



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 24-02-26269-2024 דבורה נקר נ' BOOKING.COM.BV

תיק חיצוני:

לפני כבוד השופט ליאור גלברד

הדס דבורה נקר

תובעים

נגד

BOOKING.COM.BV

נתבעים

העתק החלטה מפרוטוקול שניתנה בבית משפט מיום 25 יולי 2024, י"ט תמוז תשפ"ד

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

פסק דין

תביעה שנולדה ממפח נפש של התובעת ובני משפחתה מאירוח בווילה במושב אדרת (בישראל). הזמנת מקום האירוח נעשתה באמצעות אתר האינטרנט של הנתבעת.

טענות הצדדים

לפי התביעה בגין הזמנת הווילה שילמה התובעת סך של 9,447 ש"ח עבור שני לילות. מטרת האירוח הייתה חגיגת יומולדת לסב בחיק המשפחה (13 נפשות – מבוגרים וילדים). נטען שבאתר הנתבעת מקום האירוח הוצג באופן ורוד, מושך ויוקרתי. הוא קיבל דירוג של 9.5 מתוך 10 (לא פורט מספר הדירוגים). אלא שכאשר התובעת ובני משפחתה הגיעו למקום התנוסס על השער שלט "למכירה". בין השער לבין הדלת הונחו חומרי בניה רבים וכלי ניקיון. כאשר המשפחה נכנסה לוילה חשכו עיניהם. המקום היה הרוס, מוזנח ומלוכלך. לא מאובזר, לא היגיני ולא אסתטי. בתוך החדרים היו ליקויים רבים, ובכלל זה הטלויזיות לא פעלו והחימום פעל רק בחלק מהחדרים. במקום היו פזורים חלקי משחק, כלים ועוד. ניכר שהמקום לא נוכה קודם להגעת המשפחה. כלי אוכל היו מלוכלכים ומגבות היו תלויות לייבוש. ועוד.

**** בכל מקרה, הנוסח המחייב הוא זה שבהחלטה החתומה על ידי השופט



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 24-02-26269-02 דבורה נקר נ' BOOKING.COM.BV

תיק חיצוני:

1
2
3 התובעת יצרה קשר עם הבעלים של המקום והתלוננה על התנאים. הוא, מצידו, אמר שהוא
4 משכיר את המקום המון פעמים ומעולם לא היו תלונות. הוא מסר לתובעת באותה שיחה שישנם
5 לקוחות שהורסים את המקום ואין לו אפשרות להגיע בכל פעם לתקן ולנקות את הווילה. התובעת
6 נדהמה מהתשובה אך על מנת שלא להרוס את האירוע המשפחתי היא ובני המשפחה נשארו
7 במקום ובמקביל היא התלוננה אצל שירות הלקוחות של הנתבעת. הנתבעת הציעה לפצותה
8 בשובר להזמנה עתידית בסך של 942 ש"ח. למחרת התקשר הבעלים של המקום לתובעת רותח
9 מזעם לאחר שהבין שהתובעת התלוננה ואיים בצעקות שהוא בדרך לוילה ולטובתם האישית
10 כדאי להם לפנות את המקום לפני שהוא מגיע. המשפחה המפוכחדת ארזה את חפציה ושהה לביתה
11 כל עוד נפשה בה. חופשה להנאת המשפחה הפכה לסיוט.

12
13
14
15 התובעת פנתה לקבלת פיצוי מהנתבעת לאחר האירוע, אך הנתבעת סירבה ליטול אחריות
16 ולפצותה. היא עתרה בתביעה להשבת התשלום ששולם בגין החופשה ולפיצוי בגין נזק לא ממוני
17 בסך של 17,500 ש"ח.

18
19
20
21 הנתבעת טענה בכתב ההגנה שמדובר במקום אירוח ישראלי ועל התובעת היה להגיש את התביעה
22 נגד המארח. היא מצויה בנחיתות ראייתית מובנית. ממילא, טוענת הנתבעת שהיא אינה אחראית
23 לאירועים המתוארים בתביעה. היא אינה מזינה לפלטפורמה מידע או תמונות של מקומות
24 האירוח; אינה מפעילה או מתחזקת אותם ואין לה שום קשר לליקויים הנתענים. כל אלו
25 באחריות מקום האירוח. היא פועלת כפלטפורמה אינטרנטית המאפשרת למקומות אירוח מכל
26 העולם לפרסם את עצמם כאשר למידע אחראים מקומות האירוח בלבד. העסקה היא בין התובעת
27 לבין מקום האירוח. הנתבעת אינה צד לעסקה זו, כאשר הקשר המשפטי בינה לבין לקוחותיה הוא
28 קשר שעניינו שימוש בפלטפורמה שלה ולא חוזה לאספקת שירותי אירוח. מדובר במודל עסקי של
29 תיווך. הנתבעת מציינת שבפלטפורמה האינטרנטית שלה מפורסמים 28 מיליון מקומות אירוח.
30 לדבריה, אין לצפות ואין זה מעשי שהנתבעת תהא ערבה לנכונות המצגים שמפרסמים מקומות
31 האירוח בנוגע לאספקת השירות ואיכותו. בוודאי שאין ביכולתה לעקוב באופן רציף ומתמיד
32 אחרת ההתרחשויות במקומות האירוח וגם אין באפשרותה למנוע מעשים או מחדלים של
33 מקומות האירוח. המודל העסקי של הנתבעת הוא חוקי, ואף בהנחה שיש לראות בנתבעת סוכנות

*** בכל מקרה, הנוסח המחייב הוא זה שבהחלטה החתומה על ידי השופט



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 24-02-26269-02 דבורה נקר נ' BOOKING.COM.BV

תיק חיצוני:

1 נסיעות, הרי שתפקידה מסתכם בהעברת מידע בין המזמין ובין מקום האירוח ובעניין זה אל נפל
2 כשל בהתנהלותה.

3

4

5

6

דיון והכרעה

7

8 בדיון שהתקיים לפניי היום העידו התובעת וכן נציגת הנתבעת שהתייצבה בהיוועדות חזותית
9 ממשרדה בהולנד (העדות הייתה בסיוע של מתורגמנית לאנגלית שנכחה באולם הדיונים במימון
10 הנתבעת בהתאם להחלטת בית המשפט).

11

12

13

14 לאחר שנתתי את דעתי לטענות הצדדים ולחומר הראיות, באתי לכלל מסקנה שדין התביעה
15 להידחות.

16

17

18

19 טענותיה של התובעת בתביעתה בהחלט עשויות להקים עילה נגד מקום האירוח בהנחה שהן
20 נכונות (במאמר מוסגר אציין כי קיים פער בין התיאורים בתביעה לגבי מצבו הפיזי של מקום
21 האירוח לבין ההתרשמות מהתמונות שצורפו). אלא שהתובעת, מטעמיה, בחרה שלא לתבוע את
22 מקום האירוח ומבקשת להטיל אחריות על הנתבעת. לא מצאתי שיש עילה לכך, בנסיבות העניין.

23

24

25

26 הסכם ההתקשרות עם הנתבעת קובע במפורש שהנתבעת אינה אחראית לחוויית השירות
27 ולמחדליו ומעשיו של ספק מקום האירוח (סעיף 16 A). לכל היותר ניתן להטיל על הנתבעת
28 אחריות לפי הדין הקוגנטי החל על סוכנות נסיעות. בהנחה שזה מעמדה, לא ניתן להטיל עליה,
29 בהיעדר הסדר חוזי (או חקיקתי), אחריות לעקוב ולפקח באופן יזום אחר כשלי תחזוקה ואופן
30 אספקת השירותים על-ידי מקומות אירוח מסוגו של מקום האירוח מושא התביעה (יחידת אירוח
31 פרטית בודדת), כמו גם בגין התנהגות גסה של בעלי מקומות אירוח אלה.

32

33

**** בכל מקרה, הנוסח המחייב הוא זה שבהחלטה החתומה על ידי השופט





בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 24-02-26269-02 דבורה נקר נ' BOOKING.COM.BV

תיק חיצוני:

1

2

מעקב ופיקוח כזה, גם אם הוא מעשי, עלותו, כך ניתן לשער, בשים לב לטיבם של מקומות אירוח

3

מסוג זה ומספרם הגדול, היא גבוהה מאוד. הדין אינו מחייב את הנתבעת למודל שירותי פיקוח

4

ואחריות ממין זה שאותו היא לא נטלה על עצמה לגבי מקומות אירוח מסוג זה. סעיף 18 A

5

להסכם שאליו הפנתה התובעת בדיון אינו יכול להקים אחריות כזו שכן לא מדובר בהוראה

6

המטילה על הנתבעת אחריות כלשהי מעבר לאחריות המוטלת עליה לפי הדין הכללי.

7

8

9

10

בהינתן שמדובר בטענות הנוגעות לרמת התחזוקה והשירות השוטפים של מקום האירוח, ובשים

11

לב לטיבו של מקום האירוח, בהיעדר הוכחה שלנתבעת היה מידע שלילי מהותי שאותו היא לא

12

גילתה לתובעת על אודות המצב התחזוקתי של מקום האירוח ורמת השירותים בו, ובהיעדר ראיה

13

להפרה של איזו מהוראות ההסכם בין התובעת ובין הנתבעת, כמו גם בהיעדר ראיה לכך

14

שהנתבעת גבתה ממקום האירוח כספים בגין כשלים בשירות שניתן לתובעת שאותם היא הותירה

15

בידיה – לא קמה אפוא לנתבעת אחריות לפצות את התובעת בנסיבות המקרה. הדברים מקבלים

16

משנה תוקף שעה שמדובר במקום אירוח ישראלי שאין מניעה שהתובעת תגיש תביעה נגדו אך

17

היא בחרה משיקוליה שלא לתבוע אותו.

18

19

20

21

בשולי הדברים אבהיר כי איני מביע כל עמדה בשאלת מידת האחריות של הנתבעת מקום שבו

22

מדובר במקומות אירוח מסוגים אחרים כגון בתי מלון וכיוצא באלה ולגבי כשלים שאינם כשלים

23

של תחזוקה ושירות שוטפים, כפי שהיה במקרה זה. התובעת הפנתה בתביעה למספר מקרים

24

שבהם הוטלה אחריות על הנתבעת. עיון בפסיקה זו (של בתי משפט השלום) מעלה שמדובר היה

25

בנסיבות שונות מאוד ואיני נדרש להביע כל עמדה לגבי אותן פסיקות שלטעמי אין רלוונטיות

26

לנסיבות המקרה שלפניי.

27

28

29

30

סוף דבר: התביעה נדחית. התובעת תישא בהוצאות הנתבעת בסך של 600 ש"ח.

31

32

33

**** בכל מקרה, הנוסח המחייב הוא זה שבהחלטה החתומה על ידי השופט



בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 24-02-26269-02 דבורה נקר נ' BOOKING.COM.BV

תיק חיצוני:

- 1 ניתן להגיש בקשת רשות ערעור לבית המשפט המחוזי תל-אביב יפו בתוך 15 ימים מיום קבלת
- 2 פסק הדין.
- 3
- 4
- 5
- 6 המזכירות תסגור את התיק.
- 7
- 8
- 9
- 10
- 11
- 12



*** בכל מקרה, הנוסח המחייב הוא זה שבהחלטה החתומה על ידי השופט