



## בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 16229-11-18 ווייס נ' טינקו בעמ

תיק חיצוני:

בפני כבוד הרשמת בכירה אביגיל ון-קרפלד

תובע מרדכי ווייס

נגד

נתבעת טינקו בעמ

### פסק דין

1

2

3 לפני תביעה שהגיש התובע לביטול עסקת נופש ולהשבה כספית. העסקה בוצעה דרך אתר בוקינג  
4 וההזמנה הייתה למלון עונות בישראל.

5 אקדים את המאוחר ואציין שאני סבורה שיש לקבל את התביעה באופן חלקי. לטעמי יש לקבוע  
6 בנסיבות המקרה יריבות ישירה בין התובע לבין הנתבעת בנוסף ליריבות מול בוקינג. אני סבורה  
7 שבעידן הדיגיטלי בו אנו חיים כיום יש צורך בבחינה מחדש של עקרונות יסוד והתאמתם ואני  
8 מציעה לחשוב על מעבר מכללים מסורתיים של יריבות לכללים של הוגנות.

9 אין מחלוקת לגבי העובדות הבאות

10 בית מלון העונות בנתניה שייך לנתבעת.

11 ביום 4.12.17 ביצע התובע הזמנה מקוונת של חדר מיום 8.1.18 – 11.1.18 (להלן – ההזמנה או  
12 העסקה).

13 בטרם ביצע ההזמנה צויין באתר low rate no money back (נספח 2 בכתב התביעה).

14 בסמוך לשעה 17:02 בוצעה ההזמנה.

15 באותו יום בשעה 17:02 קיבל התובע אישור שההזמנה אושרה. באישור ההזמנה נרשם כי התשלום  
16 יהיה ישירות למלון (נספח 3 בכתב התביעה).

17 בגין ההזמנה חויב התובע בסך 1,935.66 ש. התשלום בוצע בפועל ישירות למלון והקבלה שהוצאה  
18 ע"ש התובע היא של המלון ולא של אתר בוקינג (נספח 4 בכתב התביעה).



## בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 18-11-16229 ווייס נ' טינקו בעמ

תיק חיצוני:

1 בחלוף זמן קצר ביצע התובע ביטול של ההזמנה, ובשעה בשעה 22: 02 קיבל אישור מחברת בוקינג  
2 שבקשתו לביטול העסקה התקבלה (נספח 5 בכתב התביעה). בהודעה נאמר עוד, שיש קנס בגין  
3 הביטול אך בוקינג תנסה לעשות את הניתן על מנת למצוא פתרון עבור התובע. נאמר שנעשתה פנייה  
4 למלון להחרגה במקרה של ההזמנה של התובע, ושבוקינג מקווה שתהיה תשובה עבור התובע  
5 בקרוב. עוד נכתב שמדיניות הביטול שהוצהרה בעת ההזמנה ושנבחרה על ידי התובע עם ביצוע  
6 ההזמנה אינה מאפשרת ביטול או שינוי של ההזמנה ויגבה בגינה תשלום (נספח 5 בכתב התביעה).

### טענות התובע

7  
8 התובע טען ששגה בהקלדת ההזמנה והקיש על המקלדת הזמנה לחדר ליחיד במקום זוגי.  
9 בחלוף כ- 5 שניות ובסמוך לשעה 22: 02 ביטל את ההזמנה השגויה וקיבל אישור מקוון על כך.

10 בחלוף כ- 5 דקות ממועד ההזמנה פנה טלפונית לנתבעת, הסביר את שאירע, אך הנתבעת השיבה לו  
11 כי עלות העסקה תנוכה מחשבון האשראי שלו, וכך גם השיבה לו חברת האשראי שלו.

12 נטען, ש

13 בהמשך התובע פנה בכתב למנהל הנתבעת וקיבל מענה מעוזרת המנהל אורית. אורית טענה שהתובע  
14 ביטל את העסקה כחודש ימים לאחר שביצע את ההזמנה השגויה ואין בידה לסייע לו, ושבפרסום  
15 במרשתת מצויין במפורש שלא ניתן לבצע ביטול של הזמנה.

16 התובע פנה למועצה הישראלית לצרכנות אשר פנתה לנתבעת בעניין ואף ציינה את סוגיית הפיצוי  
17 לדוגמא, אך לא התקבל כל מענה מהנתבעת (נספח 8-6) בכתב התביעה.

18 לטענת התובע, מדובר בעסקת מכר מרחוק לפי סעיף 14 לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן  
19 – חוק הגנת הצרכן) והמועד לביטול עסקה כזו נקבע בסעיף 14ג(2) לחוק הגנת הצרכן בתוך ארבעה  
20 עשר ימים מיום עשיית העסקה.

21 פרק הזמן שחלף בין ההזמנה לבין הביטול הוא קצר במיוחד, בפרק זמן זה לא צבאו המוני צרכנים  
22 על פתחה של הנתבעת ולא היה עליה להדוף אותם משום שאזלו חדרים פנויים במלון. לא עמד בפני  
23 הנתבעת כל קושי להעטר לפנייתו לבטל את העסקה בנסיבות בהן היה כחודש ימים עד למועד בו  
24 התובע היה אמור להגיע למלון.

25 יש לראות את המועד הקובע למניין ארבע עשר ימי הביטול לפי סעיף 14ג(2) לחוק הגנת הצרכן  
26 מיום ביצוע ההזמנה השגויה, 4.12.17, כך שהתובע נתן הודעת ביטול כדין אף ללא צורך לשלם דמי  
27 ביטול.

28 סירוב הנתבעת לבטל את העסקה נוגד את חוק הגנת הצרכן ומהווה עשיית עושר שלא במשפט.



## בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 18-11-16229 ווייס נ' טינקו בעמ

תיק חיצוני:

1 הנתבעת עושה שימוש נלוו בסחר אלקטרוני כדי להפר הוראות דין קוגנטיות שבחוק הגנת הצרכן.  
2 ההפרה הנטענת מקימה לתובע את הזכות לתבוע פיצוי לדוגמא ללא הוכחת נזק בסכום של עד  
3 10,000 ש"ח מכח סעיף 31א(א)(4) לחוק הגנת הצרכן.

### טענות הנתבעת

4  
5 דין התביעה להימחק או להדחות על הסף בשל העדר עילה. התובע ביצע את ההזמנה באתר חברת  
6 בוקינג ולא אצל הנתבעת. בנסיבות אלה אין עילת תביעה כנגד הנתבעת. התובע בחר משום מה שלא  
7 לתבוע את בוקינג אצלה ביצע את ההזמנה ואצלה ביטל את ההזמנה.

8 בוקינג היא חברה זרה שמקום מושבה בהולנד המשמשת, בין היתר, סוכן וירטואלי לרכישת שירותי  
9 אירוח ומלונאות בכל רחבי העולם.

10 התובע ביצע הזמנה של חדר בעלות מיוחדת ומופחתת. בשל כך לא ניתן היה, על פי תנאי האתר של  
11 חברת בוקינג, לבטל את ההזמנה לאחר ביצועה.

12 ההזמנה היא מסוג non refundable – ללא יכולת החזרה – ובשל כך מחירה היה מופחת ביחס  
13 להזמנה שניתנת לביטול.

14 כל תהליך ההזמנה והביטול נעשה מול חברת בוקינג ולא מול הנתבעת ומבלי שהנתבעת הייתה  
15 מודעת למהלך של ההזמנה והביטול, אלא בשלב מאוחר יותר, כאשר קיבלה הזמנה מחברת בוקינג  
16 ביחס להזמנת התובע. במועד בו היה התובע אמור להתחיל את שהותו אצל הנתבעת, 8.1.18, קיבלה  
17 הנתבעת הודעה מחברת בוקינג על הגעתו הצפויה של התובע למלון. על כן החדר שהוזמן נשמר רק  
18 עבורו (נספח א' בכתב ההגנה).

19 הליך ההזמנה והביטול נעשה מול חברת בוקינג ועל כן חוק הגנת הצרכן וסעיף 14 אינם רלבנטיים  
20 כלפי הנתבעת ואינם חלים בנסיבות המקרה.

21 הנטען שהתובע ביטל את ההזמנה בגלל שמדובר בהזמנה שגויה לחדר יחיד ולא חדר זוגי מעלה  
22 תהייה, היות והתובע ביטל את ההזמנה כליל ולא ביקש להחליף לחדר זוגי.

23 הנטען לגבי הפרת חוק עשיית עושר ולא במשפט חסרת בסיס. הנתבעת שמרה לתובע את החדר  
24 לתקופת שהותו. החוק חל רק על "מי שקיבל שלא על פי זכות שבדין נכס" ואינו חל  
25 כאשר יש הסכם אחר בין הצדדים.

26 התובע מבלבל בין פניותיו לנתבעת לבין הפניות לחברת בוקינג. מדובר בגופים שונים ונפרדים.  
27 פנייתו הראשונה של התובע לנתבעת הייתה לאחר המועד לשהות.





## בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 16229-11-18 ווייס נ' טינקו בעמ

תיק חיצוני:

1 פניות המועצה לצרכנות לא נתקבלו ואין בהם כדי לשנות.

2 דיון והכרעה

3 מהראיות שהוצגו עולה, שטענת הנתבעת שכל תהליך ההזמנה והביטול נעשו מול חברת בוקינג ולא  
4 מול הנתבעת, ומבלי שהנתבעת הייתה מודעת למהלך של ההזמנה והביטול, אינה מדויקת כלל  
5 ועיקר. גם הטענות שעד שלב מאוחר יותר שבו קיבלה הודעה ביום 8.1.18 על הגעת הצפוייה של  
6 התובע לא ידעה על ההזמנה והביטול, ושהנתבעת אינה יכולה לבטל את ההזמנה על פי תנאי האתר  
7 של חברת בוקינג (סעיף 4 בכתב ההגנה; ע' 3 ש' 6) אינן מדויקות. גם הטענה שמדובר במדיניות אי  
8 ביטול של בוקינג (ע' 3 ש' 13-14) אינה מדויקת.

9 מנ/1 עולה שביום 6.12.17, יומיים בלבד לאחר ההזמנה, נציג של בוקינג בשם גיא פנה לנתבעת ושאל  
10 האם הנתבעת מוכנה לבטל את ההזמנה של התובע ליום 8.1.18. נציג בוקינג כתב לנתבעת שבוקינג  
11 מעוניינת להבין האם הנתבעת תהיה מוכנה להגיע לאיזה שהוא פיצוי עם האורח הספציפי, התובע,  
12 מאחר שהוא ניסה לבטל את העסקה 5 דקות אחרי שביצע אותה. הנתבעת השיבה ביום 6.12.17  
13 שהנתבעת נוהגת לגבות תשלום מלא כי מדובר בהזמנה שלא ניתנת להחזרה.

14 העולה מנ/1 הוא, שטענת הנתבעת שהיא ידעה על העסקה רק ביום בו התובע היה אמור להגיע  
15 למלון, ב-8.1.18 קרסה ולא הייתה אמת. טוב היה שלא הייתה הנתבעת טוענת שכל תהליך ההזמנה  
16 והביטול נעשה מול חברת בוקינג ולא מול הנתבעת ומבלי שהנתבעת כלל הייתה מודעת למהלך של  
17 ההזמנה והביטול, כאשר עולה שהיא קיבלה מידע על ההזמנה ועל בקשת הביטול כבר ביום 6.12.17  
18 ובתוך ה-14 ימים שהחוק מתיר ביטול. בהתאם קרסה גם טענת הנתבעת שהיא ידעה על ביטול  
19 העסקה רק אחרי חלוף מועד ההזמנה.

20 עוד עולה מהראיות שמדיניות הביטול היא של הנתבעת ולא של בוקינג כפי שטענה הנתבעת (נספח  
21 5 ות/1). בוקינג לא התנגדה לביטול, ואף פנתה וניסתה להביא לביטול בנסיבות של ניסיון לבטל  
22 את ההזמנה בסמוך אחרי שבוצעה אך מי שסרבה לביטול היא הנתבעת. טענת הנתבעת שמדובר  
23 בהזמנה שאינה ניתנת לביטול משקפת אך את מדיניות הביטול של הנתבעת (נ/1). הנתבעת היא  
24 שסרבה לביטול ולא בוקינג ועמדת הנתבעת סותרת את חוק הגנת הצרכן.

25 זאת ועוד, חברת בוקינג הודיעה לתובע ביום 10.12.17 שהנתבעת היא שמציעה חדרים עם אפשרות  
26 החזרה ללא תשלום וללא אפשרות החזרה. החדר שבחר התובע בעת ההזמנה הוא מהסוג השני.  
27 פניה לנתבעת בבקשה לאפשר ביטול ללא תשלום סורבה על ידי הנתבעת (נ/2). גם דבר זה מלמד  
28 שמדיניות הפרסום והביטול היא של הנתבעת ולא של בוקינג.





## בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 16229-11-18 ווייס נ' טינקו בעמ

תיק חיצוני:

1 ממוצג ת/1/1 עולה לראשונה, שהנתבעת טענה שהתובע פנה רק לאחר מועד ההזמנה ומדובר  
2 בהזמנה שאינה ניתנת להחזרה. הדברים נרשמו באנגלית והמסמך אינו נושא תאריך והאמור במוצג  
3 זה סותר את נ/1.

4 לאור האמור אני דוחה את טענת הנתבעת שרק ביום שבו התובע היה אמור להגיע למלון היא ידעה  
5 על התובע. האמור אינו תואם את הראיות. מנגד לא ראיתי כל סיבה שלא להאמין לתובע שהוא  
6 ניסה שוחח טלפונית עם הנתבעת עוד בטרם חלף המועד לביטול. גם אם לא הייתי קובעת כן, ישנן  
7 ראיות המלמדות שהנתבעת ידעה בזמן אמת ובתווך 14 יום ממועד העסקה שהתובע ביקש לבטלה.

8 לעניין טענת היריבות – אכן בוצעה הזמנה באתר חברת בוקינג, והתובע לא גילה עובדה זו, אך אני  
9 סבורה שהייתה סוג של התקשרות ישירה, מצג ישיר, או מעין חוזה מכללא, בין התובע לבין הנתבעת  
10 ישירות וזאת מהטעמים הבאים: הטענה שהמלון הוא שקיבל את הכסף ולא בוקינג לא הוכחה (4  
11 ש' 13-14). הקבלה בגין העסקה היא ע"ש התובע והוצאה על ידי המלון ולא על ידי בוקינג. התברר  
12 כי נציגת הנתבעת שהגיעה לדיון היא נציגת בוקינג במלון (ע' 3 ש' 33) כך שיש מעין זהות גורמים  
13 בין הנתבעת לבוקינג ובוקינג אף יושבת פיזית במלון. יש לראות בפניה של בוקינג לנתבעת כפניה  
14 ישירה של התובע למלון, ובקשה ישירה של התובע מהנתבעת לביטול העסקה. כמו כן וכאמור לעיל,  
15 הנתבעת היא אשר קובעת את מדיניות הביטול כלפי התובע ולא בוקינג וזאת כעולה ממכלול  
16 הראיות בתיק. אוסיף שהנתבעת נמנעה מלהגיש הודעת צד ג' נגד בוקינג ולא חשפה לעיון, מטעמיה,  
17 את חוזה ההתקשרות שלה עם חברת בוקינג.

18 לפיכך אני קובעת שיש יריבות ישירה בין התובע לבין הנתבעת בנוסף ליריבות מול בוקינג. אני  
19 סבורה שבעידן הדיגיטלי בו אנו חיים כיום יש צורך בבחינה מחדש של עקרונות יסוד והתאמתם.  
20 אני מציעה לחשוב על מעבר מכללים מסורתיים של יריבות לכללים של הוגנות.

21 המסקנה מהאמור היא שאף שנטען שהעסקה הייתה של התובע מול בוקינג, העסקה האמיתית  
22 הייתה עם הנתבעת. לא יהיה זה הוגן לקבוע אחרת בנסיבות המקרה. הנתבעת היא אשר קבעה את  
23 מדיניות הביטול, היא שקיבלה את התשלום והוציאה קבלה, היא אפשר מספקת את השירות והיא  
24 אשר סרבה לביטול בטענה שמדובר בהזמנה שאינה ניתנת לביטול. אני סבורה שעמדתה של הנתבעת  
25 היא בניגוד לחוק הגנת הצרכן.

26 זאת ועוד, נתתי משקל לכך שמדובר בשירות שניתן בישראל. לחוק הגנת הצרכן תחולה  
27 טריטוריאלית וקוגנטית. על כן אני סבורה שהתנהלות הנתבעת הלכה למעשה נועדה לעקוף את  
28 הוראות חוק הגנת הצרכן או להתנות עליהם.

29 לא נעלם מעיני שמתנהלת בעת הזו תביעה ייצוגית באותה סוגיה נגד בוקינג ומלון פתאל בת"צ  
30 44244-02-16. איש מהצדדים לא טען בנושא. גם לא נעלם מעיני תיקון חוק הגנת הצרכן והוספת





## בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 18-11-16229 ווייס נ' טינקו בעמ

תיק חיצוני:

1 סעיף 2ג14 בדבר ביטול עסק מכר מרחוק למתן שירותי הארחה, נסיעה חופשה או בילוי המתבצעים  
2 במלואם מחוץ לישראל. התיקון נכנס לתוקף ביום 6.2.19 ואינו חל בנסיבות המקרה שלפני.

3 לא נעלם מעיני שיש ממש בטענה שהתובע ויתר על זכות הביטול המוקנית לו כאשר קיבל הנחה  
4 ובכל זאת אני מעדיפה את התוצאה אליה הגעתי בנסיבות המקרה הספציפי שלפני. זאת בין היתר,  
5 מטעמים של מדיניות משפטית האוכפת של החוק בישראל ומטעמים של הוגנות ובשים לב לכך  
6 שהעסקה בוטלה זמן קצר מאוד לאחר ביצועה. לא ראיתי בנסיבות ליחס כל משקל לסיבה שהתובע  
7 רצה לבטל את העסקה.

8 לפיכך אני מורה על ביטול העסקה. משביטל התובע את עסקת המכר מרחוק בתוך המועד של 14  
9 יום ועמד בתנאי הביטול, עליו לשלם דמי ביטול של 5% או 100 ₪, הנמוך מביניהם.

10 סוף דבר, הנתבעת תשיב לתובע את הסכומים הבאים:

11 בגין ביטול העסקה - 1,935.66 ₪. מסכום זה יש לקזז 100 ₪.

12 בגין טרדה וביטול זמן ואגרה תשלם הנתבעת סכום נוסף של 750 ₪.

13 לא ראיתי לפסוק פיצוי לדוגמא בנסיבות המקרה. ראשית, לא הוכח כי מכתבי הדרישה, ובהם  
14 הדרישה לפיצוי לדוגמא, התקבלו אצל הנתבעת. כמון כן סברתי שמדובר במחלוקת משפטית כנה  
15 מה גם שלא מצאתי שהסוגיה נדונה והוכרעה עד כה בפסיקה. אין לומר שהמותר והאסור היה ברור  
16 לנתבעת ועל כן לא יהיה זה צודק לפסוק פיצוי לדוגמא.

17 הסכומים ישולמו בתוך 30 יום.

18 בקשת רשות ערעור ניתן להגיש לביהמ"ש המחוזי בירושלים בתוך 15 יום מהיום.

19 ניתן היום, ד' אדר ב' תשע"ט, 11 מרץ 2019, בהעדר הצדדים.

20

  
אביגיל ון-קרפלד, רשמת בכירה

21

22

23

24

