בית משפט לתביעות קטנות בנתניה

י״ב אדר תשפ״ו, 01 מרץ 2026

ת״ק 15772-05-25 כץ נ׳ com. b.v.

תיק חיצוני:

מספר בקשה:12

לפני כב׳ הרשם הבכיר גיא סמולרצ׳יק

תובע רון כץ

נגד

נתבעת Booking .com. b.v

פסק דין

לפניי תביעה קטנה ע״ס 15,000 ₪.

התובע הזמין לו ולמשפחתו דרך אתר הנתבעת חופשה במקום אירוח בארצות הברית, בין 15.4.25 עד 20.4.25.

לטענת התובע, היתה תקלה במנגנון הנעילה של דלת החדר והם נאלצו להזמין מלון אחר.

עוד טוען התובע כי הוא לקוח VIP אצל הנתבעת 3GENIUS , הוא פנה לשירות הלקוחות של הנתבעת ועל אף שנאמר לו כי יחזרו אליו תוך 48 שעות, לא קיבל מענה.

הנתבעת הגישה כתב הגנה ודחתה את טענות התובע.

ביום 19.2.26 התקיים לפניי דיון במעמד הצדדים. בתום הדיון ניתנה לצדדים שהות בת 7 ימים להידברות. ביום 24.2.26 הנתבעת הודיעה כי לא הושגה הסכמה, וביום 25.2.26 התובע הגיש תגובה לתיק.

לאחר שעיינתי במכלול הטענות והראיות, ושמעתי את הצדדים בדיון, הגעתי למסקנה כי דין התביעה להידחות.

בכל הנוגע לטענות התובע בגין התקלות במקום האירוח ואיכותו, סבורני כי אין להשית אחריות על הנתבעת, מאחר שלא הוכח על ידי התובע כי היה לנתבעת מידע שלילי מהותי שאותו היא לא גילתה לתובע על אודות מקום האירוח. לנתבעת אין יכולת מעשית לפקח על מיליוני מקומות אירוח ואין זה

י״ב אדר תשפ״ו, 01 מרץ 2026

ת״ק 15772-05-25 כץ נ׳ com. b.v.

תיק חיצוני:

תפקידה. הדברים אמורים בקנה אחד עם הוראות הסכם ההתקשרות עם הנתבעת (צורף לכתב ההגנה) וייתכן שמקומן של טענות התובע הן נגד מקום האירוח עצמו. הנתבעת אינה אחראית לחווית השירות של מקום האירוח ולמחדליו של מקום האירוח.

בכל הנוגע לשירות שהתובע קיבל מהנתבעת. התובע טען כי הוא פנה טלפונית לנתבעת וכי על אף שהובטחה לו תשובה תוך 48 שעות, הוא לא קיבל מענה עד לחזרתו לישראל. התובע צירף אסמכתה בדבר פנייה לנתבעת ב-17.4.25 (נספח ח׳ לכתב התביעה). הנתבעת צירפה לכתב ההגנה (נספח א׳) אסמכתה בדבר פניה למקום האירוח הכוללת תגובת מקום האירוח ונושאת תאריך 18.4.25. מעבר לכך, התובע הזדרז למצוא מלון אחר ולכן הלכה למעשה הנתבעת לא יכלה לסייע לו באותה עת. משכך לא מצאתי פגם בהתנהלות הנתבעת המצדיק פיצוי התובע.

ראו: רת״ק 66586-10-25 **בוקינג נ׳ עינת וגולן קרן**, (נבו, 26.1.26).

לסיכום ומן המקובץ לעיל, התביעה נדחית.

לפנים משורת הדין, אינני מחייב את התובע בהוצאות לטובת הנתבעת.

ניתן היום, י״ב אדר תשפ״ו, 01 מרץ 2026, בהעדר הצדדים.

גיא סמולרצ׳יק, רשם בכיר