



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

כ' ניסן תשפ"ה, 18 אפריל 2025

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

תיק חיצוני:

בפני כבוד הרשם הבכיר, בנימין בן סימון

תובעים 1. עינת קרן
2. גולן מרדכי קרן

נגד

נתבעות 1. בוקינג.קום ישראל הזמנות למלונות אונליין בע"מ

2. Booking.com B.V

פסק דין

חברת בוקינג, הנתבעת 2, שמקום מושבה בהולנד ביקשה טרם הדיון להיות מיוצגת על ידי עורך דין בדיון. בית משפט זה דחה את הבקשה והבהיר בהחלטת ביניים כי הנוהג הוא לשלוח נציג שאינו עורך דין. אכן חברת בוקינג מעורבת בעסקאות רבות של אזרחים ישראלים ועל כן עליה להתאים את עצמה לשיטת המשפט הנוהגת בישראל וזאת כפי שפועלות חברות תעופה זרות אשר נותנות שירות לנוסעים מישראל. בוקינג ביקשה כי יינתן פסק דין על סמך טענותיה בכתב ההגנה.

במסגרת כתב התביעה טענו התובעים, כי הזמינו שהות נופש בוילה יוקרתית בשוויץ לתאריכים 6-11.8.2024. לטענת התובעים, התברר להם לפני שהגיעו למקום הנופש כי המקרר בבית לא תקין וכי בנוסף בוילה אין מזגן, אלא מאוורר נייד. התובעים טוענים כי שוחחו ארוכות עם נציגת מקום האירוח במטרה למצוא פתרון לבעייתם, אשר הודיעה להם שנציג וטכנאי מטעם מקום האירוח יגיע על מנת לסייע לפתרון התקלות. אלא שהבעיות לא טופלו.

משכך, הודיעו התובעים לנציגת מקום האירוח שהם נאלצים לעזוב את מקום האירוח, ולכן ביצעו הזמנה למקום אירוח חלופי. עוד טוענים התובעים, כי במקביל לשיחותיהם עם נציגת מקום האירוח הם פנו גם אל הנתבעת 2, על מנת שזו תסייע להם במציאת פתרון לבעייתם,



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

כ' ניסן תשפ"ה, 18 אפריל 2025

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

תיק חיצוני:

אך גם זו לא סייעה בידם. אי לכך, נאלצו לשכור חדרים בבית מלון סמוך. הפרש העלות בין מקומות האירוח עמד על סך של 7,051 ₪. הוצאות עודפות למסעדות במקום הארוחות הביתיות שתוכננו הסתכמו בסך של 2,500 ₪. בגין עוגמת נפש דרשו התובעים סך של 10,000 ₪.

נתבעת 1 טענה, כי אין לה כל אחריות לעניין ההזמנה המדוברת וכי היא כחברה פועלת באופן נפרד מהנתבעת 2 והיא אמונה על טיפול בנושאים אחרים ושונים מנושא התביעה. משכך היא אינה נושאת באחריות לתביעה.

נתבעת 2 טענה כי התביעה צריכה להיות מוגשת נגד מקום האירוח, וכי ברור כי לא ניתן לברר את התביעה ללא נוכחותו של נציג ממקום האירוח. לטענתה, היא משמשת כפלטפורמה הפועלת במודל של תיווך לליקויים או שיבושים שחלו באספקת שירותי האירוח על ידי מקומות האירוח המפרסמים בפלטפורמה. לטענתה, בהליך דנן ניתן להגיע למסקנה לפיה יש לדחות את התביעה כנגדה אף מבלי לדון במודל העסקי שלה. זאת, מאחר שבהתאם לפסיקה "סוכן נסיעות" באשר הוא, בין אם הוא פועל במודל של "תיווך" בין אם במודל אחר, אינו נושא באחריות לליקויים שיבושים או כשלים בלתי צפויים במקום האירוח, אשר אינם בשליטתו.

לפני התקיים דיון שבו העידו התובעים. הנתבעת 2 הודיעה כי לא תתייצב לדיון ובית המשפט ייתן פסק דין בהתאם לאמור בכתב הגנתה.

מדברי התובעים עולה כי הושב להם הסכום ששילמו בגין מקום האירוח שעמד על סך של 10,692 ₪, לאחר הגשת התביעה. כעת, לטענתם, יש להורות לפצות אותם בגין העלויות שנוצרו בעקבות ביטול המגורים בבית האירוח. התובעים חזרו על טענותיהם לפיהם במקום האירוח לא פעלו מזגנים.

להלן עיקר עדותם בבית המשפט;

"לשאלת ביהמ"ש עניין המזגן – אני התכתבתי איתם דרך האפליקציה של בוקינג עם החב' שמנהלת את הוילה. 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



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

כ' ניסן תשפ"ה, 18 אפריל 2025

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

תיק חיצוני:

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 להילחץ. 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. אז אני כל הזמן אני איתם בטלפונים, מנסה להתכתב, אין עם מי לדבר, הם אומרים שאין קשר עם בעל הבית שיענו ישלחו. השעות עוברות ואנחנו עצבנים ויושבים שם במקום חם בוער, בלי מקרר, הקניות שלי בשקיות".

לאחר עיון בטענות הצדדים ובראיות אני סבור שדין התביעה להתקבל.

אני סבור כי אין ממש בטענת בוקינג 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) שאמורים להנחות בית משפט זה מחייבות את המסקנה, לפיה לצורך בחינת מידת אחריותה של הנתבעת 2 לטענות המועלות בתביעה, יש להעביר את הדיון בתביעה דנן לבית המשפט השלום. לפי הטענה נפסק, כי בית משפט לתביעות קטנות לא נועד לדון בשאלת מידת אחריותה של הנתבעת 2 בנסיבות בהן מקום האירוח אינו מכבד את הזמנת הלקוח ובנוגע לנכונות המצגים.

אני רואה בטענה זו הטעיה וכי ההיפך הגמור נפסק וזאת תוך חוסר תום לב דיוני; בעניין Booking Com. B.V נ' ז'ק מנשה נדחתה בקשת בוקינג למתן רשות ערעור וזאת בטענה כדלקמן;

"לאחר בחינת פסק-דינו של בית המשפט קמא ובחינת טענות הצדדים, הגעתי לכלל מסקנה כי אין מקום למתן רשות ערעור. זאת בתמצית, משלא נמצאה הצדקה לחריגה מהכלל שעל-פיו רשות ערעור בעניין פסק-דין של בית משפט לתביעות קטנות ניתנת רק בנסיבות חריגות וקיצוניות, אם נפל פגם מהותי הדורש את התערבות ערכאת הערעור או אם מדובר בנסיבות בעלות השלכות רוחב"

כך נפסק במסגרת פסק הדין Booking Com. B.V נ' ז'ק מנשה;

"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



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

כ' ניסן תשפ"ה, 18 אפריל 2025

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

תיק חיצוני:

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).

...אף המקרה הנדון, בדומה לעניין כספי, עוסק בנסיבותיו הפרטניות ולפיכך לא נמצאה הצדקה למתן רשות הערעור. גם לגבי סכום הפיצוי שנפסק, לא נמצא מקום להתערב, אף שלא ניתן לשלול את טענותיה של המבקשת לגבי ואפילו ניתן היה להגיע לתוצאה שונה. כך ביחוד בהיעדר מחלוקת על כך שהמבקשת החזירה למשיב את מלוא סכום העסקה שבוטלה. אם המבקשת מעוניינת בדיון עקרוני אשר יכריע בסוגיות המשפטיות העקרוניות אשר לטענתה, הן בעלות השלכות רחב, אך נמצא כי הן חורגות מנסיבותיו הפרטניות של המקרה שעומד להכרעה, דומה כי יהיה זה נכון לפעול כהמלצת בית המשפט המחוזי בעניין כספי. בכל מקרה, לא יהיה זה נכון לבחון טענות אלו על גבו של המשיב, אשר כבכל הליך בבית משפט לתביעות קטנות, אינו מיוצג באמצעות עורך דין. במצב זה בקשת המבקשת להכריע בשאלות עקרוניות, משמעה כי באופן אמת, הן יידונו בלי שיש מי שמייצג את האינטרס של לקוחותיה באותן סוגיות, כך שבפועל, מדובר במעין משחק כדורגל מול שער ריק."

בענייננו, מדובר בתביעה קטנה של תובעים אשר ביקשו לפצות אותם בגין נזקים שנגרמו להם עקב פרסום מטעה של חברת בוקינג. אני סבור כי טענותיה של החברה לפיה היא פועלת במודל עסקי שמשמעו תיווך בלבד, ראויות להידחות, שכן חברה צריכה לעמוד מאחורי הפרסומים שהיא מפרסמת.

בפסק דין ת"ק 27499-08-23 על ידי כבוד השופטת טל אלימלך, מצוטט מאמר של אלעד שילר בשם "מותו של סוכן? על אחריות המשפטית של סוכנויות הנסיעות כלפי לקוחותיהן בדיון הישראלי" בעמ' 258, לאמור:

"הפסיקה נוטה להגביל את מעמדן המשפטי של סוכנויות הנסיעות לתחום התיווך, אך בד בבד להטיל עליהן אחריות בגין קשת רחבה של תקלות ושיבושים שאירעו במהלך ביצוע השירות שהוזמנו באמצעותן".





בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

כ' ניסן תשפ"ה, 18 אפריל 2025

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

תיק חיצוני:

וכן נאמר בפסק הדין החשוב:

"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.

...הפרת החובה לגלות מידע כאמור לעיל היא בבחינת הפרת חובה חקוקה לפי סעי' 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 הניזוק. 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.





בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

כ' ניסן תשפ"ה, 18 אפריל 2025

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

תיק חיצוני:

בענייננו פרסמה בוקינג מידע מטעה לפיו במקום האירוח ניתן להפעיל מזגן, אך למעשה לא פעל כל מזגן, וזאת בחום של חודש אוגוסט, שבעידננו הינו נתון שיש לקחתו בחשבון גם בשוויץ. יתר על כן אף המקרר לא פעל ואף לא תוקן. הנה כי כן, חברת בוקינג שהבטיחה וגבתה כסף עבור וילה יוקרתית ויקרה עד למאוד, לא עמדה בהבטחתה.

כל טענותיה של בוקינג לפיהן אין ממש בטענות התובעים דינן להידחות, וזאת מהטעמים הבאים; ראשית, בעלי מקום האירוח, השיבו לתובעים את עלות מקום האירוח במלואו לתובעים ובכך נטלו אחריות מלאה לכשלים המהותיים שעמדו בפני התובעים. שנית, התובעים הראו כי במסגרת התכתביות, נציגי בוקינג הביעו צער לנוכח הדיווחים אודות מזגן ומקרר בלתי תקינים. שלישית, אני סבור שהתקשרות של אזרחים ישראלים עם בוקינג שהינה חברה רב לאומית נעשית מתוך שיקול שמקומות אירוח ברחבי העולם, אשר מפרסמים דבר מה באמצעות בוקינג ומוכרים דרכה חדרי אירוח, יהססו מאוד באם ברצונם להטעות לקוח זה או אחר. וכן, יש להעריך כי בוקינג בזכות מעמדה הכלכלי החזק ברחבי העולם, יכולה לגבות ממקום האירוח כל סכום שייטבע ממנה עקב שירות שלא ניתן או שירות לא תקין. רביעית, יושם אל לב כי פסק הדין ניתן באופן מנומק מעל לצורך, שכן בהתאם לתקנות, בהיעדרו של נתבע רשאי ליתן בית המשפט פסק דין בהיעדר התייצבות, תוך נימוק מינימלי ביותר.

מכל המקובץ, דין התביעה להתקבל וזאת באופן הבא:

בוקינג תשיב לתובעים סך של 7,051 ₪ בגין ההוצאות 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. כמו כן תשלם בוקינג סך של 5,000 ₪ בגין עוגמת נפש שנגרמה לתובעים בעטיו של אירוע זה. וזאת תוך 10 ימים ממשירת פסק דין 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".

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



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

כ' ניסן תשפ"ה, 18 אפריל 2025

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

תיק חיצוני:

"... 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. . .".

התביעה נגד נתבעת 1 נדחית.

זכות בקשת רשות ערעור בהתאם לתקנות
ניתן היום, כ' ניסן תשפ"ה, 18 אפריל 2025, בהעדר הצדדים.

בנימין בן סימון, רשם בכיר

