

בית משפט לתביעות קטנות בירושלים

ת"ק 9017-04-10 מזרחי ואח' נ' איסתא ואח'

בפני **כב' השופט עבאס עאסי**
תובעים
 1. שלמה מזרחי
 2. דינה מזרחי

נגד

נתבעים
 1. חברת איסתא
 2. השטיח המעופף בע"מ

פסק דין

רקע כללי וטענות הצדדים:

באוגוסט 2008 הזמינו התובעים אצל הנתבעת 1 באמצעות הטלפון חבילת נופש הכוללת טיסה לאנטליה, שהייה בבית מלון "HILSIDE SU HOTEL" (להלן – "המלון המוזמן") מיום 28.8.08 ועד ליום 31.8.08. תמורת החבילה היה סך של \$1,098 כ- 4,157 ₪.

לטענת התובעים החלטתם לצאת לחופשה באנטליה, הגיעה באופן פתאומי לנוכח פנייה של קבוצת חברים שלהם אשר הזמינו זה מכבר חבילת נופש במלון המוזמן לתקופה האמורה; לנוכח זאת הם הקפידו להדגיש בפני נציג נתבעת 1 את רצונם להתארח במלון המוזמן, וזאת כתנאי עיקרי לרכישת חבילת הנופש.

התובעים ממשיכים וטוענים כי, לאחר שיחת הטלפון שהם ניהלו עם נציג הנתבעת 1, חזר אליהם האחרון מאוחר יותר באמצעות הטלפון ובישר להם כי נמצא עבורם מקום במטוס ובמלון המוזמן; בעקבות כך נשלח להם טופס אישור הזמנת שירותי תיירות על ידי נתבעת 1; בטופס הופיעה תניה לפיה במקרה של תפוסת יתר במלון, ניתן להעביר את האורחים למלון חילופי ברמה דומה; כשראו תניה זו בטופס ההזמנה ולנוכח החשיבות הרבה שהתובעים ייחסו לזהות המלון, הם סירבו לחתום על טופס ההזמנה; רק לאחר שידול מטעם נציג נתבעת 1 שהסביר להם כי אין הם צריכים להתייחס לאמור בטופס בהקשר הזה, וכי המדובר בחתימה פורמאלית ובנוסח סטנדרטי שאינו מתייחס לנסיבות הספציפיות של המקרה שלהם, ורק לנוכח הבטחת הנציג כי עם חתימתם על טופס ההזמנה הם יקבלו את שובר ההזמנה למלון המוזמן, הסכימו התובעים לחתום על הטופס.

התובעים ממשכים וטוענים כי, אכן לאחר חתימתם על הטופס הם קיבלו "וואגיר" למלון המוזמן בתאריך המיועד של החבילה; עם העברת הוואגיר לידיהם הבהיר להם נציג נתבעת 1 פעם נוספת כי רישום החבילה במלון המוזמן הינו סופי.

התובעים מוסיפים וטוענים כי, כשהגיעו לנמל התעופה באנטליה נמסר להם לתדהמתם כי עקב תפוסת יתר במלון המוזמן הם יועברו למלון אחר בשם "מרמרה הוטל" (להלן – "המלון החלופי"). לטענת התובעים, מדובר במלון המרוחק מרחק רב מהמלון המוזמן וממרכזי הביילוי באנטליה ואשר רמתו נמוכה באופן משמעותי מהמלון המוזמן. לטענתם, הם היו הישראלים היחידים במלון זה.

לטענת התובעים, הם מחו על רוע הגזירה, אולם מחאתם נתקלה בתגובה גסה מצד נציגי הנתבעות המקומיים שמסרו להם כי, באם לא יעברו למלון החלופי, הם יאלצו להישאר בנמל התעופה. לפיכך, טוענים התובעים, בלית ברירה ובמפח נפש גדול, הם התארחו למלון החלופי.

התובעים ממשיכים וטוענים כי, כשהגיעו למלון החלופי התברר להם כי ההזמנה לחדר במלון החלופי הונפקה כבר ביום 27.8.08, היינו, לפני שאושר להם החדר במלון המוזמן ע"י הנתבעות.

לטענת התובעים, הנתבעות הפרו את התחייבותן כלפיהם בכך שלא הבטיחו להם מקום במלון המוזמן; הנתבעות הטעו אותם כאשר מסרו להם כי החדר במלון המוזמן מובטח עבורם, בעוד שההזמנה לחדר במלון החלופי יצאה עוד בטרם אושר להם המלון המוזמן ע"י הנתבעות; הנתבעות הפרו את התחייבויותיהן כלפיהם כאשר סיפקו להם מלון ברמה נמוכה מהמלון המוזמן; כתוצאה ממחדלי הנתבעות החמורים נגרם להם נזק קשה הן ממוני והן נפשי; טיול הנופש והאירוע החברתי לו הם ציפו הפך לסיוט מתמשך; הם נאלצו לשהות במלון באיכות ירודה ובבדידות הרחק מחבריהם; הם נדרשו לנסיעות רבות עקב ריחוק מהמלון החלופי וממוקדי התיירות והנופש; הם נאלצו לקנות מזונם מחוץ למלון לנוכח ריחוק המלון מייעדי התיירות; הם סבלו עגמת נפש רבה עקב יחס מזלזל מצד הנתבעות.

בפירוט ראשי הנזק ביקשו התובעים שהנתבעות יפצו אותם בגין עלות חבילת הנופש בסך 4,157 ₪, עלות הוצאות האוכל מחוץ למלון בסך 400 ₪, עלות נסיעות במוניות בסך 1,200 ₪ ועגמת נפש בסך 5,000 ₪ לכל אחד מהתובעים. סה"כ 15,757 ₪.

בכתב ההגנה מטעם נתבעת 1 נטען כי, היא משמשת כסוכנות נסיעות אשר מתווכת בין נוסעים לבין ספקי שירותי תיירות שונים. במקרה זה, ספק חבילת הנופש היא נתבעת 2,

והיא האחראית לכל מרכיבי החבילה, לרבות בתי המלון, בעוד נתבעת 1 הינה רק הגורם המתווך, כאמור.

נתבעת 1 מוסיפה כי, נתבעת 2 אישרה את ההזמנה למלון המוזמן ואף הנפיקה שובר לאותו מלון. לטענתה, היא לא קיבלה הודעה בדבר תפוסת יתר במלון.

נתבעת 1 ממשיכה וטוענת כי, היא ביצעה את ההזמנה עבור התובעים במקצועיות וביעילות; היא העבירה את פרטי ההזמנה לנתבעת 2 שאישרה את ההזמנה לרבות הזמנת המלון; לאחר מכן, היא העבירה לתובעים את מסמכי הנסיעה ושובר המלון בהתאם לפרטי ההזמנה; החלפת המלון התעורר לאחר שהתובעים כבר יצאו מהארץ כשבידם שובר למלון המוזמן שקיבלו ממנה; היא לא ידעה ולא קיבלה כל מידע מנתבעת 2 בדבר תפוסת יתר, או כל הודעה אחרת לעניין החלפת המלון; התובעים לא פנו לנציגיה בזמן אמת על מנת שאלה יסייעו להם במציאת פתרון מייד, לפיכך רובץ לפתחם של התובעים אשם תורם לנזקים הנטענים על ידם.

בכתב הגנתה טוענת נתבעת 2 כי, היא אכן אישרה את הזמנת התובעים באמצעות נתבעת 1, אולם זאת בכפוף לתנאים הכלליים שהיא מפרסמת בהתאם לחובתה על פי [תקנות שירותי תיירות](#).

נתבעת 2 ממשיכה וטוענת כי, מנגנון רישום היתר מעוגל בכללי התיירות הבינלאומיים ואין מדובר בעניין חריג ונדיר אצל העוסקים במתן שירותי קרקע תיירותיים; בהתאם לתנאים הכלליים כאמור, היא אינה מתחייבת לעולם על זהותו הסופית של המלון; היא מקבלת את ההזמנה ומעבירה אותה אל ספק שירותי הקרקע הזר המקומי; האחרון מעביר את ההזמנה אל המלון ומוסר את התשובה לנתבעת 2; במקרה זה התקבל אישור מהספק המקומי עבור המלון המוזמן; מכוח אישור זה הונפק השובר לבית המלון המוזמן.

עוד טוענת נתבעת 2 כי, התנאים הכלליים כאמור ידועים לנתבעת 1 וקיימת חובה עליה להציג תנאים אלה בפני התובעים; אם נתבעת 1 לא עשתה כן, הרי שמדובר בהתרשלות מצדה; קל וחומר אם נתבעת 1 מסרה לתובעים כי מדובר בעניין פורמאלי שאינו רלבנטי במקרה שלהם.

נתבעת 2 מוסיפה וטוענת כי, לא הייתה לה כל ידיעה מוקדמת בדבר רישום יתר במלון המוזמן וכי אם היא ידעה על כך מבעוד מועד היא הייתה מודיעה על כך לנתבעת 1; החלפת המלון המוזמן נעשה שלא ביוזמתה, לא על דעתה ולא היה לה חלק בעניין זה.

נתבעת 2 ממשיכה וטוענת כי, המלון החלופי שווה ברמתו למלון המוזמן בכל דבר ועניין ואף עולה עליו; שני המלונות הם בדרגת 5 כוכבים; המלון החלופי פועל בשיטת הכל כלול בעוד שהמלון המוזמן פועל על בסיס של חצי פנסיון. לפיכך, לטענתה, יש לדחות את טענות התובעים בכל הנוגע לרמתו של המלון החלופי.

דיון והכרעה

במהלך הדיון שהתקיים בתביעה, אישר נציג נתבעת 1, מר טל פלק, את טענת התובעים לפיה הם ביקשו להזמין אך ורק מקומות במלון המוזמן. מר פלק מסר: "אני זוכר שהם רצו רק את המלון הזה. בתחילת השיחה הוא ציין (הכוונה לתובע) זאת במפורש ומודגש. לא עשיתי הזמנה דרך המערכת, התקשרתי ישירות לספק (הכוונה לנתבעת 2) על מנת לוודא שיש לי אך ורק את המלון הזה. ענתה לי בחורה בשם שלומית, מולה עשיתי את ההזמנה וצינתי שהלקוח רוצה אך ורק את המלון הזה. אם אין או קיי מלא על המלון הם מבטלים את ההזמנה. הסוכנת שדיברתי איתה טלפונית שזה הכי אמיתי ופתוח אמרה לי שיש או. קיי על המלון. היא אישרה לי את המלון" (עמ' 3 לפרוטוקול הדיון, שורות 13-6).

נציגת נתבעת 1 אף אישרה במהלך הדיון כי השובר למלון החלופי הופק ב-27.8.08, היינו, בטרם הגיעו התובעים לחו"ל, וכך נאמר ע"י נציגת נתבעת 1: "ניתן לראות שהוא הונפק ב-27 לחודש, מה שאומר שהספק בחו"ל לפחות הוא ידע שהיה רישום יתר יום לפני שהתובע הגיע לחו"ל, ואינני יודעת אם הנתבעת 2 היתה מעודכנת בכך. אם היה היתה מעודכנת היא היתה אמורה להודיע לנו ואנו היינו אמורים להודיע לתובעים" (עמ' 2 לפרוטוקול, שורות 8-10).

לדעתי, בנסיבות העניין עולה כי, הנתבעות הפרו את חובת הזהירות ו/או חובת הנאמנות המוטלת עליהם כלפי התובעים. להרחבה בענין סיווג אחריותן של סוכנויות תיירות והיקפה השוו: [ח.א. \(י-ם\) 804/07 דינהויז יוני תורס נסיעות ותיירות \(1979\) בע"מ נ' היועץ המשפטי לממשלה \(פורסם בנבו\)](#).

לדעתי, נתבעת 1 הפרה את חובתה כלפי התובעים בכך שהיא נתנה להם להאמין כי מקומם במלון המוזמן מובטח ולא קיים סיכוי שהם יועברו למלון אחר. אומנם, קיימת תניה בתנאים הכלליים לפיה תיתכן אפשרות של תפוסת יתר במלון המוזמן, אולם בנסיבות המקרה כאשר הנושא עלה במפורש על הפרק במסגרת המשא ומתן לביצוע הזמנה בין נציג נתבעת 1 לבין התובעים, היה על נתבעת 1 לנקוט במשנה זהירות, בין אם על ידי נקיטה באמצעים מיוחדים וחריגים על מנת להבטיח את מקומם של התובעים במלון המוזמן, ובין

אם על ידי הבהרה ברורה לתובעים כי חרף כל פעולותיה, אם וככל שנעשו, עדיין תיתכן אפשרות של תפוסת יתר והעברה למלון חילופי.

בענייננו, מהחומר שהוצג ומטיעוני הצדדים עולה כי, כל אשר נעשה ע"י נתבעת 1 כאמצעי מיוחד בנסיבות המקרה הוא, ביצוע שיחה טלפונית ישירה מול נציגת הנתבעת 2. נתבעת 1 לא עשתה ולא ביקשה מנתבעת 2 שתעשה בירור חריג וישיר מול ספק השירות בחו"ל או אף המלון המוזמן. הדברים מקבלים משנה תוקף, כאשר נתבעת 1 בעצמה מאשרת כי המלון המוזמן הוציא שובר למלון החילופי עבור התובעים, ביום שבו אושר המלון המוזמן עבור התובעים בארץ.

אשר לנתבעת 2: לדעתי, נתבעת 2 הפרה את חובתה כלפי התובעים בכך שעל אף שההזמנה אושרה ברגע האחרון כאשר היה אמור להיות בידה מידע סופי בעניין תפוסת המלון, ועל אף שנמסר לה ע"י נציג נתבעת 1, שמדובר בהזמנה ספציפית ומיוחדת עבור המלון המוזמן, היא לא נקטה בשום פעולה מיוחדת על מנת לוודא את פרטי ההזמנה המבוקשת.

מדברי נציג נתבעת 2 בדיון עלה כי, לא נעשה כל בירור נוסף מעבר להסתמכות על נתוני המערכת הכללית של נתבעת 2; לא נעשה כל ניסיון בנסיבות המיוחדות של המקרה כדי לברר מול הספק בחו"ל או מול המלון המוזמן אם קיימים מקומות פנויים במלון המוזמן.

שאלה נוספת שעולה בסוגיית אחריותן של הנתבעות היא: האם הנתבעות הפרו את חובתם כלפי התובעים אף בשלב של העברתם למלון החילופי, לאחר שנפלה עליהם הגזירה בדבר ההעברה מהמלון המוזמן?

כאמור, לטענת התובעים, הם זכו ליחס מזלזל וגס מצד נציגי התיירות שמטעם הנתבעות; אלה לא הותירו להם כל ברירה על מנת לברר או לטפל בצרכיהם המיוחדים, והשאירו אותם מול שתי ברירות קשות מבחינתם. האחת, להישאר בנמל התעופה והשנייה, לעבור למלון החילופי, שנמצא במקום מרוחק מהמלון המוזמן שבו שוהים חבריהם, ורמתו ירודה במידה רבה מרמתו של המלון המוזמן.

כאמור, נתבעת 1 טוענת כי, סוגיה זו אינה בשליטתה, אלא באחריותה של נתבעת 2 אשר סיפקה את החבילה והייתה אמורה לדאוג לסידורים בסוגיה זו. נתבעת 1 מוסיפה כי, בין כך ובין כך, היא לא קיבלה כל פניה מצד התובעים כשנתקלו בבעיה בחו"ל; אם התובעים היו פונים אליה, היא הייתה עושה ככל שביכולתה מול נתבעת 2, על מנת לנסות ולהבטיח את התנאים המטיבים ביותר עבור התובעים.

מאידך, כאמור, טוענת נתבעת 2 כי, החלפת המלון לא נעשתה ביוזמתה ולא על דעתה, אלא ע"י הספק המקומי ובית המלון בחו"ל. נתבעת 2 מוסיפה וטוענת כי, המלון החילופי הינו ברמה גבוהה של 5 כוכבים, שאינה נופלת מרמתו של המלון המוזמן ואף עולה עליו בהיבטים מסוימים. נתבעת 2 הגישה אישור מהרשויות בטורקיה לעניין דירוגו של המלון החילופי ברמה של 5 כוכבים (ת/6). בנוסף לכך, הגישה נתבעת 2 מפה שמתארת את המרחק בין המלון המוזמן לבין המלון החילופי כ-7 ק"מ בלבד, לטענתה. כן הציגה נתבעת 2 מסמכים מהאינטרנט שמתארים את שירותי התיירות הניתנים ע"י שני בתי המלון, מהם עולה כי מדובר בשני מלונות ברמה גבוהה.

הנתבעות מוסיפות כי, למרות הרמה הגבוהה של המלון החילופי, הן זיכו את התובעים בהחזר כספי בגין ההעברה למלון החילופי בסך של 525 ₪.

ממכלול החומר שהוגש בסוגיה זו ניתן להתרשם כי, המלון החילופי הוא אכן ברמה גבוהה של 5 כוכבים, הדומה לרמתו של המלון המוזמן באופן כללי. ניתן היה אף להתרשם מטענות התובעים בכתב ובעל פה, כי עיקר סבלם ומפח נפשם נעוץ בכך שהם לא התארחו במלון המוזמן שבו שהו חבריהם. מכאן והלאה, נראה שרמתו של המלון החילופי הייתה פחות חשובה מבחינתם, ולא היה בה כדי לשנות מתחושתם הרעה.

לפיכך, בנסיבות העניין, אינני סבור כי אופן הטיפול בהעברתם של התובעים למלון החילופי ורמתו של המלון החילופי, היה בהם הפרה נוספת של חובתן של הנתבעות כלפי התובעים.

אשר לשיעור הנזקים והפיצויים: כאמור התובעים מבקשים שהנתבעות תפצנה אותם בסך של 15,757 ₪. לדעתי שיעור פיצויים זה הינו מופרז בנסיבות העניין.

ראשית, לא ניתן להעלם מהיקף החבילה ושוויה בהערכת שיעור הפיצויים; כן, לא ניתן להתעלם מכך שהתובעים ניצלו את שירותי הטיסה ואת המלון החילופי, זאת אף אם עשו כן שלא לשביעות רצונם המלאה. כמו כן, נראה כי התובעים לא עשו די מצידם על מנת להקטין את נזקיהם, בין אם על ידי פניה לנציגי הנתבעות בארץ על מנת לבדוק אפשרות להעבירם למלון קרוב יותר למלון המוזמן ובין אם על ידי בחינת אפשרות לחזרתם ארצה, לנוכח רצונם בכך, וזאת חרף הקשיים שיכולים להיות כרוכים במהלכים אלה.

מצד שני, לא ניתן להתעלם גם מהתחושה הרעה ומפח הנפש שנגרמו לתובעים כתוצאה מאי אירוחם במלון המוזמן והעברתם למלון החילופי. לדעתי, ניתן היה להימנע מעגמת הנפש שנגרמה לתובעים אילו הנתבעות לא היו מפרות את חובתן כלפיהם כמפורט לעיל, בין אם ע"י כך שהתובעים היו מודעים וערוכים אף מבחינה נפשית לאפשרות להעברתם למלון

חילופי, דבר שהיה מפחית את תחושתם הרעה, ובין אם על ידי כך שהתובעים היו מחליטים לא לרכוש את החבילה, אופציה שהתובעים חזרו והדגישו אותה במהלך הדיון, שכן התובעים חזרו והבהירו כי נסיעה זו באה באופן פתאומי והייתה מיועדת לכך שהם יהיו עם חבריהם במלון המוזמן; לדבריהם, אילו היה נשאר ספק קל שבקלים לאפשרות שלא יוכלו להתארח במלון המוזמן, הם היו מוותרים על החבילה בכללותה.

לנוכח כל האמור ובהתחשב במכלול הדברים שעלו לעיל, לרבות ההחזר שכבר נעשה לתובעים בסך 525 ₪, אני מחליט לחייב את הנתבעות לשלם לתובעים סכום כולל של 2,200 ₪, כאשר נתבעת 1 תשא ב 1500 ₪ והנתבעת 2 תשא ב 700 ₪.

בקשה לרשות ערעור על פסק דין זה ניתן להגיש לבית המשפט המחוזי בירושלים תוך 15 יום.

ניתן היום, ט' אלול תש"ע, 19 אוגוסט 2010, בהעדר הצדדים.

עבאס עאסי 54678313-/-

נוסח מסמך זה כפוף לשינויי ניסוח ועריכה

[בעניין עריכה ושינויים במסמכי פסיקה, חקיקה ועוד באתר נבו – הקש כאן](#)