



בית משפט לתביעות קטנות בחדרה

ת"ק 1511-08-13 עלושי נ' הדקה התשעים בע"מ ואח'

בפני כב' הרשמת הבכירה קרן מרגולין - פלדמן	
התובע	גמאל עלושי ת.ז. 028302008 נ ג ד
הנתבעות	1. הדקה התשעים בע"מ ח.פ. 512543927 2. קשרי תעופה בע"מ ח.פ. 520039009

פסק דין

התובע עותר לחייב את הנתבעות בפיצוי בסך כולל של 16,950 ₪ בגין השבה ופיצויים והכל בעקבות אכזבה שנחל לשיטתו מחופשה אותה הזמין אצל הנתבעת 1 ואשר סופקה לזו על ידי הנתבעת 2.

התובע יצא לחופשה משפחתית במלון קמיריץ' שבטורקיה, ביחד עם אשתו ושני ילדים הקטינים (בני 3 ו-4), במסגרת חבילת נופש הכוללת טיסות וסופ"ש במלון. החבילה, שהוזמנה ברגע האחרון, נועדה לספק חופשה משפחתית כאמור, במלון ברמה של חמישה כוכבים, הכל כלול, כולל פעילויות לילדים בגיל הרך, אלא שלשיטת התובע המלון לא תאם את ההגדרות, אינו עומד בדרגה המבוקשת, מתקניו דלים ואינם תקינים, רמת תחזוקתו נמוכה והחופשה כולה נהרסה בגין כך.

הנתבעת 1, סוכנות הנסיעות דרכה הזמין התובע את חופשתו, עתרה לדחות את התביעה נגדה בטענת העדר יריבות, וטענה כי השלימה את חובותיה בהסכם ההתקשרות שבין הצדדים משמסרה לידי התובע את מלוא המידע שהוצג לה על ידי הנתבעת 2 ומשביצה עבורו את ההזמנה המבוקשת. עוד טענה זו כי אין ממש בטענות התובע בנוגע לרמתו של המלון ולמתקניו וכי התובע לא פנה אליה בזמן אמת, לא הקטין את נזקיו בפניה למלון חלופי וניפח את סכום תביעתו לשווא.

הנתבעת 2, ספקית השירותים, טענה כי מילאה את מלוא התחייבויותיה כלפי התובע משסיפקה בידו את החופשה המוזמנת, וכי אין היא אחראית לכשלים נקודתיים, ככל שהיו, בזמן חופשתו של התובע במלון. לשיטתה, בירור שערכה מול נותן השירותים – המלון – העלה כי המלון עבר שיפוץ בחורף שלפני חופשתו של התובע, וכי בהתאמה טענות התובע בנוגע לקיומם של מכלול הליקויים המתוארים אינן סבירות. כך או אחרת נטען כי התובע לא פנה בבקשה לתקן הליקויים הנטענים, ועל



בית משפט לתביעות קטנות בחדרה

ת"ק 1511-08-13 עלושי נ' הדקה התשעים בע"מ ואח'

כן אין לו להלין אלא על עצמו. בנוסף טענה זו כי דירוג המלון נקבע על ידי משרד התיירות המקומי בטורקיה, על פי שיקוליו-הוא, ואין היא אלא מתווך המעביר את המידע הנמסר לה בהקשר זה אל סוכנויות הנסיעות.

יצוין כי כל אחת מהנתבעות ביקשה לסייג אחריותה בהתאם להסכמים שנערכו לשיטתן בין לבין עצמן ובין לבין התובע, בהתאמה.

התובע העיד בעצמו, וכן העידו מטעמו רעייתו ומר אסייג, אורח אחר במלון באותה עת. כל העדים חזרו על הטענה כי המלון לא תאם את הגדרתו כמלון חמישה כוכבים, כי רמת האוכל היתה נמוכה וללא מבחר וכי רמת תחזוקת המלון לוקה. בנוסף, העידו התובע ורעייתו בנוגע להעדרה של פעילות מותאמת לילדים, בניגוד להבטחות, ותיארו כיצד נאלצו לרוץ ברחבי המלון אחר הילדים ולהפעילם, תחת שיזכו למנוחה בחופשתם. כך בין היתר טען התובע כי "ישבנו במלון ובמקום לנוח ולהנות הייתי צריך לסחוב את הילדים כל הזמן ואשתי את הילד השני, כיון שכל הזמן הילדים ברחו מאיתנו ורצנו אחריהם".

רעייתו של התובע לא ידעה לומר אם בין מתקני המלון היתה גישה לחוף הים, והיכן ממוקם חוף הים ביחס למלון, כיוון שלשיטתה לא ביקשה לצאת כלל מהמלון, וביקשה לקיים את חופשתה בתוך המלון עצמו, על כן הזמינה מלון "הכל כלול", כך לדבריה.

נציגת הנתבעת 1 טענה כי ההזמנה בוצעה מול נציגה אחרת שלא הובאה לעדות כיוון שיש להניח כי לא תוכל לזכור את פרטי השיחה, בשים לב לכמות השיחות המבוצעות מדי יום, וכן טענה כי את המידע אודות המלון אוספת הנתבעת 2 העומדת בקשר ישיר עם בתי המלון, ומעבירה אותו אל הנתבעת 1.

בסה"כ, לאחר ששמעתי את העדויות והתרשמתי מהתמונות שהציג התובע לפניי, נדמה כי המלון הוא מלון שאינו חדש, בנוי נמוך, מכיל בריכת שחיה למבוגרים ובריכה נוספת לילדים, וכן מגלשת מים יחידה, שלשיטת התובע לא היתה בטיחותית ואף לא פעילה – טענה שלא הוכחה בתמונות.

בנוסף, התרשמתי כי תחזוקת החדרים אינה מבין הגבוהות והמבחר הקולניארי אף הוא לוקה מעט.

כל אלו מלמדים כי לכאורה אין המלון כאן עונה להגדרת מלון ברמת חמישה כוכבים, כפי שניתן היה לצפות בשים לב למצבם של מלונות אחרים באותה סביבה, כפי שהעידו בעניין העדים שהובאו לפניי.



בית משפט לתביעות קטנות בחדרה

ת"ק 1511-08-13 עלושי נ' הדקה התשעים בע"מ ואח'

1 יחד עם זאת התרשמתי כי תלונות התובע בנוגע לטיב המלון נובעות בעיקרן מקשייו בקיום החופשה
2 האמורה עם ילדיו, וכי לו נמצאו מתקני הפעלה לילדים ספק אם היתה תביעה זו באה לעולם, שכן
3 שם נעוץ מרבית הקושי.

4
5 **כן שוכנעתי כי סוגיית הפעלת הילדים במלון אמנם הועלתה על ידי התובע כחלק מן הדרישות**
6 **לביצוע הזמנת החופשה, וכי נתון זה עמד לנגד עיניו של נציגת הסוכנות עימה ערך התובע את**
7 **ההתקשרות.**

8
9 התובע הכחיש כי חתם על חוזה כלשהו עם הנתבעת 1 וטען כי סימן V במקום המיועד בתכתובת
10 המייל שהועברה לו על ידי הנציגה, אך לא התכוון בכך להתחייב לתכנון של המסמך.

11
12 התובע נחקר בנוגע לטענות הנתבעות לפיהן לא ביקש ליידען בזמן אמת אודות טענותיו, לא ביקש
13 לעבור למלון אחר במהלך חופשתו ולא פעל להקטנת נזקיו, והשיב כי ביום חמישי הגיע מותש אל
14 המלון לאחר שמשעות הבוקר נאלץ להחזיק את ילדיו על הידיים, ועל כן לא פעל באותו יום בעניין,
15 בהמשך נתקל בבעיית שפה מול עובדי המלון ולכן לא יכול היה להיעזר בהם לצורך יצירת הקשר
16 כאמור ולבסוף בחר שלא לפנות למלון אחר בסביבה ולהעביר לשם את משפחתו משום שמדובר היה
17 בחופשה קצרה, והעדיף להמתין לסיומה.

18
19 התובע ביקש להראות במסמך כי המלון כלל אינו מדורג על ידי משרד התיירות הטורקי כמלון
20 חמישה כוכבים, בניגוד לטענות הנתבעת 2, והמציא אישור שנערך לכאורה על ידי מאת משרד
21 התיירות כאמור והועבר אליו על ידי יגי הקונסוליה הטורקית בארץ ממנו עולה כי משרד זה אינו
22 מדרג את המלונות במדינת בשיטת הדירוג האמורה מזה מספר שנים. ברשות ביהמ"ש המציאה
23 הנתבעת 2 בהמשך הדברים מסמך המעיד לכאורה על דירוגו של המלון כמלון חמישה כוכבים
24 במועדים הרלוונטיים, והתובע גרס כי אין מדובר באישור רשמי של משרד התיירות הטורקי, כי אם
25 מסמך שהופק על ידי המלון עצמו. טענות התובע בהקשר זה הועברו לתגובת הנתבעת 2, וזו לא
26 הגיבה.

דיון -

27
28
29 א. ראוי להקדים ולציין כי במסגרת ההליכים בתיק זה ניתן זה מכבר פס"ד, בהעדר הגנה, כנגד
30 הנתבעת 2. הנתבעת עתרה לביטולו של פסה"ד, ואף סוגיה זו עומדת להכרעה כאן.

31
32 בפסה"ד שניתן בעניינה של הנתבעת 2 כאן, הובהר על ידי ביהמ"ש, כי אף מבלי שזו תידרש
33 להגיש כתב הגנה מטעמה, ראוי ונכון לצמצם את סכום התביעה.



בית משפט לתביעות קטנות בחדרה

ת"ק 1511-08-13 עלושי נ' הדקה התשעים בע"מ ואח'

1 כך, קבע ביהמ"ש כאן כי מתוך רכיב ההשבה אין מקום לפסוק לתובע את מלוא עלות
2 החופשה, שכן אין חולק כי התובע ומשפחתו ניצלו מתוך חבילת הנופש את הטיסות
3 הכלולות בה, לכל הפחות.

4
5 בנוסף קבע ביהמ"ש כי שיעור הפיצוי הנעתר בגין רכיב עגמת הנפש והטרחה הינו מוגזם,
6 ואינו תואם את התיאור שנמסר בכתב התביעה בנוגע לנסיבות המקרה.

7
8 ב. נדמה בעיניי כי בשתי סוגיות אלו אין מקום לשנות את דעתי, ואבהיר –
9 אשר לסוגיית ההשבה, ביקש התובע להפנות לפס"ד שניתן לכאורה באותה סוגיה על מנת
10 ללמד כי יש מקום להורות על השבה מלאה ואין לקבוע השבה חלקית משל נהנו התובע ובני
11 ביתו מחלק מרכיבי החבילה, ואולם אין הנדון דומה לראיה, ואין לטעמי ללמוד גזירה שווה
12 מפסה"ד שהובא לנסיבות המקרה שלפניי.

13
14 למעשה, התובע פנה להזמנת חבילת נופש בת 3 ימים במלון באזור העיר אנטליה
15 שבטורקיה. החבילה שסופקה הלכה למעשה עונה על הגדרה בסיסית זו, וכל טענות התובע
16 אינן אלא בנוגע לרמתו של המלון ומצבו התחזוקתי. אין חולק אם כן כי מרבית המרכיבים
17 העיקריים בחופשתו של התובע סופקו, וכי לכל היותר עניין לנו ברמה נמוכה של המלון אשר
18 סופק. לא כך פני הדברים בפסה"ד אליו הפנה התובע, שם קיבלו התובעים חופשה שונה
19 בתכלית מזו שהוזמנה על ידם, ואשר הדמיון בין השתיים הוא מקרי בלבד. במקרה האמור
20 שם החבילה שסופקה לתובעים הלכה למעשה הינה חבילה אחרת מזו שהוזמנה על ידם,
21 יעדיה שונים, מועדיה אחרים, ולמעשה מדובר בחבילה שונה בתכלית השינוי.

22
23 נוכח השוני והפער המשמעותי בין החבילה שהתקבלה בידי המזמינים שם לבין זו שהוזמנה
24 על ידם קבע ביהמ"ש בע"א 430/79 בנישתי נ' ששון (פורסם בנבו) כי אין מדובר בכישלון
25 תמורה חלקי בלבד, כי אם בכישלון תמורה מלא, ובאספקת חבילה שאינה עונה להזמנת
26 התובעים, חופשה שנכפתה על המזמינים שם בניגוד לרצונם.

27
28 כאמור, אין הנדון דומה לראיה, ובמקרה שלפנינו קיבל התובע את החבילה שהזמין,
29 וטענותיו נוגעות לרמת המלון ולהתאמתו לדרישותיו בלבד. אציין כבר כאן כי אף לשיטת
30 התובע בילה בעיר אנטליה באחד מימי החופשה הקצרה שאליה יצא, הגיע אל המלון
31 באמצעות שירותי ההעברה שהוזמנו מבעוד מועד ואף הטיסה יצאה במועדה המתוכנן, ללא
32 כל קושי; משך החופשה היה כמתוכנן, ויעדה כמוזמן.



בית משפט לתביעות קטנות בחדרה

ת"ק 1511-08-13 עלושי נ' הדקה התשעים בע"מ ואח'

1 אשר על כן, נדמה בעיניי כי ראוי ונכון להפחית מסכום הפיצוי, ככל שיימצא כי יש מקום
2 להשתתף פיצוי כאמור את רכיבי החופשה שבהם לא נפל כל דופי, כאמור בפסה"ד החלקי
3 שניתן כאן ביום 24/11/13.

4
5 ג. גם בנוגע לשיעור הפיצוי בגין עגמת נפש ראוי להבהיר כבר בשלב זה של הדיון כי הפיצוי
6 שנדרש על ידי התובע הוא פיצוי גבוה במיוחד, אשר אינו תואם על פניו את הפיצוי הראוי
7 בגין רכיב זה.

8
9 נדמה כי ראוי להבהיר שפיצוי בגין עגמת נפש אינו ניתן כלאחר יד, וכי ראוי ונכון יהיה
10 לקבוע מדרג של סבירות בכל הנוגע לשיעור הפיצוי בהקשר זה. משמדובר בפיצוי בגין נזק
11 שאינו ממוני, מסור שיקול הדעת לקביעת שיעורו לביהמ"ש, ובהקשר זה נדרש ביהמ"ש
12 לקחת בחשבון בין היתר את הפעולות שבהן נקט התובע להקטנת נזקיו, את היענות הצד
13 שכנגד לפניו התובע, את משך החופשה המתוכננת, במקרה בו מבוקש פיצוי כאמור בגין
14 כשל בחופשה, את ההכנות שהכין עצמו הנוסע לקראת אותה חופשה, לרבות בנטילת חופשה
15 מראש, בחסכון כספי, ובהערכות משפחתיות, את עלות החופשה, את מימדי הפער בין
16 הציפיות למציאות כפי שתוארו לפניו ואת המדרג שניתן לרכיב זה בפסיקה הנוהגת.

17
18 בשים לב למכלול הטענות שהועלו בתיק שלפניי ולהתרשמותי מן הטענות, לעובדה
19 שהחופשה הוזמנה ברגע האחרון, ולא נערכו הכנות מיוחדות ליציאה לחופשה זו קודם לכן,
20 למשכה של החופשה, לעובדה שהתובע בחר שלא ליידע את הנתבעות בזמן אמת אודות
21 אכזבתו ותלונותיו ואודות הקשיים בהם נתקל מול עובדי המלון ובהתאמה לא ניתנה בידי
22 אלו ההזדמנות לפעול לתיקון הליקויים, וכן בשים לב לטיב הליקויים ולמידתם, אני קובעת
23 כי יש להעמיד את הפיצוי בגין רכיב זה בנסיבות הענין על סך כולל של 2,000 ₪ בלבד,
24 לתובע ולבני ביתו (ראה הערות נוספות בנוגע לחובת הקטנת הנזק בסעיף ז' להלן).

25
26 ד. התובע תבע כאמור שתי נתבעות – האחת, היא סוכנות הנסיעות דרכה ביצע את ההזמנה,
27 והשניה היא ספקית השירות, אשר סיפקה את חבילת הנופש, כמכלול, לסוכנות הנסיעות,
28 ומהווה הגורם המקשר עם נוני השירותים השונים, קרי בית המלון וחברת התעופה.

29
30 אין חולק כי לכל אחת מהנתבעות הסכם המקשר בינה לבין לקוחותיה, ואשר במסגרתו
31 תנאים מתנאים שונים המחריגים את אחריותה בנוגע לטיב השירותים המסופקים על ידי
32 נותני השירותים.

33 כך, כאמור, בהסכם עליו חתם התובע צוין כי המידע המובא על ידי הסוכנות אינו אלא
34 המידע המפורסם באתר האינטרנט של ספק השירותים ובפרסומי נותני השירותים, ואילו
35 בדף התנאים הכלליים המהווה הסכם ההתקשרות מול הנתבעת 2, נטען כי האחריות לטיב



בית משפט לתביעות קטנות בחדרה

ת"ק 1511-08-13 עלושי נ' הדקה התשעים בע"מ ואח'

השירותים ולתקינות המתקנים במלון מוטלת על נותנת השירותים – הנהלת המלון, וכי הגדרת המלון כפופה להגדרות משרד התיירות המקומי.

התובע גרס בהקשר זה כי החרגות אלו מהוות למעשה תנאים מקפחים בחוזה אחיד וכי אין בהם כדי להסיר מכתפי הנתבעות את האחריות לספק מידע מהימן ולבדוק את נכונות המידע המועבר על ידן למקבלי השירותים עובר לאספקתו כאמור.

בעניין אחרון זה נפסק על ידי ביה"ד לחוזים אחידים, במסגרת תיק ח"א 804/07 (דיזנהויז יוניטורס נסיעות ותיירות (1979) בע"מ נ' היועמ"ש, פורסם בנבו), בין היתר, כי סוכנות הנסיעות אינה יכולה להחשב כ"מתווך" בכל הנוגע לשלב המו"מ לקראת כריתתו של החוזה, ועל כן חלה עליה חובת גילוי מוגברת בשלב זה, והיא עושה עבודתה כנותנת שירותי ייעוץ, ונושאת באחריות בהתאמה. עוד נקבע כי לאחר מכן אין הסוכנות ממצה את חלקה בהתקשרות בהעברת ההזמנה אל הספקים ויודא אישורה על ידם, אלא חבה היא בחובת אחריות נוספת כלפי הלקוח – ביצרת הקשר שבינו לבין ספקי השירותים, ובטיפול בתלונותיו. יחד עם זאת, קבע ביה"ד כי אין הסוכנות אחראית לטיב השירותים, ובלבד שמילאה כל חובותיה המוקדמים כאמור.

וכלשונו - "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 את מהות מודל הפעילות שהמבקשת בחרה לעצמה.

...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." (שם, בעמ' 36)

הנה כי כן, טענות הנתבעת 1 בנוגע להעדר כל אחריות מטעמה מעב ליצירת הקשר שבין התובע לבין נותני השירותים והקראת תוכן המידע המפורסם באתר הפתוח לעיון כל לפניו עובר לביצוע ההזמנה, אין בהן ממש.

אשר לטענות הנתבעת 2 בדבר החרגת אחריותה בכל הנוגע לתקינות המתקנים במלון במועד הרלוונטי. בהקשר אחרון זה נפסק שם כך – "אמנם, הסוכנות אינה יכולה לערוך בירור עם כל אחד מספקי השירותים הרבים איתם היא עובדת (הכוללים חברות תעופה, בתי מלון,



בית משפט לתביעות קטנות בחדרה

ת"ק 1511-08-13 עלושי נ' הדקה התשעים בע"מ ואח'

חברות השכרת רכב, חברות שייט, מדריכי טיולים וכו') ביחד לכל פרט קטן שעלול להשתבש ולפגום בנוחיות הטיול. אולם, כאשר מדובר בסוגיה שהיא כה משמעותית, המתייחסת לספק אחד או שניים בלבד לכל הזמנה (כלומר בית המלון) הרי שראוי להטיל על הסוכנות סטנדרט התנהגות גבוה ומחייב יותר, הדורש ממנה עריכת בירור אקטיבי לטובת הלקוחות"

דברים אלו יפים וטובים בעיניי במיוחד בכל הנוגע לנתבעת 2 – מי שעומדת בקשר ישיר עם המלון עובר לבניית "חבילת הנופש", בשונה מהנתבעת 1 כאן – אשר לכאורה עמדה בקשר עם הנתבעת 2 בקשר עם ביצוע ההזמנה, ועם אספקת החבילות לשיווק.

דברים דומים יש לקבוע בכל הנוגע להפעלת מתקנים כאלו ואחרים בהתאם לשיקולי המלון, מקום שמדובר במתקנים שמזמין החופשה הדגיש חשיבותם.

התייחסות נוספת בנוגע לחובתה של סוכנות הנסיעות לערוך בירור אקטיבי בנוגע למצבו של המלון ולתקינות מתקניו ניתן למצוא ברע"א 8213/13 מרגלית ד.נ.ל בע"מ נ' זמליאק (פורסם בנבו), שם הבהיר ביהמ"ש כי "אכן, סוכן הנסיעות אינו אחראית 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, ובהמשך לכך, לספק בפועל מוצר התואם את מצגים אלה."

ה. לא ניתן שלא להתייחס לטענות התובע בנוגע להעדרה של חתימה מחייבת מטעמו על גבי הסכם ההתקשרות עם הנתבעת.

בעניין זה אבהיר כי בכל הכבוד, התובע הוא עו"ד במקצועו, ואיני סבורה כי יכול הלה להישמע בטענה "לא הבנתי" או "לא קראתי" את תוכנו של המסמך עובר לביצוע הסימון האמור, מקום שבו בסמוך למיקום הסימון האמור מצוין כי סימון זה מהווה אישור לתוכן ההתקשרות, כבמקרה דנן. אם בחר התובע שלא לקרוא את המסמך עובר לאישורו – עשה כן על דעת עצמו ואין לו להלין בדבר.

זאת ועוד, בעידן דיגיטלי זה, במסגרתו מבוצעות עסקאות באמצעי מגנטי ללא מפגש ישיר בין המתקשרים ומבלי שנערך מסמך אחד בכתב, חתום בכתב ידו של כל אחד מהצדדים המתקשרים בעסקה, עידן אליו ביקש התובע כאן להשתייך בביצוע ההזמנה בדרך בה בוצעה, נדמה בעיניי כי ראוי ונכון להחיל על הצדדים להתקשרות האמורה את ההלכה הקובעת כי אדם מוחזק כמי שהתכוון להתחייב במלוא ההתחייבות הנובעת מחתימתו, וכי הבין את המסמך עליו חתם.



בית משפט לתביעות קטנות בחדרה

ת"ק 1511-08-13 עלושי נ' הדקה התשעים בע"מ ואח'

העובדה שתחת "חתימה" בעט על גבי דף נייר בחרו הצדדים להתקשר באמצעות סימון ממוחשב על גבי מסמך וירטואלי, אין בה כדי להעלות או להוריד לטעמי בעניין זה, מקום בו אישר התובע כי הסימון אמנם נערך על ידו.

1. מכל הדברים נדמה בעיניי כי יש לקבוע כי לנתבעת 2 אחריות לבדיקת שירותי המלון, מצבו התחזוקתי ומתקניו מעת לעת, וכי לו עשתה כן יכולה היתה להתרשם בעצמה כי המלון אינו עומד ברמת הסטנדרטים המקובלים לדירוג הנטען. בהתאמה, יש להניח כי היתה עורכת בירור מקיף מבעוד מועד לבירור רמתו הנכונה של המלון, מדרגת אותו בהתאמה ברישומיה ומספקת אותו לסוכנויות הנסיעות בהתאמה.

הנתבעת 2 טענה כאמור כי פנתה לבירור הטענות מול המלון, ואז התברר לה כי המלון עבר שיפוץ, כך לשיטת הנהלת המלון, במהלך החורף שקדם לביקורו של התובע במלון. לו היה ממש בטענה זו הרי שיש להניח כי התובע לא יכול היה להראות לביהמ"ש תמונות המעידות על מצב תחזוקתי נמוך ועל קרעים בכיסויי הספות שבלובי המלון במועד חופשתו בו. העובדה שהנתבעת 2 מבקשת להסתמך על מכתבו של נותן השירות כתשובה לטענות התובע בעניין, יש בה, כשלעצמה, כדי להעיד כי זו אינה בודקת את בתי המלון מעת לעת כנדרש, כי אינה בקיאה במצבו של המלון וכי למעשה לא מילאה את חובותיה כלפי קהל המתקשרים בכל הנוגע לעדכונם באשר למצבו של המלון בזמן אמת, כמתבקש, ואף כלפי סוכנות הנסיעות שהסתמכה על מצגיה וקשריה.

עוד נדמה כי ברגיל יש לצפות מהנתבעת 1, כי תמלא התחייבויותיה כנדרש ותערוך בירור מול מי מטעם הנתבעת 2 האמון על הקשר עם המלון, כדי לוודא כי זה אמנם מכיל פעילויות לילדים בגיל הרך, בשים לב לפניית התובע בעניין, מקום שזמנה בידה לערוך בירור כאמור, ובמקרה בו אין זמנה בידה כאמור – כבמקרה שלפניי – כי תסייג ותבהיר דבריה ללקוחה, כי המידע מובא מתוך האתר אליו מפנה ספק השירותים, וכי אין היא יכולה להתחייב לקיומן של פעילויות כאמור בשים לב לסד הזמנים הקצר (התובע הזמין את חופשתו, ראוי להבהיר, כ- 20 שעות לפני הטיסה בלבד).

משנראה כי הנתבעת 1 לא פעלה להבהרת הנקודה כאמור – הנציגה לא הובאה לעדות כאן, ועדות התובע בהקשר זה לא נסתרה – הרי שלא מילאה הנתבעת 1 את חובת הזהירות החלה עליה במסגרת המו"מ שנערך בינה לבין התובע עובר לעריכת ההסכם, ויש להחזיקה כאחראית לכשל באספקת המוצר המוזמן בהתאמה.

2. חובת הקטנת הנזק החלה על התובע בהקשר זה מחייבת כי הלה יפעל, בזמן אמת, להקטנת נזקיו, בין אם על ידי פניה אל הנתבעת 1, ליצירת קשר עם ספקית השירות ולהעברתו למלון



בית משפט לתביעות קטנות בחדרה

ת"ק 1511-08-13 עלושי נ' הדקה התשעים בע"מ ואח'

1 חלופי העונה על דרישותיו וצרכיו, ובין אם בפניה עצמאית למלון חלופי כאמור. התובע
2 הגדיל והבהיר במסגרת חקירתו כי אף לו היה מדובר בעלות של כ- 1,000-2,000 ₪ יותר,
3 היה נכון לשלם שכן אין הוא נוהג לחסוך בחופשותיו. לו היה ממש בדברים, נדמה כי ללא
4 קושי של ממש יכול היה התובע להמיר חופשתו בחופשה במלון בעל פעילות מתאימה
5 לילדים התואם את צרכיו.

6
7 התובע לא הכחיש כי באזור בו ממוקם המלון אליו יצא ממוקמים בתי מלון נוספים,
8 ולמעשה לא שמעתי מפיו הסבר מניח את הדעת מדוע לא חילץ עצמו מן המצוקה בה
9 לשיטתו היה שרוי, ומדוע לא העביר את בני משפחתו למלון אחר. לו עשה כן – יכול היה
10 התובע להמציא לעיון ביהמ"ש אסמכתא מתאימה המעידה על הסכום שנדרש לשלם,
11 והנתבעות היו נדרשות לפצותו בגין ההפרש בלבד, תוך זיכוי והזדכות על העלות ששולמה
12 בגין רכיב המלון בחבילה שרכש.

13
14 ח. יצויין כי התובע הלך בגין שתי סוגיות נוספות. סוגיה אחת מתייחסת למועד מסירת
15 האישור אודות ביצוע ההזמנה במסרון למכשיר הנייד – בהקשר זה הובהר במהלך הדיון כי
16 האישור נשלח אל התובע כשתי דקות לאחר שהתקבל אישור מהמלון בדבר ביצוע ההזמנה,
17 וכשעתיים לפני שעת הטיסה, ולא מצאתי בנסיבות אלו כי הנתבעת הטעתה את התובע או
18 כי עיכבה את מסירת האישור. בהתאמה, שוכנעתי בהקשר זה כי הנתבעת 1 פעלה כנדרש,
19 וכמיטב יכולה כדי לקדם את הטיפול בעניינו של התובע ולא מצאתי כי נפל דופי
20 בהתנהלותה באותו הקשר. כמו כן לא מצאתי כי לתובע נגרם נזק כלשהו בגין מועד מסירת
21 ההודעה, וטענותיו בנוגע למתח שהיה שרוי בו בשאלה האם תאושר החופשה אם לאו,
22 ובנוגע להחלטתו לצאת על דעת עצמו אל שדה התעופה כדי לנסות ולקדם ההליכים, אין בהן
23 אלא תוצאה טבעית של הזמנת החופשה זמן כה קצר ערב היציאה אליה, קרי תוצאת
24 בחירתו של התובע, עליה אין לו להלך.

25
26 סוגיה שניה עניינה בהוצאות שהוציא התובע לשיטתו כדי לממן מונית לנסיעה לעיר אנטליה
27 ובחזרה במהלך החופשה. בהקשר זה לא שוכנעתי כי הנתבעת מסרה בידי התובע מידע ממנו
28 עולה כי המלון ממוקם במרכז העיר, כן שוכנעתי כי לתובע ניתנה הזדמנות ללמוד אודות
29 המלון מאתר האינטרנט, וכי מכל מקום האתר פתוח לעיון הציבור והתובע יכול היה להעזר
30 בו ללימוד פרטי מיקומו של המלון, ולא שוכנעתי כי יש מקום להשית הוצאה שהוציא
31 התובע בקשר עם בילוי על התובעת, במיוחד מקום בו לכאורה יכול היה התובע לצמצם
32 הוצאותיו ולהעזר בתחבורה ציבורית. כך או אחרת, ההוצאה לא הוכחה.



בית משפט לתביעות קטנות בחדרה

ת"ק 1511-08-13 עלושי נ' הדקה התשעים בע"מ ואח'

סיכום -

מכל האמור עולה כי ככל שאמנם אין בידי הנתבעות אישור מאת משרד התיירות הטורקי אודות דירוג המלון, ובשים לב לתיאורי התובע והעדים מטעמו בנוגע למצבו של המלון ותיאורו, הרי שהמלון שסופק אינו עונה להגדרת מלון 5 כוכבים כהזמנת התובע, ומכל מקום אין המלון עונה להגדרות מיוחדות שהגדיר התובע בנוגע לצרכיו בעת ביצוע ההזמנה, בניגוד למצגי הנתבעות ובניגוד לפרסומיהן.

בגין כך אני קובעת כי התמורה שביקש התובע לקבל נכשלה, כשלון חלקי, ביחס להזמנה שביצע, וכי יש להורות על השבת החלק היחסי (בניכוי עלות הטיסות וההעברות שאין מחלוקת כי סופקו כנדרש). בשים לב למכלול הנתונים שהובאו לפניי, ומשלא הובא מידע מדויק בנוגע לעלות המלון בחבילה או בנוגע לעלות הטיסות כאמור, אני קובעת כי יש להעמיד את עלות המלון בנסיבות העניין על סך של 3,000 ₪, על דרך האומדנא.

בשים לב בין היתר לחובת הקטנת הנזק החלה על התובע, קבעתי, כאמור מעלה, כי שיעור הפיצוי לו יהא התובע זכאי בנסיבות העניין בגין עגמת הנפש שנגרמה לו על סך של 2,000 ₪ בלבד.

מכל אלו, אני קובעת כי התובע זכאי לפיצוי בסך של 5,000 ₪ בסה"כ, בצירוף אגרת ההליך כאן.

הואיל והנתבעת 2 הפרה חובותיה כלפי התובע בבירור פרטי המלון, דירוגו ופרסומו באופן מוטעה, אני קובעת כי עליה לשאת בפיצוי התובע בגין הסכום האמור, ובמצב דברים זה, נדמה כי אין כל תועלת מביטול פסה"ד שניתן כאן בעניינה, אשר תוצאתו זהה.

על כן אני קובעת כי פסה"ד שניתן בעניינה של הנתבעת 2 ביום 24/11/13 יוותר על כנו.

הואיל והנתבעת 1 הפרה אף היא התחייבויותיה כלפי התובע כאשר לא הבהירה כי לא תוכל לערוך עבורו את הבירור הנדרש בנוגע לפעילויות הילדים ותחת זאת הציגה כלפיו מצג משל פעילות כאמור, שהיא בסיס ההתקשרות שבין הצדדים כאן, כפי ששוכנעתי מתוך העדויות, אמנם קיימת במלון, אני סבורה כי אף זו חבה בתשלום הפיצוי בסכום הנקוב מעלה כלפי התובע, ביחד ולחוד עם הנתבעת 2 בתיק.

אשר על כן אני מחייבת את הנתבעת 1 ביחד ולחוד עם הנתבעת 2 לפצות את התובע בסך של 5,000 ₪, בצירוף הפרשי הצמדה וריבית מיום הגשת התביעה, 1/8/13, ועד יום התשלום המלא בפועל.



בית משפט לתביעות קטנות בחדרה

ת"ק 1511-08-13 עלושי נ' הדקה התשעים בע"מ ואח'

1 בנוסף, אני מחייבת את הנתבעת 1 ביחד ולחוד עם הנתבעת 2 בתשלום אגרת המשפט ששילם
2 התובע כאן, בצירוף הפרשי הצמדה וריבית ממועד ביצוע התשלום, על פי הקבלה, ועד התשלום
3 המלא בפועל.

4
5 בשים לב לתוצאה, ומשהתקבלה התובענה בחלקה בלבד, אני קובעת כי כל צד יישא בהוצאותיו.

6
7 לצדדים זכות להגיש בקשת רשות ערעור לביהמ"ש המחוזי בתוך 15 ימים.

8
9 המזכירות תעביר העתק מפסה"ד לצדדים בדואר רשום.

10
11 ניתן היום, לי ניסן תשע"ד, 30 אפריל 2014, בהעדר הצדדים.

12

13 קרן מרגולין-פלדמן, רשמת בכירה