



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 64404-07-23 לידג"י ואח' נ' booking.com b.v

לפני כבוד השופט גד מינא

התובעים:

1. אביבית לידג"י
2. שי לידג"י
3. מוריה לידג"י
4. אורי יצחק לידג"י
5. יהלי לידג"י
6. משה לידג"י
7. רוני לידג"י
8. דור לידג"י
9. רוס לידג"י

נגד

הנתבעת:

Booking.com b.v

פסק דין

פתח דבר

לפניי תביעה קטנה על סך של 33,000 ₪ שעיקרה פיצוי בגין עוגמת נפש שנגרמה לתובעים עקב הזמנת וילת נופש בקפריסין דרך פלטפורמת ההזמנות של הנתבעת (להלן: "בוקינג"), כאשר במועד ההגעה התברר כי הווילה כלל אינה קיימת.

טענות התובעים (בתמצית)

1. תחילה אציין כי במקור התביעה הוגשה על ידי התובעת 1 בלבד, אך בהמשך, כפי שיובהר להלן, בהסכמת הצדדים, צורפו לתביעה כתובעים בני משפחה נוספים שנסעו ביחד עם התובעת לחופשה נשוא התביעה.

2. בכתב התביעה נטען כי התובעים הזמינו חופשה משפחתית בוילה בקפריסין למהלך חופשת חג הפסח בין התאריכים 5.4.23 עד ה-12.4.23. ההזמנה בוצעה דרך בוקינג ושולם בגינה סכום של 3,242.75 יורו עבור שהייה של 7 לילות (להלן: "ההזמנה המקורית"). צוין כי התובעים הם שומרי מסורת וכשרות ולכן בחרו להתארח בוילה ולא במלון, והביאו איתם מהארץ את כל הציוד הנדרש על מנת להכין את ארוחות החג. בין היתר נקנו מוצרי מזון, בשר וגבינות.



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 64404-07-23 לידג"י ואח' נ' booking.com b.v

3. עוד טרם החופשה עלה החשד אצל התובעת 1 (להלן: "התובעת") שמקום האירוח אינו קיים כיוון שבעל הווילה חדל לענות לשאלותיהם וכן הבחינה התובעת כי מקום האירוח נמחק מהאתר של בוקינג. על מנת לברר את העניין פנתה התובעת לשירות הלקוחות של בוקינג שם נמסר לה כי הזמנתה תקינה ובמקרה של תקלה, האחריות מוטלת על בוקינג וכי הם ידאגו למציאת מקום חלופי עבורם תוך 30 דקות. התובעת הדגישה בשיחה שיגיעו עם ילדים קטנים ושהם צפויים לנחות בקפריסין בשעות הערב המאוחרות.
4. משהגיעו התובעים לכתובת הווילה בשעת לילה מאוחרת, נוכחו לדעת כי הווילה אינה קיימת. התובעים העבירו את הלילה בלובי של מלון סמוך שהסכים באדיבותו לאפשר זאת, כאשר במקביל, במשך כל הלילה, נעשו ניסיונות ליצור קשר עם שירות הלקוחות של בוקינג. התובעת דיברה עם מספר נציגים אשר לא פתרו את הבעיה ולבסוף דיברה עם מנהלת בשירות הלקוחות של בוקינג שהודיעה כי תזכה את התובעים כיוון שמקום האירוח אינו קיים, אך הוסיפה כי אינה יכולה לסייע באיתור מקום חלופי.
5. התובעים, וביניהם ילדים קטנים, נאלצו להיטלטל שעות רבות בדרכים בחיפוש אחר מקום אירוח חלופי, כאשר כל העת באמתחתם כמויות גדולות של מזון, בשר וגבינות שחששו כי יתקלקלו. לאחר שעות של חיפושים, בין היתר בפלטפורמות הזמנות אינטרנטיות, מצאו התובעים וילה חלופית, קטנה משמעותית מהווילה המקורית שהוזמנה ושלא ענתה על כל צרכיהם. כמו כן, התובעים נאלצו לחגוג את ליל הסדר שלא במועדו, אלא רק בחול המועד.

טענות בוקינג (בתמצית)

6. בכתב ההגנה של בוקינג, שנפרש על פני 17 עמודים ואליו צורפו 105 עמודי נספחים, העלתה בוקינג טענות רבות ומגוונות. כך למשל, בוקינג טענה לאי תחולת הדין הישראלי על המקרה; לכך שבוקינג אינה נושאת באחריות בגין אי-כיבוד הזמנה על ידי מקום האירוח וכי לא מוטלת עליה החובה לספק מקום אירוח חלופי; להיעדר יריבות; לכך שבית המשפט נעדר סמכות לדון בתביעה שכן לא בוצעה המצאה כדין לנתבעת; לכך שבית המשפט הישראלי איננו הפורום הנאות לדון בתביעה ועוד ועוד.
7. לגופו של עניין, בוקינג טענה כי עשתה כל שביכולתה לעזור לתובעים וכי בזמן אמת הוצעו לתובעים שתי אלטרנטיבות למקומות אירוח חלופיים. למיטב הבנתה של בוקינג, התובעים לא ביצעו הזמנה לאף אחת מהאלטרנטיבות שהוצעו להם ובחרו לבסוף לבצע הזמנה באמצעות פלטפורמה אחרת שאינה בוקינג. כמו כן, בוקינג זיכתה את התובעים על התשלום בגין ההזמנה המקורית.



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 64404-07-23 לידג"י ואח' נ' booking.com b.v

הדיון בתובענה והתפתחויות שלאחריו

8. ביום 2.1.24 נערך דיון פרונטאלי בנוכחות התובעת ובהשתתפות נציגת בוקינג - הגב' Evija Butane - בהיוועדות חזותית ובסיוע שירותי מתורגמן לשפה האנגלית שנכח באולם. בתום הדיון, ניתנה הצעת בית המשפט, לצורכי פשרה בלבד.
9. ביום 15.1.24 התקבלה תגובת בוקינג להצעת בית המשפט. בוקינג הודיעה כי אינה מקבלת את סכום הפשרה שהוצע, אך לאחר בחינה נוספת, בנסיבות המקרה היא נוטלת אחריות וסבורה כי יש מקום לפצות את התובעים: **"הנתבעת לוקחת אחריות על עוגמת הנפש שהוסבה לתובעת עקב כך שהנתבעת לא פנתה למקום האירוח קודם למועד הצ'ק אין, כך שכל שנותר הוא להכריע בעניין סכום עוגמת הנפש לו היא זכאית"**.
10. במילים אחרות, בוקינג זנחה את שלל טענות ההגנה שהעלתה ואף הסכימה שמגיע לתובעת פיצוי.
11. כאמור, במקור, הוגשה התביעה על ידי התובעת בלבד הגם שמדובר בשתי משפחות (סה"כ תשע נפשות) - משפחתה של התובעת (התובעים 1-5) ומשפחה נוספת (התובעים 6-9). על מנת ליתר הליכים נוספים באותו עניין ובמשך למספר החלטות שניתנו על ידי לאחר הדיון, הוסכם לצרף את יתר בני המשפחה הנוסעים (התובעים 2-9) כצד לתביעה כך שהפיצוי שייפסק יישקף את עוגמת הנפש של כולם.

דיון והכרעה

12. בהינתן הודאת בוקינג באחריותה ונכונותה לפצות את התובעים, ממילא מתייתר הדיון ברוב טענותיה של בוקינג שהועלו בכתב ההגנה. השאלה שנותרה להכרעה היא שאלת עוגמת הנפש שנגרמה לתובעים וגובה הפיצוי הראוי בנסיבות העניין.
13. האפשרות לפסוק פיצוי בגין נזק שאינו ממוני מעוגנת בסעיף 13 לחוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), תשל"א-1970 (להלן: **"חוק החוזים (תרופות)"**). נקבע בפסיקה כי פסיקת נזק שאינו ממוני נתונה לשיקול דעתו של בית המשפט (ע"א 3437/93 אגד, אגודה שיתופית לתחבורה בישראל בע"מ נ' אדלר פ"ד נד(1) 817 (1998)).
14. בפסק הדין שניתן בת"א (מחוזי ת"א) 1286/08 אביגזר נ' כספי הפלגות קרוז בע"מ (נבו) 17.05.2011 (להלן: **"עניין כספי"**) נקבעו מספר פרמטרים שנכון שבית המשפט ישקול בבואו לפסוק פיצוי שאינו ממוני: השיקול הראשון הוא תכלית ההתקשרות. בית המשפט ערך הבחנה בין חוזים שמטרתם עסקית לבין חוזי הנאה. כאשר באלו האחרונים, מרכיב





בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 64404-07-23 לידג"י ואח' נ' booking.com b.v

עוגמת הנפש הוא משמעותי ועולה לעיתים על מרכיב הנזק הממוני. שיקולים נוספים שינחו את בית המשפט בקביעתו הם: מהות הפגיעה, עוצמתה, משך הפגיעה, היקפה והאינטרס שנפגע. בנוסף, יש לבחון את היכולת של הנפגע לצמצם את עוצמת הפגיעה - הקטנת נזק לפי סעיף 14 לחוק החוזים (תרופות). ראו גם ת"ק (תביעות קטנות ת"א) 16989-09-22 **ובר נ' פגסוס תיירות ונסיעות בע"מ** (נבו 20.2.2023) שם נסקרה בהרחבה הכרתה של הפסיקה ברכיב עוגמת הנפש ואובדן הנאה כרכיב בר פיצוי משמעותי, במקרים של איכות מלון ירודה וליקויים בסיוורים מובטחים וכדומה.

15. בענייננו, לאחר ששמעתי את עדות התובעת ועיינתי בנספחים שצורפו לכתב התביעה, שוכנעתי כי עוצמת הפגיעה בתובעים היא משמעותית. נתתי אמון בעדותה של התובעת באשר להשתלשלות העניינים ובנוגע להתנהלותה של בוקינג ועדותה לא נסתרה אלא אף נתמכה בהקלטה של שיחה בין התובעת לבין נציג בוקינג (שעיקריה הובאו פרוטוקול הדיון בעמ' 1 שורות 28-29 ועמ' 2 שורות 1-9). התובעת תיארה את עוגמת הנפש שנגרמה לה וליתר התובעים עת הגיעו למדינה זרה בשעת לילה מאוחרת כאשר מקום האירוח שהוזמן התברר כלא קיים. ההיטלטלות עם ילדים קטנים ועם המזון הרב שהביאו מישראל הנצרך לקירור, העברת הלילה בלובי בית מלון ולבסוף, בלית ברירה, איתור מקום אירוח חלופי שלא עונה על כל צרכיהם.

כאשר חופשה משפחתית המתוכננת מראש ומעוררת ציפייה גדולה, משתבשת לבסוף בצורה משמעותית, נגרם מפח נפש גדול. במקרה שלפנינו, העניין מתעצם לנוכח העובדה כי טרם הנסיעה, הביעה התובעת את חששותיה באשר למקום האירוח בפני נציג בוקינג אשר הבטיח לה כי אין מקום לדאגה וכי במקרה של תקלה, בוקינג תדאג למצוא לה מקום אירוח חלופי תוך 30 דקות.

על אף שהתובעת הציפה חששות ספציפיים, בבחינת "אורות אדומים", בפני בוקינג שביססו לכאורה את חשדה של התובעת, בוקינג עצמה את עיניה, הרגיעה את התובעת ש"אין מקום לדאוג" ו"הכל יסתדר" ולא טרחה כלל לבדוק חששות אלו. מובן כי אילו בוקינג היתה בודקת את חששות התובעת, ניתן היה, בסבירות גבוהה, למנוע את מפח הנפש שנגרם לתובעים שכן החששות הועלו עוד לפני הנסיעה.

על זאת יש להוסיף שבהזמנה המקורית, התובעים בחרו במקום אירוח שיתאים למספר הנופשים ולצרכיהם וההזמנה בוצעה רק לאחר שוודאו כי המקום (שהתברר שאינו קיים) עונה על כל דרישותיהם (ראו נספח ג' לכתב התביעה). התובעת טענה כי החלופה שהוצעה על ידי בוקינג (יצוין כי הצדדים חלוקים ביניהם על מספר החלופות שהוצעו, כאשר בוקינג





בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 64404-07-23 לידג"י ואח' נ' booking.com b.v

טוענת שהוצעו שתיים) לא תאמה את צרכיהם ולא הייתה רלוונטית עבורם כלל. טענה זו לא נסתרה על ידי בוקינג.

לזאת יש לציין את העובדה כי בזמן אמת, התקשורת עם בוקינג הייתה לקויה וארך זמן רב עד שהוצעה לתובעים חלופה כלשהי. התובעת ציינה כי במשך כל הלילה ניסו ליצור קשר עם שירות הלקוחות לרבות שיחה שארכה כ-4 שעות (התובעים צירפו צילום מסך של השיחה בעודה מתנהלת בחלוף כשעתיים מתחילתה - נספח ו' לכתב התביעה). זאת בניגוד לטענת נציגת בוקינג שטענה בדיון כי "בוקינג מצאה אלטרנטיבה תוך מספר דקות" (עמ' 2, שורה 29) כשמיד לאחר מכן המשיכה ואמרה: "היו הרבה התכתבויות באימייל והרבה שיחות טלפון כלומר ניסינו הכל כדי למצוא חלופה" (עמ' 2, שורות 29-30). כך, שכפי שעולה מדברי הנציגה עצמה, תהליך מציאת החלופה נמשך זמן, כך שנעשו שיחות טלפון רבות והוחלפו תכתובות בין הצדדים. כל זאת, כאשר על התובעים נמנים ילדים קטנים ובהם אף תינוק. התובעת ציינה כי העבירו את הלילה בלובי מלון סמוך כאשר היו נתונים לחסדיו ולאדיבותו של פקיד הקבלה שאפשר להם לשהות בלובי עד אשר ימצאו מקום אירוח חלופי. כאשר הצליחו לבסוף התובעים להזמין מקום אירוח חלופי, דרך פלטפורמה אחרת, היה זה מקום קטן משמעותית ממקום האירוח המקורי שלא כלל את כל המתקנים שהיו בווליה המקורית. בין היתר, לא הייתה בו בריכה מחוממת, כאשר הדבר היווה את אחד השיקולים שהנחו את התובעים בבחירת מקום האירוח המקורי. לראייה כי מקום האירוח לא התאים לצרכיהם טענו התובעים כי בהזמנה המקורית, הווילה הוזמנה לשניים עשר אנשים כיוון שתוכנן שמשפחה נוספת תצטרף לחופשה לאחר יומיים. אולם משמקום האירוח החלופי שנמצא היה קטן אף עבור בני המשפחה שכבר שהו במקום, הודיעו התובעים למשפחה הנוספת שלא יוכלו להצטרף כיוון שהמקום לא יוכל להכיל את כולם.

16. גם באשר למשך הפגיעה והיקפה, מקום אירוח חלופי נמצא רק יום למחרת הגעתם של התובעים לקפריסין, כאשר נאלצו להעביר לילה בלובי מלון אקראי. עם זאת, גם במשך כל ימי החג נפגמה הנאתם של התובעים, עת שהו במקום אירוח קטן מהמתוכנן; ללא בני משפחה נוספים שהיו אמורים להגיע ונתבקשו שלא לבוא כמתואר לעיל; ללא מתקנים מתאימים לילדים. באשר לאינטרס שנפגע - יש לבחון "האם קיימת פגיעה פיסית נפשית או רק אי נוחות" (עניין **כספי**, פס' 27), נראה כי במקרה שלפנינו, אין מדובר בנזק נפשי מיוחד הנמשך מעבר לחופשה. בנוגע לחובת הקטנת הנזק, אני סבור כי התובעים עשו כל שביכולתם על מנת למצוא מקום אירוח חלופי ראוי שיענה על דרישותיהם בהקדם האפשרי, וכי היה להם אינטרס ברור לעשות בין היתר, נוכח היותם עם ילדים קטנים, מזון רב ובהינתן ערב החג הממשמש ובא.





בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 64404-07-23 לידג"י ואח' נ' booking.com b.v

17. לאחר שנתתי דעתי למכלול השיקולים הרלוונטיים, לנסיבות המקרה, לפסיקה בנושא גובה הפיצוי המקובל במקרים מעין אלו (ראו למשל, ת"ק (תביעות קטנות ת"א) 27499-08-23 חאיק נ' Booking.Com B.V. חברה מאוגדת בהולנד (נבו 21.01.2024); ת"ק (תביעות קטנות ביי"ש) 18688-04-13 דותן נ' אטיאס (נבו 26.12.2013); ת"ק (שלום בת ים) 25707-09-22 בסה נ' איסתא ישראל בע"מ (נבו 03.07.2023)) ומשעסקינן ב"עסקת הנאה" שלגביה נקבע כי בנסיבות מסוימות, מרכיב הנזק הלא ממוני עשוי לעלות על שיעור הנזק הממוני ואף לעלות על סכום העסקה (עניין כספי, פסי' 27) ותוך שלקחתי בחשבון, בין היתר ובנוסף לכל האמור לעיל, את השיקולים הבאים: (1) התנהלותה של בוקינג טרם מועד החופשה עת התרשלה בבדיקת מקום האירוח שהוזמן ולא בדקה את החששות שהעלתה התובעת; (2) התנהלות בוקינג שלא נתנה לתובעים מענה הולם בזמן אמת לאחר שהתברר שהוילה אינה קיימת; (3) התנהלות בוקינג שלא נטלה אחריות (מלבד זיכוי לתובעים על סכום העסקה) ואילצה את התובעים להגיש תביעה ולנהל הליך משפטי כאשר רק בתום ההליך הסכימה בוקינג ליטול אחריות; (4), את מספר הנפשות והעובדה שמדובר בשתי משפחות גרעיניות, אני מוצא לנכון לקבל את התביעה בחלקה ולקבוע כי בוקינג תשלם לתובעים סך של 15,000 ₪ בגין עוגמת הנפש (מחצית לכל משפחה).

18. בשים לב להתנהלותה הדיונית של בוקינג בהליך שבאה לידי ביטוי, בין היתר, ב: (1) הגשת כתב הגנה שאורכו אינו תואם את אופיו של הליך התביעה הקטנה ונועד לכאורה להקשות ולסרב את ההליך באופן שחותר תחת תכליתו של בית המשפט לתביעות קטנות שנועד לאפשר מענה מהיר ויעיל לצרכן; (2) מספר הבקשות הרב שהוגשו מטעמה של בוקינג במסגרת ההליך בקשר עם טענת בוקינג שאין לה נציג בישראל; (3) ניהול הדיון בהיוועדות חזותית עם מתורגמן, לבקשת בוקינג, באופן שגם הכביד על הדיון והאריך אותו, מצאתי לנכון לפסוק הוצאות על הרף הגבוה בסך של 3,000 ₪, ביחס לסכומי ההוצאות שנפסקים, בדרך כלל, בבית המשפט לתביעות קטנות.

התוצאה

19. בוקינג תשלם לתובעים סך כולל של 15,000 ₪ (מחצית לתובעים 1-5 ומחצית לתובעים 6-9) וזאת בתוספת הפרשי הצמדה וריבית כדין חל ממועד הגשת התביעה (27.7.23) ועד לתשלום בפועל. התשלום יבוצע בתוך 30 ימים מהיום.

20. בנוסף, בוקינג תשלם לתובעים הוצאות משפט בסך של 3,000 ₪ שישולמו בתוך 30 ימים מהיום, שאם לא כן יישא הסכום הפרשי הצמדה וריבית כדין החל ממועד מתן פסק הדין ועד התשלום בפועל.



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 64404-07-23 לידג"י ואח' נ' booking.com b.v

21. ניתן להגיש בקשת רשות לערער לבית המשפט המחוזי בתוך 15 ימים.

ניתן היום, ט"ו שבט תשפ"ד, 25 ינואר 2024, בהעדר הצדדים.

גד מינא, שופט

