



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 27499-08-23 חאיק נ' Booking.Com B.V. חברה מאוגדת בהולנד

לפני כבוד הרשמת בכירה טל כהן אלימלך

התובע: רביב חאיק

נגד

הנתבעת: Booking.Com B.V. חברה מאוגדת בהולנד

פסק דין

לפניי תביעה קטנה על סך 17,807 ₪ שעניינה פיצוי כספי בגין נזק שנגרם לטענת התובע, עקב כשל בהעברת מידע רלוונטי הנוגע לתנאי העסקה מצדה של הנתבעת. עיקר המחלוקת בין הצדדים נסובה סביב השאלות בדבר היקף חובת הגילוי ופירוט המידע המוטל על הנתבעת, וכן באשר להיקף אחריותה של הנתבעת, אם בכלל, במקרה דנן.

רקע בתמצית ועיקרי טענות הצדדים:

1. הנתבעת חברה המאוגדת על פי דין בהולנד אשר מקום מושבה בהולנד. הנתבעת מפעילה פלטפורמת אינטרנט בשם Booking.com (להלן: "הפלטפורמה ו/או בוקינג"). התובע ביצע הזמנה באמצעות הנתבעת למקום אירוח בצרפת, לו ולמשפחתו בין התאריכים 14-20.7.2022 אצל צד ג', הוא 22 PAUL SAINT (להלן: "המארח ו/או הספק").

2. ביום 31.5.22 שילם התובע באמצעות כרטיס האשראי לנתבעת את מלוא סכום העסקה בסך 2,159 אירו עבור כל השהייה.

3. לטענת התובע, טיסתו לפרזי התעכבה בשעתיים דבר שהוביל לכך שהוא ומשפחתו נחתו בשדה התעופה בפרזי רק ביום למחרת (15.7.2022) בשעה 1:15 לפנות בוקר. התובע טוען כי עם נחיתתו בשדה התעופה גילה לתדהמתו שבעל הנכס ביטל את העסקה באופן חד צדדי, זאת מהסיבה כי אינו ביצעה צ'ק אין טרם השעה 23:59. התובע ממשיך וטוען שעל אף ניסיונותיו ליצור קשר עם נציג מטעם המארח הדבר לא



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 27499-08-23 חאיק נ' Booking.Com B.V. חברה מאוגדת בהולנד

הסתייע והוא לא קיבל מענה, גם כאשר הגיע לבית הדירות עצמו מצא כי אין מענה מאף גורם. לא זו בלבד, אלא שלמרבית תדהמתו גילה כי הנכס אותו הזמין הושכר יום למחרת לאדם אחר.

4. לטענת התובע כרטיס האשראי שלו זוכה על ידי הנתבעת בסך של 136.91 אירו בלבד.

5. עוד מתאר התובע, כי עקב ביטול ההסכם והפרת חובת הגילוי המוטלת על הנתבעת, נגרמה לו ולמשפחתו עגמת נפש גדולה, וכי נאלץ לשלם עבור בית מלון חלופי המצוי במרחק שעה נסיעה מפריז ואשר לדאבונו גם קיבל שם חדר ללא מזגן.

6. משכך התובע טוען לנזקים ממוניים ובלתי ממוניים שנגרמו לו כתוצאה מהפרת ההסכם ואי גילוי מידע מצד הנתבעת כמפורט בסעיף 70 בכתב התביעה.

7. יצוין כי התובע סומך תביעתו על הוראות תקנות 1(ה), 2(ג), 3(ג) לתקנות שירותי תיירות (חובת גילוי נאות), תשס"ג-2003, לפיהן מפורטות בין היתר, חובות המוטלות על סוכנות נסיעות בעניין תנאי גילוי מידע ודרכי ביטול חבילת התיור שנרכשה. כמו כן, מפנה התובע לדיני החוזים, דיני הנזיקין ולפסיקת בית המשפט לתביעות קטנות כמפורט בסעיפים 59-70 לכתב התביעה.

8. הנתבעת טוענת בכתב ההגנה כי בהתאם לאישור הזמנה שצורף כנספח 1, טרם מועד הציק אין, והגעתו של התובע לבית הדירות היה על התובע לשאת בשני תשלומים נוספים, "אשר ייגבו על ידי מקום האירוע": 'עמלת היעד' בסך של 540 יורו, ופיקדון נזקים בסך של 250 יורו (להלן: "התשלומים הנוספים"). הדבר הופיע באישור ההזמנה (השואב את תנאי העסקה מעמוד מקום האירוח באתר) (סעיף 12 לכתב ההגנה).

9. הנתבעת מציינת כי ביום 8.6.2022, למעלה מחודש לפני מועד האירוח, פנה המארח לתובע וציין בפניו כי בהתאם לתנאי ההזמנה עליו לשלם את התשלומים הנוספים טרם הגעתו למקום האירוח, ולכל המאוחר עד ליום 1.7.2022. ההודעה נשלחה בצרוף לינק לצורך התשלום בכרטיס אשראי, אולם התובע בחר להתעלם. חודש לאחר הודעה זאת, ביום 13.7.2022 (יום לפני הציק אין) נשלחה לתובע הודעה נוספת מהמארח לדרישת



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 27499-08-23 חאיק נ' Booking.Com B.V. חברה מאוגדת בהולנד

הסדרת התשלומים הנוספים. אלא שלטענת הנתבעת שוב בחר התובע להתעלם, ולא הסדיר את התשלומים הנוספים.

10. יש לציין כי התובע שלח הודעה למארח ביום 14.7.2022 וביקש לברר כיצד חושב הסכום של 740 יורו, בשים לב כי עמלת היעד שסוכמה היא 540 יורו.

11. לטענת הנתבעת התובע לא חלק במועד משלוח הודעה זו על חובתו לשלם את התשלומים הנוספים, אלא רק ביקש לברר האם ניתן לשלם את הסכום למחרת במזומן. המארח השיב לתובע כי היה עליו לשלם את התשלומים הנוספים טרם הגעתו למקום האירוח, וללא אישור בדבר הסדרת התשלומים הנוספים כאמור, מחלקת הנהלת החשבונות של הנתבעת לא תשלח למארח אישור התשלום בגין ההזמנה. עוד הובהר לתובע כי מחלקת הנהלת החשבונות הייתה אמורה להיסגר בשעה 18:00 ועל אף שמועד שליחת ההודעה על ידי הנתבעת היה 18:55 הייתה מוכנה האחרונה להמתין חצי שעה נוספת לצורך הסדרת התשלומים הנוספים על ידי התובע שאחרת לא יוכל התובע להיכנס למקום האירוח. התובע השיב להודעות אלו מספר שעות לאחר מכן, בצינו כי "זה עתה נחת וכי אינו מצליח לבצע את התשלום".

12. עוד טוענת הנתבעת כי לאחר מועד ה-"צ'ק אין" התובע יצר עמה קשר לראשונה רק ביום 15.7.2022, וציין בפניה כי מקום האירוח סירב לכבד את הזמנתו מאחר שהגיע למקום האירוח בשעה 2:00 לפנות בוקר, ועל כן ביקש לזכות אותו במלוא סכום ההזמנה.

13. לטענת הנתבעת, מיד לאחר פנייתו של התובע, פנתה הנתבעת למארח והציעה לו לזכות את התובע לאור האיחור בטיסה, אלא שהמארח סירב להצעתה בטענה כי סיבת הביטול היא אי-הסדרת התשלומים הנוספים על ידי התובע כפי שנדרש לעשות מבעוד מועד.

14. לגופו של עניין טוענת הנתבעת כי על פי כללי ברירת הדין, הדין הישראלי אינו חל במקרה דנן לנוכח תניית ברירת דין המופיעה בתנאי השימוש בפלטפורמה (סעיף 19A לתקנון תנאי השימוש), אשר אושר על ידי התובע, והיות ומדובר בעילה של הפרת חוזה



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 27499-08-23 חאיק נ' Booking.Com B.V. חברה מאוגדת בהולנד

לפי דיני החוזים, הרי שבהיעדר הסכמת הצדדים המבחן לקביעת הדין החל הוא מבחן "מירב הזיקות".

15. כך טוענת הנתבעת גם לגבי כללי ברירת הדין בדיני נזיקין, הדין החל הוא מקום ביצוע העוולה (ע"א 1432/03 ינון יצור ושיווק מוצרי מזון בע"מ נ' קרעאן, פ"ד נט(1) 345, 377 (2004); דנ"א 4655/09 סקאלר נ' יובינר, פ"ד סה(1) 735, 750-751 (2011)). כך או כך טוענת הנתבעת כי מאחר ואין בדין הישראלי הוראה האוסרת על החלת דין זר או התדיינות בפורום זר, על התביעה להתברר לפי הדין ההולנדי בהולנד, בשים לב לתניית ברירת הדין הקבועה בתקנון השימוש.

16. באשר למארח טוענת הנתבעת כי המארח ביטל את הזמנת התובע מאחר ולא הוסדרו מראש התשלומים הנוספים כאמור באישור ההזמנה (נספח 1 לכתב התביעה), בהקשר זה מפנה הנתבעת להוראת סעיף A8 לתנאי השימוש. שם נקבע כי מקום האירוח רשאי לבטל את ההזמנה ללא כל הודעה מוקדמת, אם לא יהיה ביכולתו לגבות את התשלום במועד שצוין על ידו, במקרה כזה כל החזר יהיה כפוף לשיקול דעתו של המארח בלבד:

"If you book a Travel Experience by paying in advance (including all price components and/or a **damage deposit** if applicable), **the Service Provider may cancel the Booking without notice if they can't collect the balance on the date specified.** If they do, any non-refundable payment you've made will only be refunded at their discretion. It's your responsibility to make sure the payment goes through on time".

17. יחד עם זאת, מציינת הנתבעת כי על אף הסמכות לביטול על ידי המארח כמפורט לעיל, המארח לא ביטל את הזמנת התובע ללא הודעה מוקדמת מאחר והזכיר לתובע מספר פעמים כי עליו לשלם את התשלומים הנוספים, ואף האריך לו את המועד האחרון לביצוע התשלום. משלא עמד התובע בהתחייביותיו כלפי המארח, ביטל האחרון את ההזמנה.

18. עוד טוענת הנתבעת כי אין לה אחריות כלפי התובע בעניין ביטול ההזמנה, מאחר ולא הייתה צד לביטול, אלא רק שימשה כ"מתווכת" באמצעות פלטפורמה אינטרנטית המאפשרת למקומות אירוח מכל רחבי העולם לפרסם עצמם בפני משתמשים מכל





בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 27499-08-23 חאיק נ' Booking.Com B.V. חברה מאוגדת בהולנד

העולם ולהציע להם שירותי אירוח. העסקה לשיטתה, נכרתה בין הגולש לבין מקום האירוח כאשר הנתבעת עצמה איננה צד לעסקה זו. בעניין זה מפנה הנתבעת לפסק דין ח"א (חוזים אחידים ירושלים) 804/07 דיזנהויז יוניתורס נסיעות ותיירות (1979) בע"מ נ' היועץ המשפטי לממשלה (נבו 13.10.2009), אשר עסק במידת האחריות המוטלת על סוכנות נסיעות, שם נקבע כי לעוסק יש זכות לבחור את המודל העסקי לפעילותו לפי ראות עיניו" אם כמתווך ואם כשליח, בהתאם לכך לכל מודל עסקי יכול להיות מעמד משפטי שונה ומידת אחריות שונה.

19. בהקשר לכך טוענת הנתבעת כי יש לבחון את המודל העסקי שבו פועלת הנתבעת לצורך מידת בחינת אחריותה, אם היא פועלת כמתווכת בלבד אזי לא תוטל עליה אחריות לעסקה. לטענתה, היא פועלת כמתווכת ואיננה קובעת את תנאי העסקה, את מחיר העסקה ואין לה שליטה על קיום העסקה, כל תפקידה מסתכם בהעברת ידע בין המזמין למקום האירוח. לחיזוק טענתה, מפנה הנתבעת לפסקי דין אשר קבעו כי גוף שרק מפעיל פלטפורמה לא נושא באחריות לעסקאות שנכרתות בין הגולשים לבין הספקים המפרסמים בפלטפורמה (ת"ק (עכו) 47621-01-17 דרי נ' סיטי לייף (נבו 3.3.2018); ת"ק (ת"א) 11056-06-15 גונדה נ' באלגס (נבו, 3.1.2016). להשלמת התמונה מפנה הנתבעת לת"ק 62261-11-19 ניניו נ' Booking.com b.v (לא פורסם, 18.5.2021) שם דחה בית משפט במקרה דומה את התביעה וקבע כי הנתבעת איננה צד להסכם שנכרת בין התובע למקום האירוח ואף אינה אחראית לנזקים שנגרמו לתובע בשם מעשי המארח וכן לרת"ק (מחוזי ת"א) 41790-09-20 booking נ' צ'רקהם (נבו, 24.2.2021).

20. לעניין הסעדים המבוקשים על ידי התובע – טוענת הנתבעת כי סך של 7,017 ₪ הסכום שגבתה הנתבעת מן התובע הועבר ישירות למארח, והמארח הוא היחיד שיכול להשיב את הסכום הזה.

21. באשר לסך של 1,100 ₪ בגין עלויות שיחות טלפון הנתבעת טוענת כי לא ניתן להבין מהחשבונית שצורפה לכתב התביעה בגין מה חויב התובע, החשבונית אינה כוללת פירוט של השיחות שבוצעו על ידי התובע ומספרם. סכום הפיצוי הנקוב בחשבונית שצרף התובע גבוה פי 2 מהסכום אותו דורש התובע כפיצוי, כך שנראה כי כלולים רכיבים נוספים שאינם נוגעים לאירועים מושא התביעה. כמו כן טוענת הנתבעת כי אין



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 27499-08-23 חאיק נ' Booking.Com B.V. חברה מאוגדת בהולנד

הצדקה לפצות את התובע בגין רכיב זה מאחר ולא טרח לרכוש חבילת שיחות לחול הנאמדת בסך של כ- 1.2 ₪ לדקת שיחה, דבר שהיה מוביל להפחתת הסכום.

22. באשר לסך של 1,000 ₪ בגין עלות מוניות טוענת הנתבעת כי התובע לא הציג שום ראיה בדבר הסכומים שנדרש לשלם לטענתו בעבור מוניות. ולא זו בלבד התובע עצמו מודה בכתב התביעה כי שילם סך של 200 אירו בלבד בגין נסיעותיו במונית.

23. באשר לסך של 8,000 ₪ בגין נזק בלתי ממוני שבה הנתבעת על טענותיה כי אינה אחראית לביטול העסקה ולאירועים הנטענים, ואף עשתה ככל יכולתה לסייע לתובע כשפנתה למקום האירוח בבקשה שישקול מחדש את החלטתו שלא לזכות את התובע. כמו כן הנתבעת טוענת כי סכום זה מופרז לאור הפסיקה המפורטת בסעיף 46.3 לכתב ההגנה. בעניין זה מציינת הנתבעת כי יש להטיל אשם תורם על התובע לכל נזק שנגרם לו בשיעור של 100 אחוז או בקירוב, זאת עקב העובדה כי ניתנו לתובע 3 התראות על ידי המארח שאם לא יסדיר את התשלום הזמנתו תבוטל.

תשובת התובע לכתב ההגנה:

24. התובע משיב כי בעניין הסמכות לדון ניתן פסק דין במסגרת ת"ק 48062-02-22 אשר קבע כי מותב זה בעל סמכות לדון בתביעה, כמו כן ערעור שהוגש על פסק דין זה נדחה במסגרת רת"ק (מחוזי ת"א) 8797-12-22 Booking.Com B.V נ' אסתר כספי (נבו) (26.11.2023).

25. התובע שב וחוזר על טענותיו בכתב התביעה ומוסיף כי מדובר בכפל עסקאות היות והוא שילם הסך של 2,159 אירו בעוד שהמקום הושכר לצד ג' במקומו. עוד מציין כי לשיטתו הנתבעת היא זו שגבתה ממנו תשלום ולכן היא זו שעשויה להתעשר פעמיים בגין אותה עסקה מאחר וכאמור השכירה את המקום לאדם אחר.

26. עוד מציין התובע כי הנתבעת לא פירטה בתנאי ההזמנה את הסכומים הנוספים שהתובע יצטרך לשלם ומשכך לא עמדה בנטל הדרוש עליה על פי תקנות שירותי תיירות (חובת גילוי נאות), תשס"ג-2003.





בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 27499-08-23 חאיק נ' Booking.Com B.V. חברה מאוגדת בהולנד

27. לעניין חובת עיון בהוראות התקנון מפנה רע"א 3425/16 אל על נתיבי אוויר לישראל בע"מ נ' יונתן ברנד (נבו 11.07.2016) שם נקבע כי לא מוטלת אחריות על מבצע רכישה באתר אינטרנט מסחרי לעיין בתקנון.

28. התובע מציין בתשובתו כי קיימת חובת נאמנות מצידה של הנתבעת ומפנה לפסיקה רלוונטית המפורטת בסעיפים 17-20 לכתב התשובה.

השתלשלות ההליך

29. הנתבעת טענה תחילה טענת סף באשר לשאלת הזהות של מורשה של הנתבעת בישראל לצורך קבלת כתבי בי-דין. ביחס לכך קבעתי שבוקינג קום ישראל הזמנות למלונות אונליין בע"מ הינה מורשה כדין לצורך קבלת כתבי בי-דין עבור הנתבעת. הנתבעת שכרה שירותי משרד עו"ד לצורך ייצוגה, ועתרה להיתר ייצוג על ידי עו"ד.

30. ביום 20.12.2023 ניתנת על ידי החלטה שאין מקום להתיר ייצוג הנתבעת על ידי עו"ד ועליה להיערך כי יתייצב בשמה נציג החברה שאינו משפטן. לאחר שהנתבעת שבה ופנתה בבקשה להתיר ייצוג בטענה שאין נציג מטעם הנתבעת בישראל הוגשה בנוסף בקשה לקיום היוועדות חזותית עם נציגת הנתבעת, הגב' Evijia Butane, המצויה בהולנד. בקשה זאת הוגשה לטענת הנתבעת על מנת להתגבר על מגבלות המרחק והמלחמה בה ישראל מצויה שמונעת הגעת נציג לארץ.

31. ביום 02.01.2024 הגיש התובע בקשה שלא להתיר לנתבעת להעיד מטעמה את הגב' Butane, והפנה לכתבות מהמרשתת מהם עולה, כי היא משפטנית ומשמשת כיועצת משפטית של החברה. נוכח נתונים אלה לא התרתי העדת הגב' Butane וקבעתי שהנתבעת תודיע על זהות גורם אחר שיעיד מטעמה, ומשכך הודיעה הנתבעת בבוקר הדיון, כי בוחרת שלא להעיד כל נציג מטעמה ותסתפק בטענותיה שבכתב ההגנה.

דיון והכרעה:



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 27499-08-23 חאיק נ' Booking.Com B.V. חברה מאוגדת בהולנד

טענת ההמצאה

32. תקנה 163 (ג) לתקנות סדר הדין האזרחי, התשע"ט – 2018, "ביצוע ההמצאה" קובעת כך:

"התגורר הנמען מחוץ לתחומי המדינה ויש לו בתחומי המדינה נציג מטעמו המייצג אותו באופן קבוע בקשר לענייניו בישראל, ניתן להמציא לנציג אם התביעה נוגעת לאותו עניין; [תקנה 169](#) תחול בשינויים המחויבים גם על תקנת משנה זו".

33. תקנה זו פורשה באופן תקדימי ע"י ביהמ"ש העליון ב**רע"א 3774/22 תרו תעשיות רוקחית בע"מ נ' הייטב** (פורסם בנבו, 25.10.2022) (להלן: "תרו"), בדרך, שלפחות לפי דעת הרוב שם, משנה ומצמצמת באופן מסוים את הפרשנות המרחיבה שניתנה בהלכה הפסוקה להסדר החוקי הקודם [[תקנה 482\(א\)](#)] [לתקנות סדר הדין האזרחי, התשמ"ד](#) – [1984].

34. באשר לחברת בוקינג, ישנה פסיקה קודמת של ביהמ"ש העליון ושל ביהמ"ש המחוזי, אשר קבעה שניתן להמציא לבוקינג העולמית כתב טענות ראשון באמצעות חברות בוקינג ישראלים: **ע"ר (מחוזי מרכז-לוד) 59443-03-19 בן זאב נ' BOOKING.COM BV** (פורסם בנבו, 23.7.2019); **רע"א 3690/20 BOOKING.COM BV נ' שלוש** (פורסם בנבו, 26.10.2021); **ורע"א 3170/22 BOOKING.COM BV נ' פלוני** (פורסם בנבו, 29.6.2022), אך פסיקה זו עסקה בעיקר בהסדר החוקי הקודם הנ"ל.

35. באשר לשאלה האם ניתן להחיל פסיקה קודמת זו, נוכח הלכת **תרו**, לאחרונה ניתן ע"י ביהמ"ש לתביעות קטנות בת"א פס"ד מקיף שדן גם בשאלת ההמצאה שבנדון, שקבע כי עפ"י כל פסיקת העבר הנ"ל (כולל הלכת **תרו**) ולאור מה שנטען והובא בפניו, עדיין ניתן להמציא כתב טענות ראשון לבוקינג העולמית באמצעות בוקינג ישראל [ראו [ת"ק \(קטנות ת"א\) 48602-02-22 כספי נ' BOOKING.COM BV](#) (פורסם בנבו, 19.11.2022)] (להלן: "כספי").

36. ערעור שהוגש על פסק הדין בהרכב מותב תלתא, נדחה ונקבע ב**רת"ק (מחוזי ת"א) Booking.Com B.V 8797-12-22 נ' אסתר כספי** (נבו 26.11.2023) שהמצאת כתב בית דין לבוקינג העולמית באמצעות בוקינג ישראל היא המצאה כדיון, וכי אין להידרש





בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 27499-08-23 חאיק נ' Booking.Com B.V. חברה מאוגדת בהולנד

עוד לסוגיה זו, גם אם התקנה הנוגעת להמצאה לנציג של חברה זרה שונתה לאחר מכן. להלן עיקרי הדברים:

"גם אם ניתן לראות בתקנה [163\(ג\)](#) לתקנות התשע"ט צמצום של ההלכה הנוגעת להמצאה לנציג של נתבע שמחוץ למדינה, לעומת הפרשנות המרחיבה שניתנה בעניין זה [לתקנה 482\(א\)](#) לתקנות התשמ"ד, כדעתו של כב' השופט גרוסקופף ובניגוד לדעתם של כב' השופטים עמית וסולברג, ודאי שצמצום ההלכה לא נועד לשנות החלטות ספציפיות שנגעו לכשרותן של המצאות ספציפיות, שניתנו לפני חלותן של תקנות התשע"ט, כשלא חל שינוי במעמדם של הגופים הנוגעים בדבר. בענייננו לא נטען לכל שינוי שחל בקשר העסקי שבין המבקשת לבין בוקינג ישראל, ומשכבר הוכרע שהמצאת כתב בית דין למבקשת באמצעות בוקינג ישראל היא המצאה כדיון, אין להידרש עוד לסוגיה זו, גם אם התקנה הנוגעת להמצאה לנציג של חברה זרה שונתה לאחר מכן."

ברירת הדין

37. לטענת הנתבעת על פי כללי ברירת הדין, הדין הישראלי אינו חל במקרה דנן משני טעמים: האחד, קיימת תניית ברירת דין המופיעה בתנאי השימוש בפלטפורמה (סעיף 19A לתקנון תנאי השימוש), אשר אושר על ידי התובע. שנית, היות ומדובר בעילה של הפרת חוזה לפי דיני החוזים, הרי שבהיעדר הסכמת הצדדים המבחן לקביעת הדין החל הוא מבחן "מירב הזיקות" (בג"ץ 5666/03 קו לעובד נ' בית הדין הארצי לעבודה, פ"ד סב(3) 264, 287 (2007)). מאחר והנתבעת הינה חברה הולנדית שמקום מושבה בהולנד, עובדיה יושבים מחוץ לישראל, וגם הפרסום וההודעות נעשים באמצעות שרתיה של הנתבעת אשר ממוקמים מחוץ לגבולות מדינת ישראל, ולכן הדין החל הוא הדין הזר ולא הדין הישראלי.

38. באשר לטענה הראשונה כי קיימת תניית ברירת דין המופיעה בתנאי השימוש בפלטפורמה, סוגיה זו נדונה זה מכבר גם בפסק דין מקיף (ת"צ (מחוזי מר')- 39292-04-13 קלינגהופר נ' Paypal Pte. Ltd., [פורסם בנבו] 3.5.2015), שם נפסק כי ביחס לתניית השיפוט שבהסכם המשתמש, חיוב לקוחות פייפאל הישראלים להתדיין בבית דין בסינגפור וע"פ הדין הסנגפורי, תכליתו לחסום אותם מלממש את זכויותיהם, לפיכך הוראת החוק והפורום שבהסכם המשתמש הינה מקפחת ודינה בטלות. (דברים



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 27499-08-23 חאיק נ' Booking.Com B.V. חברה מאוגדת בהולנד

דומים נאמרו בעניין Facebook (ת"צ (מחוזי מר') 46065-09-14 בן חמו נ' FACEBOOK INC [פורסם בנבו] (10.6.2016), בעניין Forex (ת"א (מחוזי ת"א) 39265-04-16 Forex Capital Markets Limited נ' זראל [פורסם בנבו] (23.11.2016), ובעניין Hotels.com (ת"צ (מחוזי ת"א) 23241-09-16 Hotels.com נ' סיליס [פורסם בנבו] (21.6.2017).

39. באשר לטענת ברירת הדין בנוזיקין – לפיה הדין החל הינו הדין במקום ביצוע העוולה קרי – מיקום שרתי החברה. גם סוגיה זו נדונה בהרחבה וכבר נפסק בעבר כך, תוך התייחסות קונקרטית למיקום השרתים:

"דומה כי הפעילות בעולם הווירטואלי, ובכללה באינטרנט ובאמצעות הדואר האלקטרוני, חוצה גבולות. על בית המשפט להתאים את הוראות החוק למציאות המתפתחת ולהגיע למסקנות, המתיישבות עם החוק הקיים, הקידמה וההיגיון גם יחד. משכך, אין עוד מקום לשיטתי להשקפה מצומצמת, ולפיה מקום משלוח הדואר האלקטרוני או מקום הימצאם של השרתים הוא מקום המעשה. המעשה, לשיטתי, מתפרס גם על מקום קבלתו של המייל על ידי הנמען, קרי ישראל." (ת"צ (מרכז) 10822-02-15 לנואל נ' LinkedIn Corporation [פורסם בנבו] (9.4.2017).

40. משהעסקה בוצעה על ידי צרכן ישראלי, שביצע את העסקה בעברית ובישראל, אני מוצאת כי הדין החל הוא הדין הנוזיקין הישראלי.

הפורום הנאות

41. טענת סף נוספת שהועלתה על ידי הנתבעת היא כי בתי המשפט הישראליים אינם הפורום הנאות לדיון התובענה, מאחר והנתבעת היא חברה הולנדית, גם שאלה זאת כבר קיבלה תשובה בפסיקה. והיא כי בתי המשפט הישראליים הם הפורום הנאות לדיון התובענה.





בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 27499-08-23 חאיק נ' Booking.Com B.V. חברה מאוגדת בהולנד

42. בעניין "כספי" ניתנה סקירה של מכלול הזיקות בתובענה ובית המשפט הגיע למסקנה שלפיה הפורום הישראלי הינו הפורום הנאות לדון בתובענה זו, כך נקבע:

"התובעות הינן ישראליות, ההזמנה בוצעה בישראל, באתר אותו מפעילה הנתבעת בשפה העברית והמחיר הוצג בשקלים חדשים..."

"רוצה לומר, אף אם הפרסום ברשת לא כוון לצרכנים ישראלים בהכרח, לא היה בשפה העברית ואף אם לא מדובר באספקה של מוצר ישראלי או שירות ישראלי - **עצם הפרסום ברשת אשר הביא להתקשרות צרכן ישראלי ואשר בוצעה בישראל, מספיקה לעניין סבירות צפייתה של הנתבעת כי תתבע בישראל, ולראיית בית המשפט בישראל כפורום נאות לדיון בתובענה.**" (פסקה 25 לפסק דין כספי).

43. במקרה שלפני מדובר בצרכן ישראלי, שפעל באתר בעברית וקיים את העסקה בישראל, כל אלה מביאים אותי למסקנה כי במקרה שלפניי הפסיקה כבר נתנה את דעתה, וזאת היא שבית המשפט הישראלי הוא הפורום הנאות לקיום התובענה.

אחריות סוכן נסיעות

44. מעמדה של סוכנות הנסיעות בקשר החוזי אל מול לקוחותיה נדון רבות בפסיקה. במאמר של [אלעד שילר "מותו של סוכן? על אחריות המשפטית של סוכנויות הנסיעות כלפי לקוחותיהן בדין הישראלי"](#) המשפט "כרך כ"ה (תש"ף) 225, בעמ' 258 הוגדר המעמד כך:

"הפסיקה נוטה להגביל את מעמדן המשפטי של סוכנויות הנסיעות לתחום התיווך, אך בד בבד להטיל עליהן אחריות בגין קשת רחבה של תקלות ושיבושים שאירעו במהלך ביצוע השירות שהוזמנו באמצעותן".

45. הגבולות הכלליים של אחריות סוכן הנסיעות שורטטו על ידי בית המשפט העליון בפסה"ד ברע"א 8213/13 מרגלית ד.נל בע"מ נ' זמליאק בלה (2014) [פורסם בבנון] כדלהלן: "סוכן הנסיעות נדרש אם כן לא רק שלא להטעות את לקוחותיו, אלא אף מוטלת עליו חובת גילוי אקטיבי של פרטים מהותיים בעסקה ושל פגמים הידועים לו בשירותים אותם הוא משווק (כפי שעולה מן העקרונות הכלליים של דיני החוזים,



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 27499-08-23 חאיק נ' Booking.Com B.V. חברה מאוגדת בהולנד

כמו גם מדיני הגנת הצרכן. ראו והשוו: סיני דויטש דיני הגנת הצרכן כרך ב: הדין המהותי 433-444 (2012)). ראוי להדגיש עוד כי בהתייחס לחובות החלות על סוכני נסיעות הותקנו תקנות שירותי תיירות (חובת גילוי נאות), התשס"ג-2003, המוסיפות על החובות המוטלות עליהם מכוח דיני החוזים הכלליים ודיני הגנת הצרכן. למעשה, תקנות אלה מהוות קונקרטיזציה של חובת הגילוי הנאות המוטלת על סוכני הנסיעות. בין השאר, קובעת תקנה 3(ג) להן במפורש כי על סוכן הנסיעות לגלות ללקוחותיו מידע שקרוב לוודאי להניח כי אילו ידעו אותו, לא היו רוכשים את החבילה".

46. הקונקרטיזציה של חובת הגילוי הנאות פועלה אפוא בכך שכל פרט מאלה המנויים בתקנות, ולפיכך כלול בהגדרת "עניין מהותי", חזקה שהוא בגדר מידע שקרוב לוודאי להניח שאילו היה הצרכן יודע אותו לא היה רוכש את החבילה.

47. הפרת החובה לגלות מידע כאמור לעיל היא בבחינת הפרת חובה חקוקה לפי סעי' 63 לפקודת הניזוקין (נוסח חדש), ומקימה עילה לפיצוי לפי סעיפים 71 ו-76 לפקודה, וזאת בשל התקיימותם של כל תנאי סעיף 63 לפקודה לרבות התנאי כי "החיקוק נועד לטובתו או להגנתו" של הניזוק. התנאי כי הפרת החובה היא שגרמה לנזק שהרי בעת הזמנת הטיול לא עמד לנגד עיני התובעת אותו מידע שביחס אליו קבע המחוקק כי קרוב לוודאי שאם היה מוצג לה לא הייתה מתקשרת עם הנתבעת, והתנאי כי הנזק אשר התרחש הוא מסוג הנזק אותו ביקש המחוקק למנוע שהרי מחוקק המשנה קבע את פרטי המידע הרלוונטיים והחשובים שעל סוכן הנסיעות למסור ללקוח וביקש למנוע נזקים שיתרחשו מחוסר ידיעה של פרטים אלו. [ראה תאמ (נת') 41995-10-12 אלנה ג'זאווי נ' טרביס 2009 בע"מ (2013)] [פורסם בנבו]

48. נראה כי חובה זו יפה גם לענייננו. אין עוררין כי על סוכן הנסיעות להקפיד הקפד היטב על המצג שהוא מציג בפני הלקוח. סטייה ממצג זה עלולה להביא לחיובו.

חובה למסור את המידע הרלוונטי לעסקה

49. סוגיית אחריות הסוכנות במקרה של חוסר התאמה בין המצג שהציגה סוכנות הנסיעות ללקוח לבין המציאות בפועל קיבל אף הוא התייחסות במאמר של אלעד



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 27499-08-23 חאיק נ' Booking.Com B.V. חברה מאוגדת בהולנד

שילר "מותו של סוכן? על אחריותו המשפטית של סוכנויות הנסיעות כלפי לקוחותיהן בדין הישראלי" המשפט" כר"ה (תש"ף) 225, בעמ' 248, שם נאמר:

"ישנם בין סוכנות הנסיעות לבין לקוחותיה יחסים חוזיים היוצרים חובות ישירות שעל סוכנות הנסיעות לעמוד בהן. הסוכנות אינה יכולה לחסות תחת בטענה כי מעמדה הוא של מתווך בלבד, וזאת בין היתר, בשל הערך המוסף שהיא אמורה לספק ללקוחותיה והמצג שהיא יוצרת כלפיהם, שלפיו בידיה המומחיות, הניסיון והאמצעים הדרושים לשם הבטחת ביצוע השירותים כפי שהוזמנו על ידה. הלקוח מצפה, כי הסוכנות, האמרגן והספקים כאחד יעמדו לצידו בכל בעיה שתתעורר, והסוכנות שהתקשרה עם הלקוח, היא, מטבע הדברים, הגורם הראשון שבפניו פורש הלקוח את רצונותיו וציפיותיו. לכן במקרה שאין התאמה בין המצג שהציגה סוכנות הנסיעות ללקוח לבין המציאות בפועל – יהיו אחראים לכך הסוכנות, המארגן, והספק גם יחד. ואכן דומה שגישה זו ראויה מהגישות שהוצגו לפניה. גם במצבים שבהם הסוכנות ביצעה את ההזמנה כהלכה, היא אינה יכולה להתנער מאחריות כלפי הלקוח אם השירות שהזמין ממנה לא סופק בפועל או סופק באופן שאינו תואם את מצגיה".

50. בפסק הדין המנחה של בין הדין לחוזים אחידים – ח"א (חוזים אחידים) 804/07 דיזנהויז יוניטורס נסיעות ותיירות (1979) בע"מ [פורסם בבנו] ניתן ביום 13.10.09 הוגדר מערך היריבות של החובות והזכויות בשלב ביצוע החוזה להזמנת שירותי תיירות כך:

"הקונסטרוקציה המשפטית הנראית הולמת את מרבית המצבים היא של חוזה לטובת אדם שלישי, על פיו ספק השירותים מחוייב הן כלפי סוכנות הנסיעות (שהתחייבה לשלם לו) והן כלפי הלקוח (שהמבקשת הורתה לספק להעניק לו את השירות) במתן השירות, כנגד ההתחייבות שהמבקשת נטלה כלפיו. במקרים מסויימים, ניתן להניח כי מדובר בהמחאת הזכות לקבלת השירות ללקוח (כך, למשל, כשהזכות מגולמת במסמך למוכ"ז, כגון כשמדובר בכרטיס להופעה). מכל מקום, אף לעניין זה אין לומר כי המבקשת יוצאת מהתמונה מרגע שהיא יוצרת את החבות המשפטית של ספק השירות כלפי הלקוח, אלא רק שבכך היא מממשת חבות מרכזית שלה על פי הסכם ההזמנה. המהלך השני בביצוע ההזמנה



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 27499-08-23 חאיק נ' Booking.Com B.V. חברה מאוגדת בהולנד

הוא מתן השירות ללקוח על ידי ספק השירות. בשלב זה תפקידה של המבקשת הוא אומנם משני, אולם לא חסר נפקות משפטית. מחויבותיה הן בעיקר בהעברת מידע ללקוח מספק השירותים, ובטיפול בתלונות שיש ללקוח אל מול ספק השירותים. ודוק, התחייבותה המשפטית של המבקשת היא להקנות ללקוח זכות משפטית לקבלת השירות מספק השירותים, ולהבטיח כי שירות כזה אכן יינתן. אין היא נוטלת על עצמה אחריות לאיכותו של השירות האמור, ואף לא לליקויים העלולים ליפול בו (למעט כאלה בהם ניתן לייחס לה אשם) (שם, בפסקה 18(ג))."

51. בוקינג שיווקה כאמור לתובע ומשפחתו את יחידת הדיור בפריז ומשכך, יש להחזיקה כמי שכל המידע הרלוונטי הנוגע לתנאי העסקה היה מצוי בידיעתה, או לפחות היה אמור להיות מצוי בידיעתה.

52. גם לשיטתה של בוקינג כאשר היא מעבירה מידע ממוכר לקונה היא אחראית להעביר את המידע שאותו התבקשה למסור באופן שלם ומדויק (סעיף 40.3 לכתב ההגנה, ראו והשווה לע"א 166/77 דדון נ' אברהם, פ"ד לג(3), 365, 375), ולשיטתה היא גם אחראית ביחס למקרה שבו היה כשל בהעברת המידע (סעיף 33 לכתב ההגנה).

53. האם הנתבעת כשלה בהעברת המידע והשמיטה פרטים מהותיים מהמידע שמסרה לתובע ?

54. לטענת הנתבעת היא העבירה את כל המידע הרלוונטי באישור ההזמנה (נספח 1 לתביעה), **השואב את תנאי העסקה מעמוד מקום האירוח באתר** (סעיף 12 לכתב ההגנה), ומשכך היא אינה נושאת באחריות לאי כיבוד ההזמנה על ידי הספק.

55. לטענתה המידע בדבר התשלומים הנוספים צוינו בעמוד ההזמנה תחת הכותרת "חשוב לדעת" וגם מקום האירוח הודיע לו על כך, מבעוד מועד ובמספר הזדמנויות בתכתובות ביניהם.

56. התובע מתכחש כי ידע שעליו לשלם את התשלומים הנוספים בטרם הגיעו למקום האירוח. לטענתו נכרת חוזה מחייב בינו לבין בוקינג, הנתבעת דרשה מן התובע לשלם



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 27499-08-23 חאיק נ' Booking.Com B.V. חברה מאוגדת בהולנד

מחיר X עבור שירותי האירוח והוא שילם אותו מחיר X. התשלומים הנוספים הם תשלומים שמשולמים בנפרד כאשר מגיעים לבית המלון (למשל מיסי עירייה, פיקדון לנזקים וכו).

57. עיון בכתב התביעה מעלה, כי בטופס אישור הזמנה אכן צוין כי על התובע לשאת בשני תשלומים נוספים. תשלום אחד - 'עמלת היעד' תחת הכותרת "חיובי מסוימים יגבו על ידי מקום האירוח" בסך של 540 יורו 15 יורו לאדם ללילה. והתשלום השני - "פיקדון נזקים" תחת כותרת "מידע חשוב" שם צוין כי יש לשלם סך 250 יורו אשר יגבה באמצעות כרטיס אשראי. עוד צוין כי התובע אמור לקבל החזר הפיקדון במלואו בתוך 14 יום לאחר הצ'ק אאוט באמצעות כרטיס אשראי, בכפוף לבדיקת נזקים במקום האירוח.

58. בניגוד לטענת הנתבעת, אין במידע שצוין באישור הזמנה, שהוא חוזה לכל דבר ועניין בין הצדדים, כל פרט המציין עד מתי התובע נדרש לשלם את התשלומים הנוספים, ולא נזכרה כל דרישה להסדיר את התשלום טרם הגעה ליעד.

59. יתרה מכך, בטופס ההזמנה לא מצוין כי אם הסכומים לא ישולמו מראש, טרם ההגעה למקום האירוח, מקום האירוח יהיה רשאי לבטל את ההזמנה. אדרבא באשר ל"פיקדון נזקים", בהתאם להוראות ההסכם, צוין כי הפיקדון יגבה בכרטיס אשראי, לכך אוסיף כי הצגת מידע כוזב או יצירת רושם מוטעה בנוגע למהות העסקה ותנאיה על ידי הצגתם בדרך המקשה על הבנתם מהווה הטעיה לכל דבר ועניין (וראו בהקשר זה: אורנה דויטש מעמד הצרכן במשפט, בעמ' 354-356 (2002)).

60. מכל מקום, כאשר יש בהסכם חיוב שלא הוסכם מועד לקיומו, אז יש לקבוע שהמועד לקיומו, הינו תוך "זמן סביר".

בעניין זה, ראו והשוו [לסעיף 41 לחוק החוזים](#), תשל"ג – 1973 (להלן: "חוק החוזים") שכותרתו "מועד הקיום", הקובע -

" חיוב שלא הוסכם על מועד קיומו, יש לקיים זמן סביר לאחר כריתת החוזה, במועד שעליו הודיע הנושה לחייב זמן סביר מראש".



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 27499-08-23 חאיק נ' Booking.Com B.V. חברה מאוגדת בהולנד

61. בפסיקה נקבע כי מנגנון "הזמן הסביר" מהווה ברירת מחדל, או מנגנון השלמה במקרים בהם צדדים הסכימו על חיוב, אך לא ציינו מועד לקיומו (ע"א 3807/12 מרכז העיר אשדוד ק.א בע"מ נ' שמעון (נבו 22.1.2015)). המענה לשאלה מהו "זמן סביר", משתנה ממקרה למקרה בהתאם לנסיבות העניין, ההסכם עצמו וטיב ההתחייבויות. בנוסף, יש לשקול התפתחויות שאירעו לאחר חתימת החוזה (ע"א 3523/15 מפעלי תרנ"א מלונאות ונופש נ' רשות מקרקעי ישראל (נבו 19.3.2017); ע"א 192/80 גדנסקי נ' "מוגשם" חברה למפעלי בנין בע"מ, פ"ד לו(3) 533, 538 (1982)).

62. יודגש, שאלת "הזמן הסביר" לקיום חיוב שנטל על עצמו צד לחוזה מתעוררת אך ורק במקרים שבהם לא נקבע בחוזה מועד כלשהו לקיומו של חיוב (עא 3849/09 הר נשגב השקעות בניה ופיתוח בע"מ נ' ברוך ובר (נבו, 06.07.2014) ע"א 390/88 שהם נ' מגנצי (נבו, 31.12.1988)).

63. מצאתי לקבל את עדותו של התובע כמהימנה והוא הותיר רושם בלתי אמצעי חיובי ואמין על דוכן העדים בבית המשפט. לגבי מועד החיוב העיד התובע:
"לגבי התשלומים שנדרשתי לשלם ה-250 יורו אני מציג אישור של ההזמנה ורשום במפורש שחיובים נוספים ייגבו על ידי מקום האירוח, סברתי שאגיע לשם ואסדיר את התשלומים הנוספים. לא היה רשום שאני צריך להסדיר את זה לפני. לגבי ה-250 יורו – מצוין שם שהם יגבו את זה 14 יום לפני באמצעות הכרטיס אשראי אז הנחתי שזה ישולם באמצעות הכרטיס אשראי כי נתתי אותו במעמד ההזמנה לנתבעת...." (עמוד 2 שורות 18-22).

64. דומני, ובהתאם לעדות התובע, מועד סביר- זה לא לפני מועד ההגעה ליעד. עמלת היעד זה סכום/ מס שמגיע ליעד אליו התובע נוסע וזה לא סכום שמיועד לבעל הדירה עצמו. ככל שהנוסע לא מגיע ליעד בעל הדירה לא אמור לגבות את התשלום. הדבר נכון ביתר שאת בנוגע ל"פקדון נזקים", פיקדון המיועד בעבור נזקים שייגרמו לדירה בתקופת השהות, ומשכך המועד הסביר לגבות את התשלום הוא גם במקרה דנן לא לפני מועד ההגעה ליעד, היינו במועד ביצוע הצ'ק אין וקבלת הדירה, לא לפני. והרי ברור שאם התובע ומשפחתו לא יגיעו לדירה אין לגבות תשלום זה.

65. הנתבעת תולה את כל יתבה בהוראת סעיף A8 לתנאי השימוש. שם מצוין באופן שאינו בולט די הצורך כי מקום האירוח רשאי לבטל את ההזמנה ללא כל הודעה



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 27499-08-23 חאיק נ' Booking.Com B.V. חברה מאוגדת בהולנד

מוקדמת, אם לא יהיה ביכולתו לגבות את התשלום במועד שצוין על ידו, במקרה כזה כל החזר יהיה כפוף לשיקול דעתו של המארח בלבד.

66. ואולם אין בהוראה זו כדי לסייע לנתבעת. הסוגיה העקרונית, הוכרעה זה מכבר, בפסק דין רחב יריעה ומאיר עיניים שניתן ביום 11.7.2016 **ברע"א 3425-16 אל על נתיבי אוויר לישראל בע"מ נ' יונתן ברנד**, שם נקבע:

"אם נכפה על המבקשת להציג את תנאי הרכישה של הכרטיס בדרך המקשה על הבנתם אין דבר המונע ממנה לספק ללקוחותיה תמצית בהירה של אותם תנאים על מנת שיוכלו לקבל החלטה מושכלת האם להתקשר עמה בעסקה. כמו כן יש לדחות את טענתה של המבקשת לפיה העובדה שהמשיב אישר כי קרא את תנאי רכישת הכרטיס והבין אותם שומטת את הבסיס מתחת לתביעתו. אכן, יש קושי מסוים לקבל טענה של לקוח כי לא הבין כיאות את תנאיה של עסקה בה התקשר לאחר שאישר כי קרא והבין אותם. ואולם, כאשר מוכח לכאורה כי אישור זה ניתן על יסוד מצג מטעה רשאי הלקוח לטעון כי אישר שהבין את תנאי העסקה רק משום שהוטעה לחשוב כך על ידי העוסק ועל כן אישורו בנסיבות אלה כי קרא והבין את תנאי העסקה אינו חוסם אותו לכאורה מלהעלות טענה של הטעיה כלפי העוסק שעמו התקשר. טענת המבקשת לפיה על מי שמבצע רכישה באמצעות האינטרנט מוטלת אחריות מוגברת לעיין בתנאי העסקה ולהבין אותם אף היא דינה להידחות, בין היתר, בהינתן מאפייניו הייחודיים של המסחר באינטרנט והעובדה שהוא מציב את הצרכן בעמדת נחיתות מול העוסק והופך אותו לפגיע יותר (וראו לעניין זה: דויטש, מעמד הצרכן בעמ' 513-516)..."

67. **יפ"ם לעניין זה דברי כבוד השופט רמי חיימוביץ ב ת"ק 15-04-27334 (27.7.2015),**

שם נקבע:

"גם העובדה שהדבר אוזכר ברמז בתוך תקנונים שנמסרים לנוסע אינה מספיקה שכן הסתרתם של תנאים מיוחדים כמו תשלום נוסף עבור מזון ומשקה או, למשל, עבור מזוודות בסעיפים נזנחים בתוך תקנונים ארוכים משולה לפרסום תכנית הריסת בניין במרתף חשוד, בתוך ארון תיוק תקוע בשירותים שאינם בשימוש ושעל דלתם נתלה השלט "זהירות נמר" (הקרדיט לדאגלס אדמס ו"למדריך הטרמפיסט בגלקסיה")."

דברים אלה מקובלים עליי, ואני מאמצת אותם, לצורך הכרעה בפסק דין זה.



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 27499-08-23 חאיק נ' Booking.Com B.V. חברה מאוגדת בהולנד

68. מטעמים אלו אני קובעת כי הנתבעת הציגה לתובע מידע חסר והשמיטה פרטים מהותיים מהמידע שמסרה לו. על בוקינג היה לדעת כי על התובע היה להסדיר את התשלומים הנוספים טרם ההגעה ליעד, וככל שלא יוסדרו התשלומים טרם ההגעה לדירה תבוטל ההזמנה. בנסיבות אלה היה עליה ליידיע בכך את התובע ומשפחתו מראש באישור ההזמנה, ומשלא עשתה כן- היא התרשלה בתפקידה.

69. דומה כי לא יכולה להיות מחלוקת כי אין להטיל את האחריות על הסוכנות במחדלי הספק, כאשר היא ביצעה את תפקידה במיומנות ובמקצועיות. ואולם כאשר סוכנות נסיעות התרשלה בהזמנת שירותי התיירות נושאת באחריות למחדליה (ת"ק ת"א) 11653/01 שחר נ' הדקה ה-90 (6.3.2002).

70. לאור המקובץ לעיל, אני קובעת כי הנתבעת כשלה בהעברת המידע והשמיטה פרטים מהותיים מהמידע שהיה עליה למסור לתובע, ומשכך נושאת באחריות לנזקיו של התובע כתוצאה מביטול הזמנתו על ידי בעל הדירה ומורה כי הנתבעת תשיב לידי התובע את הסכום שנגבה ממנו בסך של 7,017 ₪.

שיעור הפיצוי:

71. התובע 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 אביגזר מאיר ו-נ' כספי הפלגות קרוז בע"מ [פורסם בבנו] (17.5.2011) (סעיף 27 לפסק הדין; ראו האסמכתאות המובאות שם)].

72. התובע בעדותו תיאר את הרגע בו התוודע לראשונה אודות ביטול ההזמנה, כך:



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 27499-08-23 חאיק נ' Booking.Com B.V. חברה מאוגדת בהולנד

"הגעתי לפריז באיחור של שעתיים שלוש ב-40:00 בערך, התחלף יום, פתחתי את הבוקינג וראיתי שההזמנה בוטלה וקיבלתי זיכוי של 136 יורו בערך, ניסיתי להתקשר לבעל המלון היה לי את המספר שלו, הוא לא ענה לי, ניסיתי עשר פעמים והוא לא ענה, הגענו לבניין דירות מגורים נעול ואין אינטרקום ואין עם מי לדבר, דפקנו על הדלתות בשתיים או שלוש בלילה ואין עם מי לדבר, הייתי עם ארבעת הילדים שלי, הגעתי לפריז ולראשונה נודע לי על הביטול..." (עמוד 2 לפרוטוקול הדיון שורות 9-4).

73. במקרה שלפניי עוצמת הפגיעה היא רבה, לתובע ומשפחתו נגרמה עוגמת נפש משמעותית מיד שנחתו במדינה זרה עם ילדיהם הקטנים, הם גילו כי העסקה בוטלה ומצאו את עצמם מסתובבים בשעות הקטנות של הלילה אבודים, חסרי אונים ומרגישים שהופקרו עם ילדיהם הקטנים, לא יודעים לאן לפנות ולאן ללכת. בנסיבות, יש בכך כדי להעצים את שיעור הפיצוי.

74. בטרם אחתום את פסק הדין, איני רואה מקום לפטור את התובע מאחריות להקטנת הנזק, ובכלל זאת, הסדרת התשלומים הנוספים מבעוד מועד, לא כל שכן, שהיו מספר פניות טרם הגעתו ליעד, וזאת כדי למנוע נזקים אלו. לכן סבורה אני כי הסכום אשר נקבע בפסק דין זה, מקפל בתוכו גם את האחריות, הרובצת (גם אם בחלקה) לפתחו של התובע.

75. בעניינינו, לאחר בחינת טענות התובע בשים לב לעוגמת הנפש המשמעותית שנגרמה לו ולמשפחתו, אי הנעימות, וחוסר ההנאה במהלך החופשה, מצאתי מקום להעמיד את שיעור הפיצוי המגיע לו ע"ס של 3,000 ₪.

סוף דבר

76. התביעה מתקבלת במלואה.

הנתבעת תשיב לתובע סך של 7,017 ש"ח בצירוף הפרשי הצמדה וריבית כחוק מיום הגשת התביעה (10.8.2023) ועד יום פסק הדין. כמו כן תישא הנתבעת בפיצוי בסך 3,000 ₪ ובהוצאות משפט בסך של 2,000 ש"ח. בסכום זה הבאתי בחשבון את התנהלותה של הנתבעת לאורך ההליך אשר העלתה טענות דיוניות מרובות תוך הפניה לפסיקות ישנות ולא רלבנטיות ואשר אינן משקפות את מגמת הפסיקה.



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 27499-08-23 חאיק נ' Booking.Com B.V. חברה מאוגדת בהולנד

הסכומים ישולמו תוך 30 יום שאם לא כן יישאו הפרשי הצמדה וריבית כחוק מיום פסק הדין ועד התשלום בפועל.

המזכירות תשלח את פסק הדין לצדדים בדואר רשום עם אישור מסירה

ניתן להגיש בקשת רשות ערעור לבית המשפט המחוזי תוך 15 יום ממועד קבלת פסק הדין.

ניתנה היום, י"א שבט תשפ"ד, 21 ינואר 2024, בהעדר הצדדים.

טל כהן אלימלך, רשמת בכירה

