ת"ק 78879-07-25 זיו נ' בוקינג.קום ישראל הזמנות למלונות אונליין בע"מ ואח'

תיק חיצוני:

לפני כבוד הרשם בכיר יניב לוזון

תובעים **איריית זיו ע"י ב"כ עוה"ד**

נגד

נתבעים **1. בוקינג.קום ישראל הזמנות למלונות אונליין בע"מ ע"י ב"כ עוה"ד**
2. Booking.com b.v ע"י ב"כ עוה"ד

פסק דין

1. לפניי תביעה כספית בסך 13,300 ₪, לפיצוי בגין טענות הטעיה צרכנית, הפרת התחייבות חוזית ודרישה לפיצוי נזק כספי, בפרסום נכס נופש, מצגי שווא, הפרת חוק הגנת הצרכן אי-מתן סיוע בזמן אמת ועוגמת נפש משמעותית, וסיכון בריאותי שנגרמו לתובעת עקב תנאי הוילה (להלן: הנכס) שהוזמנה.

עיקר טענות התובעת

2. על פי טענת התובעת, במסגרת האתר של נתבעת 2, B.V. Booking.com, צוינו פרטים והוצגו תמונות אשר היוו מצג שווא מהותי באשר למצב הנכס. התובעת, טוענת כי ביום 16.6.25, בעודה "תקועה" באי לסבוס שביוון עקב נסיבות חירום בישראל, היא ביצעה הזמנה מראש לווילת נופש באמצעות אפליקציית בוקינג.קום. לטענתה, הפרסום באתר הציג מצג שווא מהותי באשר למצב הנכס, ובפועל התגלה נכס מוזנח ומזוהם שאינו ראוי כלל לשהות, הכולל לכלוך כבד, פגרי מזיקים (נמלים, מקקים ועכבישים), רהיטים בלויים ומדיפי ריח רע, מטבח מטונף, העדר שלט למזגן, והעדר חיבור לאינטרנט. נוכח הליקויים וסירוב בעלת הנכס לפתור את הבעיה, היא והנלווים אליה נאלצו לעזוב את המקום כעבור 10 דקות בלבד, ועברו חיפוש מייגע ומלחיץ אחר מקום לינה חלופי ל-7 לילות, אותו מצאו לבסוף במחיר כפול ובמרחק רב משדה התעופה. היא טוענת כי פנתה מייד לנתבעת וקיבלה הבטחות טלפוניות ובמייל לקבלת החזר וסיוע במציאת מקום חלופי, אך בפועל לא בוצע כל זיכוי, לא ניתן לה כל סיוע, בשובה ארצה נמסר לה מענה לקוני לפיו "בעלי הווילה אינם מוכנים לבצע החזר."

מסמך זה חתום דיגיטלי

ת"ק 78879-07-25 זיו נ' בוקינג.קום ישראל הזמנות למלונות אונליין בע"מ ואח'

תיק חיצוני:

התובעת טוענת לפיצוי כולל בסך **13,300 ש"ח**, הכולל השבה בסך **3,300 ש"ח** בגין עלות הווילה ששולמה מראש ולא סופקה בפועל, וכן פיצוי בסך **10,000 ש"ח** בגין עוגמת נפש, מתח נפשי, הוצאות נלוות והפגיעה בחוויית האירוח.

עיקר טענות נתבעת 1

3. נתבעת 1 טוענת להיעדר יריבות, שכן לטענתה אינה הבעלים או המפעילה של פלטפורמת Booking.com, אלא חברה נפרדת שאינה משווקת, מוכרת או מפרסמת מקומות אירוח ואינה מאפשרת ביצוע הזמנות באמצעותה. לטענתה, מפעילת הפלטפורמה היא חברת B.V. Booking.com המאוגדת בהולנד, והיא אינה משמשת כנציגתה בישראל ואינה מוסמכת לקבל כתבי בי-דין בשמה. עוד נטען כי לא התקיימה כל התקשרות בין נתבעת 1 לבין התובעת, לא נגבה על ידה כל תשלום ולא היה לה כל קשר להזמנה נשוא התביעה.
4. בדיון בבית המשפט הבהיר נציג הנתבעת 1 כי מדובר בחברה נפרדת הפועלת בישראל ומספקת שירותי תמיכה וייעוץ שיווקיים וטכניים בלבד לבתי מלון בישראל, ללא גישה להזמנות, שליטה בפלטפורמה או מידע ביחס להזמנה נשוא ההליך. על כן מבקשת את דחיית התביעה נגדה.

עיקר טענות נתבעת 2

5. נתבעת 2 טוענת כי היא פועלת במודל עסקי של "תיווך" בלבד, המקשר בין גולשים למקומות אירוח, ואינה צד לעסקה שנכרתת ישירות בין המזמין לבין מקום האירוח. כפועל יוצא מכך, היקף אחריותה מוגבל אך ורק לכשלים הנובעים מתפקיד התיווך והעברת המידע, והיא אינה נושאת באחריות לליקויים או לתקלות במקום האירוח עצמו.

בנוסף טוענת, כי מקום האירוח הוא האחראי הבלעדי לתחזוקה ולשירות השוטף, והוא זה שמזין ומחויב למצגים ולמידע המפורסמים בפלטפורמה. לטענתה, לא ניתן לצפות ממנה לפקח באופן שוטף על מיליוני יחידות האירוח המפרסמות באתר, ולכן אין להשית עליה אחריות בגין אי-מסירת מידע או ליקויים שלא היו ידועים לה מראש. כמו כן, היא מדגישה כי מפגעים נקודתיים כמו בעיות ניקיון, היעדר קליטת אינטרנט או הימצאות מזיקים הם תקלות זמניות ובלתי צפויות שרק מקום האירוח יכול היה למנוע ולטפל בהן בזמן אמת. לטענותיה, התובעת אינה זכאית לסעדים המבוקשים, שכן סכום ההזמנה בסך 3,300 ש"ח אמנם נגבה על ידה, אך הועבר ישירות למקום האירוח ואינו מצוי עוד בכיסה. בנוסף, היא מכחישה כי נמסרה לתובעת התחייבות להחזר כספי בדואר אלקטרוני, ומציינת כי פנייתה הראשונה של התובעת אליה נעשתה רק ב-30.6.2025, עשרה ימים לאחר מועד הצ'ק-אאוט, כך שלא ניתנה לה הזדמנות לסייע בזמן אמת. היא מוסיפה כי התנהלותה הייתה ללא רבב, שכן פנתה למקום האירוח וביקשה פיצוי עבור התובעת, אך בעלי הנכס סירבו לכך.

לבסוף, נתבעת 2 טוענת כי דרישת התובעת לקבל החזר מלא על ההזמנה המקורית ובמקביל

החזר מלא על מקום האירוח החלופי מהווה דרישה חסרת תום לב להתעשר על חשבונה ולקבל חופשה בחינם. היא מדגישה כי התובעת לא הציגה ראיות לגבי הסכומים ששילמה בפועל עבור המלון החלופי, וכי הבחירה במלון החלופי ובמיקומו נעשתה על ידי התובעת עצמה ובאחריותה הבלעדית.

דיון והכרעה

6. מוסכם על הצדדים כי התובעת ביצעה הזמנה לווילה ביון באי לסבוס, באמצעות פלטפורמת Booking.com B.V. וכי שילמה עבור ההזמנה.

7. **לענין יריבות משפטית באשר לנתבעת מס' 1**, אקדים ואציין כי לאחר שבחנתי את טענות הצדדים, **דין התביעה כנגדה להידחות בשל העדר יריבות** מאחר והיא אינה צד לעסקה וההזמנה בוצעה באתר נתבעת 2. מסקנה זו מתיישבת עם הפסיקה הנוהגת לפיה מדובר בישויות משפטיות נפרדות ואין להטיל על האחת אחריות בגין מחדלי האחרת.

8. באשר לנתבעת 2, אני דוחה את טענתה המקדמית בענין פורום לא נאות, כמו גם את הטענה לפיה גם נתבעת מס' 2 פטורה מכל אחריות בהיותה "צינור תיווך בלבד". הפסיקה הכירה בכך שמעמדה של פלטפורמה מקוונת מסוגה עשוי להיות שקול למעמדה של סוכנות נסיעות, וכי שאלת אחריותה אינה נגזרת מהגדרתה הפורמלית בלבד, אלא נבחנת בהתאם לטיב פעילותה ולהתנהלותה בפועל כלפי הצרכן. בתוך כך נקבע, כי בין אם הפלטפורמה מוגדרת כ"סוכנות נסיעות מקוונת" ובין אם כ"מתווכת", מוטלת עליה חובה משפטית לספק לצרכניה מידע מלא, מדויק, מהימן ועדכני באשר לשירותים המשווקים באמצעותה, באופן המאפשר את מימושם בפועל. חובה זו מעוגנת הן בדיני החוזים והן בדיני הגנת הצרכן, המטילים על משווקי שירותי תיירות חובת גילוי אקטיבית, שמטרתה להבטיח כי הצרכן יקבל את מלוא המידע המהותי הדרוש לשם קבלת החלטה מושכלת ולהבטחת יכולתו לממש את השירות שנרכש. (ראו: רע"א 942/24 **Booking.com.B.V נ' אסתר כספי** (נבו 30.5.2024)); ת"ק (תביעות קטנות חי') 38365-09-24 **עינת קרן נ' בוקינג.קום ישראל.** כפי שנקבע ברע"א 8213/13 **מרגלית ד.נ.ל בע"מ נ' זמליאק בלה**:

"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... תקנות אלה מהוות קונקרטיזציה של חובת הגילוי הנאות המוטלת על סוכני הנסיעות. בין השאר, קובעת תקנה 3(3)(ג) להן במפורש כי על סוכן הנסיעות לגלות ללקוחותיו מידע שקרוב לוודאי להניח כי אילו ידעו אותו, לא היו רוכשים את החבילה."

9. התובעת הציגה תשתית עובדתית וראייתית המלמדת על פער מהותי בין המצג שהוצג בפרסום באתר לבין מצבו של הנכס בפועל. לטענתה, בעוד שהנכס הוצג באתר כווילה ראויה, מטופחת ומתאימה לשהייה, בפועל התגלה נכס מוזנח, מלוכלך ובלתי ראוי למגורים או לשהייה ממושכת. בין היתר, תיארה התובעת כי עם הגעתה לנכס התגלו ליקויים חמורים, ובכללם

לכלוך כבד, פגרי מזיקים כדוגמת נמלים, מקקים ועכבישים, ריהוט בלוי ומיושן אשר הפיץ ריח רע, מטבח במצב ירוד שאינו עומד בסטנדרט סביר של ניקיון והיגיינה, וכן היעדר שלט למזגן והיעדר חיבור לאינטרנט – תנאים בסיסיים אשר הוצגו כחלק מהשירות המוצע.

טענות אלה נתמכו בראיות שהוצגו בפני בית המשפט, לרבות תמונות המתעדים את מצב הנכס בפועל, וכן בתיעוד ההתכתבויות שנוהלו לאחר גילוי הליקויים מול נתבעת 2 ובעלי הנכס. לצד הראיות האובייקטיביות, עדותה של התובעת הייתה עקבית, מפורטת ומהימנה, ותיארה באופן קוהרנטי את מצבו האמיתי של הנכס ואת הפער בין הציפייה הסבירה שנוצרה בעקבות הפרסום לבין המציאות שנגלתה בפניה.

בנסיבות אלה, מצאתי כי קיים פער מהותי ומשמעותי בין האופן שבו הוצג הנכס בפרסום לבין מצבו בפועל בעת הגעת התובעת אליו. רמת התחזוקה, הניקיון והתנאים הבסיסיים בנכס הייתה כה ירודה, עד כי לא ניתן היה לשהות בו במשך תקופת האירוח המתוכננת, אשר עמדה על שבעה ימים. מדובר בפער מהותי היורד לשורש העסקה ופוגע ביכולת התובעת ליהנות מן השירות אותו רכשה.

סוכנות נסיעות ופלטפורמה המשווקת ומפיצה מידע אודות שירותי תיירות חבות בחובת זהירות מוגברת כלפי צרכניהם, ובכלל זאת בחובה למסור מידע מלא, מדויק, מהימן ועדכני, ולהימנע מהצגת מצגים העלולים להטעות את הצרכן. **המידע והתמונות המפורסמים באתר נתבעת 2 מהווים את הבסיס המרכזי, ולעיתים אף היחיד, העומד לרשות הצרכן בבואו להתקשר בעסקה מרחוק ולרכוש שירותי אירוח במדינה זרה, ללא אפשרות לבחון את הנכס באופן בלתי אמצעי.** משכך, הפרת חובת הגילוי הנאות, הצגת מידע חלקי או מטעה ויצירת מצג שווא מהותי באשר לטיבו, מצבו והתאמתו של הנכס לשהייה, עשויות להקים אחריות בנזיקין ובהתאם לסעיפים **71, 63, 76 לפקודת הנזיקין [נוסח חדש]**, וכן מכוח חובות הדין החלות על ספקי שירותי תיירות.

10. לאחר בחינת מכלול הראיות שהונחו בפניי, אני סבור כי גרסת התובעת, נמצאה מהימנה, עקבית ונתמכה בראיות אובייקטיביות, ולפיה הנכס שסופק לה התגלה כמוזנח, מזוהם ובלתי ראוי לשהייה, החורג באופן קיצוני מהמצג שהוצג בפניה באתר הנתבעת 2 בעת ביצוע ההזמנה. **יתרה מכך, העובדה כי הנתבעת 2 בחרה לסיים את התקשרותה עם בעל הנכס, אף מבלי שפירטה את מלוא הטעמים לכך, מחזקת את המסקנה כי הנתבעת הייתה מודעת לכך שהנכס אינו עומד ברף השירות והאיכות המצופה מנכס המוצע לציבור הרחב.** די בכך שהנתבעת 2 מצאה לנכון להפסיק את ההתקשרות עם בעל הנכס כדי ללמד כי התעורר אצלה ספק ממשי באשר להתאמתו של הנכס לסטנדרט הראוי לשירותי אירוח.

11. באשר לטענת הנתבעת 2 כי התובעת פנתה אליה לראשונה רק ביום 30.06.2025, דין טענה זו להידחות מכל וכל, בהיותה עומדת בסתירה חזיתית לראיות האובייקטיביות שהונחו לפני בית המשפט. לכתב התביעה צירפה התובעת תיעוד מלא של פניותיה לנתבעת 2, המלמד כי כבר ביום 20.06.2025, מיד לאחר שנאלצה לעזוב את הווילה שהוזמנה, יצרה קשר עם הנתבעת. מהתיעוד

עולה כי בשעה 12:04 פנתה התובעת לנתבעת 2, ובשעה 12:06 התקבלה תגובת הנתבעת, במסגרתה הביעה צער על שאירע, הודיעה כי העניין מטופל באופן מיידי, ואף ציינה כי תפעל לסייע באיתור נכס חלופי. עוד עולה מן ההתכתבות כי הנתבעת פתחה פנייה מסודרת, אשר סומנה במספר 8391104, עובדה המהווה ראיה חד-משמעית לכך שהייתה מודעת לפניית התובעת בזמן אמת.

בנסיבות אלה, הכחשתה המאוחרת של הנתבעת 2, ולפיה לא התקבלה כל פנייה עד ליום 30.06.2025, אינה מתיישבת עם הראיות שבפניי, פוגעת באופן ממשי במהימנות ובסטירה לגרסתה, ואין בידי ליתן בה אמון. הדברים מקבלים משנה תוקף שעה שנציג הנתבעת בחר להעיד בבית המשפט בניגוד לתיעוד שנערך על-ידי הנתבעת עצמה, ובניגוד למה שנכתב בכתב ההגנה, תוך התעלמות ממסמכים פנימיים המעידים כי הפנייה התקבלה וטופלה בזמן אמת. (ראו: שורה 5-4, עמוד3 , לפרוקטוקול מיום 01.07.2026)

" **ת. אין לנו ראיות שהלקוחות יצרו איתנו קשר מיד עם יציאתם מבית האירוח. יש לנו ראיות שביום ה 02 ביולי כחמישה ימים אחרי שיצאו מהאירוח יצרו קשר**"

התנהלות זו אינה מתיישבת עם חובת תום הלב המוטלת על בעל דין, ואף משליכה על המשקל הראייתי שיש לייחס לגרסת הנתבעת בכללותה.

גובה הנזק והרכיבים הכספיים

12. **החזר עלות ההזמנה המקורית:** התובעת זכאית להשבה מלאה של סכום ההזמנה בסך 3,300 ₪, עקב כישלון תמורה מלא ומצג שווא שגרם לה לעזוב את הנכס לאלתר.

הפרש לינה חלופית: התובעת עתרה לקבלת החזר בגין עלות לינה חלופית, אשר לטענתה הייתה גבוהה משמעותית מעלות ההזמנה המקורית. ואולם, כידוע, תכליתו של הפיצוי בדיני הנזיקין היא השבת מצבו של הניזוק לקדמותו, ולא יצירת התעשרות או הטבה מעבר לנזק שנגרם בפועל. לפיכך, ככל שהתובעת הייתה מוכיחה כי נאלצה לשאת בהוצאה נוספת בגין מציאת מקום לינה חלופי וסביר, עקב עזיבתו הדחופה של הנכס, היה מקום לבחון פסיקת פיצוי בגין הפרש העלות הממשי שנגרם לה בלבד, וזאת בכפוף להצגת ראיות מתאימות להוכחת ההוצאה והיקפה.

אולם, במקרה דנן, התובעת לא צירפה כל מסמך התומך בטענותיה בדבר הזמנת נכס חלופי, עלותו, תנאי ההזמנה או התשלום שבוצע בפועל עבורו. בהיעדר אסמכתאות אובייקטיביות המלמדות על עצם ההוצאה ועל שיעורה, אין בידי בית המשפט לקבוע כי נגרם לתובעת נזק ממוני בפועל בגין רכיב זה. משכך, ומשלא עמדה התובעת בנטל המוטל עליה להוכיח את שיעור הנזק הנטען, מתקשה בית המשפט להיעתר לדרישתה לפיצוי בגין הפרש עלות הלינה החלופית.

עוגמת נפש: בשונה ממקרים בהם המעבר נעשה באופן ניטרלי וללא סבל, במקרה זה מדובר בנחיתה ביעד זר, הגעה לנכס מזוהם ומלא במזיקים ועזיבתו כעבור 10 דקות תוך חיפוש דחוף אחר פתרון חלופי. הבסיס למתן פיצוי בגין עוגמת נפש מעוגן בסעיף 13 לחוק החוזים

(תרופות בשל הפרת חוזה), תשל"א-1970. הנסיבות המתוארות מצדיקות פסיקת פיצוי בגין עוגמת נפש וסבל, אולם הסכום הנתבע בסך 10,000 ₪ הינו מופרז ואינו מידתי לנזק שנגרם. מצאתי לנכון להעמיד רכיב זה על סך 1,300 ₪ בתוספת הוצאות משפט.

סיכום

13. התביעה נגד **הנתבעת 1**, נדחית.
14. התביעה נגד **הנתבעת 2**, מתקבלת בחלקה. הנתבעת 2 תשלם לתובעת סך כולל של 5,300 ש"ח המורכב מ-3,300 ₪ החזר עלות ההזמנה ו-2,000 ₪ בגין עוגמת נפש והוצאות משפט. הסכומים ישולמו תוך 30 יום מהיום. הסכום יישא הפרשי הצמדה וריבית כחוק מיום הגשת התביעה ועד לתשלום בפועל.
15. המזכירות תמציא פסק דין לצדדים ותסגור התיק.

ניתן היום, כ"ב אב תשפ"ו, 05 אוגוסט 2026, בהעדר הצדדים.

יניב לוזון, רשם בכיר