



## בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 61542-02-24 קוטלר ואח' נ' בוקינג.קום ישראל הזמנות למלונות אונליין בע"מ ואח'

### לפני כבוד השופט רועי שחר

התובעים: 1.ניקול קוטלר  
2.גיל קוטלר

נגד

הנתבעים: 1.בוקינג.קום ישראל הזמנות למלונות אונליין בע"מ –  
התביעה נדחתה  
2.הרמספא הוטל בע"מ  
3.Booking.com. B.V.

### פסק דין

לפני תביעה קטנה על סך 15,000 ₪ בה עותרים התובעים לפיצוי בגין עוגמת נפש, החזר תשלום ששולם למקום אירוח והוצאות. במרכז התביעה מחלוקת לגבי אחריות נתבעת 3 לפער בין המוצג באתר האינטרנט Booking.com (להלן - "האתר") לגבי מקום אירוח מסוים (המופעל על-ידי נתבעת 2) לבין מצב מקום האירוח דה-פקטו.

### רקע:

1. התובעים הם בני זוג שהתחתנו ביום 8.10.2023, יום לאחר שפרצה מלחמת חרבות ברזל. נתבעת 1 היא חברה בע"מ שמושבה בישראל; נתבעת 2 היא בעלת מקום האירוח; נתבעת 3, היא חברה הולנדית, המפעילה את האתר כהגדרתו לעיל.
2. לפי המתואר בכתב התביעה, לאחר שמסיבת החתונה של התובעים בוטלה, תובעת 1 הזמינה דרך האתר לינה במקום אירוח שמפעילה נתבעת 2 בתל-אביב (להלן - "מקום האירוח") לתאריכים 23-24.2.2024, ושילמה 936 ₪ (החדר הוזמן דרך האתר ושולם באשראי ביום 17.2.2024; חיוב האשראי צורף לכתב התביעה; מועד ההזמנה לא הובהר).
3. ביום 23.2.2024 הגיעו התובעים למקום האירוח, וגילו - כך לדבריהם - בניין בתוך מגרש חניה, מקום מוזנח ונטוש. לפי התובעים, כאשר נכנסו לחדר "היו בהלם מוחלט, הם מצאו חדר השונה בהחלט מהחדר שהוצג באתר האינטרנט, ושאין בינו לבין התמונות שהוצגו באתר ולא כלום. זאת ועוד, בחדר היה ריח מכריע של סיגריות ועובש, הקירות היו מלוכלכים ומכוסים בכתמים מוזרים, הרהיטים כולל המיטה היו ישנים ומתפרקים,



## בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 61542-02-24 קוטלר ואח' נ' בוקינג.קום ישראל הזמנות למלונות אונליין בע"מ ואח'

המשטחים היו מכוסים בכללך ובכוויות סיגריות, הג'קוזי לא היה בחדר אלא בחדר אחר והוא היה מלא בכללך ושערות, למעשה בכל מקום היה לכלוך, שערות וכוויות" (סעיפים 14-13 לכתב התביעה המקורי ובניסוח מעט שונה בסעיפים 14-15 לכתב התביעה המתוקן).

כבר עתה יצוין כי אין חולק בהליך זה על מצבו הפיזי דה-פקטו המתואר לעיל של מקום האירוח. נתבעת 2 כלל לא הגישה כתב הגנה ולא התייצבה לדיונים.

4. התובעים החליטו שלא להישאר במקום האירוח, ולחזור למגוריהם בחיפה. באותו יום הם שוחחו עם נציגי נתבעת 1, ובסופו של דבר הוחזר להם 15% מהסכום ששילמו (15% מ-936 ש"ח); סעיף 5 לכתב ההגנה מטעם נתבעת 3; הנ"ל אושר על ידי התובעת 1 בדיון מיום 12.11.2024; דקה 0:40 לפרוטוקול הדיון המוקלט שטרם תומלל עד מועד מתן פסק הדין.

### ההליך המשפטי:

5. ביום 26.2.2024 הגישו התובעים תביעה נגד נתבעות 1 ו-2. לכתב התביעה צורפו תמונות הן מהאתר המציגות את מקום האירוח (נספח 3 לכתב התביעה) ותמונות שצילמו התובעים במקום האירוח עם הגעתם (נספח 4 לכתב התביעה).

6. ביום 3.6.2024 הוגש כתב הגנה מטעם נתבעת 1 שטענה שהיא אינה הבעלים או מפעילת האתר; כי אינה משווקת או מפרסמת מקומות אירוח או שירותי אירוח; כי האתר מופעל על ידי נתבעת 3; היא הפנתה לפסקי דין בהם נדחו תביעות כלפיה.

7. ביום 30.6.2024 התרתי את צירוף נתבעת 3 לכתב התביעה. בשל שגיאה בזיהוי נתבעת 3, נדרש תיקון נוסף, אותו התרתי בהחלטה מיום 19.7.2024.

8. ביום 25.7.2024 התקיים דיון ראשון במעמד התובעת ונציגת נתבעת 1 בלבד בו הפניתי שאלות לנציגת נתבעת 1, הגב' ויקי נוביקוב, ונקבע דיון נוסף.

9. ביום 6.10.2024 הצעתי לנתבעת 3 הצעת פשרה אותה היא דחתה.

10. ביום 27.10.2024 דחיתי את בקשת נתבעת 3 להיתר ייצוג. אולם אפשרי התייצבות וירטואלית של נציג מטעמה, כאשר גורם ממשרד ש. הורוביץ יתפעל את ההתייצבות הווירטואלית וישמש כמתורגמן.





## בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 24-02-61542 קוטלר ואח' נ' בוקינג.קום ישראל הזמנות למלונות אונליין בע"מ ואח'

11. באותו יום הגישה נתבעת 3 כתב הגנה המחזיק 9 עמודים שנערך בסיוע יועצים משפטיים ותמציתו כדלקמן:

א. נתבעת 3 מפעילה את פלטפורמת האינטרנט Booking.com ומקום מושבה בהולנד;

ב. את התביעה היה להגיש נגד מקום האירוח בלבד (נתבעת 2) שהיא זו שמחזיקה ומתפעלת אותו; להבדיל - נתבעת 3 אינה נושאת באחריות, היא לא הזינה את המידע לאתר ואינה מחזיקה ו/או מתפעלת את מקום האירוח. אין לה ידיעה לגביו, והיא גם לא יכולה היתה למנוע את המעשים הנטענים;

ג. כמחווה של רצון טוב השיבה נתבעת 3 לתובעים 15% מעלות ההזמנה;

ד. המודל העסקי לפיו פועלת נתבעת 3 הוא מודל של תיווך בין גולשים למקומות אירוח; מקומות האירוח הם אלה שמזינים את המידע ל'פלטפורמה' ונתבעת 3 אינה משנה את המידע המוזן ל'פלטפורמה';

ה. המשמעויות המשפטיות של המודל הנ"ל הוא שקיים קשר ישיר בין הגולש לבין מקום האירוח, ונתבעת 3 אינה נושאת באחריות להסכם שהיא אינה צד לו; עוד נכתב בכתב ההגנה מטעמה כי "הנתבעת 2 לכל היותר יכולה לבקש ממקום האירוח להזין מידע מדויק וזאת כמובן היא עושה" (סעיף 7.2.1 לכתב ההגנה); אחריות נתבעת 3 מוגבלת לכשלים בתיווך.

ו. לשיטתה, הפסיקה הכירה במודל התיווך כמודל לגיטימי ובאחריות המוגבלת, לרבות בהקשר הספציפי של נתבעת 3 ופסיקה סותרת של בית המשפט לתביעות קטנות - שגויה, ולא נבחנה לגופה בערכאות הערעור.

12. ביום 27.10.2024 - לאחר שהוגש כתב ההגנה מטעם נתבעת 3 - הורתי לנתבעת 3 להמציא לתיק בית המשפט את ההסכם (ככל שקיים) בינה לבין נתבעת 1; את ההסכם (ככל שקיים) בינה לבין מקומות האירוח; את ההסכם (ככל שקיים) בינה לבין התובעים או מזמיני שירותים בכלל.

ההסכם בין נתבעת 1 לבין נתבעת 3 הומצא ללשכתי במעטפה סגורה מטעמים של חסיון מסחרי והתרת בהחלטה מיום 7.11.2024 הגשה זו; ההסכם בין נתבעת 3 למקומות אירוח ("General Delivery Terms") הוגש לתיק (נספח א' להודעת נתבעת 3); תנאי השימוש בפלטפורמה המהווים את ההסכם בין התובעים לנתבעת 3 צורפו אף הן (בנוסח העברי -





## בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 61542-02-24 קוטלר ואח' נ' בוקינג.קום ישראל הזמנות למלונות אונליין בע"מ ואח'

נספח ג'; "תנאי שירות לקוחות"; בנוסח האנגלי - נספח ב'; "Customer terms of service".

13. ביום 12.11.2024 התקיימה לפניי ישיבה נוספת בה נכחו: התובעים; נציגת נתבעת 1; גב' סוזי דוואל, נציגה של שירות הלקוחות הבכירים בנתבעת 3 (באמצעות זום); עו"ד אורי לבנת ממשרד ש. הורוביץ (שלא נטל חלק בדיון וסייע בתרגום מאנגלית לעברית ובהפעלת תוכנת הזום); נציג נתבעת 2 לא התייצב גם לדיון זה.

14. במהלך הדיון הפנתי שאלות לתובעים ולנציגת נתבעת 3 (בסיוע תרגום). הדיון תועד בהקלטה במערכת התיעוד המופעלת בהיכל שוקן.

לקראת סיום דיון הסכימו התובעים להצעתי כי התביעה נגד נתבעת 1 תידחה (נושא ההוצאות טרם הוכרע). הצעת פשרה נוספת לא התקבלה, והגיעה עת ההכרעה.

### דיון והכרעה:

15. כאמור לעיל, המחלוקת בתיק זה היא האם קיימת אחריות לנתבעת 3 לפער בין המוצג באתר בהקשר למקום האירוח לבין מצבו דה-פקטו בעולם הפיזי.

16. לצורך הכרעה במחלוקת הנ"ל, יש מקום להניח תשתית ראייתית קונקרטית ורלוונטית בשתי סוגיות: א. הפער בין מקום האירוח כמוצג אתר לבין מצבו דה-פקטו בעולם הפיזי; ב. התנהלות נתבעת 3 ביחס למידע המוצג באתר.

א. הפער בין מקום האירוח כמוצג באתר למצבו דה-פקטו:

17. פער זה הוכח על-ידי התובעים באמצעות תמונות שצירפו התובעים לכתב התביעה:

א. בעשר התמונות מהאתר נראה חדר אירוח מעוצב, ריהוט שובה עין, תמונות על הקירות, מיטות מסודרות, פינות ישיבה מזמינות, וג'קוזי אסתטי.

ב. באחד-עשר תמונות שצולמו על ידי התובעים במציאות, נראה מבנה דו-קומתי, ישן ומוזנח שעליו גרפיטי. פנים חדר האירוח נראה אף הוא ישן ומוזנח ובו תלוי וילון ישן,





## בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 61542-02-24 קוטלר ואח' נ' בוקינג. קום ישראל הזמנות למלונות אונליין בע"מ ואח'

טלביזיה מחוברת בכבלים המשתלשלים באוויר, קירות מקום האירוח צהובים, בחדר מיקרוגל ישן וקומקום חשמלי ישן, חלון ישן, ג'קוזי בלוי ומלוכלך.

18. במילים אחרות: - התמונות באתר משדרות מקום אירוח אסתטי נעים ומזמין ורמת אירוח גבוהה; בפועל, מקום האירוח כפי שצולם הוא באיכות ירודה על גבול ההזנחה.

19. כיוון שנתבעת 2 לא התייצבה כדי לחלוק על עובדות אלו (שתוארו כך גם על ידי התובעים בכתב התביעה) ואף אחת מבעלות הדין האחרות לא חלקו על כך, אני קובע כי הוכח פער משמעותי ביותר בין המצג באתר ביחס למקום האירוח לבין מצבו דה-פקטו במועד בו התובעים ביקרו בו.

ב. התנהלות נתבעת 3 ביחס להצגת מקומות אירוח באתר:

20. מדברי נציגי נתבעת 3 בדיון עולה תמונה ברורה לפיה נתבעת 3 כלל אינה עוסקת בבדיקת נתוני מקומות האירוח המועלים לאתר: -

א. בנתבעת 3 אין פונקציה שבודקת מקומות אירוח המפרסמים באתר, ולו רנדומלית. אף לא בדיקה של מקום אירוח אחד מאלף או אחד מעשרת אלפים (דקה 19: 30 לפרוטוקול המוקלט, שכאמור לעיל, טרם תומלל עד מועד כתיבת פסק הדין); לדברי הנציגה, אין זה סביר משום שבאתר מיליוני מקומות אירוח (שם, עד דקה 19: 55); נציגת נתבעת 3 הבהירה שנתבעת 3 אינה מבצעת בדיקה זאת (שם, דקה 20: 30), אף לא באמצעות גורם אחר (שם, דקה 20: 45).

ב. בנתבעת 3 אין מערכת שבודקת כי התמונות שמקומות האירוח מעלים לאתר הן תמונות עדכניות (שם, דקה 21: 10); לדבריה זו אחריות המפרסם (שם, דקה 21: 29).

ג. לדבריה, מתוקף תפקידה בשירות הלקוחות, לא מבוצעת בדיקה של המידע המועלה לאתר (שם, דקה 22: 59) אולם במערכת היחסים שבין מקומות האירוח לנתבעת 3 - מקומות האירוח מתחייבים לתמונות עדכניות.

21. לפיכך, לצורך הכרעה בתיק זה יש לקבוע, עובדתית, שנתבעת 3 אינה נוקטת כל פעולה לבדיקת מהימנות ועדכניות המידע המוצג באתר. כך בכלל ולכן גם ביחס למקום האירוח נושא המחלוקת.



## בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 61542-02-24 קוטלר ואח' נ' בוקינג.קום ישראל הזמנות למלונות אונליין בע"מ ואח'

ג. אחריות נתבעת 3 מכוח היותה (לכל הפחות) במעמד של סוכנות נסיעות:

22. בכתב הגנה מפורט שהגישה נתבעת 3 היא טוענת באריכות - בליווי הפניות - כי מעמדה הוא כמעמד מתווך בלבד (במעמד הדיון אישרה נציגת נתבעת 3 כי כתב ההגנה נערך על ידי הייעוץ המשפטי ללא מעורבותה). על כן, כמתווכת היא אינה חבה בגין תמונות המוצגות באתר.

23. אקדים מסקנה להנמקה ואומר כי **איני מקבל טענה זו**. לצורך מסקנתי אתחיל בסקירת פסיקה רלוונטית בשאלת מעמדה של נתבעת 3.

24. **בעניין כספי** דנו שלוש ערכאות בטענות שונות שהעלתה נתבעת 3, שאחת מהן היא בעלת קווי דימיון למקרה שלפני. באותו עניין התובעות לא הוכנסו למלון ברומא, שהוזמן באתר, וזאת ללא בדיקת קורונה. התובעות טענו כי לנתבעת 3 (כאן) אחריות לאי הצגת מידע מדויק באתר לגבי בדיקת קורונה הנדרשת לצורך קבלת חדר באותו מלון ברומא (מעבר לנדרש באיטליה):

א. בערכאה הראשונה (ת"ק 48602-02-22 **כספי נ Booking.Com BV** (19.11.2022)) הגיע בית המשפט למסקנה לפיה נתבעת 3 התרשלה בכך שלא מנעה הצגת מידע לקוי באתר, ולכן היא נושאת באחריות לנזקי התובעות בכל האמור לעוגמת נפש שנגרמה להן מביטול הזמנתן על ידי המלון.

כן נקבע שנתבעת 3 אינה גורם שמהותו הוא לפרסם את פרטי מקום האירוח בפלטפורמה אינטרנטית, אלא סוכנות נסיעות מקוונת העוסקת בשיווק מקומות לינה ואירוח, ומעמדה כשל סוכנות נסיעות. נדחתה טענתה של נתבעת 3 לפיה היא אך ורק מעבירה מידע בין הצדדים (סעיף 38 לפסק הדין).

נקבע כי נתבעת 3 גוזרת רווח מכל עסקה, כי היא מפעילה מוקד שירות לקוחות ומקשרת בין הצרכן לבין הספק, ומאפשרת לצרכן השוואה בין מקומות אירוח שונים.

נפסק כי על נתבעת 3 חלות חובות גילוי ואף אם נתבעת 3 היא סוכנות נסיעות מקוונת הפועלת במודל עסקי של תיווך - חלה עליה חובה כלפי צרכניה לספק להם מידע מדויק ועדכני והיא אינה יכולה להסתתר מאחורי היקף פעילות אדיר של 28 מיליון יחידות אירוח כדי שלא לקיים את חובותיה.





## בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 61542-02-24 קוטלר ואח' נ' בוקינג.קום ישראל הזמנות למלונות אונליין בע"מ ואח'

עוד נפסק שהעובדה שהסוכנויות המקוונות מספקות מידע השוואתי הנחזה להיות מאומת, מדויק ומעודכן, גורם לצרכנים להעדיף את השימוש בהן, ונתבעת 3 יכולה לנקוט במגוון של אמצעים כדי לפקח על מהימנות המידע המפורסם באתר באמצעים פיננסיים ומשפטיים.

ב. בית המשפט המחוזי (רת"ק (מחוזי ת"א) 8797-12-22 Booking.Com B.V נ' כספי (26.11.2023)) לא אפשר לנתבעת 3 רשות ערעור וציין כי "גם השאלה המשפטית הנוגעת ל'מידת אחריותה של פלטפורמה הפועלת במודל של מתווך לנכונות מצגים שהמפרסם מזין לתוכה', גם אם היא 'שאלה משפטית עקרונית בעלת השלכות רחב' היא צריכה להתברר במסגרת רחבה ומקיפה יותר, ולא במסגרת בקשת רשות ערעור על פסק דין שניתן בבית משפט לתביעות קטנות, שלא נועד מלכתחילה לברר סוגיות משפטיות עקרוניות, שיש להן השלכות רחב'".

ג. בית המשפט העליון (רע"א 942/24 Booking.com.B.V נ' כספי (30.5.2024)) דחה את בקשת רשות ערעור וכתב כי "בניגוד לניסיונה של בוקינג לשוות לפסק הדין בת"ק נופך עקרוני והכרעה בשאלה משפטית כללית, עיון בפסק הדין מגלה כי הינו עוסק בנסיבותיה הספציפיות של בוקינג ובפרסום הספציפי עליו הסתמכו המשיבות. בפרט, בית המשפט לת"ק לא קבע, כי פלטפורמה אינטרנטית, כזאת, אחראית לכל מצגיה. כל שנקבע הוא כי בהתחשב בנסיבות ההתקשרות נושא התביעה קטנה – ובהן: תקנונה של בוקינג, ציפיותיהן הסבירות של המשיבות, והאופן בו בוקינג מציגה את עצמה ללקוחותיה – יש להטיל על בוקינג אחריות למצגים מסוימים אשר מוצגים באתר, ובפרט למצג מושא התביעה הקטנה. מטבע הדברים, הכרעה זו ניתנה בהתאם לנסיבות שעמדו בפני בית המשפט לת"ק, ובפרט בהתייחס למצג מושא התביעה הקטנה; ועל כן הכרעה כאמור יכולה להשתנות בהתאם לשינוי בנסיבות, כדוגמת שינוי במצגיה של בוקינג ללקוחותיה".

25. מקרה נוסף, שהעסיק לאחרונה שתי ערכאות הוא עניין מנשה. באותו עניין נדונה תביעה קטנה של תובע שטען שרכש באתר שהיה של 5 לילות בבית נופש בצרפת, ובסמוך להגעתו, נודע לו כי בית הנופש אינו פעיל: -

א. בית משפט לתביעות קטנות (ת"ק (בי"ש) 21547-03-23 מנשה נ' בוקינג בע"מ (20.3.2024)) ייחס לנתבעת 3 (כאן) אשם חלקי שכן היה עליה לדעת כי הנכס אינו פעיל ולהסיר את הפרסום מהאתר. הוא דחה את טענת נתבעת 3 כי היא אינה יכולה



## בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 61542-02-24 קוטלר ואח' נ' בוקינג.קום ישראל הזמנות למלונות אונליין בע"מ ואח'

לפקח או לוודא מראש כי ההזמנה אכן תתקיים, והוסיף כי מכוח היקף פעילותה נתבעת 3 יכולה לבדוק אמינות נכסים ויכולת ספקים לממש עסקה.

ב. בית המשפט המחוזי לא אפשר לנתבעת 3 (כאן) רשות ערעור (רת"ק (מחוזי י-ם) -13720-04-24 Booking Com. B.V נ' מנשה (11.6.2024)) וקבע אף הוא כי "בנסיבות אלו, כפי שנקבע בעניין כספי במחוזי, אפילו מדובר בשאלה משפטית עקרונית בעלת השלכות רחב, כטענת המבקשת, כי אז עליה להתברר במסגרת רחבה יותר ולא במסגרת הליך הנדון בבית משפט לתביעות קטנות (או בקשת רשות ערעור על פסק-דין)". נקבע כי המקרה בעניין מנשה עוסק בסוגיות פרטניות, ואין לבחון את הטענות על גבו של מר מנשה, שאינו מיוצג בבית משפט לתביעות קטנות.

26. פסיקה רלוונטית נוספת, לכאורה, היא עניין נקר שנדון בבית המשפט לתביעות קטנות (ת"ק 26269-02-24) אליו הפנתה הנתבעת 3 (סעיף 8.3.4 לכתב ההגנה מטעמה).

פסיקה זו לא פורסמה. נתבעת 3 לא צירפה עותק מפסק הדין לכתב הגנתה (שנערך בסיוע יועציה המשפטיים) אלא ציטטה פסקה אחת ממנו. מהפסקה המצוטטת עולה כי הנתבעת 3 אינה אחראית לחוויית השירות של מקום האירוח ולכל היותר ניתן להטיל עליה אחריות כסוכנות נסיעות, ולא ניתן להטיל עליה אחריות בגין כשלי תחזוקה ואופן אספקת השירותים על ידי מקומות האירוח.

27. מעיון בפסיקה הנ"ל מצד אחד, ובמאפייניה של נתבעת 3 מצד שני, כפי שהוכחו לפני בהליך זה (כמפורט להלן), איני מקבל את טענות נתבעת 3 להיותה אך ורק מתווך/או פלטפורמה לקשר בין צרכן לספק (לדוגמה, סעיף 6.1 לכתב ההגנה).

28. מאפייני נתבעת 3, אופי פעילותה, והיקף הפעילות הן לכל הפחות כשל סוכנות נסיעות. במידה רבה, בהתחשב במאפייניה הספציפיים של נתבעת 3, נראה שגם סיווגה כ'סוכנות נסיעות' ממזער את אפיונה של נתבעת 3. שכן, בהליך זה התברר שהיא גוף שמגוון עיסוקיה רחב בהרבה מהמובן ה"קלאסי" של סוכנות נסיעות. אסביר: -

א. נתבעת 3 היא מנוע חיפש המשווה בין 28 מיליוני מקומות אירוח ברחבי העולם (סעיף 7.2.1 לכתב ההגנה). לצד העובדה כי באתר מיליוני מקומות אירוח, מהסכם בינה לבין המזמינים באתר, עולה כי היא עוסקת גם בתחומים משיקים ו/או משלימים: אטרקציות; השכרת רכב; טיסות; שירותי תחבורה פרטיים וציבוריים (הוראות לגבי







## בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 61542-02-24 קוטלר ואח' נ' בוקינג. קום ישראל הזמנות למלונות אונליין בע"מ ואח'

כל אחד מהתחומים מפורטות בהסכם בין נתבעת 3 למזמינים באתר, בפרקים ב' עד ו' שהוגשו לתיק).

ב. נתבעת 3 עוסקת בדירוג מקומות האירוח (סעיף 4.1 להסכם בינה לבין מקומות האירוח שהומצא לתיק);

ג. נתבעת 3 זכאית לעמלה מכל ההזמנות ממקומות אירוח (סעיף 2.3 להסכם בינה למקומות האירוח); בנסיבות העניין הספציפי שלפני מדובר בעמלה של 15%.

ד. נתבעת 3 מנהלת קמפיינים שיווקיים (סעיף 4.3 להסכם בינה למקומות האירוח), ומעסיקה לצורך קידום לקוחות מסוימים את נתבעת 1 (סעיף 2 להסכם בין נתבעת 3 לנתבעת 1 שצורף במעטפה חסויה לבית המשפט).

ה. נתבעת 3 מנהלת שירות לקוחות (סעיף א.5 להסכם בינה לבין המזמינים באתר; ודברי נציגת נתבעת 3 בדיון השני); היא מסייעת בתקשורת בין הלקוח למקום האירוח (סעיף א.16 להסכם בינה לבין המזמינים באתר). כך גם נעשה כפי הנראה במקרה זה, באמצעות נתבעת 1; בנוסף, נתבעת 3, באמצעות נתבעת 1, מעניקה שירות למקומות אירוח (פרוטוקול ישיבת 25.7.2024).

ו. נתבעת 3 מנהלת את היחסים הדיגיטליים בין המזמינים באתר לבין מקומות האירוח לרבות אישור ההזמנה (סעיף 2.5.1 להסכם בינה לבין מקום האירוח), לרבות בהקשרים של "אוברבוקינג" וביטול (סעיף 2.6.1 לאותו הסכם).

ז. ההסכם בין נתבעת 3 לבין מקומות האירוח וההסכם בינה לבין המזמינים באתר, חולשים על היבטים רבים בהתנהלות במשולש לקוח-אתר-מקום אירוח, לרבות: היבטים כספיים (סעיף א.7 להסכם בין נתבעת 3 למזמין באתר); היבטים של רישוי ומידע (סעיף 3 להסכם בין נתבעת 3 לבין מקומות האירוח); היבטים משפטיים, לרבות הגבלת אחריות (שם, סעיף 6.3), ופיצוי הנתבעת 3 על ידי מקום האירוח (שם, סעיף 11.9).

29. כלומר, פעילותה של נתבעת 3 היא רחבה יותר מעיסוקו של 'מתווך' ואף של 'סוכנות נסיעות' במובן המסורתי. נתבעת 3 היא "שחקן" עולמי משמעותי בתחום האירוח והמלונות ומנהלת אתר בעל פעילות חובקת עולם, במגוון של תחומים שכולם סובבים סביב אירוח ושירותי תיירות, במגוון היבטים.



## בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 61542-02-24 קוטלר ואח' נ' בוקינג. קום ישראל הזמנות למלונות אונליין בע"מ ואח'

30. פועל יוצא מכך שנתבעת 3 היא (לכל הפחות) 'סוכנות נסיעות' הוא - שעשויה להיות מוטלת עליה חובה למצגים באתר ושעליה לדאוג כי המידע המוצג באתר אותו היא מתפעלת יהא מדויק ועדכני, אינו מטעה ואינו שגוי. ראו רע"א 8213/13 מרגלית ד.נ.ל בע"מ נ' בלה (16.1.2014):

"... סוכן הנסיעות אינו אחראי לכל תקלה שעלולה להתרחש במסגרת חבילת נופש שנרכשה דרכו. עם זאת, מוטלת עליו חובה להציג נכונה את מאפייניהם הבסיסיים של מוצרי הנופש שהוא משווק, לדאוג בהקשר זה כי המידע שבידו בנוגע למאפיינים אלה הוא מדויק ועדכני" (הדגשה הוספה).

31. כאשר נתבעת 3 מפרסמת באתר תמונות של מקומות אירוח ללא כל בדיקה באשר לאמיתות שלהן ולמועד שבו הן צולמו, ולימים מסתבר שמדובר בתמונות שהפער בין למציאות הוא רב עד מאוד - כפי שהוכח במקרה דנן - היא חורגת מסטנדרט ההתנהגות הנדרש מסוכנות נסיעות, היא מציגה באופן שגוי מאפיין בסיסי של מוצר הנופש, ובכך שותפה במחדלה לגרימת נזק לתובעים.

לו היו התובעים מזמינים את הלילה במקום האירוח דרך סוכן נסיעות בשר ודם, ואותו סוכן היה שולח להם את התמונות המופיעות באתר (שהפער בינם לבין המציאות כה משמעותי) האם ניתן היה לקבוע שאין לאותו סוכן כל אחריות? לטעמי, ברור שהתשובה לכך היא בשלילה. מסקנה זו מתבקשת מכוח קל וחומר, נוכח מאפייניה של נתבעת 3.

32. בעניין **מנשה**, בערכאת הערעור, נכתבו בעניינה של נתבעת 3 הדברים הבאים (בבחינת למעלה מהצורך) ומצאתי לנכון להביאם כמתאימים לענייננו:

"... טענותיה של המבקשת [נתבעת 3 כאן] מעלות קושי, מאחר שהן מבטאות את רצונה להתנער מאחריותה לפרסומי מקומות האירוח באמצעות האתר שלה. התנערות זו מאחריות אף מעלה את השאלה, איזה יתרון יש להזמנת מקומות אירוח באמצעותה או באמצעות אתרים דומים, להבדיל מהזמנתם במישרין ממקום האירוח. כך בעוד שלא מן הנמנע כי אחת הסיבות להזמנת מקומות אירוח באמצעות אתרים דוגמת זה של המבקשת, גם אם אינה הסיבה היחידה, היא הרצון ב'כתובת' שאליה ניתן יהיה לפנות במקרה של תקלה או בעיה".

וכן: -



## בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 61542-02-24 קוטלר ואח' נ' בוקינג.קום ישראל הזמנות למלונות אונליין בע"מ ואח'

"דווקא היא [נתבעת 3] זו שיכולה להפעיל מנגנון שיבטיח זיוק מרבי בפרסום באמצעותה וקיום כלל ההתחייבויות של מקומות האירוח על-פי האופן שבו הם מפרסמים את עצמם. כך למשל, ההתקשרות בין המבקשת לבין מקומות האירוח יכולה לכלול 'סנקציות' כלפי מקומות אירוח שלא יכבדו הזמנות שנעשו באמצעותה, אם יפרו התחייבויות כלפי הלקוחות או אם התנהלותם ומחדליהם יובילו לחיוב המבקשת בתשלום פיצויים ללקוחות. זאת לעומת הלקוח הבודד, אשר האפשרות שלו להתמודד עם מקומות אירוח ובייחוד אלו שמחוץ לישראל, אשר מפרים את התחייבויותיהם או מתנהלים בניגוד לפרסומים שלהם, מועטה מאוד ולעתים אף בלתי אפשרית".

33. ולשלמות התמונה אציין שגם אם אניח לטובת נתבעת 3 שאין ביכולתה לבחון 28 מיליון מקומות האירוח באתר הרי שהיא יכולה לנקוט באמצעים סבירים כדי לוודא את נכונות המצגים באתר:

לדוגמה, היא יכולה באמצעים טכנולוגיים לוודא שהתמונות שיועלו לאתר, יהיו מעודכנות מהעת האחרונה; היא יכולה לבצע בדיקות אקראיות בהן תיערך השוואה בין תמונות שהועלו על ידי מקום האירוח לתמונות המצולמות במקום בפועל (על ידי מבקרים במקומות האירוח); היא יכולה לדרוש ממקומות האירוח לאשרר את הנתונים המוצגים באתר מעת לעת; היא יכולה לדגום באמצעות לקוחות סמויים חלק ממקומות האירוח כדי לוודא את מהימנות המידע שבאתר; היא יכולה ל'קנוס' מקומות אירוח שאינם עומדים בסטנדרטים מסוימים; ועוד.

34. אדגיש את המובן מאליו, אין באמור לעיל כדי לקבוע אחריות של נתבעת 3 לכל מצג ומצג באתר ולכל חווית אירוח של כל משתמש במקום האירוח. אך מובן הוא שכל טענה למצג שגוי שתועמד לביקורת שיפוטית תבחן באופן ספציפי, ואם יוכח פער מהותי בין המצג באתר (כיחידת אירוח יוקרתית) לבין מקום מוזנח עד מאוד - כמקרה דנן - או אז תקום אחריות מסוימת מצד נתבעת 3 כלפי המזמין.

ד. אחריות נתבעת 3 מכוח ההסכם בינה לתובעים:

35. למסקנה דומה הגעתי מכוח ההסכם בין התובעים לנתבעת 3.



## בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 61542-02-24 קוטלר ואח' נ' בוקינג. קום ישראל הזמנות למלונות אונליין בע"מ ואח'

36. כאמור לעיל, הנתבעת 3 הגישה לתיק את ההסכם בינה לבין המזמינים באתר עימם נמנים התובעים. בסעיף א4. 1. להסכם הנ"ל נכתב כי:

**"אנחנו [נתבעת 3] מקבלים מידע מספקי שירות, ואיננו יכולים להבטיח שכולו מדויק – אבל במסגרת אספקת הפלטפורמה שלנו, אנחנו נוקטים מידה סבירה של זהירות ופועלים באופן מקצועי. למעט מקרים שלא פעלנו כן, או מקרים שבהם פעלנו ברשלנות, לא ניתן להטיל עלינו את האחריות לכל שגיאה, שיבוש או חוסר שיימצאו במידע. מובן מאלינו שנעשה כל שביכולתנו כדי לתקן מקרים מעין אלה ברגע שיידוע לנו עליהם".**  
[ההדגשה הוספה].

37. מהמשפט הראשון בסעיף זה יכול וצריך מזמין מקומות האירוח להבין שנתבעת 3 נוקטת "מידה סבירה של זהירות" ופועלת "באופן מקצועי" כדי שהמידע המתקבל מספקי השירות יהא מדויק.

מהמשפט השני באותו סעיף יכול וצריך המזמין להבין כי במקרים בהם נתבעת 3 לא פעלה במידה סבירה של זהירות ובאופן מקצועי - כן ניתן להטיל עליה אחריות (ואם נקטה מידה סבירה של זהירות ופעלה באופן מקצועי - לא ניתן).

לפיכך, גם מסעיף זה מתבקשת מסקנה שלפיה אין לנתבעת 3 "חסינות" מאחריות כלפי המזמין.

38. אמנם, באותו הסכם נכתב שנתבעת 3 הבהירה לתובעים שהיא מספקת את הפלטפורמה ולא את חווית הנסיעה עצמה (סעיף א.1.3 להסכם הנ"ל), וכן, שאין להבין מכך שהיא מסייעת ללקוח מול ספק השירות, שנתבעת 3 לוקחת אחריות על חווית הנסיעה או על כל מעשה או מחדל של ספק השירות (סעיף א.16 להסכם הנ"ל). אולם, אין בהוראות אלו לשנות מהוראת סעיף א4. 1 הנ"ל ממנה צריך המזמין להבין כי הנתבעת 3 עושה מאמצים סבירים של זהירות ביחס למידע באתר וכי היא פועלת באופן מקצועי כדי שהמידע באתר יהא מדויק.

39. איני מקבל את עמדת נציגת נתבעת 3 לגבי סעיף א4. 1 המצוטט, שלפיה פעולותיה של נתבעת 3 נועדו להבטיח את דיוק מידע אך ורק במקטע שבין קבלת המידע ממקום האירוח לבין הפרסום באתר.





## בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 61542-02-24 קוטלר ואח' נ' בוקינג.קום ישראל הזמנות למלונות אונליין בע"מ ואח'

מדובר בקריאה צרה של הוראת הסעיף המצוטט, שאינה נכונה. הסעיף המצוטט נמצא בהסכם בין המזמין באתר לבין נתבעת 3, ויש לקרוא אותו כחל במערכת היחסים הנ"ל. זאת ועוד, אם נותר ספק כיצד יש לפרש סעיף זה - הרי נתבעת 3 היא שניסחה את ההסכם הגנרי הנ"ל, וככל שכוונת המנסח היתה אחרת (כדברי נציגת נתבעת 3) הרי שהניסוח עומד לנתבעת 3 לרועץ.

40. ולענייננו: - על הנתבעת 3 לפעול כפי שהתחייבה: ב"מידה סבירה של זהירות" ובי"אופן מקצועי". כיוון שהוכח שהנתבעת 3 לא נקטה בכל פעולה - ודאי שהיא לא נקטה במידה סבירה של זהירות. כיוון שלא הוכח שהנתבעת 3 פעלה - ודאי שהיא לא פעלה באופן מקצועי. משכך, יש לראות בה כמי שהפרה את סעיף 4.1 הנ"ל, ולהטיל עליה אחריות מסוימת למצג השגוי באתר.

41. לסיכום האמור עד כה - הן הדין הכללי הן ההסכם בין המזמינים באתר (עימם נמנים התובעים) לבין הנתבעת 3 מובילים למסקנה לפיה הנתבעת 3 אינה חסינה מפני הטלת אחריות עליה במערכת היחסים שבינה לבין התובעים, ובמקרה דנן - אחריות זו הוכחה.

ה. קשר סיבתי, נזקים וחלוקת אחריות:

42. קשר סיבתי: -

הקשר הסיבתי בין העלאת התמונות באתר לבין הנזק מובן מאליו. התמונות הועלו לאתר על ידי נתבעת 2, לא נקיטת כל פעולה מצד נתבעת 3. לפיכך, משנגרמו נזקים לתובעים (כמפורט להלן) קיים קשר סיבתי בין המעשה והמחדל של נתבעות 2 ו-3 לבין הנזק. אף אחד מבעלי הדין לא טען אחרת.

43. נזק ממוני: -

הנזק הממוני שנגרם לתובעים הוא בעלות הזמנת לילה במקום האירוח, סך 936 ₪. במהלך ההליך דנן התברר ש-15% מהסכום הוחזר לתובעים על ידי נתבעת 3. את 85% הנותרים יש להשית לפתחה של נתבעת 2. לפיכך, **נתבעת 2 תשלם לתובעים סך של 795.6 ₪.**

44. נזק בגין עוגמת נפש: -



## בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 61542-02-24 קוטלר ואח' נ' בוקינג.קום ישראל הזמנות למלונות אונליין בע"מ ואח'

העסקה נושא המחלוקת היא עסקה המכונה בפסיקה 'עסקת הנאה'. הפסיקה מכירה בפיצוי בגין עוגמת נפש בגין עסקאות הנאה, ואף בשיעור גבוה יותר מעלות העסקה עצמה.

לאחר עיון בפסיקה העוסקת בפיצוי בגין עוגמת נפש בהקשרן של 'עסקאות הנאה', ויישומן על המקרה דנן בו מדובר בזוג שביקש לחגוג במקום האירוח כתחליף למסיבת החתונה שלו והתאכזב עמוקות מאיכות מקום האירוח - אני קובע פיצוי בגין עוגמת הנפש בסך של 4,000 ₪ לשני התובעים יחד.

אולם בכך אין די, שכן האחריות לעוגמת הנפש מוטלת הן לפתחה של נתבעת 2 הן פתחה של נתבעת 3. חלוקת האחריות בין נתבעת 2 לנתבעת 3 לא התבררה בהליך זה לגופה שכן נתבעת 2 לא הגישה כתב הגנה ולא התייצבה; ואילו נתבעת 3 טענה להיעדר אחריות כלל.

45. בנסיבות אלו אני סבור כי על נתבעת 2 ונתבעת 3 לחלוק את האחריות ביניהן באותו יחס בו הן חולקות את 'פירות' ההזמנה שביצעו התובעים. דהיינו ביחס של 15:85. על נתבעת 2 לשלם לתובעים 3,400 ₪ מתוך 4,000 ₪ בגין עוגמת נפש; על נתבעת 3 לשלם לתובעים 600 ₪ (מתוך 4,000 ₪) פיצוי בגין רכיב זה.

46. לסיכום:

א. התביעה נגד נתבעת 1 נדחתה במעמד הדיון. בשל אי הבהירות שאפיינה את מערכת היחסים בין נתבעת 1 לנתבעת 3 עד שלבים מאוחרים של הדיון, אין צו להוצאות במישור זה.

ב. התביעה נגד נתבעת 2 מתקבלת בחלקה, בהיעדר הגנה והתייצבות. על נתבעת 2 לשלם לתובעים 795.6 ₪ בגין התשלום למקום האירוח, 3,400 ₪ בגין עוגמת נפש, ו-1,500 ₪ הוצאות.

ג. התביעה נגד נתבעת 3 מתקבלת בחלקה על נתבעת 3 לשלם לתובעים 600 ₪ בגין עוגמת נפש, ו-3,500 ₪ הוצאות. סכום ההוצאות נקבע על הצד הגבוה בשל היקף הטיעון המשפטי שטענה נתבעת 3.



## בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 61542-02-24 קוטלר ואח' נ' בוקינג.קום ישראל הזמנות למלונות אונליין בע"מ ואח'

47. נתבעת 2 רשאית לבקש ביטול פסק דין שניתן בהיעדר הגנה תוך 30 יום ממועד ההמצאה. יתר הצדדים - ערעור ברשות לבית המשפט המחוזי בתל-אביב יפו תוך 15 יום ממועד ההמצאה.

ניתן היום, י"ז חשוון תשפ"ה, 18 נובמבר 2024, בהעדר הצדדים.

רוני שחר, שופט

