגה ככוללת מיזוג אוויר מלא ומתקנים נוספים. בפועל, עם הגעתם, התברר כי המקרר מקולקל והמיזוג אינו קיים מה שהפך את השהות לבלתי אפשרית. חרף פניות חוזרות, לא נמצא פתרון והם נאלצו לעזוב את הנכס, לשהות במלון חלופי יקר יותר ולשאת בהוצאות עודפות ועוגמת נפש. בפסק הדין נפסק כי אחריות נבחנת קונקרטיית לפי תקנון הפלטפורמה והמצגים שהוצגו ללקוחות. בענייננו הוכח מצג מפורש בדבר קיומו של מיזוג אוויר בנכס שלא קיים בפועל, כשלים תפעוליים משמעותיים (ובהם מקרר שאינו תקין והיעדר מענה אפקטיבי/חלופה), ומכלול נסיבות המקימות כישלון תמורה והוצאות עודפות לצד פגיעה לא ממונית. בהתאם לקו שנקבע ברע"א 942/24 כספי, נקבע כי Booking.com נושאת באחריות למציגה ולחובות גילוי אקטיביות; משלא עמדה בהן, מתקבלת התביעה נגדה וכי היא תפצה את התובעים בגין הוצאות עודפות בסך 7,051 ₪ (לינה חלופית) ו-2,500 ₪ (הוצאות נלוות) וכן תשלם פיצוי בגין עגמת נפש בסך של 10,000 ₪ וכן הוצאות משפט בסך 10,000 ₪. זאת כאשר רכיב השבת התמורה העיקרית התייתר עקב החזר שביצעה מפעילת הנכס;

ביום 18.4.25 ניתן בבית משפט זה פסק דין שבו התקבלה תביעת התובעים נגד Booking.com. יש להבהיר כי הנתבעת ביקשה במהלך התנהלות התביעה להיות מיוצגת על ידי עורך דין, ואילו בית משפט זה קבע בהתאם להלכה, כי בהליך זה לא תינתן אפשרות ייצוג על ידי עורך דין. יחד עם זאת, לא נמנעה מהנתבעת האפשרות להופיע באמצעות נציג מטעמה. יתר על כן, הנתבעת עצמה הבהירה כי לא תתייצב לדיון הראשון שנקבע בתיק ביום 10.4.25. חרף זאת,



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

ט' תשרי תשפ"ו, 01 אוקטובר 2025

ת"ק 38365-09-24 קרן ואח' נ' בוקינג.קום ישראל הזמנות למלונות אונליין בע"מ

תיק חיצוני:

הוגשה בקשת רשות ערעור לבית המשפט המחוזי, אשר התקבלה. המחוזי קבע שיש לאפשר לנתבעת ייצוג על ידי עורך דין. בית המשפט המחוזי אף ציין כי עניינו המהותי של הערעור הינו;

"החלטתו של בית משפט קמא לחייב את המבקשת בגין שני ליקויים שנטען כי היו במקום האירוח שהזמינו המשיבים. נאמר כי קביעה זו מנוגדת לפסיקה מנחה של בית המשפט המחוזי שקבע כי סוכן נסיעות באשר הוא, אינו נושא באחריות לליקויים שיבושים או כשלים בלתי צפויים במקום האירוח ואשר אינם בשליטתו."

בעקבות ההחלטה הוריתי על חידוש הדיון, ואפשרתי לנתבעת להיות מיוצגת על ידי עורך דין. לתובעים הוצע להיות מיוצגים, אך הם סירבו מטעמים כלכליים. לאחר שעיינתי שוב בכתבי הטענות ובראיות וכן שמעתי את הצדדים, הגעתי למסקנה כי אין בידי הנתבעת טענות משכנעות. טענותיה העובדתיות נמצאו חסרות בסיס, ועמדתה המשפטית אינה מתיישבת עם הפסיקה. לפיכך, דין התביעה להתקבל. להלן אדון מחדש בתביעה;

לטענת התובעים, ביום 15.6.24 הזמינו באמצעות אתר Booking.com וילה בעיירה בשווייץ, לתאריכים 6–11.8.2024, עבור חמישה לילות. הווילה הוצגה באתר ככוללת שלושה חדרי שינה, סלון, מטבח מאובזר, גינה עם פינת גריל, שתי בריכות וג'קוזי מקורים, וכן מיזוג אוויר מלא. מחיר ההזמנה שולם מראש במלואו.

לטענת התובעים, פנו עוד קודם לנסיעה באמצעות אפליקציית Booking.com ושאלו במפורש האם בוילה מותקן מזגן. ביום 23.6.24 נענו בחיוב. לטענתם, בהמשך פנו אליהם נציגי חברה בשם CLASSBNB, שהציגה עצמה כמנהלת הווילה, הן דרך האפליקציה והן באמצעות הודעות וואטסאפ. נציגי החברה דרשו מהם לשלם מראש את מלוא הסכום של השהות בוילה. כאשר הביעו התובעים חשש לבצע תשלום מחוץ לפלטפורמת Booking.com, פנו אל Booking.com ישירות וביקשו הבהרה, ונענו כי עליהם לשלם ישירות לבעל העסק. לפיכך שילמו את מלוא התמורה מראש, ורק לאחר מכן חויבו למלא טפסים נוספים הכוללים פרטי דרכונים וצילומי כל האורחים, כתנאי לקבלת פרטי ההגעה והכניסה.

לטענתם, ביום ההגעה, 6.8.24, פנו בבוקר בבקשה לקבלת פרטי כניסה לוילה. רק בשעה 12:30 התקבלה אצלם הודעה, ובה נאמר כי המקרר בנכס מקולקל, וכי טכנאי יגיע לתקנו. עד אז



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

ט' תשרי תשפ"ו, 01 אוקטובר 2025

ת"ק 38365-09-24 קרן ואח' נ' בוקינג. קום ישראל הזמנות למלונות אונליין בע"מ

תיק חיצוני:

התבקשו להשתמש במקפאי המצוי במרתף – דבר שלא היה בו כדי להוות חלופה ראויה. מאחר שהתובעים הגיעו עם שלושת ילדיהם ותכננו להכין ארוחות במקום, אי תקינות המקרר היוותה בעיה מהותית. בהמשך היום, עם הגעתם לוילה, גילו כי המקרר כלל אינו מחובר לחשמל, ולאחר שחובר – לא פעל.

לטענת התובעים, בוילה אף לא היה מיזוג אוויר כמתחייב. במקום מזגן הוצב בה מכשיר נייד עם צינור אוורור המחייב פתיחת חלון או דלת, באופן שהכניס חום, יתושים וחרקים. בפועל, הטמפרטורה בנכס הגיעה ל-36 מעלות צלזיוס בשעות אחר הצהריים. שני הג'קוזי החמים במרפסת המקורה, הצמודה לסלון, הוסיפו לאפקט החום ולא ניתן היה לשלוט בטמפרטורת המים. שילוב נסיבות אלה הפך את הווילה לבלתי ראויה למגורים.

לטענתם, במהלך היום והערב פנו התובעים שוב ושוב לנציגי החברה המנהלת, אך המנהל המקומי לא יצר עמם קשר. נציגת CLASSBNB התנצלה והודיעה כי אין באפשרותה להציע להם נכס חלופי, שכן זהו הנכס היחיד ברשותה בשווייץ. בשעה 19:33 נמסר כי המקרר יתוקן למחרת, ובשעה 19:39 נמסר כי המנהל יגיע לבדוק את בעיית המיזוג – אך בפועל לא נעשה דבר.

משהתברר לתובעים כי הנכס אינו מתאים למגורים – ללא מקרר תקין וללא מיזוג – עזבו את הווילה וביקשו החזר כספי מלא. נוכח השעה המאוחרת ובשיא עונת התיירות, נאלצו למצוא חלופה זמינה ויקרה יותר. הם הזמינו מלון, שוב, באמצעות Booking.com לשני לילות, בעלות גבוהה בהרבה מהתכנון המקורי, וקיוו כי הווילה תתוקן ויוכלו לשוב אליה לשלושת הלילות הנותרים. בפועל, הדבר לא קרה. לטענת התובעים, בעקבות זאת נגרמו להם הוצאות עודפות ניכרות: שהות במלון יקר שכלל רק ארוחת בוקר, מה שחייב אותם להשלים ארוחות במסעדות; וכן רכישת שירותי כביסה במקום שימוש במכונת הכביסה שבווילה. החוויה כולה, לרבות ההגעה המאוחרת למלון עם שלושת ילדיהם לאחר נסיעה ארוכה מהדולומיטים, גרמה לעוגמת נפש רבה והרסה את תכנית החופשה. לטענת התובעים ניסו ליצור קשר עם Booking.com עצמה באמצעות שירות הלקוחות באפליקציה ובטלפון, אך נתקלו בזמני המתנה ארוכים ומענים אוטומטיים בלבד. רק ביום 8.8.24, יומיים לאחר פנייתם הראשונה, קיבלו תשובה ראשונית מנציג Booking.com, שהתנצל על החוויה והבטיח "פתרונות מתואמים". בהמשך נענו בהודעות נוספות לקוניות, בין היתר כי Booking.com פנתה למקום האירוח אך לא קיבלה תשובה.



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

ט' תשרי תשפ"ו, 01 אוקטובר 2025

ת"ק 38365-09-24 קרן ואח' נ' בוקינג.קום ישראל הזמנות למלונות אונליין בע"מ

תיק חיצוני:

התובעים מדגישים כי מדובר בכישלון תמורה מלא: לא קיבלו את המוצר שהוזמן ושולם, נאלצו לשאת בעלויות נוספות, ונותרו ללא מענה ענייני או החזר כספי מצד Booking.com. יתרה מכך, אף שהתריעו בפני Booking.com כי החברה המנהלת אינה מגיבה, המשיכה Booking.com לטעון כי היא ממתינה לתשובת מפעיל הנכס. התובעים מציינים כי אף נאלצו להתקשר שוב ל-Booking.com ביום 13.8.24, עת היו עדיין בחו"ל, ובשיחות ארוכות ומייגעות נמסר להם פעם אחר פעם כי יש להמתין לתגובת מקום האירוח – תגובה שלא הגיעה.

בסופו של דבר, התברר לתובעים כי מקום האירוח חזר לפעול מול Booking.com ולהציג עצמו באפליקציה, חרף הכשלים החמורים. לטענתם, Booking.com לא נטלה אחריות כמתווכת ומי שהציגה בפניהם את העסקה, גבתה מהם את התשלום ואישרה את העברתו למפעיל הנכס. הצעתה לפיצוי של 15% בלבד מגובה ההזמנה אינה סבירה ואינה משקפת את נזקיהם בפועל. על כן עותרים התובעים לפסוק לטובתם: החזר מלא של התמורה ששולמה עבור הווילה – 10,692 ₪. החזר הוצאות עודפות בגין שהייה במלונות חלופיים – 7,051 ₪. החזר הוצאות עודפות עבור ארוחות במסעדות ושירותי כביסה – 2,500 ₪. פיצוי בגין עוגמת נפש והריסת החופשה – 10,000 ₪. סה"כ התביעה עומד על 30,243 ₪.

מנגד - הנתבעת Booking.com טענה כי אין יריבות ישירה בינה לבין התובעים. לשיטתה, מקום האירוח הוא האחראי הבלעדי, ואילו היא פועלת במודל של "תיווך" בלבד. הנתבעת הדגישה כי בתי המשפט קבעו כי סוכן נסיעות אינו אחראי לליקויים בלתי צפויים. עוד טענה, כי שאלת אחריותה היא סוגיה עקרונית שאינה מתאימה להתברר בבית משפט לתביעות קטנות. לטענת הנתבעת יש לדחות את התביעה נגדה על הסף, מאחר שהיא מופנית כלפי גורם שגוי. התובעים בחרו להגיש את תביעתם נגד הנתבעת, אך לא נגד מקום האירוח עצמו, שהוא בעל הדברים האמתי והאחראי ישירות לטענותיהם. בהיעדר צירופו של מקום האירוח כצד להליך, לא ניתן לברר כראוי את כלל הסוגיות העובדתיות שהועלו בתביעה.

הנתבעת מדגישה כי בנסיבות היא ניצבת בעמדת נחיתות דיונית ברורה: התובעים יכולים להעלות טענות ביחס למצבו הפיזי של מקום האירוח, המתקנים שבו ואופן ניהולו, אך לנתבעת אין יכולת מעשית לבדוק את אמיתות טענות אלו, לאשש או לסתור אותן באמצעות ראיות ישירות, או להציג גרסה עובדתית חלופית. הנתבעת מוסיפה כי טענות אלו אינן תיאורטיות בלבד. כך, מקום האירוח עצמו כבר מסר גרסה שונה מזו של התובעים: לדבריו, קיימים מזגנים תקינים הפועלים בנכס, ולצד זאת הוצע לתובעים להשתמש במקרר חלופי. גרסה זו מבליטה את הצורך המהותי בצירוף מקום האירוח להליך, שהרי רק באמצעותו ניתן לברר את המחלוקת





בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

ט' תשרי תשפ"ו, 01 אוקטובר 2025

ת"ק 38365-09-24 קרן ואח' נ' בוקינג.קום ישראל הזמנות למלונות אונליין בע"מ

תיק חיצוני:

העובדתית לאשורה. מכאן המסקנה: בעל דברם הישיר של התובעים הוא מקום האירוח – ולא הנתבעת. כל עוד לא צורף מקום האירוח כצד להליך, לא ניתן להטיל אחריות על הנתבעת, וההליך כולו לוקה בפגם יסודי המצריך את דחיית התביעה נגדה.

לטענת הנתבעת, במסגרת הדיון בתביעה זו יהיה על בית המשפט לבחון את היקף אחריות המשפטית של הנתבעת, הפועלת במודל עסקי של פלטפורמת "תיווך", בכל הנוגע לליקויים או שיבושים בשירותי האירוח שמספקים מקומות האירוח המפרסמים בפלטפורמה. הבחינה אמורה להיעשות בשים לב לאופי פעילותה של הנתבעת ולהסכם שנכרת בינה לבין המשתמשים באתר. ואולם, לטענת הנתבעת בנסיבות תיק זה כלל אין צורך להידרש לשאלת המודל העסקי או לבחון את אחריותה במסגרת זו. אף מבלי להיכנס לעומקם של דברים, יש לדחות את התביעה נגדה כבר מן הטעם העקרוני לפיו, בהתאם להלכה הפסוקה, סוכן נסיעות – יהא זה במודל של תיווך, או במודל אחר כגון סוכן נסיעות המהווה צד להסכם אספקת שירותי האירוח – אינו נושא באחריות לליקויים, כשלים או שיבושים בלתי צפויים בשירותי האירוח עצמם, מקום שאין לו שליטה ממשית עליהם. האחריות המלאה מוטלת על נותני השירותים – קרי, מקומות האירוח – והם אלה שחבים במישרין באספקת השירותים ובהתמודדות עם תקלות או כישלונות במתן השירות.

עמדה זו מקבלת חיזוק בפסיקה: כך, בעניין ח"א (חוזים אחידים) 804/07 – עניין דיזנהויז, נקבע כי גם כאשר סוכנות נסיעות פועלת כצד ישיר להסכם מול הלקוח, אין היא אחראית לליקויים או תקלות בלתי צפויות שאינן בשליטתה. ככל שבית המשפט יגיע למסקנה כי בנסיבות מסוימות עלולה לקום חבות משפטית לסוכן נסיעות או לפלטפורמת תיווך, יהא עליו לבחון את היקפה המדויק של אחריות זו לאור המודל העסקי, אופי פעילותה של הפלטפורמה ותנאי השימוש בינה לבין המשתמשים. בחינה כזו, כפי שנפסק לא אחת, אינה יכולה להיעשות במסגרת הליך תביעות קטנות, אלא מחייבת בירור במסגרת רחבה יותר – בבית משפט השלום ובסדר דין רגיל.

הנתבעת טענה כך; "בהתאם לפסיקתו המנחה של בית המשפט המחוזי הצורך בהכרעה בשאלת אחריותה של הנתבעת 2 לנוכח המודל העסקי שלה מחייבת להורות על העברת הדיון לבימ"ש השלום". לטענתה, בעניין Booking.com B.V נ' מנשה (רת"ק 13720-04-24, 11.6.2024, נבו), עמד בית המשפט המחוזי על כך ששאלת אחריותה של הפלטפורמה לנכונות מצגים של מקום האירוח או לאי כיבוד הזמנה אינה סוגיה פרטנית אלא עקרונית, ועל כן אין לבררה במסגרת מצומצמת של תביעות קטנות. בדומה, בעניין Booking.com B.V נ' כספי (רת"ק 8797-



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

ט' תשרי תשפ"ו, 01 אוקטובר 2025

ת"ק 24-09-38365 קרן ואח' נ' בוקינג.קום ישראל הזמנות למלונות אונליין בע"מ

תיק חיצוני:

12-22, 26.11.2023, נבו) נקבע כי השאלה המשפטית בדבר היקף אחריותה של פלטפורמת תיווך לנכונות מצגים או לקיום התחייבויות מצד מקום האירוח היא שאלה עקרונית, החורגת מהמסגרת הדיונית של בית משפט לתביעות קטנות, ויש לבררה בערכאה מוסמכת ובסדר דין גליל. לפי הטענה, בשל מודל התיווך ההסכם לאספקת שירותי האירוח נכרת ישירות בין הגולש לבין מקום האירוח. הנתבעת הינה צד לחוזה נפרד ושונה – חוזה שימוש בפלטפורמה – ואין היא צד להסכם שירותי האירוח עצמו. בהתאם, מקום האירוח הוא הנושא הבלעדי באחריות לליקויים או כשלים באספקת השירותים.

וכן שוב נטען כי אחריותה של הנתבעת מוגבלת אך ורק לתפקידה כמתווכת – דהיינו, להבטיח כי נוצר קשר חוזי בין הגולש לבין מקום האירוח וכי המידע הוזן ונמסר. ככל שקיים כשל טכני בהעברת מידע, ייתכן ותקום חבות; אך היא אינה אחראית לתוכן המידע שהוזן על ידי מקום האירוח, לאי כיבוד ההזמנה או לליקויי תחזוקה במקום האירוח. כך גם הובהר במפורש בתנאי השימוש בפלטפורמה.

לאחר עיון בטענות הצדדים ובראיות הגעתי למסקנה כי דין התביעה להתקבל. להלן טעמי לכך;

באשר לטענת היריבות; מתוך פסק דינו של בית המשפט העליון ברע"א 942/24 ומתוך הפסיקה הדיונית הנוספת, עולה בבירור כי אין מניעה להגיש תביעה ישירות נגד Booking, אף מבלי לצרף את מקום האירוח. האחריות אינה נובעת מן השאלה אם Booking היא "מתווכת" גרידא, אלא מן המצגים שבחרה להציג ישירות או באמצעות בעל מקום האירוח בחסותה, והציפיות הסבירות שיצרה אצל לקוחותיה. קביעה זו חשובה במיוחד במציאות של ספקים זרים וקשיי נגישות, והיא מאזנת באופן ראוי בין הגנת הצרכן לבין תפקיד הפלטפורמה.

באשר לטענה המקדמית בדבר "נחיתות דיונית" בהעדר צירוף מקום האירוח, אני דוחה אותה כבלתי מבוססת עובדתית: במהלך ההליך הוכח – ואני קובע זאת כממצא עובדתי – כי ל-Booking קיימת יכולת תפעולית ומעשית לברר מול מקום האירוח, לתעד תשובותיו ולהציגן. Booking מתווכת את ההתקשרות, גובה או מתווכת את התשלומים, מתקשרת חוזית עם בעל הנכס ומנהלת עמו ממשק מתמיד; אין היא ניצבת כמי שאין לה דרך לבדוק את מצב הדברים. העובדה שבמהלך ההליך הושב מלוא סכום העסקה לתובעים על ידי החברה המנהלת מחזקת



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

ט' תשרי תשפ"ו, 01 אוקטובר 2025

ת"ק 24-09-38365 קרן ואח' נ' בוקינג.קום ישראל הזמנות למלונות אונליין בע"מ

תיק חיצוני:

את המסקנה בדבר כישלון תמורה מלא, והופכת את טענת ה"נחיתות הדיונית" למנותקת מתשתית המקרה.

כמו כן, אין לקבל את הטענה לפיה יש מקום להעביר את הדיון לבית משפט השלום מכוח סעיף 60(ב) לחוק בתי המשפט. השאלה שלפניי אינה "עקרונית" במובנה המצריך הכרעה רוחבית בדבר מעמד הפלטפורמות כולן; מדובר בבחינת אחריותה של Booking למצג קונקרטי שפורסם ללקוחותיה, בהתקשרות נקודתית, על יסוד תקנונה ומערך מצגיה.

פסיקת העליון בעניין כספי (רע"א 942/24 כספי נ' Booking.com) מאיינת את ניסיון "ההכללה" של Booking ומחזירה את המחלוקת למסגרתה הנכונה: האם בנסיבות המקרה, בשים לב למצגים המוקדמים ולהבטחות שניתנו בפועל, נשאה Booking בחובות גילוי ואם כן – האם הופרו חובות אלה והאם קמה אחריותה.

כמו כן, אין ממש בטענת Booking.com ולפיה במסגרת פסקי דין בעניין רת"ק 13720-04-24 Booking Com נ' מנשה וכן בעניין רת"ק (מחוזי ת"א) 8797-12-22 Booking Com. B.V נ' כספי [נבו] (26.11.2023) נפסק כי לצורך בחינת מידת אחריותה של הנתבעת לטענות המועלות בתביעה, יש להעביר את הדיון לבית המשפט השלום. לפי הטענה כביכול נפסק בערכאות אלה כי בית משפט לתביעות קטנות לא נועד לדון בשאלת מידת אחריותה של הנתבעת בנסיבות בהן מקום האירוח אינו מכבד את הזמנת הלקוח ובנוגע לנכונות המצגים.

אני רואה בטענה זו ניסיון להטעיה ועיוות של האמור בפסק הדין, וכי ההיפך הגמור נפסק וזאת תוך חוסר תום לב דיוני מצד Booking.com; בעניין Booking Com. B.V נ' ז'ק מנשה נדחתה בקשת Booking.com למתן רשות ערעור. כך נאמר בפסק הדין;

"אף בעניין כספי בעליון נקבע, כי בניגוד לניסיונה של המבקשת לשוות להכרעה באותו עניין נופך עקרוני, הרי שדובר בפסק-דין שעסק בנסיבותיו המיוחדות של אותו מקרה (שם, פסקה 10). בכל הנוגע לדרישתה של המבקשת להכרעה עקרונית בעניין מעמדן של פלטפורמות דוגמת המבקשת, נקבע כי "בלי להתיימר למצות את הדיון, אדגיש כי הדרישה להכרעה עקרונית בנוגע למעמדן של פלטפורמות, ככאלה, אשר הועלתה על ידי בוקינג, שגויה בעיניי. אחריותה של כל פלטפורמה ופלטפורמה ללקוחות צריכה להתברר בהתייחס לנסיבותיה הספציפיות, ובהן התקנון של אותה פלטפורמה והמצגים שהיא מציגה ללקוחותיה. זאת, מאחר שפלטפורמות אינטרנטיות ואחרות מאמצות לעצמן מודלים כלכליים שונים ומגוונים להפקת רווחים" (שם, פסקה 11).



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

ט' תשרי תשפ"ו, 01 אוקטובר 2025

ת"ק 24-09-38365 קרן ואח' נ' בוקינג.קום ישראל הזמנות למלונות אונליין בע"מ

תיק חיצוני:

בעניין רע"א 942/24 (כספי נ' Booking.com) דחה בית המשפט העליון (כבוד השופט שטיין) בקשת רשות ערעור "בגלגול שלישי" שהגישה חברת Booking.com על פסקי הדין של בית המשפט לתביעות קטנות ושל בית המשפט המחוזי. בית המשפט קבע כי אין מדובר בשאלה משפטית עקרונית המצדיקה התערבות חריגה, שכן פסק הדין של בית המשפט לתביעות קטנות עסק בנסיבות פרטניות: מצג שגוי באתר בוקינג שבגינו חויבה לשלם למשיבות פיצוי. נקבע כי בית המשפט לתביעות קטנות לא הכריע באופן כללי בדבר אחריות פלטפורמות אינטרנטיות לכלל המצגים באתריהן, אלא אך בנסיבות המקרה הספציפי, בהתאם לתקנון בוקינג והציפיות הסבירות של לקוחותיה. עוד הבהיר בית המשפט העליון כי אחריות פלטפורמות תיבחן לפי נסיבותיה של כל פלטפורמה ומודל הפעילות הכלכלי שלה, ואין מקום להכרעה עקרונית גורפת. בסיום נדחתה הבקשה ו-Booking.com חויבה בהוצאות בסך 12,000 ₪.

לעיצומם של דברים - מהראיות שבפני עולה שהחברה המנהלת באמצעות האפליקציה של Booking.com הבטיחה לתובעים וזאת במענה לשאלתם כי הווילה ממוזגת (ראה נספח ג' לכתב התביעה וכן מוצג שצורף לדיון ביום 13.8.25). הרעיון הוא בכך שבלעדי מיזוג בחום אוגוסט אין כל ערך לשהות בוויילה. שהות שנועדה לצורך הנאה בלבד.

כך תיאררו התובעים את שהותם בוויילה;

" לשאלת ביהמ"ש עניין המזגן – אני התכתבתי איתם דרך האפליקציה של בוקינג עם החב' שמנהלת את הווילה. שאלתי ממש אם יש מזגן בוילה. הם אמרו לי שיש מזגן בוילה. אני לא יודעת אם זו חב' איטלקית או שוויצרית, הם נקראים קלאס בי.אנד.בי. BND. יש נסיעה מהדלומיטים של שש שעות, בדרך עשינו קניות והגענו לשם בשתיים בצהריים עם קניות. לא קיבלתי פרטי הגעה, אז סימסתי להם. לא ענו. בסוף ענו לי בשעה 12.30 שלחו לי פרטי הגעה, אמרו שהם מצטערים שהמקרר מקולקל והטכנאי יגיע לתקן. אנחנו חמישה אנשים. התחלתי כבר להלחץ. אמרתי להם זה לא טוב אני עם קניות. אמרו שיבוא הטכנאי. כל מה שפרטתי לביהמ"ש. זה הלך ונמשך הגענו לוילה עוד לא יצרו קשר עם אף אחד, אף אחד לא תיקן כלום. זה שוויץ על גבול איטליה, זה שוויץ אבל הבעלים איטלקי. בנוסף לכל הלחץ והתסכול שאין מקרר, גם אין מזגן, יש מכונת אוורור. יש סאונה מאוד גדולה. ישבנו בבית ונטפנו מים."

יושם אל לב; בעלי הווילה מסרו מידע לתובעים כי בוויילה פועלת מערכת מיזוג וזאת באמצעות אפליקציה שסיפקה הנתבעת וזאת מבקשת להתנער מאחריותה לעניין זה. בענייננו, כמו בעניין





בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

ט' תשרי תשפ"ו, 01 אוקטובר 2025

ת"ק 24-09-38365 קרן ואח' נ' בוקינג. קום ישראל הזמנות למלונות אונליין בע"מ

תיק חיצוני:

כספי מדובר בתביעה קטנה של תובעים אשר ביקשו לפצות אותם בגין נזקים שנגרמו להם עקב פרסום מטעה של הנתבעת, או מי מטעמה. סוכנות נסיעות צריכה לעמוד מאחורי הפרסומים שמפרסמת היא או מי מטעמה. אני סבור שחלה על סוכנות הנסיעות חובת גילוי אקטיבית ללקוחותיה, לרבות גילוי מידע שקרוב לוודאי להניח כי אילו ידעו אותו, לא היו רוכשים את הנופש. מיזוג אוויר במקום אירוח בעידננו הוא פרט מהותי וחשוב שעל סוכנות הנסיעות לגלותו ולא להסתירו. כלל זה תקף במקרה שלפני ואין ספק שאילו ידעו התובעים שבזוילה אותה שכרו במיטב כספם לא מותקנת מערכת מיזוג לא היו עושים את העסקה כלל.

בפסק דין ת"ק 23-08-27499 מצוטט מאמר של אלעד שילר בשם "מותו של סוכן? על אחריות המשפטית של סוכנויות הנסיעות כלפי לקוחותיהן בדין הישראלי" בעמ' 258, לאמור: "הפסיקה נוטה להגביל את מעמדה המשפטי של סוכנויות הנסיעות לתחום התיווך, אך בד בבד להטיל עליהן אחריות בגין קשת רחבה של תקלות ושיבושים שאירעו במהלך ביצוע השירות שהוזמנו באמצעותן".

וכן נאמר בפסק הדין:

"הגבולות הכלליים של אחריות סוכן הנסיעות שורטטו על ידי בית המשפט העליון בפסה"ד ברע"א 8213/13 מרגלית ד.נ.ל בע"מ נ' זמליאק בלה (2014) [פורסם בנבו] כדלהלן: "סוכן הנסיעות נדרש אם כן לא רק שלא להטעות את לקוחותיו, אלא אף מוטלת עליו חובת גילוי אקטיבי של פרטים מהותיים בעסקה ושל פגמים הידועים לו בשירותים אותם הוא משווק (כפי שעולה מן העקרונות הכלליים של דיני החוזים, כמו גם מדיני הגנת הצרכן. ראו והשוו: סיני דויטש דיני הגנת הצרכן כרך ב: הדין המהותי 444-433 (2012)). ראו להדגיש עוד כי בהתייחס לחובות החלות על סוכני נסיעות הותקנו תקנות שירותי תיירות (חובת גילוי נאות), התשס"ג-2003, המוסיפות על החובות המוטלות עליהם מכוח דיני החוזים הכלליים ודיני הגנת הצרכן. למעשה, תקנות אלה מהוות קונקרטיזציה של חובת הגילוי הנאות המוטלת על סוכני הנסיעות. בין השאר, קובעת תקנה 3(ג) להן במפורש כי על סוכן הנסיעות לגלות ללקוחותיו מידע שקרוב לוודאי להניח כי אילו ידעו אותו, לא היו רוכשים את החבילה".

...הקונקרטיזציה של חובת הגילוי הנאות פועלה אפוא בכך שכל פרט מאלה המנויים בתקנות, ולפיכך כלול בהגדרת "עניין מהותי", חזקה שהוא בגדר מידע שקרוב לוודאי להניח שאילו היה הצרכן יודע אותו לא היה רוכש את החבילה.



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

ט' תשרי תשפ"ו, 01 אוקטובר 2025

ת"ק 24-09-38365 קרן ואח' נ' בוקינג.קום ישראל הזמנות למלונות אונליין בע"מ

תיק חיצוני:

...הפרת החובה לגלות מידע כאמור לעיל היא בבחינת הפרת חובה חקוקה לפי סע' 63 לפקודת הנזיקין [נוסח חדש], ומקימה עילה לפיצוי לפי סעיפים 71 ו-76 לפקודה, וזאת בשל התקיימותם של כל תנאי סעיף 63 לפקודה לרבות התנאי כי "החיקוק נועד לטובתו או להגנתו" של הנזוק. התנאי כי הפרת החובה היא שגרמה לנזק שהרי בעת הזמנת הטיול לא עמד לנגד עיני התובעת אותו מידע שביחס אליו קבע המחוקק כי קרוב לוודאי שאם היה מוצג לה לא הייתה מתקשרת עם הנתבעת, והתנאי כי הנזק אשר התרחש הוא מסוג הנזק אותו ביקש המחוקק למנוע שהרי מחוקק המשנה קבע את פרטי המידע הרלוונטיים והחשובים שעל סוכן הנסיעות למסור ללקוח וביקש למנוע נזקים שיתרחשו מחוסר ידיעה של פרטים אלו. [ראה תאמ (נת') 41995-10-12 אלנה ג'זאווי נ' טרביס 2009 בע"מ (2013) [פורסם בנבו]]
...נראה כי חובה זו יפה גם לענייננו. אין עוררין כי על סוכן הנסיעות להקפיד הקפד היטב על המצג שהוא מציג בפני הלקוח. סטייה ממצג זה עלולה להביא לחיובו.

לדעתי, קיימת חשיבות רבה לאמור בעניין ח"א (חוזים אחידים) 804/07 – עניין דיזנהויז, עליה מבקשת הנתבעת להסתמך שוב ושוב. עיון מעמיק בהלכה מצביע על כך כי יש משמעות רבה לבירור שעשו התובעים לגבי המזגן והתשובה שקיבלו לפיה קיים מזגן בווילה. כך נאמר בהלכת דיזנהויז;

"כמובהר לעיל, המבקשת היא גורם מקצועי, אשר הלקוחות נעזרים בה לצורך קבלת החלטות בדבר שירותי הנסיעות שיזמינו, ומבצעים באמצעותה את הזמנותיהם. ניסיון של המבקשת לקבוע כי היא פועלת "בהתאם למידע הנמסר מספקי השירות", באופן ממנו משתמע כי אם מידע זה היה מוטעה אין הדבר באחריותה, נוגד לפיכך את מהות מודל הפעילות שהמבקשת בחרה לעצמה. דוגמא לסכנות הטמונות ללקוח מכך שסוכנות הנסיעות טומנת את ראשה בחול, ואינה משתפת את הלקוח במידע שברשותה, נידונה בת"ק (תביעות קטנות ת"א) 7384/02 רבין נ' עקיבא טורס, פ"מ תשס"ב(3) 865 (2003). באותו מקרה מכרה סוכנות הנסיעות לתובע כרטיסי טיסה בחברה, שעה שהיה ידוע לה שהיא נמצאת בקשיים כלכליים ומונה לה מפרק זמני. הסוכנות לא יידעה את הלקוח בעניין זה, וכשחברת התעופה הפכה לחדלת פירעון מצא עצמו הלקוח בפני שוקת שבורה. השופט חג' יחיא קיבל את התביעה בקובעו כי:
" קיימת תמיד חובת נאמנות בין הלקוח לבין אותו סוכן, שלפיו חייב הסוכן לשקוד, תמיד, לדעת סחורה של מי הוא משווק, ואם הספק אותו משווק הסוכן אכן יכול לעמוד בהתחייבויותיו. אין סוכן נסיעות רשאי – בלי לחטוא ברשלנות – למכור כרטיסו של כל מוביל, או מרכולתו של כל ספק, בלי לבדוק עבור לקוחו ומתוך חובת הנאמנות עבור אותו לקוח, כי



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

ט' תשרי תשפ"ו, 01 אוקטובר 2025

ת"ק 38365-09-24 קרן ואח' נ' בוקינג.קום ישראל הזמנות למלונות אונליין בע"מ

תיק חיצוני:

אכן אותו ספק יכול לספק את הסחורה, ולחסות תמיד תחת כנפי הטענה כי "מתווך הנני – ואחראי אינני".

עמדה זו מקובלת גם עלינו. אכן, אחד היתרונות המרכזיים שבשימוש בשירותיה של סוכנות נסיעות גלום באפשרות להסתייע בידע המקצועי העומד לרשותה, ובהיכרותה עם הגורמים השונים הפועלים בשוק. לא זו אף זו: מכוח מומחיותה, נדרשת סוכנות הנסיעות לבצע בדיקות סבירות על מנת לוודא כי שירותי התיירות שהיא מוכרת הם ממשיים, ותואמים את המובטח ללקוח. בצדק ציין השופט שטרסמן במקרה אחד בו שיוקה סוכנות נסיעות בית מלון, שהסתבר כי היה עדיין בשלבי בניה:

בקצב החיים המודרניים אסור לעצום עיניים בפני תקלות בלתי צפויות. בית משפט זה רואה בעצימת עיניים שכזו רשלנות לא מבוטלת. סוכן או ספק המזמין טלפונית או בדוא"ל או בפקס חדר בבית מלון או מכונית או כל חבילה אחרת, אם אינו בודק כלל ביוזמתו אם הוא מזמין מוצר ממשי, מלון פעיל, במקרה שלנו, אלא מסתפק בפרסומים שונים, אחראי למחדל המחייב פיצוי הנפגע.

בית משפט זה בדעה, שכל אימת שסוכן נסיעות או ספק מזמין בימינו מלון או מכונית מעבר לים בשביל לקוחו הצרכן, אל לו להסתפק ב"תיווך" הפאסיווי אלא עליו לוודא ולבדוק שאכן אישור ההזמנה משקף את אמיתותה. אין אנו חיים עוד בימי הדיליז'אנס והטלגראף. בדיקה בדואר אלקטרוני או בשיחת טלפון אינם מייקרים את השרות לצרכן והזמן המוקדש לעניין זה, הפסדו יוצא בשכרם של לקוחות שמחים בחלקם."

הדברים האמורים בהלכת דיזנהויז סותרים חזיתית את טענותיה של הנתבעת בכל מובן ומובן. מההלכה עולה שלא תתקבל טענה לפיה אם מידע שנמסר מוטעה אין הדבר באחריותה שכן זה נוגד לפיכך את מהות מודל הפעילות שהמבקשת בחרה לעצמה. יתר על כן קיימת תמיד חובת נאמנות בין הלקוח לבין אותו סוכן, שלפיו חייב הסוכן לשקוד, תמיד, לדעת סחורה של מי הוא משווק, ואם הספק אותו משווק הסוכן אכן יכול לעמוד בהתחייבויותיו. כמו כן נדרשת סוכנות הנסיעות לבצע בדיקות סבירות על מנת לוודא כי שירותי התיירות שהיא מוכרת הם ממשיים, ותואמים את המובטח ללקוח.

ואם שוב תחפוץ החברה לטעון כי היא מתווכת בלבד באה הפסיקה בגדר הלכת דיזנהויז ואומרת לה אל לך "לחסות תמיד תחת כנפי הטענה כי "מתווך הנני – ואחראי אינני".

בענייננו הוצג לתובעים מצג מפורש בדבר קיומו של מיזוג אוויר בנכס. באשר למיזוג – הוצב מכשיר נייד שחייב פתיחת חלון או דלת, באופן שסיכל את תכליתו. בנסיבות קיץ חם, ואף



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

ט' תשרי תשפ"ו, 01 אוקטובר 2025

ת"ק 24-09-38365 קרן ואח' נ' בוקינג.קום ישראל הזמנות למלונות אונליין בע"מ

תיק חיצוני:

בשווייץ של עידן שינויי האקלים, מדובר בפרט מהותי, שהיעדרו הופך את הנכס לבלתי ראוי ליעודו. על כך יש להוסיף את שרשרת המחדלים הטיפוליים: עיכובים, היעדר מענה אפקטיבי והיעדר נכס חלופי. מכלול זה מקים כישלון תמורה ממשי. אוסיף כי עצם השבת מלוא התמורה לתובעים על ידי בעלי העסק לאחר הגשת התביעה מהווה חיזוק משמעותי למסקנת הכשל המהותי בשירות. השבה זו, שנעשתה אל מול תיאור הליקויים והיעדר מענה, מתיישבת עם קביעת כישלון תמורה מלא ומשקפת, הלכה למעשה, נטילת אחריות מצד מקום האירוח לכשל, באופן שמקשה עוד יותר את טענת Booking.com בדבר "נחיתות דיונית" או "חוסר יכולת לברר".

מכל המקובץ, דין התביעה להתקבל וזאת באופן הבא:

בהינתן שסכום השהות בוילה הושב לתובעים, Booking.com תשיב לתובעים סך של 7,051 ש"ח בגין ההוצאות העודפות לתשלום מלון חליפי וכן סך של 2,500 ₪ בגין הוצאות עודפות שנבעו בגין המעבר מבית האירוח למלון. לסכומים אלה תתוסף ריבית והצמדה מיום 11.8.24 ועד ליום התשלום בפועל.

לאחר שקראתי ונתייגתי מהמלל הרב של השיחות של התובעים מול נציגיה הבלתי מיומנים של Booking.com, הגעתי למסקנה כי על Booking.com לשלם לתובעים סך של 10,000 ₪ בגין עוגמת נפש המרובה שנגרמה לתובעים בעטיו של אירוע זה.

דומה שאין מכשול שחברת בוקינג לא הניחה בדרכם של התובעים לקבל הסעדים הניתנים בפסק דין זה, וכן עקב הפרת הבטחתה לספק מקום אירוח ראוי ויוקרתי וזאת בחוסר צדק ניכר תוך גרימת עוגמת נפש. כידוע, הבסיס למתן פיצוי בגין עוגמת נפש, סבל ואי נוחות מקורו בסעיף 13 לחוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), תשל"א-1970, הקובע: "גרמה הפרת החוזה נזק שאינו נזק ממון, רשאי בית המשפט לפסוק פיצויים בעד נזק זה בשיעור שייראה לו בנסיבות הענין".

לא מן המותר כי מן המסמכים שהגישו התובעים עולה תמונה של תחושת חוסר אונים מול חברה גדולה וחזקה, אשר התדיינות עמה דרשה מהם מאמץ חריג. כדבריהם: "התביעה נועדה במהותה להיות תביעת תביעות קטנות, מתוך חוסר אונים וחוסר פנים מול חברת ענק שנדמתה לנו כמשהו שאין דרך להשיגו." הם תיארו את רצונם לקבל השבה ופיצוי על "ההוצאות הרבות שנכפו עלינו ואת עוגמת הנפש הרבה שעברנו במהלך החופשה השנתית שלנו עם הילדים." לטענתם, ההליך המשפטי הסתבך בשל פעולות הנתבעת, שכן: "לתדהמתנו נאלצנו לגלות כי חברת בוקינג מצידה החליטה לקחת אותנו למסע מטלטל וארוך, והגישו





בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

ט' תשרי תשפ"ו, 01 אוקטובר 2025

ת"ק 24-09-38365 קרן ואח' נ' בוקינג.קום ישראל הזמנות למלונות אונליין בע"מ

תיק חיצוני:

בקשת רשות ערעור, דבר שדרש מאיתנו להתפנות מעיסוקנו מיידית. "התובעים עמדו על כך שהמאמץ שנדרש מהם היה ניכר: "תחושות קשות היו בהכנות לדיון החוזר – מאמץ פיזי ורגשי רב, שעות רבות שהושקעו על חשבון העבודה והילדים, והמתח והתסכול מול חברת ענק וסוללת עורכי הדין שלה." לדבריהם, חופשתם נפגמה לחלוטין, שכן "חופשתנו באוגוסט 2024 נפגמה בשל התנהלות החברה, ואיננו מצליחים להתפנות ולהמשיך בחיינו באותה החופשה ובאותה החברה."

בהתייחס לנזק הלא ממוני קבע בית המשפט העליון בע"א 348/79 - חנג דמן נ' יצחק מיכאל ו-2 אח', פ"ד לה (4), 31:

"... אופיו הלא ממוני של הנזק מקשה על מתן הערכה ממונית בדבר סכומי הכסף, שיהיה בהם כדי לפצות את הנפגע. לעניין זה נקבעה הוראה מיוחדת בסעיף 13 לחוק התרופות, לפיה "רשאי בית המשפט לפסוק פיצויים בעד נזק זה בשיעור שייראה לו בנסיבות הענין". בכך הוקלה במידת מה מלאכת השומה והכימות. עם זאת, אין להפריז במידת ההקלה, שכן שיקול הדעת, שניתן לבית המשפט, צריך להיות מופעל במסגרת השיקולים, הקבועים בחוק התרופות. . . בפסיקת הפיצויים על בית המשפט לשוות לנגד עיניו את העיקרון, כי מטרת הפיצוי היא החזרת המצב לקדמותו, ואין מטרתו הענשת המפר. בהפעלת שיקול הדעת השיפוטי במסגרת סעיף 13 לחוק התרופות, על בית המשפט לשאוף לפיצוי הנפגע, ולא להענשת המפר. סעיף 13 לחוק התרופות לא נועד להוות מנוף לפסיקת פיצויים עונשיים בדיני החוזים. . ."

בנוסף, תשלם Booking.com לתובעים סך של 10,000 ₪ הוצאות משפט. הסכומים ישולמו תוך 10 ימים ממסירת פסק דין זה. התביעה נגד נתבעת 1 נדחית.

זכות בקשת רשות ערעור לפי התקנות
ניתן היום, ט' תשרי תשפ"ו, 01 אוקטובר 2025, בהעדר הצדדים.





בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

ט' תשרי תשפ"ו, 01 אוקטובר 2025

ת"ק 38365-09-24 קרן ואח' נ' בוקינג. קום ישראל הזמנות למלונות אונליין בע"מ

תיק חיצוני:

בנימין בן סימון, רשם בכיר

