



בית-המשפט לתביעות קטנות בתל אביב-יפו

28 ביולי 2026

ת"ק 71141-01-26 סמואל ואח' נ' בוקינג.קום ואח'

לפני: כבוד השופט גיא הימן

התובעים: 1. חגית סמואל, ת"ז
2. יניב בן סימון, ת"ז
3. רותם הררי, ת"ז

נגד

הנתבעות: 1. בוקינג.קום ישראל הזמנות למלונות אונליין בע"מ, 514762970
2. Booking.com B.V. (חברה זרה מהולנד, 31047344)

בשם נתבעת 1: גב' ויקי נוביקוב
בשם נתבעת 2: Mr. Devon Stapleton

פסק-דין

1. התובעים הזמינו חופשה בבית-מלון בדובאי לתאריכים 20.6.2025 – 24.6.2025. הם עשו זאת באמצעות היישומון Booking.com, שמפעילה נתבעת 2. הם שילמו סכום נכבד: 17,011 ש"ח לפי שערן של המטבע המקומי דירהם של איחוד האמירויות. ב"מדיניות הביטול", שבאישור-ההזמנה (הנספח הראשון לכתב-הגנתה של נתבעת 2), נכתב: "אתם יכולים לבטל את ההזמנה בחינם עד 42 ימים לפני ההגעה. אתם תחויבו בסך המחיר הכולל של ההזמנה אם תבטלו אותה במהלך 42 הימים שלפני ההגעה. אם לא תופיעו, החיוב על אי-ההופעה יהיה בשווי דמי הביטול". פרטנית נכתב עוד כי פטור מדמי-ביטול יעמוד לתובעים עד יום 8.5.2025.

2. בתאריך 13.6.2025 נסגר המרחב האווירי של ישראל לטיסות נכנסות ויוצאות, בגלל מלחמת "עם כלביא" באיראן. הוא נפתח סופית רק בתאריך 25.6.2025. בתוכם, ביום 16.6.2025, הודיעה חברת-התעופה לתובעים על ביטולה של טיסתם המתוכננת לדובאי. בו ביום פנו התובעים לשירות-הלקוחות בנתבעת בבקשה לביטול-ההזמנה. הנתבעת הפנתה אותם אל בית-המלון וזה, בתורו, החזיר את הכדור לנתבעת. פנייה חוזרת לנתבעת לא נענתה והתובעים הגישו תביעה זו.

3. טענתם העיקרית של התובעים התבססה על מובאה מתוך אתר-האינטרנט של נתבעת 2. לשיטתם, [סעיף 2.10](#) ל"תנאי המדיניות של הנתבעת", כך בלשונם, מאפשר ביטול מחמתו של כוח עליון. התובעים ציטטו את הסעיף, לאמור:



בית-המשפט לתביעות קטנות בתל אביב-יפו

28 ביולי 2026

ת"ק 71141-01-26 סמואל ואח' נ' בוקינג.קום ואח'

"2.10 Force Majeure

2.10.1 Where a Force Majeure Event occurs, the Accommodation will not charge and will repay, if applicable, the Guests affected by the Force Majeure Event any fee, costs, expenses, or other amount (including the (non-refundable) rate or the no-show, (change of) reservation, or cancellation fee) for:

(i) Any cancellation or change to the reservation made by the Guests; or

(ii) The part of the reservation that was not used due to the Force Majeure Event.

2.10.2 If there is reasonable and justified doubt, the Accommodation may ask a Guest to provide reasonable evidence of the causality between the Force Majeure Event and their cancellation, no-show, or change of reservation. The Accommodation will provide Booking.com with a copy of such evidence upon request. In order for Booking.com to register any cancellation, no-show, or amendment of the reservation due to a Force Majeure Event, the Accommodation shall inform Booking.com of the number of days actually stayed within two business days after the scheduled check-out date of the no-show or cancellation, or the date of the actual check-out. Booking.com will not charge any Commission in relation to the part of the reservation that is not used due to the Force Majeure Event".

באתר-האינטרנט מובאת הוראה זו גם בעברית. תחת כותרתו הכללית של הפרק השני – "התחייבויות מקום האירוח", קובע סעיף 2.10 לאמור:

"2.10.

כוח עליון

2.10.1 במקרה של אירוע כוח עליון, מקום האירוח לא יגבה ויחזיר (אם רלוונטי) לאורחים שנפגעו מאירוע כוח עליון כל עמלה, עלויות, הוצאות או סכום אחר (כולל תעריף (ללא אפשרות החזר) או קנסות אי הופעה, (שינוי) הזמנה או דמי ביטול) עבור:



בית-המשפט לתביעות קטנות בתל אביב-יפו

28 ביולי 2026

ת"ק 71141-01-26 סמואל ואח' נ' בוקינג.קום ואח'

- (i) כל ביטול או שינוי של ההזמנה שיבצעו האורחים ; או
- (ii) אותו חלק של ההזמנה שלא נוצל עקב אירוע הכוח העליון.

2.10.2 במקרה של ספק סביר ומוצדק, מקום האירוח יוכל לבקש מהאורחים לספק ראיות סבירות לקיום הקשר הסיבתי שקיים בין אירוע הכוח העליון והביטול, אי-ההופעה או שינוי ההזמנה. מקום האירוח יספק ל-Booking.com עותק של ראיות אלה מיד לבקשתה. כדי ש-Booking.com תוכל לרשום כל ביטול, אי-הופעה או תיקון של הזמנה שבוצעו עקב אירוע כוח עליון, על מקום האירוח להודיע ל-Booking.com מהו מספר ימי השהייה שמומשו בפועל, תוך שני ימי עסקים ממועד הצ'ק-אאוט המתוכנן במקרה של אי-הופעה או ביטול, או ממועד הצ'ק-אאוט בפועל. Booking.com לא תגבה כל עמלה ביחס לאותו חלק של ההזמנה שלא נוצל עקב אירוע הכוח העליון" (כל הסוגריים הם במקור).

לשיטת-התובעים, פרוץ-המלחמה וביטול-הטיסות מישראל ואליה היו, בדיוק, "כוח עליון", "המחייב את הנתבעות – הן על פי חוק והן על-פי תנאיהן שלהן – לבצע החזר מלא" (פסקה 16 לכתב-התביעה). לזאת הוסיפו התובעים כמה מהוראותיהם של דיני-החוזים. לפי סעיף 18 לחוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), התשל"א-1970, הם טענו לסיכול-אפשרותם לקיים את החוזה ופטר אותם מאחריות להפרתו. לפי סעיף 21 לחוק החוזים (חלק כללי), התשל"ג-1973 נטען לחובת-השבה מכוחו של ביטול-חוזה. שלישית באה טענה להפרתה של החובה לנהוג תום-לב במשא ומתן לקשירתו של חוזה ובקימו, לפי סעיפים 12 ו-39 לחוק זה.

4. ברם קודם שבאים אנו לדבר בהשלכתן של הוראות מדיני-החוזים על חוזה, שהתובעים היו צד לו, עלינו לשאול: מהו החוזה הזה, מי הצד השני לו ועל מי חלה חובת-ההשבה אם החוזה בוטל כדין. בדומה יש לשאול: על מי חלות ההוראות, המצוטטות מאתר-האינטרנט של נתבעת 2 וכלום משמיעות הן לנתבעת זו, להבדיל למשל מבית-המלון, חובה להשיב לתובעים את הכסף ששילמו. התובעים, זאת נדע, החליטו שלא לתבוע את בית-המלון. את חציהם הם מצאו מקום להפנות, אך ורק, ל-Booking.



בית-המשפט לתביעות קטנות בתל אביב-יפו

28 ביולי 2026

ת"ק 71141-01-26 סמואל ואח' נ' בוקינג.קום ואח'

5. אתחיל דווקא מן השאלה השנייה. מה, שציטטו התובעים, אינו מתנאי-החוזה שבינם לבין Booking. הציטוט לקוח מחלקו של אתר-האינטרנט, המוקדש כולו לקשר החוזי בין Booking למקומות-האירוח (ומכונה באתר: "Partner Hub"). אפשר לטעון, לפי הוראתו של סעיף 34 לחוק החוזים (חלק כללי) כי התנאים, המפורטים שם, מכוננים חוזה לטובתו של אדם שלישי, היינו, לטובתם של הלקוחות המזמינים. סעיף 34 לחוק קובע כי "חייב שהתחייב אדם בחוזה לטובת מי שאינו צד לחוזה (להלן – המוטב) מקנה למוטב את הזכות לדרוש את קיום החיוב, אם משתמעת מן החוזה כוונה להקנות לו זכות זו" (הסוגריים הם במקור). במלים פשוטות: צד לחוזה, שהוא חוזה לטובת אדם שלישי, אשר נטל על עצמו חובה כלפי הצד שעמו הוא התקשר בחוזה זה, חייב לקיימה גם כלפי הצד השלישי.

השאלה שבה למקומה: מיהו, באותם תנאי-התקשרות כלליים בין Booking למקום-האירוח, שנטל על עצמו חובה להשיב למזמינים את כספם במקרה של כוח עליון? התשובה מצויה בתנאים גופם: המתחייב הוא מקום-האירוח (ובאנגלית: ה-Accommodation). ענין זה מעמיד, אולי, לתובעים עילה לכאורה נגד מקום-האירוח אך אין בו לחייב את Booking להשיב להם את כספם.

6. על מנת לדעת איזו חבות, אם בכלל, חבה Booking לתובעים עלינו לפנות למקום אחר באתר-האינטרנט: "תנאי השימוש", כפי שהם מובאים, בקישור, בתחתיתו של דף-הבית תחת: "תנאים והגדרות". אלה הם התנאים הכלליים, המקיפים כל התקשרות בין Booking למזמינים באמצעותה. על מעמד המשפטי של הכללים הללו ("תקנון") נכתב בבית-המשפט העליון (רע"א 942/24 B.V. Booking.com נ' כספי, בפסקאות 10 ו-11 לפסק-דינו של כבוד השופט אלכס שטיין (פורסם באתר הרשות השופטת 30.5.2024)).

[תנאי-השימוש](#) פותחים וקובעים: "בנוסף לתנאים בעמוד הזה, שני מסמכים נוספים מהווים חלק מהחוזה שלנו איתכם... ההסכמה שלכם לתנאים שלנו מהווה הסכמה לכל האמור בשלושת המסמכים ביחד. אם אתם לא מסכימים לאיזה מהתנאים האלו, הימנעו מלהשתמש בפלטפורמה שלנו".



בית-המשפט לתביעות קטנות בתל אביב-יפו

28 ביולי 2026

ת"ק 71141-01-26 סמואל ואח' נ' בוקינג. קום ואח'

במסגרת שבתחית-העמוד בא נוסחם של תנאי-השימוש, כפי שעמד בין התאריכים 31.10.2023 – 15.9.2025. לפי המועד, שבו נערכה הזמנתם של התובעים – 13.6.2026 (הפסקה הרביעית לכתב-התביעה), זהו הנוסח הרלוונטי להם. בגוף-המלל, תחת הכותרת: "מקומות אירוח", באה כותרת-משנה: "2. מערכת יחסים חוזית". שם נכתב מפורשות: "1. כשאתם מבצעים (או מבקשים לבצע) הזמנה, היא נעשית ישירות מול ספק השירות – אנחנו לא 'צד בחוזה' (הסוגריים והגרשיים היחידים הם במקור. ההדגשה הוספה). סעיף 3(3) קבע: "בהתאם לתנאי ההזמנה שלכם, ייתכן שתוכלו לשנות או לבטל אותה אם תרצו. אם אתם זקוקים לעזרה עם דבר מה, צרו איתנו קשר דרך מרכז העזרה (שזמין 24 שעות ביממה)" (הסוגריים – במקור. ההדגשות הוספו). מכאן כבר מובן למדי כי שאלת-ביטולה של הזמנה מוסדרת בפרטיה המסוימים של ההזמנה המסוימת, שהצדדים לה הם הלקוח מזה ומקום-האירוח מזה.

סעיף 8 לתנאי-השימוש, שכותרתו: "מדיניות", קבע את הרלוונטי לענינו בזו הלשון:

"8א. מדיניות 1. כשאתם מבצעים הזמנה, אתם מאשרים את

המדיניות המתאימה כפי שהיא מוצגת במהלך ביצוע ההזמנה. את מדיניות הביטולים של כל ספק שירות ואת שאר סוגי המדיניות (בנוגע לדרישות הגיל, פיקדון נזקים/ביטחון, תוספות עבור הזמנות קבוצתיות, מיטות נוספות, ארוחת בוקר, חיות מחמד, כרטיסי האשראי המתקבלים וכדומה) תוכלו למצוא בפלטפורמה שלנו: בעמודי המידע של ספק השירות, במהלך ביצוע ההזמנה, באותיות הקטנות ובאימייל האישור או בכרטיס (אם קיים).

2. אם אתם מבטלים הזמנה או אם אינכם מופיעים, דמי ביטול/אי-הופעה והחזר כספי כלשהם יהיו תלויים במדיניות הביטולים/אי-ההופעה של ספק השירות.

3. חלק מההזמנות אינן ניתנות לביטול בחינם, בעוד שאחרות ניתן לבטל בחינם רק לפני תאריך מסוים.

4. ...



בית-המשפט לתביעות קטנות בתל אביב-יפו

28 ביולי 2026

ת"ק 71141-01-26 סמואל ואח' נ' בוקינג. קום ואח'

5. אם אתם חושבים שלא תוכלו להגיע [למקום-

האירוח] בזמן, פנו לספק השירות שלכם ועדכנו

אותו בשעה שבה אתם צפויים להגיע. אתם אחראים

לוודא שאתם מגיעים בזמן – ואם אתם לא מגיעים

בזמן, אנחנו לא נישא באחריות לכל העלויות

שיהיו קשורות בכך (למשל ביטול ההזמנה שלכם

או כל עמלה שספק השירות עשוי לגבות).

6. ... " (כל הסוגריים הם במקור. ההדגשות הוספו).

סעיף 16(1) מוסיף: "אנחנו עשויים לעזור לכם לתקשר עם ספק השירות שלכם, אך אין להבין מכך שאנחנו לוקחים אחריות על חוויית הנסיעה או על כל דבר אחר שספק השירות עושה/ לא עושה...".

7. שלא כמו התנאים מול מקומות-האירוח, בתנאי-השימוש ללקוחות אין אזכור מפורש של המושג: "כוח עליון". עם זאת, בסעיף 18(3) יש התייחסות לרעיון הזה. נקבע: "איננו נושאים בחבות עבור כל הפסד או נזק שלא ניתן היה לחזות אותם באופן סביר בעת שביצעתם את ההזמנה או בעת שהתקשרתם בכל אופן אחר בתנאים הללו; או כל אירוע שנמצא מחוץ לשליטתנו הסבירה". סעיף 18(5) מוסיף: "במידה המותרת על פי חוק, החבות המרבית שאנחנו (או ספק כלשהו) נישא (בין שבגין אירוע יחיד ובין שבגין סדרה של אירועים קשורים) היא סכום ההפסדים או הנזקים שניתן היה לחזות באופן סביר שייגרמו לכם בקשר להזמנה (או להזמנות) שלכם" (הסוגריים הם במקור). לאמור, בתנאים הללו – הרעיון של כוח עליון אינו נזכר לטובתם של הלקוחות. ההתייחסות אליו היא כאל גורם, המגביל דווקא את אחריותה של Booking. מכאן נהיר כי אירוע של מלחמה, גם אם יימצא שאין הוא צפוי ואינו "בשליטתו הסבירה" של מי מהצדדים, לא יוכל לסייע לתובעים אלא ההפך מכך.

8. מן התנאים הללו עולה עוד כי השירות, שמספקת Booking, אינו שירות של ביטוח במקרה של ביטול-החופשה. השירות, בתמצית, עשוי שלושה עיקרים: העמדתה של פלטפורמה נוחה להשוואה בין מחירים של שירותי-נופש לסוגיהם; ניסיון להציע מחירים אטרקטיביים ("חלק מהפחתות המחירים שאתם רואים", נכתב בסעיף 7(3) לתנאי-השימוש, ממומנות על-ידינו, ולא על-ידי ספק השירות. אנחנו פשוט משלמים חלק מהעלות בעצמנו); ו"ביטוח" של מחירים, המוסבר בסעיף 7(1) לתנאים כך: "אנחנו רוצים שתקבלו בכל פעם את המחיר הכי טוב



בית-המשפט לתביעות קטנות בתל אביב-יפו

28 ביולי 2026

ת"ק 71141-01-26 סמואל ואח' נ' בוקינג.קום ואח'

שאפשר. אם, לאחר שהזמנתם את מקום האירוח שלכם אצלנו, תמצאו את אותו מקום אירוח (באותם תנאים) במחיר נמוך יותר באתר אחר, אנחנו מבטיחים להחזיר את ההפרש, בכפוף לתנאי השימוש של' אנחנו משווים את המחיר" (הגרשיים היחידים והסוגריים – במקור). אפשר אמנם להזמין באמצעותה של פלטפורמה זו "ביטוח" אך בענינו נכתב התנאי, המסומן ה(3): "אם אתם מזמינים תוספות כלשהן (כבודה נוספת, ביטוח וכדומה), אתם חותמים על חוזה ישיר עם צד שלישי סיטונאי או עם חברה אחרת. אנחנו לא נהיו מעורבים בחוזה הזה" (הסוגריים הם במקור). אפשר, ואיני נדרש לשאלה זו כאן, כי Booking מוסיפה ומציעה ליטול על עצמה חלק ממלאכת-ההידברות מול מקום-האירוח וכי, אם הביטול אושר בידיו של מקום-האירוח והתשלום נעשה באמצעותה, היא עצמה משיבה למזמינים את הכסף. ברם אין הדבר משמיע כי עליה לשלם כסף זה מכיסה. גם בהשבה אין היא, אלא, גורם "מתווך".

9. המסקנה היא כי בית-משפט זה לא יוכל לסייע לתובעים, שכן דבר בחוזה אשר קשרו הם עם Booking אינו מטיל על זו את האחריות לשפותם במקרה של ביטול-הזמנה במקום-האירוח. ממילא אין נתבעת זו נדרשת לשאת בעוגמת-הנפש, ואין לי ספק כי הייתה רבה, בגין החופשה היקרה אשר לא יצאה אל הפועל. ייתכן, אמנם, שניתן היה לספק שירות קשוב יותר לאחר מעשה, אולם דבר זה לעצמו אינו מקים עילת-פיצוי בגדריה של תביעה זו, כפי שהוגשה. התביעה נגד נתבעת 2 נדחית אפוא. אשר לנתבעת 1, מהימנים עלי דברי-נציגתה כי בוקינג.קום ישראל אינה עוסקת במתן-שירות מן הסוג, שרכשו התובעים וממילא אין היא בת-ריבם הנכונה בהליך זה.

10. התביעות נדחות. בשל פער-הכוחות הממשי בין התובעים לבין נתבעת 2, החלטתי היא כי כל אחד מהצדדים להליך זה יישא לבדו בהוצאות שהוציא.

אבקש להסב את תשומת-לבם של הצדדים להוראתה של תקנה 16 לתקנות שיפוט בתביעות קטנות (סדרי דין), התשל"ז-1976 המאפשרת, בתנאיה, לבקש מבית-המשפט המחוזי רשות לערער על פסק-דין זה.

ניתן היום, י"ד באב התשפ"ו, 28 ביולי 2026, שלא במעמד-הצדדים.


גיא הימון, שופט



בית-המשפט לתביעות קטנות בתל אביב-יפו

28 ביולי 2026

ת"ק 71141-01-26 סמואל ואח' נ' בוקינג.קום ואח'