



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 12746-04-21 קוליאן נ' lagoon hotel - לאגו הוטל ואח'

לפני כבוד הרשם הבכיר אריה דורני-דורון

התובעת: רות קוליאן

נגד

הנתבעות:

1. lagoon hotel - לאגו הוטל
2. בוקינג.קום ישראל הזמנות למלונות אונליין בע"מ
3. Booking.Com BV

פסק דין

לפניי תובענה כספית, שעניינה פיצוי התובעת בגין שיווק חדר במלון שהיה בפועל בשיפוצים ערב מבחני לשכת עורכי הדין וגרימת הפסד ממון וכן נזק לא ממוני בהקשר זה.

הנזק הממוני ₪ 1,348.33

הנזק הלא ממוני – 10,000 ₪

תמצית טענות התובעת:

1. לטענת התובעת, ביום 23.12.2020 התקיימו בחינות ההסמכה של לשכת עורכי הדין, בעיר ירושלים. התובעת הזמינה מקום לינה אצל הנתבעות שממוקמת סמוך לאזור הבחינה. ההזמנה כללה חדר במלון ל- lagoon hotel (להלן: "הנתבעת 1"), דרך אתר ההזמנות של הנתבעות בוקינג.קום ישראל (להלן: "הנתבעת 2") ו- Booking.com (להלן: "הנתבעת 3"). הזמנת החדר מסוג סוויטת קינג עם אמבט ג'קוזי. שעת הציאק אין נקבעה ל-14:00. כאשר הגיעה התובעת לקבל את החדר, לערך בשעה 15:19 נאמר לה ע"י פקיד הנתבעת 1 כי החדר לא מוכן ויש בו אנשים, וצריך לארגן אותו. לאחר שיח ממושך, נאמר לתובעת מפקיד הנתבעת 1 כי ייקח זמן עד הכניסה לחדר, ואם התובענה אינה מרוצה היא רשאית לבטל את ההזמנה. לבסוף, הסכימה התובעת לחכות בחדר ההמתנה.
2. לאחר שההמתנה לא צלחה, ניסתה התובעת ליצור קשר עם נתבעות 2 ו-3. נציגת נתבעת 2 דיברה טלפונית עם התובעת ונאמר לה כי אם לא תקבל את החדר בהתאם להזמנתה בתוך 30 דקות, ימצאו לתובעת מקום לינה חלופי ללא תוספת תשלום בהתאם להזמנה בתוספת בריכה מחוממת. התובעת נאלצה להמתין עד לשעה 22:00 לקבלת החדר, וגם עד שעה זו, לא קיבלה את החדר. לבסוף, החליטה התובעת שברצונה לעזוב את המקום בשל התנהגות לא הולמת של פקיד המלון כלפיה ולאחר המתנה רבה.
3. מאחר ובחרה התובעת לעזוב את מלון הנתבעת 1, ביקשה מפקיד המלון לבצע החזר כספי, אך הוא כתגובה סירב לבקשתה בטענה שאין ביכולתו לבטל את ההזמנה אלא רק לאחר אישורה של נתבעת 2.



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 12746-04-21 קוליאן נ' lagoon hotel - לאגו הוטל ואח'

4. התובעת ניסתה ליצור קשר עם נתבעות 2 ו-3 על מנת שימצאו לה חדר חלופי שתוכל לעבור לו בהתאם להזמנתה, ואכן, בהתאם נציג הנתבעות הודיע לה כי קיים מקום לאירוח במלון הקומי ה-21 אך שתאלץ לשלם על החדר בעצמה- מלוא התמורה. רק בשעה 23:33 השלימה התובעת את הזמנתה למלון החלופי.

תמצית טענות הנתבעת 1:

5. במועד הנטען הגיעה התובעת בסערת רגשות ובו בעת הוצגה בפניה כי קיים פיצוץ בחדר הסוויטה שאמורה ללון בו, ויהיה עיכוב בקבלת החדר. התובעת החלה לצעוק, לצלם את המקום ולומר לעוברי אורח לא להתקרב למלון והכפשה את שמו. מנהל הנתבעת 2 בניסיון להרגיע את התובעת, הבהיר לה כי היא תקבל חדר זמני לשעתיים עם כניסה למתחם הספא והג'קוזי וכי לא תצטרך לשלם תוספת על סוויטה. התובעת לא הייתה מעוניינת להמתין, המשיכה להתלהם, לצעוק, זרקה קומקום מהחדר על הקיר וטוען כי הדבר מוכח במצלמות המלון (עמ' 6 ש' 19 ו- 27 לפרוטוקול), דפקה על הדלת בחוזה ושברה את קיר הגבס ואף כמעט תקפה פיזית את מנהל הנתבעת 2. בהתאם להתנהלות התובעת, מנהל הנתבעת 2 ביקש מהתובעת להתפנות מהמלון.

6. הנתבעת 2 טענה, כי הינה חברה פרטית המאוגדת ויושבת בישראל ומהווה ישות משפטית נפרדת, וכי איננה הבעלים או מפעילת האתר והאחריות כאמור בבעלותה של נתבעת 3 ובהתאם לא ניתן להטיל אחריות על כתפיה של נתבעת 2.

7. מטעם הנתבעת 3 לא הוגש כתב הגנה.

לאחר שעיינתי בטענות הצדדים ובראיות שהובאו בפניי החלטתי לקבל את התביעה חלקית כנגד המלון, וזאת מן הטעמים הבאים:

8. בכל הנוגע למחדלו של המלון גרסתה של התובעת הועדפה ונמצאה עולה בקנה אחד עם חומר הראיות וההסתברות במאזן בדין האזרחי.

9. התובעת לה האמנתי, תארה כיצד הזמינה סוויטה לשעה 14:30, במחיר 355 ש"ח פלוס מע"מ ללילה לפני בחינת ההסמכה לעורכת דין, ציינה כי מדובר בתקופת הקורונה ולא היה שוק מלונאות פתוח בארץ (עמ' 2 ש' 7-8 לפרוטוקול). החדר לא היה מוכן בזמן, היא נאלצה להמתין עד לשעה 19:30. "יש פה הקלטה של יהודה שאומר שאני לא אשקר עליך... ה"צ'יק אין" 14:00 ועכשיו 19:00 אין לי לאן ללכת עכשיו..." (עמ' 7 ש' 31-28 לפרוטוקול).



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 12746-04-21 קוליאן נ' lagoon hotel - לאגו הוטל ואח'

10. נציג המלון טען בתיעוד תחילה כי יש אנשים אחרים השוהים בסוויטה, כלומר, לכאורה בוצעה הזמנה כפולה לחדר המלון (עמ' 2 ש' 15-17 לפרוטוקול). מאוחר יותר התברר שהסוויטה שהוזמנה נמצאת בשיפוץ... **משהודה המלון בהזמנה של חדר הנמצא בשיפוץ היה עליו לעדכן את התובעת אמת.** מחדל זה של הזמנת חדר בשיפוץ אינו תקלה של תפוסת יתר אלא כהזמנת חדר שאינו קיים. רשלנות רבתי או שיוק מטעה.

11. העדרו של חדר בהתאם להזמנה הוא הפרת חוזה יסודית. כשהחדר בשיפוץ מדובר בהפרה יסודית שספק אם ניתנת לתיקון כשאין סוויטה דומה. הניסיונות לפצות התובעת בחדר שאינו סוויטה וללא ג'קוזי כמוהו ככל הונאת מוצר ואי התאמה יסודית. ברגע זה זכותה של התובעת היה לבטל העסקה ולקבל כספה חזרה. לו הייתה יודעת על כך התובעת מבעוד מועד, הייתה משיגה חדר אחר באותו מחיר במלון אחר מבעוד מועד כשעוד ניתן אולי היה לעשות כן, אלא שעתה ביום האירוח באמצע הלילה נאלצה לשכור חדר במלון אחר משאין חדר מתאים באותו מחיר בנמצא. בוקינג שוחחה עם התובעת ועם המלון והציעה אלטרנטיבה סבירה בסכום של 3,000 ₪. אמנם פי 6-5 אך על המלון היה להסכים ולסיים הפרשה כי המחיר לשיווק חדר שלא קיים הוא מציאתו של חלופי אחר דומה כאן או במקום סמוך אחר. אם אין חדר מתאים בשל הזמנת חדר שאינו ראוי למגורים ואין נוסף שכזה במלון, יש להשיג חדר טוב יותר או כזה על אף שמחירו יקר יותר במלון אחר, ואין להסתפק בחדר נמוך ברמתו. עקרון זה קיים גם בתפוסת יתר. קל וחומר שהוא צריך להיות קיים במצב של הזמנת חדר בשיפוץ.

12. התובעת מכחישה את שבירת החפץ (הקומקום) וכן לגבי עניין הדפיקות על הדלת (עמ' 2 ש' 18 לפרוטוקול). התובעת המתינה לחדר עד לשעה 22:30, וטענה כי נתבעת 2 הודתה בפניה שנתבעת 1 העלתה את מחיר החדר (עמ' 2 ש' 18-19 לפרוטוקול). הנתבע לא הביא כל ראיה להוכיח התנהלות חריגה ביותר. הגם שרשמה התובעת ולא ויתרה, אין בכך כדי למנוע ממנה סעד, ערב המבחן החשוב בחייה, כשהמלון מודד פתרוננו רק בהתאם לעלות ההזמנה ולא לפי עלות הנזק שגרם ברשלנותו החמורה.

13. מתיאור השיח עולה כי פקיד נתבעת 1 ביקש מהתובעת להמתין אך לא נתן לה זמן מוערך. השעה היתה 20:30 בלילה, כן נאמר לה שיבטלו לה את ההזמנה והיא כתגובה לא הייתה מעוניינת מאחר ולא רצתה לחפש חדר מלון בקור בלילה (עמ' 3 ש' 4-5 לפרוטוקול). התובעת סירבה להמתין בחדר חלופי, יצרה קשר עם נציגת נתבעת 2, שדיברה עם פקיד נתבעת 1 ולפי השיחה המוקלטת של התובעת הורו למלון נציגי בוקינג לספק סוויטה או שהם יספקו



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 12746-04-21 קוליאן נ' lagoon hotel - לאגו הוטל ואח'

לה סוויטה במלון אחר בעלויות היקרות "אתה תיתן לה את החדר הזה תוך שעה, אם לא אז אנחנו ניתן לה את החדר הזה ואתם תישאו בעלויות" (עמ' 3 ש' 15-16 לפרוטוקול).

14. התובעת העידה כי המלון העלה את מחיר החדר, עקב תקופת הבחינה והביקוש לחדרים "אני גם אמרתי לאותו לירן שהחדר שהזמנתי עדיין מוצג אצלם באתר במחיר של 426 ₪... הוא אמר לי אכן הסוויטה בשיפוצים לא בסדר שבוקינג מוכרת את החדר הזה" (עמ' 3 ש' 22-25 לפרוטוקול). וכן הוסיפה: "כן היא אמרה לי בוצעה העלאת מחירים. מה הם מרוויחים שהם מפרסמים חדר שיבואו והם אומרים שזה בשיפוצים שאנשים יבואו ויתנו את מה שיש, אמרתי ללירן שזה גובל בגזל" (עמ' 3 ש' 31-33, עמ' 4 ש' 1-2 לפרוטוקול).

15. מעדותו של נציג הנתבעת 1, עולה כי היה בזמן האירוע במלון וכי מי שעמד מול התובעת היה פקיד שאיננו עובד יותר אצל הנתבעת 1. הפקיד עצמו לא הופיע. העדרו פועל לרעת המלון להוכיח התנהלות חריגה מצד התובעת. נציג הנתבעת 1 מודה כי בוקינג פרסמה בשוגג חדר שהיה בשיפוצים. "יש מערכת שלנו שעושות התאמה בין שלנו לבין של בוקינג אם יש חדר בשיפוצים אז הוא אמור להיסגר אוטומטית, יש טעויות זה קורה, החדר בסוויטה אכן היה בשיפוצים. (עמ' 4 ש' 16-18 לפרוטוקול). לעניין זה, בית המשפט קובע כי הרשלנות לא הייתה של בוקינג אלא של המלון. הסימון לא סומן אלא לאחר ההזמנה. בוקינג דרשה מהמלון פתרון או פיצוי שהוא ישלם על כך.

16. נציג המלון העיד כי הוצע לתובעת חדר חלופי, התובעת הגיעה לדלפק והוסבר לה שהחדר בשיפוצים וביקשו את סליחתה, אך התובעת רק התלהמה וצעקה, הוצע לה חדר משפחה מפואר ללא ג'קוזי ואת מתחם הבריכה בעלות נוספת... 350 ₪ (עמ' 4 ש' 28-32 לפרוטוקול). מהשיחה שהושמעה, מציב המלון בפני התובעת באופן קר העובדה, כי אין בידו ליתן פתרון של סוויטה, והתובעת בשעת ערב מצויה בחשש מהבחינה ומהלינה.

17. הנתבע העיד כי במהלך שהייתה בחדר הזמני, הייתה עסוקה התובעת בניהול מו"מ מול נתבעת 2 ובסוף נציגת הנתבעת 2 טענה שהתובעת אינה רוצה להישאר ומעוניינת לחפש מקום אחר (עמ' 5 ש' 3-5 לפרוטוקול). התובעת הייתה מעוניינת בחדר שווה ערך ל-3,000 ₪ ולא הייתה מוכנה להתגמש. הוצע לה חדר סוויטה שאורחים היו מוכנים להתפנות ממנו, נוסף מתחם הבריכה הסגור. (עמ' 5 ש' 6-9 לפרוטוקול). חדר שאורחים צריכים לצאת ממנו הוא היפך השלווה לה כיוונה התובעת בהשכרת החדר במלון.

18. לא הוצגו ראיות לכך שהתובעת זרקה קומקום בחדר, גם לא לכך שצעקה ללקוחות לעזוב את המלון (עמ' 5 ש' 12-13 לפרוטוקול). "האם יש לך תמונות של הקומקום ברצפה? אין לי תמונות של הקומקום ברצפה. אז צילמה הרבה דברים ואת זה לא? לא צילמתי הרבה דברים. צילמתי את הסוויטה" (עמ' 6 ש' 28-32 לפרוטוקול).





בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 12746-04-21 קוליאן נ' lagoon hotel - לאגו הוטל ואח'

19. מנהל נתבעת 1 הסביר כי כאשר המלון בתפוסה של 20% המחיר רגיל, מרגע שעולה ל-40% תפוסה המחיר עולה, וכאשר מגיעים לתפוסה של 60% המחיר מתעדכן אוטומטית בבוקינג (עמ' 5 ש' 16-17 לפרוטוקול). נציג הנתבעת 1 טען כי לא היה מוכן להשאיר את התובעת במלון בשל התנהגותה- טריקת דלתות, נוצר חור בדלת, עלות הנזק 2,000 ₪ (עמ' 5 ש' 19-20 לפרוטוקול). לכך היה צריך להביא עמו עדים או הקלטה או כל תיעוד מה שלא הובא בפנינו. מלון לא עמד ברף הראיות הנדרש להוכיח טענותיו הנגדיות.

20. הנתבעת הסכימה לפיצוי כספי עד 600 ₪ בשל העובדה שהסוויטה הייתה בשיפוצים, והאדם שבמקומו נכנסה לטענתה כבר פינה את החדר ב-20:00. (עמ' 6, ש' 6-10 לפרוטוקול). פיצוי של סכום שאינו מספיק למתן פתרון בשעת אמת במלון אחר, אינו פיצוי. ההסכמה אינה מחוזה. ההסכמה היא חובה ראשונה שבדין. צרכנות אינה רק השבת המצב לקדמותו חשבונאית. יתכן כי ניתן היה להסתפק בחדר אחר ולהתפשר, אלא שהתנהלות שמלמדת על שיווק מטעה של חדר בשיפוץ וסירוב לפתרון מעבר לסכום מינורי אינו תורם לאווירת פיוס ופתרונות פשרה בפיצוי.

21. נציג הנתבעת ממשיך לטעון כי הציע לפצות את התובעת עד כמה שיכול היה ניתן, שם אותה בחדר משפחה מפואר פלוס מתן זכות לשחייה במשך שעותיים בכל מתחם הבריכה והג'קוזי ללא כל תוספת תשלום וכן זיכוי על החדר הרגיל (עמ' 6, ש' 15-16 לפרוטוקול). יתכן שהיה בכך כדי לאפשר לתובעת להניח ראשה ברוגע ולהמשיך ללמוד למבחן, אך ההתנהלות כולה כבר הגדישה את הסאה ורעיונות גם אם יש בהם חלק מפתרון, אינם נשמעים כאשר מתברר כי מדובר במצג מטעה, במכירת חוויה של ג'קוזי בחדר בשיפוץ, החוויה הופכת לתסכול.

22. בסיכומיהם הצדדים טענו וחידדו טענותיהם. כך טענה התובעת כי פגעו והכפישו את שמה, לא קיבלה החזר כספי על הזמנת חדר הסוויטה, במקום ההזמנה המקורית נאלצה התובעת לשכור חדר במלון אחר שהגיע אליו בשעת הלילה המאוחרת (1:00 לפנות בוקר), נאלצה לקחת שתי לילות מאחר והייתה לאחר בחינות הסמכה והחשש מלנהוג מירושלים בשל הצטברות העייפות שנוצרה. מנגד נטען על ידי נציג הנתבעת 1 כי ניסו להגיע להבנות עם התובעת אך היא לא הייתה מוכנה לבוא לקראת הצעות הנתבעת 1, לטענתו המלון החדש שבחרה עבורה הינו יקר משמעותית ממלון נתבעת 1. לו הייתה נאמרת האמת מייד והיה פיצוי מוסכם בצידה יתכן שלא הייתה התובעת נסערת ערב לפני המבחן החשוב בחייה.

23. הנטל להוכיח את עילת התביעה קרי, את כל אותן עובדות שעל פי הדין המהותי יש בהתקיימותן כדי לזכות את התובע בסעד המבוקש על ידו, מונח לפתחה של התובעת, בבחינה "המוציא מחברו עליו הראיה" [ע"א 1184/04 קרויזר נ' שוורץ (לא פורסם), ניתן ביום 15/4/007 בפסקה 23]. במשפט האזרחי נקבע כי נטל זה הינו על פי "הטיית מאזן



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 12746-04-21 קוליאן נ' lagoon hotel - לאגו הוטל ואח'

ההסתברויות" – "דרושה רק הרמת נטל ההוכחה עד למעלה מ 50% על פי מאזן ההסתברויות..." (ע"א 475/81 זיקרי נ' כלל חברה לביטוח בע"מ, פ"ד מ(1) 589, 598). התובעת עמדה בנטל זה, ושכנעה את בית המשפט כי המלון היפר הפרה יסודית בדין החוזי ולא עמד בסטנדרטים הצרכניים הנדרשים בעולם התיירות בגילוי נאות ובשקיפות המלאה לא לפני השיווק ולא אחריו.

24. בהקשר לנטל השכנוע נקבע מפורשות בפסיקה כי:

25. "... נטל השכנוע הוא נטל ראייתי מהותי שהוא חלק מדיני הראיות. נטל זה הוא הנטל העיקרי המוטל על בעל דין הנדרש להוכיח את העובדות העומדות ביסוד טענותיו. אי עמידה בנטל זה משמעותה דחיית תביעתו של מי שהנטל מוטל עליו" [רע"א 3646/98 כ.ו.ע. לבניין נ' מנהל מע"מ, פד"י נז (4) 981].

26. יוצא אפוא, כי במישור האזרחי, מידת ההוכחה היא הטיית מאזן ההסתברות לאחר שבית המשפט בוחן את מהימנותן של הראיות אשר הובאו בפניו, את דיותן ואת המשקל שיש להעניק להן.

27. הלקוח זכאי לתבוע פיצוי הן בגין נזקיו הישירים (פיצויים בגין נזקי ממון) והן בגין נזקים לא ממוניים, כאמור בסעיף 13 לחוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), התשל"א-1970 (להלן – "חוק התרופות"), כל זאת בהתאם לשיקול דעת בית המשפט ו"בשיעור שייראה לו בנסיבות העניין". בעסקאות שעניינן שירותי הנאה (להבדיל מעסקאות מסחריות) מרכיב הנזק שאינו ממוני עשוי להיות משמעותי. לעיתים עשוי להיות הנזק הלא ממוני להיות גבוה משיעור הנזק הממוני או אף משיעור העסקה. כל עניין נבחן לגופם של דברים ובהתאם לנסיבותיו, כאשר מנגד מוטלת על הלקוח – הנפגע – החובה לפעול להקטנת נזקיו, כאמור בהוראת סעיף 14 לחוק התרופות [ראו ת"א (מחוזי ת"א) 1286/08 אביגור מאיר ו-367 נוספים נ' כספי הפלגות קרוז בע"מ [פורסם בנבו] (17.5.2011) (סעיף 27 לפסק הדין; ראו האסמכתאות המובאות שם)].

28. לו היתה יודעת התובעת כי לא תקבל את חדר הסוויטה, וכי החדר בתקופת שיפוצים, לא היתה מתקשרת בחוזה והיתה מחפשת מלון אחר לשהות בו לפני בחינת ההסמכה. (ע"א 838/75 ספקטור נ' צרפתי, פ"ד לב(1) 231, 242).

29. התובעת שילמה עבור השהות במלון נשוא התביעה. עבור המלון החלופי שילמה סכום נוסף. מאחר ושהתה במלון נשוא התביעה שתי לילות, המסקנה היא, לכאורה, כי על התובעת לשלם לה את הסכום הנוסף ששילמה עבור המלון החלופי. עם זאת, לעניין זה יש עוד לתת



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 12746-04-21 קוליאן נ' lagoon hotel - לאגו הוטל ואח'

משקל לשני שיקולים מתנגשים: האחד - לעגמת הנפש שנגרמה לתובעת, שהיא ברת פיצוי אף במסגרת דיני החוזים מכוח סעיף 13 לחוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), התשל"א-1970; השני – לטענה לפיה הוטל על התובעת להקטין את נזקה (חובה שמטיל סעיף 14 לחוק הנ"ל) ולהתקשר טלפונית לנתבעת 2 ו-3, דבר אשר עשתה והתרחש. בהתחשב בשני שיקולים אלה, ומתוך העובדה שהתובעת ניסתה להביא לפיתרון ולצמצום הנזק, הגעתי לכלל מסקנה כי איזון של שיקולים אלה מביא לתוצאה לפיה על הנתבעת לשלם לתובעת סכום כולל של הנזק הישיר וכן נזק לא ממוני כדלקמן:

30. עבור יום ראשון במלון החלופי היקר יותר אך אף זה בסבירות וכן חנייה בשעת הלילה המאוחרת 750 ₪ בניכוי הסכום ששילמה למלון הנתבע 415.67 ₪ שהיה משולם בלאו הכי למלון כאמור בסעיף 58 לתביעה, דהיינו: 334.4 ₪.

31. נזק לא ממוני אותו אני אומד בסך של: 3,000 ₪. במכלול השיקולים והאיזונים, בדיני החוזים הצרכנות הנזיקין ועל רקע ערב הבחינה החשובה ביותר לתובעת ותכלית ההזמנה.

32. לעניין הזמנת הלילה השני במלון החלופי, ההחלטה להזמין חדר לעוד לילה אינה נזק שיש לו קשר סיבתי להפרה היסודית (ש' 7 עמ' 2 ו ש' 6 עמ' 11 לפרוטקול), והוא החלטה של התובעת להשאיר במלון החלופי בשל הקושי בנסיעה הביתה לאחר הבחינה. לילה שני זה לא היה בהזמנה המקורית במלון הראשון.

33. נוסף לאמור בית המשפט אמד את הנזק הלא ממוני בנסיבות כאשר המלון סבור היה כי יכול הוא להוציאה מחוץ למלון בשעת לילה, רק משום שלא הסכימה לפיצוי שאין בו אלא מניעת הפסד כספי למלון יותר מאשר פיצוי ריאלי. לו היה המלון מרים טלפון ודואג לפתרון במלון חלופי אחר, שנמצא בקשר עסקי לפתרונות בשיתוף פעולה, ואוליי גם פיצוי, יתכן שהיה בכך כדי ליתן מענה מרגיע. המלון החליט כי טרונייתה של התובעת אינה לרוחו ומקומה מחוץ למלון בהשבת כספה שגם הוא לא הושב. לא כך תקודם צרכנות וזאת מבלי לפגוע בזכות מלון לשיח פרקטי שירותי ומינורי יותר גם בעת תקלה כדי מציאת פתרונות.

לעניין Booking:

34. לעניין בוקינג ישראל התביעה נמחקה ללא צו להוצאות.

35. לעניין בוקינג העולמית פסק דינו המנחה של בית המשפט המחוזי בע"ר (מרכז) - 59443-03-19 בן זאב נ' Booking.com BV (להלן: עניין בן זאב), שקבע כי בנסיבות העניין שנדון שם



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 12746-04-21 קוליאן נ' lagoon hotel - לאגו הוטל ואח'

חברת בוקינג ישראל נחשבת לבעלת הרשאה של בוקינג העולמית לצורך קבלת כתבי בי-דין. בית המשפט המחוזי ציין כי פסק דין בעניין זה, הוא בעל מעמד מנחה עבור ערכאות נמוכות יותר, ובפרט עבור בית המשפט לתביעות קטנות.

36. לאחר ערעור שהתקיים בבית המשפט העליון, רע"א 3690/20 **Booking.com.B.V. נ' יעקב שלוש** (פסקה 21), נקבע המחלוקת בסוגיית ההמצאה שאינה מקימה עילה למתן רשות ערעור. ההכרעה בשאלה זו נעשית בהתאם להלכות שהתגבשו ביחס לפרשנות של תקנה 482(א) לתקנות הישנות ביחס לשני המבחנים הקבועים בה: מבחן "אינטנסיביות הקשר" ומבחן "אותו העסק". לאור השימוש הסדור והרציף במבחנים אלה בפסיקה, ולנוכח התמקדות הטענות בהתחולת המבחנים, מצא בית המשפט העליון כי אין מדובר בשאלה עקרונית שמצדיקה קבלת בקשת רשות ערעור ב"גלגול שלישי". ולכן, בהתאם לאומר, ההלכה המנחה הינה הלכותו של בית המשפט המחוזי.

37. משקבע בית המשפט, כי הרשלנות בשיווק החדר המשופץ אינה של בוקינג אלא של המלון, שלא עדכן כראוי, לא הביא העד הרלוונטי לעניין זה, התביעה כנגד בוקינג העולמית נדחת לגופה של מחלוקת שכן יש בנמצא כדי להגיע למסקנות ואין לפסוק דיונית כשברור לבית המשפט כי בוקינג נהגה כראוי, והמלון הוא שהתרשל בעדכון בוקינג, שכן הוא בעצמו טען בתחילה במצג שאף הוא אינו אמת כי החדר נתפס בטעות ולאחר מכן הודה כי מדובר החדר שהוזמן בשיפוץ כך באותו הערב עצמו. הפקיד לא הגיע לעדות. הפקיד הוא זה שראה מה עודכנה בוקינג. בוקינג אינה מפרסמת מה שמובהר לה שאינו בנמצא לשיווק. על המלון לוודא כי חדר בשיפוץ לא יהיה חלק מהחדרים לשיווק.

38. גם אכיפת חוזה בקירוב וגם פיצוי בהתאם לעקרון הגולגולת הדקה מחייב פיצוי ראוי בנסיבות ולא השבה של מה ששולם תוך גרימת נזקים גדולים יותר אם כי בסבירות בנסיבות. הנזק הלא ממוני בעסקאות שמטרתם הנאה ורוגע והפרתן גרמה להיפך הגמור, ניתן בסבירות אך בסכום כספי שאינו צמוד בהכרח לסכום העסקה, אך עדיין גם בפני עצמו צריך להיות בסבירות.

לאור האמור הריני מורה כדלקמן:

- הנתבע 1 (המלון) ישלם לתובעת סך כולל של 3,334.4 ₪.
- הנתבע 1 (המלון) ישלם לתובעת הוצאות משפט בתביעה קטנה בסכום של 700 ש"ח.
- התביעה שכנגד נתבעת 2 בוקינג ישראל נמחקת ללא צו להוצאות.



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 12746-04-21 קוליאן נ' lago hotel - לאגו הוטל ואח'

- התביעה נגד הנתבעת3 בוקינג העולמית BV נדחית ללא צו להוצאות בחוסר עילה ומנגד בהעדר כתב הגנה .

זכות כל צד להגיש בקשת רשות ערעור לבית המשפט המחוזי בתוך 15 יום .

המזכירות תשלח לצדדים ותסגור את התיק .

ניתן היום, ח' טבת תשפ"ב, 12 דצמבר 2021, בהעדר הצדדים.

אריה דורני-דורון, רשם בכיר

