בית משפט לתביעות קטנות בפתח תקווה

22 אפריל 2014

ת"ק 21022-12-13 וינברג נ' הדקה

התשעים בע"מ

אל: ליאור וינברג ת.ז. 027906411
פולג 83 מיקוד 4485100 :אל
אלפי מנשה

טלפון מרכז מידע: 077-2703333

מכתב מלווה

מצורף בזה מסמך פסק דין.

כ"ב ניסן תשע"ד, 22 אפריל 2014
תאריך

מזכירות בית המשפט

בית משפט לתביעות קטנות בפתח תקווה

18 אפריל 2014

ת"ק 21022-12-13 וינברג נ' הדקה התשעים בע"מ

בפני כב' הרשם הבכיר נועם רף

תובע ליאור וינברג

נגד

נתבעת הדקה התשעים בע"מ

פסק דין

1. התובע ביקש להזמין מאתר האינטרנט של הנתבעת חבילת נופש לאי כרתים. הנתבעת חייבה את התובע עבור חבילת הנופש האמורה סך של 11,976 באמצעות כרטיס אשראי וזאת עוד בטרם ניתן אישור להזמנה. מאחר וחבילת הנופש שהוזמנה לא היתה זמינה אצל הספקים, הציעה הנתבעת לתובע חלופות אחרות. התובע טוען שלא אישר כל חלופה אחרת בעוד שהנתבעת טוענת שהתובע אישר חלופה אחרת, בהתאם בוצעה הזמנה ועל כן לא ניתן לבטלה. התובע מבקש השבתם של הכספים ששילם מאחר ובסופו של יום ביצע הזמנה של נופש באמצעות חברה אחרת. המחלוקת אשר לפניי הינה האם הצדדים הגיעו לכדי גמירות דעת והסכמה בכל הנוגע להזמנתה של חבילת נופש והאם זכאי התובע להשבה של הכספים ששילם בצרוף הוצאות ועוגמת נפש.

2. על פי הנטען בכתב התביעה ביום 2.7.13 רכש התובע באמצעות אתר האינטרנט של הנתבעת חבילת נופש עבור משפחתו (כולל 4 ילדים) לתאריכים 9.7.13 - 5.7.13. עבור החופשה כאמור שולם סך של 11,976 ₪ וכל זאת בהתחשב בתיאור פרטי חבילת הנופש כפי שהופיעו באתר הרשמי של הנתבעת.

3. התובע הזמין שהות במלון 5 כוכבים במתווה של אירוח הכל כלול וכן ביקש להתאכסן בחדר משפחתי אחד המיועד לכל המשפחה (6 נפשות).

4. לאחר ביצוע ההזמנה באינטרנט נשלח לתובע דוא"ל בו נאמר לו שההזמנה בטיפול מול הספקים השונים וברגע שיאושרו תנאי ההזמנה תיצור הנתבעת קשר עמו.

5. ביום 2.7.13 וטרם התקבל האישור כאמור חויב כרטיס האשראי של התובע בגין העסקה.

6. למחרת היום התקשר התובע אל הנתבעת ונציגת הנתבעת בשם קלרה הודיעה לו שלא ניתן לקבל חדר עבור 6 אנשים וכן שהתפוסה במלון מלאה. לפיכך, הציעה הנתבעת לתובע

חלופות אחרות ושלחה לו רשימה של מלונות. ברשימה זו כל המלונות היו מדורגים ברמת 4 כוכבים ללא חדר משפחה ובמתווה של חצי פנסיון ולא הכל כלול.

7. ביום 4.7.13 ולאחר שהתובע הבין שלא יוכל לקבל את תנאי העסקה אותה הזמין, ניסה התובע ליצור קשר עם נציגת הנתבעת, הגב' קלרה, כדי להודיע לה על רצונו לבטל העסקה. משלא ענתה לו שלח הודעת ביטול ובעקבותיה קיבל תשובה שלא ניתן לבטל החופשה.

8. התובע חזר ופנה לנתבעת בדרישה לבטל את העסקה אך זו השיבה לו בשלילה ואף שלחה לו כרטיסי טיסה אלקטרוניים.

9. לאחר שהתובע איבד את אמונו בנתבעת והבטחותיה, בחר התובע להסתייע בשירותיה של סוכנות נסיעות אחרת ורכש ממנה חופשה. התובע כלל לא השתמש בחבילת הנופש של הנתבעת.

10. על פי הנטען בכתב ההגנה הנתבעת משמשת כסוכנות נסיעות ומספקת נתונים על אודות שירותים כפי שנמסרים לה על ידי הספקים ובכפוף לזמינותם של השירותים המזומנים אצל הספק. טיב השירותים המוצעים והכלולים בחבילת הנופש ואופן ביצועם הינו באחריות הספק.

11. ביום 2.7.13 בשעה 11:56 ביקש התובע להזמין באתר האינטרנט של הנתבעת חבילת נופש בחדר אירוח אחד מסוג חדר משפחה בהרכב של 4 מבוגרים ו 2 ילדים במלון st.constantian village 5 כוכבים על בסיס הכל כלול. הנתבעת מוסיפה וטוענת כי לא מדובר ברכישה של חבילה אלא בבקשה ובכפוף לתנאיה.

12. הנתבעת מוסיפה וטוענת כי התובע ביצע הזמנה סמוך מאוד למועד הטיסה בעונת השיא.

13. למחרת היום הודיעה לו נציגת הנתבעת, הגב' קלרה, שהמלון בתפוסה מלאה ולא ניתן לקבל אישור לאף מלון בכרתים לחדר משפחתי בהרכב של 6 אנשים. נציגת הנתבעת שלחה לתובע בדוא"ל ולבקשתו רשימת מלונות חלופיים.

14. ביום 7.3.13 ולאחר שיחה שקיימה נציגת הנתבעת, הגב' קלרה, עם התובע שתומללה והוצגה בפני ביהמ"ש, אישר התובע לנציגת הנתבעת לבצע עבורו הזמנה למלון Aquila rithmna beach (להלן: **"המלון החלופי"**). ומשכך העבירה לו הזמנה באותו היום. הזמנה כאמור בוצעה בהסכמתו ואישורו של התובע.

15. התובע בחוסר תום לב בחר למחרת לבדוק חבילת נופש אצל חברה מתחרה ומשזו הציעה לו הצעת זולה מזו של הנתבעת נזכר שעליו לבטל הזמנתו אצל הנתבעת והחל מציף אותה בטלפונים. בשלב זה לא יכול היה התובע לבטל את הזמנתו שכן זו כבר הייתה בתהליך אישור אצל הספקים. משכך, הודיעה לו הנתבעת שלא ניתן לבטל את ההזמנה וככל שיעשה כן יעשה זאת על אחריותו בלבד.

16. אין מחלוקת לכך שהתובע ביקש להזמין באמצעות הנתבעת חבילת נופש כפי שפורסמה באתר האינטרנט של הנתבעת וכמפורט בכתב תביעתו וחויב עבורה סך של 11,976 ₪.

17. אין מחלוקת גם לכך שלאחר שביצע התובע הזמנה באתר האינטרנט, הודיעה לו למחרת היום נציגת הנתבעת, הגב' קלרה, שלא ניתן להיענות לבקשתו ואין במלון שהוזמן באינטרנט מקום ואף לא ניתן למצוא חדר משפחתי ל 6 נפשות בכרתים בפרק זמן כה קצר.

18. אין מחלוקת גם לכך שלאחר שיחה עם נציגת הנתבעת העבירה זו לתובע רשימה של מלונות חלופיים.

19. הנתבעת צרפה לכתב הגנתה שיחה מיום 3.7.13 מהשעה 17:15 בין התובע לגב' קלרה (ר' נספח ג' לכתב ההגנה). בהתאם לשיחה כאמור ובניגוד לנטען על ידי נציגת הנתבעת, לא מצאתי בשיחה כל הסכמה מצדו של התובע לאחד מהמלונות שהציעה נציגת הנתבעת לתובע כמלונות חלופיים וההפך הוא הנכון. ניתן להקיש זאת מהאמור בסיפא של השיחה, שם נאמר:

"ליאור	**טוב, אז תני לי אופציה כי עוד פעם, זו עוגמת נפש, אני כבר מתחיל להרגיש את העגמת נפש פה מול הילדים.**
קלרה	**טוב אז בוא נסגור ואני אחזור אליך.**
ליאור	**תודה.**
קלרה	**ביי".**

דהיינו, מהאמור בשיחה הנ"ל נלמד כי הגב' קלרה הייתה אמורה לחזור לתובע עם אופציה אחרת בנוסף למלונות החלופיים שהוצעו על ידה כתחליף למלון שביקש התובע בהזמנה באינטרנט ומשכך אין אלא להסיק שרשימת המלונות החלופיים ששלחה לו לא היתה מקובלת עליו.

20. טוענת הנתבעת לכך שלאחר השיחה מיום 3.7.13 בשעה 17:15 מול הגב' קלרה, ניהל התובע מספר שיחות נוספות לטלפון הפרטי של נציגת הנתבעת ובשיחות אלו נתן את הסכמתו

להזמנה למלון החלופי ובהתאם הוציאה הנתבעת הזמנה לספקים. התובע מאשר שהתנהלו שיחות נוספות עם הגב' קלרה לטלפון האישי שלה אך מכחיש הטענה שנתן אישור להזמנה כלשהי.

21. הנתבעת תומכת טענתה זו על נספח 4 לכתב התביעה לפיו פנתה אשת התובע ביום 4.7.13 בשעה 11:20 לערך למוקדנית של הנתבעת לברר עמה אם החופשה סגורה אם לאו. טוענת הנתבעת לכך שאלמלא הייתה הסכמה מצדו של התובע לבצע את ההזמנה במלון החלופי לא הייתה אשתו של התובע מתקשרת בכדי לברר אם ההזמנה סגורה אם לאו. יש לציין שנספח 4 הינו חלק מדוא"ל שנשלח ע"י התובע. לדוא"ל זה השיב ראש צוות שירות לקוחות פנים בחו"ל של הנתבעת, מר יוסי מצה, שלאור זאת שהתובע אישר לנציגת הנתבעת, הגב' קלרה, את המלון החלופי אינו יכול לבטל את העסקה.

22. התובע הכחיש שאישר הזמנה למלון החלופי ואשתו העידה כי כשהתקשרה לנתבעת וביקשה לברר עם נציג מטעמה האם ישנן אופציות חלופיות (ר' עמ' 3 ש' 22 לפרוטוקול). מוסיפה וטוענת אשת התובע לכך שנאמר לה שאין כלל אישור להזמנה. ביום 4.7.13 בשעה 11:56 ביצע התובע שיחה לנתבעת ודיבר עם נציגת בשם אלינה (ר' נספח ד לכתב ההגנה) בה הודיע מפורשות שהינו מבטל את העסקה.

23. הנתבעת נמנעה מלזמן לדיון את נציגיה שהיו בקשר עם התובע. לטענת הנתבעת הגב' קלרה אינה מועסקת יותר על ידה וכן אינה נמצאת בארץ. לא הוגשה כל בקשה לזימונה של הגב' קלרה לעדות והטענה שהנ"ל נמצאת בחו"ל כלל לא הוכחה על ידי הנתבעת. יתירה מכך, גם מנהל שירות הלקוחות, מר מצה, לא זומן לעדות. הלכה היא שהימנעות מהזמנת עד תעמוד לרעת הצד אשר נמנע מלהביאו.

24. יתירה מכך, המלון החלופי הינו אחד מאותם 4 המלונות אשר הוצעו לתובע קודם לשיחה עם הגב' קלרה מיום 3.7.13 שתומללה ומהאמור בשיחה זו ניתן ללמוד שהתובע לא היה שבע רצון מאופציה זו ולא נתן את הסכמתו לכך שתבוצע הזמנה למלון זה.

25. הנתבעת לא הציגה כל ראיה לכך שהתובע אישר בשלב כלשהו לאחר אותה שיחה עם הגב' קלרה את המלון החלופי ועדותו של התובע לכך שלא אישר את ההזמנה נחזתה בעיניי כאמינה ומתיישבת עם האמור בתמליל השיחה עם הגב' קלרה לאי שביעות רצון מאופציה זו. משכך, עדיפה בעיניי גרסתו של התובע לכך שלא אישר את ההזמנה על פני גרסתה של הנתבעת.

26. איני מקבל את טענת הנתבעת לכך שדבריה של אשת התובע כאמור בתכתובת הדואר האלקטרוני ששלח התובע יש בהם בכדי ללמד שניתן אישור להזמנה למלון החלופי. אין בעצם השאלה האם החופשה סגורה אם לאו בכדי ללמדנו שניתן אישור לביצוע הזמנה למלון החלופי והסברה של אשת התובע בדיון לכך שאך ביקשה לברר אם לנתבעת יש מה להציע (ר' עמ' 3 ש' 23-22 לפרוטוקול) נמצא בעיניי אמין גם בהתחשב בזאת שבהמשך לדברים אלו רשם התובע שאשתו הודיעה למוקדנית שבמידה ולא ניתן לבצע את החופשה באמצעות הנתבעת יחפשו חלופה אחרת. אין להתעלם מכך ששיחה זו לא הוצגה ע"י הנתבעת בפני בית המשפט.

27. דבריה אלו של אשת התובע קיבלו תימוכין בדבריו של התובע לגב' אלינה (תמליל השיחה צורף לכתב ההגנה) הן לעניין התנהלות הצדדים מול הגב' קלרה לכך שתשובה סופית היתה אמורה להינתן בשעה 10:00 ליום 4.7.14 והן לעניין זאת שלא ניתנה הסכמה למלון החלופי, בדברים הבאים:

"**ליאור אין למצוא, כי קלרה כבר ניסתה למצוא. כבר דיברתי איתה אתמול עד השעה עשר בלילה, עד שעה תשע וחצי בערב דיברתי איתה, דיברתי איתה בטלפון וקבעתי איתה שהיום בשעה עשר היא מקבלת תשובה סופית לגבי ההצעה שלה. אני בשעה עשר התחלתי להתקשר, היא סיננה אותי, סיננה אותי, סיננה אותי, שלחתי לה עכשיו SMS. תשמעי, לצערי לא...**

אלינה לא, בוא, בוא, אולי נצליח להוציא מהם חדר משפחה.

ליאור אבל את זה הייתי רוצה לקבל בשעה עשר בבוקר, מה שקלרה ביקשה ממני, מה שקלה אמרה לי, אנמי לא יכול לוותר...."

28. יתירה מכך, איני מקבל את טענתה של הנתבעת לכך שהתובע הזמין חופשה אצל חברה אחרת באותה מתכונת שהוצעה לו אצל הנתבעת. למרות שהתובע הזמין אצל חברה אחרת שני חדרים, בהתאם לעדותו מדובר היה בשני חדרים עם חלל משפחתי משותף של מרפסת וכן הובטח לו שמדובר יהיה בשני חדרים צמודים, דבר שלא הובטח לו אצל הנתבעת.

29. אי לכך ובהתאם לזאת, הנני מקבל את גרסתו של התובע ומורה בזאת על ביטולה של העסקה ולהשבת מלוא התמורה ששילם לידיו.

30. נוסף בזאת, התרשמתי שאכן נגרמה לתובע טרחה ועגמת נפש כתוצאה מהתנהלות הנתבעת אותה אני מעריך על דרך האומדנה בסך של 1,000 ₪. במסגרת פסיקתי זו לקחתי בחשבון את העובדה שהתובע מצא חלופה אחרת לחופשה בזמן קצר ביותר.

31. לסיכומו של דבר, הנני מקבל את תביעתו של התובע בחלקה ומחייב את הנתבעת לשלם לתובע סך של 12,976 ₪. הסכום יישא הפרשי הצמדה וריבית כדין מיום הגשת כתב התביעה ועד ליום התשלום המלא בפועל.

32. כמו כן, הנני מחייב את הנתבעת בהוצאות התובע בסך של 500 ₪. הסכום ישולם תוך 30 יום מהיום. במידה והסכום לא ישולם במועד הנקוב לעיל, יישא הסכום הפרשי הצמדה וריבית כדין מיום מתן פסק הדין ועד ליום התשלום המלא בפועל.

33. הנני מיידע את הצדדים בדבר זכותם להגיש בקשת רשות ערעור לביהמ"ש המחוזי מרכז-לוד וזאת תוך 15 יום.

המזכירות תשלח פסק הדין לצדדים.

ניתן היום, י"ח ניסן תשע"ד, 18 אפריל 2014, בהעדר הצדדים.

[redacted]
נועם רף, רשם בכיר

בית משפט השלום פתח תקוה
אני מאשר
שהעתק זה נכון ומתאים למקור
14/4/14
תאריך
(44) מכיר בית המשפט