



בית משפט לתביעות קטנות בכפר סבא

08 יולי 2026

ת"ק 18990-08-25 קלר חלמיש נ' Booking.com B.V

1

בפני כב' הרשמת הבכירה רעות זיו

תובעת כרמית קלר חלמיש

נגד

נתבעת Booking.com B.V

2

3

פסק דין

4

5

6 לפני תביעה על סך 10,351 ₪ אותה הגישה התובעת נגד הנתבעת שעניינה חובת הגילוי שחלה על
7 סוכנת נסיעות בהתאם לתקנות שירותי תיירות (חובת גילוי נאות), התשס"ג-2003 (להלן: "התקנות")
8 וכן בהתאם לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 (להלן: "חוק הגנת הצרכן").

9 בהתאם להוראות סעיף 15(ב) לתקנות שיפוט בתביעות קטנות, תשל"ז-1976, יהא פסק הדין מנומק
10 באופן תמציתי.

11

12 בהתאם להוראות תקנה 13(ג) לתקנות שיפוט בתביעות קטנות (סדרי דין), תשל"ז-1976, תוכרע
13 התביעה על יסוד החומר הכתוב בלבד, ללא צורך בקיום דיון, וזאת על בסיס כתבי הטענות.

14

15 1. כעולה מכתב התביעה התובעת הזמינה באמצעות הנתבעת מקום לינה ביוון למשך 4 לילות
16 בסך כולל של 4,351 ₪.

17

18 2. לטענת התובעת, עם הגעתה למקום הלינה התברר כי הגישה לדירה מחייבת עלייה ב-2 גרמי
19 מדרגות צרים ו"לולייניים", באופן המקשה באופן משמעותי על העלאת מזוודות ועל הגישה
20 לדירה בכלל.

21

22 3. עוד טענה התובעת כי זרם המים במקלחת חלש וכן המזגנים לא קיררו את הדירה באופן תקין.

23

24 4. זאת ועוד, המזרנים היו ישנים ושקועים, באופן שלא אפשר שינה נוחה וסבירה. בנוסף,
25 לטענתה, אחת המיטות הייתה ללא מצאים, ואף לא נמצא סט מצאים בדירה, כך שלא ניתן
26 היה לעשות שימוש במיטה במהלך הלילה הראשון.

27

28 5. התובעת טענה כי עם פנייתה לאחראית הנכס בנוגע לליקויים לעיל, הוצע לה מזרן נוחות נוסף,
29 ואילו ביחס ליתר הליקויים שהעלתה נמסר לה כי לא קיימת כל בעיה במקום. משלא ניתן,



בית משפט לתביעות קטנות בכפר סבא

08 יולי 2026

ת"ק 18990-08-25 קלר חלמיש נ' Booking.com B.V

לשיטתה, מענה הולם לפנייתה, החליטה התובעת לעזוב את הדירה ולאתר מקום לינה חלופי, אשר הוזמן אף הוא באמצעות הנתבעת ולשביעות רצונה.

6. הנתבעת טענה מנגד כי אינה מפעילת מקום האירוח ואין בידה המידע הדרוש לצורך אימות טענות התובעת, ומשכך היה על התובעת לצרף את מפעיל מקום האירוח כנתבע נוסף בהליך.

7. לטענת הנתבעת, התובעת לא תמכה טענותיה באסמכתאות, לא במסגרת כתב התביעה ואף לא במסגרת פנייתה המוקדמת לנתבעת. לטענתה, היעדר תיעוד כאמור מנע ממנה לאמת את הליקויים הנטענים מול מפעיל מקום האירוח, וכן לבחון את האפשרות להעניק לתובעת פיצוי הולם או לספק מענה מתאים לפנייתה.

8. עוד טענה כי בעמוד מקום האירוח באתר מצוין אופן הגישה למקום. לשיטתה, אף אם היה על מקום האירוח לתאר את דרך ההגעה באופן ברור יותר, אין בכך כדי להטיל עליה אחריות לכך, שכן בהיותה מתווכת אין היא אחראית לטיב חווית האירוח או ליקויים וכשלים בלתי צפויים שאינם מצויים בשליטתה הישירה או בידעתה.

9. יתרה מכך, המידע המופיע בעמוד מקום האירוח מוזן על ידי מפעילי המקום בעצמם, ואין ביכולתה לוודא את נכונותו או לדעת אם המידע שנמסר על ידם שגוי.

10. עוד הוסיפה כי אמנם התשלום נגבה על ידה, אולם הכספים מועברים ישירות למפעיל מקום האירוח, לפיכך אין מקום לחיובה בהשבת סכומים שאינם מצויים בידה.

11. זאת ועוד, טענה הנתבעת כי התובעת לא פנתה בזמן אמת עם גילויי הליקויים, אלא רק לאחר שעזבה את המקום. לטענתה, מנעה היא בכך מהנתבעת את האפשרות לבחון את טענותיה ולנסות לסייע לה במציאת פתרון הולם.

דין והכרעה:

12. כאמור לעיל התביעה תוכרע על יסוד החומר הכתוב בלבד בהתאם להסכמת הצדדים.

13. במסגרת הסכמתה למתן פסק דין על יסוד החומר הכתוב, העלתה התובעת טענות והשלמה את טיעוניה בכתב.

14. הנתבעת אף היא נתנה את הסכמתה למתן פסק דין על יסוד הכתב, וביקשה כי ככל שתתעוררנה לבית המשפט שאלות עובדתיות הטעונות הבהרה, תינתן לה האפשרות להגיב עליהן. לאחר שעיינתי במכלול החומר שבתיק, לא מצאתי כי מתעורר צורך כאמור.



בית משפט לתביעות קטנות בכפר סבא

08 יולי 2026

ת"ק 18990-08-25 קלר חלמיש נ' Booking.com B.V

15. התובעת טענה במסגרת הודעתה כי אין מדובר בליקויים זמניים אלא נוגעים למבנה מקום האירוח וכן לציוד לא תקין המצוי בו, המשליך על אופן השימוש במתקן.

16. לשיטתה, אין לראות בנתבעת כמתווכת או כלוח מודעות פסיבי בלבד. לטענתה, הנתבעת מרכזת ומטפלת את כלל הליך ההזמנה, אוספת ומציגה מידע על מקומות הלינה, מדרגת אותם, מפרסמת ציונים וביקורות ובכך יוצרת מצג שלפיו מדובר במידע מהימן. משכך, הנתבעת ממלאת תפקיד מהותי בתהליך קבלת ההחלטה.

17. עוד הוסיפה כי לנתבעת יכולת אכיפה ופיקוח המאפשרים לה להסיר נכסים שאינם עומדים בדרישותיה.

18. המסגרת הנורמטיבית לענייננו היא התקנות והחוק כהגדרתו לעיל, המסדיר את חובותיה של הנתבעת כנותנת שירותי תיירות.

19. לאחר שעיינתי בטענות הצדדים בכתבי הטענות על נספחיהם וכן בחנתי את הראיות שצורפו, ושקלתי את הנסיבות שהוכחו בפניי אל מול הוראות החוק והפסיקה הרלוונטית, הגעתי לכלל מסקנה כי דין התביעה נגד הנתבעת להידחות.

אבהיר טעמי.

20. הוראות סעיף 3 לתקנות קובעות כדלקמן:

"פרטי המידע שחובה על סוכנות נסיעות לגלותם לפי תקנה 2 הם כמפורט להלן:
[...]"

(3) (ג) מידע שבידי סוכנות הנסיעות שקרוב לוודאי להניח שלו ידע אותו הלקוח היה נמנע מרכישת חבילת התיור;

21. סעיף 4 לחוק הגנת הצרכן קובע ביחס לחובת הגילוי החלה על נותן השירות כך:

"(א) עוסק חייב לגלות לצרכן –

(1) כל פגם או איכות נחותה או תכונה אחרת הידועים לו, המפחיתים באופן משמעותי מערכו של הנכס;

(2) כל תכונה בנכס המחייבת החזקה או שימוש בדרך מיוחדת כדי למנוע פגיעה למשתמש בו או לאדם אחר או לנכס תוך שימוש רגיל או טיפול רגיל;



בית משפט לתביעות קטנות בכפר סבא

08 יולי 2026

ת"ק 18990-08-25 קלר חלמיש נ' Booking.com B.V

(3) כל פרט מהותי לגבי נכס שקבע השר באישור ועדת הכלכלה של הכנסת;
אולם תהא זו הגנה לעוסק אם הוכיח כי הפגם, האיכות או התכונה או הפרט
המהותי בנכס היו ידועים לצרכן.

(ב) הוראות סעיף קטן (א) יחולו גם על שירות.

מעמדה וחובותיה של הנתבעת כסוכנת נסיעות:

22. הצדדים חלוקים בשאלת מעמדה המשפטי של הנתבעת. בעוד שהנתבעת טוענת כי היא
משמשת כפלטפורמת תיווך בלבד, שאינה אחראית לטיב השירותים הניתנים על ידי מקום
האירוח, סבורה הנתבעת כי הנתבעת ממלאת תפקיד רחב ומשמעותי יותר, הכולל ריכוז מידע,
הצגתו לציבור, ניהול הליך ההזמנה, גביית התמורה ומתן שירותי תמיכה ללקוחותיה.

23. לאחר שעיינתי בטענות הצדדים, איני סבורה כי ניתן לראות בנתבעת כמתווכת גרידא.
פעילותה חורגת מתיווך פסיבי בין ספק השירות לבין הלקוח, והיא משמשת גורם מרכזי
בשיווק שירותי האירוח, בהצגת המידע לצרכן ובהשלמת העסקה.

בעניין זה מקובלים עלי דברי השופט רועי שחר בת"ק (תביעות קטנות ת"א) 61542-02-
24 ניקול קוטלר נ' בוקינג.קום ישראל הזמנות למלונות אונליין בע"מ (נבו 18.11.2024):

"[...] פועל יוצא מכך שנתבעת 3 היא (לכל הפחות) 'סוכנות נסיעות' הוא -
שעשויה להיות מוטלת עליה חובה למצגים באתר ושעליה לדאוג כי המידע
המוצג באתר אותו היא מתפעלת יהא מדויק ועדכני, אינו מטעה ואינו שגוי.
ראו רע"א 8213/13 מרגלית ד.ג.ל בע"מ נ' בלה [נבו] (16.1.2014): "... סוכן
הנסיעות אינו אחראי לכל תקלה שעלולה להתרחש במסגרת חבילת נופש
שנרכשה דרכו. עם זאת, מוטלת עליו חובה להציג נכונה את מאפייניהם
הבסיסיים של מוצרי הנופש שהוא משווק, לדאוג בהקשר זה כי המידע
שבידיו בנוגע למאפיינים אלה הוא מדויק ועדכני" (הדגשה הוספה)".

24. בפסק הדין המנחה של בית הדין לחוזים אחידים - [804/07 דיזנהויז יוניטורס נסיעות ותיירות](#)
(1979) בע"מ נ. היועץ המשפטי לממשלה [פורסם בנבו] (13.10.2009) (להלן: "פרשת
דיזנהויז"), הונחה התשתית הנורמטיבית בדבר מערך הזכויות והחובות בין הלקוח, המזמין,
לבין סוכן נסיעות הנמצא בתווך בין המזמין לבין ספק השירות. תפקידו של סוכן נסיעות בשלב
ביצוע ההזמנה הוא לטפל במסירות ובזמן אמת בהעברת המידע בדבר התקלה לספק, ולסייע



בית משפט לתביעות קטנות בכפר סבא

08 יולי 2026

ת"ק 18990-08-25 קלר חלמיש נ' Booking.com B.V

1 בתקשורת בינו לבין המזמין. נקבע, כי סוכנות הנסיעות איננה יכולה לטעון כי מעמדה מוגבל
2 למתן שירותי "תיווך" או למעמד של "שלוח" בלבד.

3
4 בפרשת דיזנהויז נפסק סוכנות הנסיעות אינה יוצאת מן התמונה מרגע שנרקם חוזה, משהיא
5 עדיין מחויבת היא בעיקר להעברת מידע ולטיפול בתלונות הלקוח מול ספק השירותים - קרי,
6 להקנות ללקוח זכות משפטית לקבלת השירותים, ולוודא כי הם ניתנים - "החובות המוטלות
7 על סוכנות נסיעות ועל ספק שירותים אינן בהכרח זהות. עם זאת על שניהם מוטלת, החובה,
8 ברגיל, לפעול באופן סביר על מנת לעדכן את הלקוח מבעוד מועד כאשר קיים עיכוב בטיסה"
9 (ראו: [רת"ק 27128-09-10](#)). אומנם אין להטיל על סוכנות הנסיעות את האחריות לאיכות
10 השירות, אולם עליה לטפל בתלונות שיש ללקוח מול הספק, ולהיות אחראית על כך שכל
11 טענותיו תטופלנה כדבעי (ראו: [ת"ק \(ב"ש\) 14867-07-11](#) רותם לנגר נ' דיזנהאז יוניטורס
12 נסיעות (1979) בע"מ [פורסם בנבו] (2012)).

13
14 25. משכך, סבורני כי יש לראות בנתבעת כסוכנת נסיעות, על מלוא החובות הנובעות ממעמד זה.
15 בנסיבות העניין, ובהתאם לעקרונות שהותוו בפסיקה, חלות עליה חובות עצמאיות כלפי
16 לקוחותיה, ובכלל זה החובה להציג מידע מהותי באופן מדויק, עדכני ואינו מטעה, וכן לפעול
17 בהתאם לחובות הגילוי המוטלות על סוכנת נסיעות.

18
19 26. עם זאת, אין בקביעה זו כדי להטיל על הנתבעת אחריות מוחלטת לכל ליקוי שיתגלה במקום
20 האירוח. אחריותה אינה משתרעת על כל כשל או אי התאמה בשירות הניתן על ידי ספק
21 האירוח, אלא נבחנת בהתאם לנסיבותיו הקונקרטיות של כל מקרה, ובשים לב למצגים
22 שהציגה, למידע שהיה בידיעתה או שהיה עליה לדעת, להיקף השירותים שסיפקה ולציפיות
23 הסבירות שנוצרו אצל הלקוח עקב ההתקשרות עמה.

24 בעניין זה אפנה לדברי השופט אלכס שטיין ברע"א 942/24 Booking.com.B.V נ' אסתר
25 כספי (נבו 30.5.2024):

26 "[...] אחריותה של כל פלטפורמה ופלטפורמה ללקוחות צריכה להתברר בהתייחס
27 לנסיבותיה הספציפיות, ובהן התקנון של אותה פלטפורמה והמצגים שהיא מציגה
28 ללקוחותיה. זאת, מאחר שפלטפורמות אינטרנטיות ואחרות מאמצות לעצמן
29 מודלים כלכליים שונים ומגוונים להפקת רווחים"

30
31 מן הכלל אל הפרט:

32
33 27. משנקבע כי על הנתבעת חלות, לכל הפחות, חובות הגילוי והשירות המוטלות על סוכנת נסיעות,
34 יש לבחון האם בנסיבות המקרה דגן הפרה הנתבעת חובות אלה. לאחר שעיינתי במכלול
35 הראיות וטענות הצדדים, הגעתי לכלל מסקנה כי התשובה לכך שלילית.



בית משפט לתביעות קטנות בכפר סבא

08 יולי 2026

ת"ק 18990-08-25 קלר חלמיש נ' Booking.com B.V

28. ראשית, התובעת לא צירפה אסמכתאות שיש בהן כדי להוכיח את הליקויים הנטענים. אף התכתובות שצירפה עם נציגת מקום האירוח אינן מהוות הודאה בקיומם של הליקויים, אלא משקפות לכל היותר את חוסר שביעות רצונה של התובעת. כך גם, התייחסות נציגת מקום האירוח לזרם המים אינה מטילה כשלעצמה אחריות על התובעת. בנוסף, העובדה שמקום האירוח לא העניק לתובעת החזר או פיצוי, וכן בחירתה להזמין מקום אירוח חלופי באמצעות פלטפורמת התובעת, מחזקת את המסקנה כי התובעת לא הפרה חובתה.

29. בנסיבות העניין, אין לצפות מן התובעת לדעת או לצפות מראש שינויים בלחץ המים הנובעים, ככל הנטען, ממאפייניו התשתיתיים, שעה שמדובר במידע המצוי בידיעתו ובשליטתו של מפעיל מקום האירוח. אף אין להטיל על התובעת חובה לבחון באופן עצמאי את התשתיות והמאפיינים התפעוליים של כל אחד ממקומות האירוח המפורסמים בפלטפורמה, מקום שחובת מסירת מידע כאמור מוטלת בראש ובראשונה על מפעיל מקום האירוח. וממילא לא הוכח כי מדובר במידע שהיה בידיעת התובעת או במידע שהיה עליה לגלותו לתובעת מכוח חובת הגילוי החלה עליה. (בעניין זה ראו את פסק דיני בת"ק 47284-12-24 סבר בראנסי נ' הדקה התשעים בע"מ (פורסם בנבו 11/11/25)).

30. זאת ועוד, כעולה מתיאור מקום האירוח כפי שהובא בנספחי כתב ההגנה, צוין במפורש כי הגישה לדירה היא באמצעות מדרגות ספירלה תלולות, כך שמידע זה היה מצוי בפני התובעת עוד בטרם ביצוע ההזמנה. משכך, לא ניתן לקבוע כי מדובר בפרט מהותי שהוסתר מן התובעת.

עוד אציין כי לא התעלמתי מטענת התובעת שלפיה ברשותה סרטון המתעד את מצב מקום האירוח, אולם משסרטון זה לא הוגש לעיון בית המשפט, אין בידי ליחס לו כל משקל ראיתי.

31. שנית, אין חולק כי התובעת פנתה לנתבעת רק לאחר שעזבה את מקום האירוח. פנייתה המאוחרת של התובעת מנעה מן התובעת את האפשרות לפעול בזמן אמת בהתאם לחובותיה, ובכלל זה לבחון את טענותיה, לבררן מול מפעיל מקום האירוח, לנסות להביא לתיקון הליקויים הנטענים או להעמיד לרשותה פתרון חלופי, ככל שהיה בכך צורך ואפשרות. משכך, נשללה מן התובעת האפשרות למלא את חובותיה כסוכנת נסיעות ביחס לטיפול בפניית התובעת בזמן אמת.

32. שלישית, אין בידי התובעת את כספי התמורה ששולמו בגין השהות במקום האירוח, ומשכך אין מקום להטיל עליה לשאת בעלות ההשבה אך בשל אי שביעות רצונה של התובעת מן השירות שניתן. טענות התובעת לעניין השבת התמורה היה עליה להפנות, כפי שעשתה מלכתחילה, למפעיל מקום האירוח, אשר אף הבהיר כי לא יינתן לה החזר כספי.



בית משפט לתביעות קטנות בכפר סבא

08 יולי 2026

ת"ק 18990-08-25 קלר חלמיש נ' Booking.com B.V

33. העובדה שהתשלום בוצע באמצעות פלטפורמת הנתבעת אינה משנה ממסקנה זו, שכן התמורה מועברת למפעיל מקום האירוח בהתאם למנגנון התשלומים ולמדיניות הביטולים החלה על ההזמנה, והנתבעת אינה מחזיקה בכספים אלה.

34. אשר על כן, לא שוכנעתי כי הנתבעת הפרה את חובות הגילוי, השירות או הזהירות המוטלות עליה מכוח הדין. בפרט, לא הוכח כי נמנע מן התובעת מידע מהותי שהיה בידיעת הנתבעת, או כי הוצג בפניה מצג מטעה אשר השפיע על החלטתה להתקשר בעסקה. הליקויים הנטענים, ככל שאכן התקיימו, נוגעים בעיקרם לטיב השירות שסופק על ידי מקום האירוח ולא להפרת חובה עצמאית מצד הנתבעת.

35. בנסיבות אלה, איני סבורה כי מדובר בהשמטת פרט מהותי בעסקה או בהפרת חובת הגילוי המוטלת על הנתבעת, ומשכך אין מקום להטיל עליה אחריות בגין הנזקים הנטענים.

סיכומי של דבר:

36. אשר על כן התביעה נגד הנתבעת נדחית.

37. לפנים משורת הדין אין צו להוצאות.

38. ניתן להגיש בקשת רשות ערעור על פסק הדין לבית המשפט המחוזי מרכז-לוד בתוך 30 ימים ממועד קבלת פסק הדין.

39. המזכירות תשלח פסק דין לצדדים.

ניתן היום, כ"ג תמוז תשפ"ו, 08 יולי 2026, בהעדר הצדדים.

רעות זיו, דשמת בפירה

