



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

י"ט אב תשפ"ד, 23 אוגוסט 2024

ת"ק 23-06-23381 קרוכמל ואח' נ' בוקינג.קום ישראל הזמנות למלונות אונליין בע"מ ואח'

תיק חיצוני:

בפני כבוד הרשם הבכיר, בנימין בן סימון

תובעים 1.נחמה קרוכמל
2.חיים מנחם קרוכמל

נגד

נתבעות 1.בוקינג.קום ישראל הזמנות למלונות אונליין בע"מ
2.booking.com.b.v

פסק דין

מהות התביעה שבפני הינה כדלקמן; התובעים הזמינו באמצעות האתר של נתבעת יחידות אירוח באיטליה לתאריכים שבין ה- 2.4.2023 עד 4.4.2023. עלות ההזמנה הסתכמה בסך של 456 יורו, שווה ערך לסך של 1,885 ₪.

לפי טענת התובעים, במסגרת האתר של נתבעת 2 צוינו פרטים רבים אשר לא סופקו, כגון כניסה פרטית וכן מטבח אשר כולל מקרר, מכונת קפה, כלי מטבח, כיריים וכיוצא בזה. לטענתם, בהגיעם למקום האירוח, התברר להם כי הם רכשו יחידות אירוח על פי מצג שווא של הנתבעת וכי מקום האירוח אינו מתאים לצרכיהם. הם נאלצו לעזוב את המקום ולשכור חדרי מלון סמוך. לטענתם סכום הפיצוי הכולל המגיע להם עומד על 1,884 ₪, עלות מלון חלופי בסך 1,080 יורו, וכן פיצוי בגין סבל נפשי ועוגמת נפש בסך 3,000 ₪, ובסה"כ 7,465 ₪.

נתבעת 1 טענה בכתב ההגנה, כי עניינה של התביעה בהזמנה למקום אירוח באיטליה, אשר לכאורה בוצעה דרך אתר האינטרנט של בוקינג. אלא שהנתבעת 1 איננה הבעלים או המפעילה של האתר אשר במסגרתו מוצעים שירותי אירוח. למעשה, אין לה כל מעורבות בהזמנה נשוא התביעה. הנתבעת 1 כלל איננה משווקת או מפרסמת מקומות אירוח או שירותי אירוח.

במענה לכתב התביעה טענה הנתבעת 2 כי לטענת התובעים, הוצג בפניהם מצב לפיו לכל חדר כניסה נפרדת ולכל חדר מספר אביזרים. אבל כאשר הגיעו למקום האירוח גילו כי מדובר במצג שווא ועל כן נאלצו לבצע הזמנה במקום אירוח אחר. עוד טוענים התובעים כי הם ניסו להתקשר לבוקינג, אך מספרי הטלפון היו בלתי שמישים.



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

י"ט אב תשפ"ד, 23 אוגוסט 2024

ת"ק 23-06-23381 קרוכמל ואח' נ' בוקינג.קום ישראל הזמנות למלונות אונליין בע"מ ואח'

תיק חיצוני:

לטענת הנתבעת 2, אין לה כל מידע באשר לאירועים שהתרחשו בפועל, היא איננה מפעילה את מקום האירוח ואיננה יודעת אילו חדרים סופקו לתובעים ואילו אביזרים היו בהם. למשל, בכל הנוגע לטענה כי הוצג בפלטפורמה שלכל חדר יש כניסה פרטית, הרי שהתמונות שצורפו לכתב התביעה אינן מעידות על כך שלא הייתה כניסה נפרדת לכל אחד מהחדרים.

גם אם מדובר בדירה עם כניסה ראשית אחת, אין בכך להפוך את המצב לפיו לכל חדר כניסה פרטית משלו. יש לזכור כי התובעים ביצעו הזמנה למקום אירוח מסוג BB. בעניין זה מדובר במודל אירוח המבוסס על חדרים בדירות ובבתים פרטיים. לא מדובר במלון.

מהתיעוד הקיים בפני הנתבעת 2, עולה כי האורחים פנו אליה רק ביום 7.5.23 בחלוף 5 ימים מיום עזיבתם את מקום האירוח. לטענת הנתבעת 2 היא אינה נושאת באחריות לאירועים, שכן היא מתפעלת פלטפורמה אינטרנטית שמאפשרת למקומות אירוח מכל העולם לפרסם את עצמם בפני משתמשים מכל העולם, והמשתמשים הם אלו שמזינים את המידע, לא הנתבעת. יתר על כן, העסקה נכרתת בין הגולש לבין מקום האירוח, והנתבעת 2 איננה צד לעסקה. הנתבעת 2 היא מתווכת ומקשרת בין הצדדים אך היא אינה צד לעסקה.

הנתבעת 2 טוענת כי היא סוכנות נסיעות, כאמור בעניין דיזנהויז ח"א (חוזים אחידים) 804/7, ולפיו סוכנות הנסיעות נותנת שירותי תיווך או שליחות. הנתבעת 2 אומרת שאכן יכולה להיות לה אחריות רק במקרה שבו היה כשל בהעברת המידע. למשל, פגם טכני במערכתיה אשר בגינו לא הועברה הודעה ששלח מקום האירוח למזמין או להפך. לענייננו לא היה כשל כזה.

בנוסף, התובעים לא זכאים לסעדים המבוקשים. באשר לסכום הנתבע בסך של 1,885 ₪, הסכום ששולם בגין ההזמנה אמנם נקבע על ידי הנתבעת 2 אך סכום זה הועבר למקום האירוח ולכן מקום האירוח הוא היחיד שיכול להשיב את הכסף. מקום האירוח הוא שגם סירב להשיב את הכסף.

באשר לסכום בסך 2,580 ₪ בגין הפרש העלות; ראשית, נאמר כי לנתבעת 2 אין כל אחריות בגין האירועים שמתוארים בכתב התביעה, ומשכך אינה צריכה לשאת בכל הוצאה כספית שנגרמה לתובעים. שנית, חישוב סכום ההפרש שערכו התובעים אינו נתמך בראיות. התובעים ציינו שעלות מקום האירוח החלופי היא 360 יורו לכל חדר, כך שעלות מקום האירוח החלופי עומד בסה"כ על 1,080 יורו. דא עקא, הם צירפו רק קבלה אחת על שמם על סך 360 יורו, וזה





בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

י"ט אב תשפ"ד, 23 אוגוסט 2024

ת"ק 23-06-23381-06 קרוכמל ואח' נ' בוקינג.קום ישראל הזמנות למלונות אונליין בע"מ ואח'

תיק חיצוני:

הסכום שצריך להסתפק בו, ככל שתוטל אחריות. באשר לעוגמת הנפש, לנתבעת 2 אין כל אחריות לעוגמת הנפש, והתנהלותה הייתה ללא רבב.

לאחר עיון בטענות הצדדים הגעתי למסקנה כי ניתן לקבל את התביעה בחלקה בלבד. להלן טעמיי לכך;

בפסק דין ת"ק 23-08-27499 שניתן על ידי כבוד השופטת טל אלימלך, נאמר כדלקמן;

"הגבולות הכלליים של אחריות סוכן הנסיעות שורטטו על ידי בית המשפט העליון בפסה"ד ברע"א 8213/13 מרגלית ד.נ.ל בע"מ נ' זמליאק בלה (2014) [פורסם בנבו] 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, כמו גם מדיני הגנת הצרכן. ראו והשוו: סיני דויטש דיני הגנת הצרכן כרך ב: הדין המהותי 444-433 (2012)). ראו 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".

...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.

...הפרת החובה לגלות מידע כאמור לעיל היא בבחינת הפרת חובה חקוקה לפי סעי' 63 לפקודת הנזיקין [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 הנזיק. 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



בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

י"ט אב תשפ"ד, 23 אוגוסט 2024

ת"ק 23-06-23381 קרוכמל ואח' נ' בוקינג.קום ישראל הזמנות למלונות אונליין בע"מ ואח'

תיק חיצוני:

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]]

...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.

אני סבור שסוכנות הנסיעות מחויבת למסור מידע מהימן ולא מטעה באתרה. שכן לעיתים קרובות זהו המידע היחיד שיש בפני הצרכן העומד בפני החלטה באם לשכור חדר במקום אירוח, אם לאו. במיוחד חשוב הדבר כשמדובר בחו"ל ולא בארץ. סוכנות הנסיעות ובמקרה זה בוקינג עומדת בקשר עם בעלי מקומות הנופש והיא יכולה לחייב אותם למסור מידע מהימן והיא יכולה לנקוט בסנקציות כלפיהם כאשר אינם מוסרים מידע שכזה. אי לכך, כל אימת שאדם רוכש חדר באתר נופש או במלון וזאת עקב מידע מוטעה שנמסר באתר אינטרנט האחריות רובה ככולה רובצת על מפיץ המידע המוטעה. אני מקבל את עדות התובעים ולפיה האמור בהזמנה לא תאם למצג שהוצג באתר ומשכך הם ראויים לפיצוי.

לפי הראיות שהוצגו בפני הרי שעלות חדרי המלון שהושכרו ועומדת על סך של 360 יורו אינה עולה על ההזמנה במקור שעמדה על 456 יורו ואשר הייתה שוות ערך לסך של 1,885 ₪. יודגש כי לא הוכח שעלות מקום האירוח החלופי עומד בסה"כ על 1,080 יורו. זאת שכן, התובעים צירפו רק קבלה אחת על שמם על סך 360 יורו.

דרישת התובעים לפיה הפיצוי צריך לעמוד על סך של ההזמנה שהוזמנה וכן בגין חדרי המלון שהוזמנו אינה סבירה, שכן מהות הפיצוי הינה השבת המצב לקדמותו ואין מטרתה להעשיר את הניזוק.

יוער, כי לפי מיטב התרשמותי הטענה של התובעים בדיון ולפיה עיקר הנזק נגרם להם כיוון שלא סופק מטבחון אינה יכולה לעמוד, כיוון שלפי טענתם הם, הרי שעברו למלון שבו אין שירותי מטבחון, וגם לא הוכח הדבר, ומשכך טענה זו ראויה להידחות.

באשר לטענה בדבר עגמת נפש, הרי שהיא ראויה להידחות אף היא, שכן המעבר למלון היה לפני שהספיקו התובעים לשהות במקום האירוח המקורי, ומשכך לא נגרמה להם כל עגמת נפש בעניין זה. כידוע, הבסיס למתן פיצוי בגין עוגמת נפש, סבל ואי נוחות מקורו בסעיף 13





בית משפט לתביעות קטנות בחיפה

י"ט אב תשפ"ד, 23 אוגוסט 2024

ת"ק 23-06-2381 קרוכמל ואח' נ' בוקינג.קום ישראל הזמנות למלונות אונליין בע"מ ואח'

תיק חיצוני:

לחוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), תשל"א-1970, הקובע: "גרמה הפרת החוזה נזק שאינו נזק ממון, רשאי בית המשפט לפסוק פיצויים בעד נזק זה בשיעור שייראה לו בנסיבות הענין". נסיבות הענין לפי מיטב שיקול דעתי אינם מחייבים פיצוי בגין עגמת נפש.

לסיכום, הנתבעת 2 תשלם לתובעים סך של 1,885 ₪ אשר יישאו ריבית והצמדה מיום הגשת התביעה ועד לתשלום בפועל. בנוסף, תשלם הנתבעת 2 לתובעים סך של 1,000 ₪ הוצאות משפט. התביעה נגד הנתבעת 1 נדחית.

זכות בקשת רשות ערעור תוך 15 יום.

ניתן היום, י"ט אב תשפ"ד, 23 אוגוסט 2024, בהעדר הצדדים.

בנימין בן סימון, רשם בכיר

