

לפני כבוד השופטת יעל אילני

תובעות	1. מור וולברום 2. יעל קונסטנטינובסקי
נתבעת	השטיח המעופף בע"מ

פסק-דין

1. התובעות רכשו מהנתבעת חבילת נופש שכללה שהות בת 4 לילות במלון 'מג'יסטי בליזיה' בבודרום, תורכיה, בתאריכים 17.7.05 – 21.7.05.
2. עם הגיען לבודרום נאמר לתובעות, על ידי נציג הנתבעת במקום, שבשל רישום-יתר שביצע מלון 'בליזיה', יועברו הן למלון אחר, מלון 'איסיס'. התובעות מחו וניסו לשנות את הגזירה – אך לשוא. את חופשתן בילו בבית המלון 'איסיס'.
3. התובעות טוענות שבעת ביצוע ההזמנה מהנתבעת הועלה מלון 'איסיס' כאפשרות והתובעות הבהירו לנציג הנתבעת באופן חד משמעי שנוכח דברי ביקורת קשים שמצאו, באתרי אינטרנט שונים, אודות המלון – אין הן מעונינות, בשום אופן, להתארח בו. ועוד, התובעות טוענות שבתשובה לשאלה מפורשת שהעלו - הבטיח נציג הנתבעת שלא תתכן אפשרות שהתובעות תועברנה למלון אחר. לסיום, טוענות התובעות, בית המלון 'איסיס' נופל בדروגו וברמתו מבית המלון המקורי שהזמינו. בגין אלה תובעות הן השבה ופיצוי מהנתבעת.
4. הנתבעת טוענת שלפי תנאי ההתקשרות בין הצדדים, המפורטים בטופס ההזמנה עליו חתמו התובעות ובתנאים הכלליים להזמנת חבילות נופש אצל הנתבעת, רשאית היתה לשנות את זהות המלון, במקרה של תפוסת-יתר, ולהעביר את התובעות למלון אחר ברמה זהה, ושכך היה בפועל. לפיכך, אין בסיס לתביעה ודינה להידחות.
5. לאחר ששמעתי את הצדדים, עיינתי במסמכים שהגישו ובחנתי את מכלול הראיות החלטתי לקבל את התביעה, מהנימוקים שיפורטו להלן.

6. שוכנעתי שמלון 'איסיס', המלון החליפי, לא היה זהה ברמתו למלון המקורי שהוזמן. אין חולק שהמלון שהוזמן, 'מגי'סטי בליזיה' היה, במועדים הרלוונטיים, מלון בדרגת חמישה כוכבים.

התובעות הוכיחו, ברמת ההוכחה הנדרשת, שמלון 'איסיס' דורג, באותו מועד, כמלון ארבעה כוכבים בלבד.

שני הצדדים הציגו מסמכים להוכחת גרסתם אודות דירוג מלון 'איסיס'. בחינת המסמכים מעלה שבמועד בו רכשו התובעות את חבילת הנופש דורג המלון כמלון ארבעה כוכבים. התובעות הציגו מכתבים מאת השגרירות התורכית המאשרים שמשרד התיירות התורכי העניק למלון 'בליזיה' דירוג 5 כוכבים, בעוד מלון 'איסיס' דורג כמלון 4 כוכבים, מתאריך 2.11.04 עד לתאריך 5.9.06, אז זכה לקבל דרגת 5 כוכבים. (ר' מכתבי השגרירות מיום 29.8.06 ומיום 7.7.07).

הנתבעת מצדה הציגה אישור משרד התיירות – שלא ניתן ללמוד ממנו על דירוג המלון בתאריך הרלוונטי לתביעה. גם מסמכי המלון שהציגה הנתבעת אינם נושאים או מפרטים תאריכים. המסמכים שהציגה הנתבעת לא מלמדים דבר על דירוג המלון במועד הרלוונטי לתביעה.

המסקנה העובדתית היא שבמועד הרלוונטי לתביעה דורג מלון 'איסיס' כמלון ארבעה כוכבים בלבד. לפיכך, אני קובעת שהנתבעת הפרה את התחייבותה לספק לתובעות מלון חליפי בדרגה וברמה זהה למלון המקורי שהוזמן, ושסיפקה להן מלון ברמה ובדרגה נמוכה.

בסיכומיה, טענה הנתבעת, כטענה חלופית, שהיא הסתמכה על מצגים שהציגו בפניה בעלי המלון או ספקיו בחו"ל, ולפיכך, ככל שהוטעתה, יש להפנות את התביעה אל המלון או אל הספק המקומי שעל מצגיהם המטעים הסתמכה. אני דוחה טענה זו מכל וכל. על הנתבעת מוטלת החובה לבדוק את דירוגם ורמתם של בתי המלון שהיא מציעה ואין היא יכולה להסתמך על פרסומי המלון לבדם. עצם העלאת הטענה מוכיחה בעליל שהנתבעת לא טרחה לעשות כן ובכך הפרה את חובותיה כלפי לקוחותיה. ויודגש – הנתבעת אינה חייבת לבדוק כל פרט, כל חדר, וכל שירות משירותי המלון – ואולם ככל שמדובר בנתון מהותי כדירוג המלון חייבת היא לבצע בדיקה מקיפה אצל הגורמים המוסמכים על מנת למסור נתונים מלאים ומדוייקים ללקוחותיה.

7. די היה במסקנתי האמורה כדי לחייב את הנתבעת לפצות את התובעות. ואולם במקרה זה נראה שהנתבעת הגדילה עשות במידת הזלזול שהפגינה בתובעות, כלקוחותיה, ומן הראוי להתייחס גם לכך, מה עוד שיש בדברים, שיפורטו להלן, כדי להשליך על גובה הפיצוי בו תחוייב הנתבעת.

8. אקדים ואציין שעדות התובעת 1 היתה כנה ואמינה, ושקיבלתי את עדותה ואת גרסתן העבודתית של התובעות, במלואן.
9. התובעות טענו שבעת ביצוע ההזמנה הועלתה האפשרות להתארח במלון 'איסיס' ושהן פסלו אפשרות זו מכל וכל, והבהירו זאת מפורשות לנציג הנתבעת שביצע את ההזמנה, מר אייל פרדסה. הטענה נתמכה גם ברישומים שערכו התובעות לעצמן קודם לביצוע ההזמנה, לאחר שערכו בירורים לגבי יעדי נופש אפשריים, בהם נרשם בין היתר "לא להתקרב" למלון 'איסיס'. טענתן לא נסתרה על ידי מר פרדסה שהעיד שאינו זוכר את תוכן שיחתו עם התובעות.
- בנסיבות אלה – גם במקרה של תפוסת-יתר במלון שהוזמן – היה על הנתבעת לעשות כל שניתן על מנת להעביר את התובעות למלון אחר ולא למלון 'איסיס' שנפסל על ידן מראש. לא זו בלבד שלא הוכח שהנתבעת ניסתה למצוא מלון אחר עבור התובעות, אלא נראה שהיא אפילו לא טרחה לציין לעצמה את העובדה שהמלון נפסל על ידי התובעות, למקרה הצורך, שהרי אילו עשתה כן היה מר פרדסה יודע לציין זאת בפני מתוך רישומו. גם מר טל חזן, מנהל אופרציות בודרום אצל הנתבעת, האחראי על ההזמנות ועל שינויים במקרי רישום יתר, העיד שלא ידע שהתובעות ביקשו שלא לעבור למלון 'איסיס'.
- יתרה מכך, משהבהירו התובעות לנציג הנתבעת, מראש, שאינן מעוניינות, בשום אופן, במלון 'איסיס', חובה היתה עליו להבהיר להן מפורשות שבמקרה של תפוסת-יתר אפשר ותועברנה למלון זה, על מנת שתוכלנה לכלכל צעדיהן בהתאם ובידיעה מלאה של העובדות והסיכונים הכרוכים בהזמנתן. אין לי ספק, מתוך העדויות ששמעתי, שנציג הנתבעת לא נהג בגילוי מלא ולא העמיד את התובעות בפני אפשרות זו.
- איני מקבלת את טענת הנתבעת שהתובעות היו צריכות לקבל את ההצעה לעבור למלון אחר, אותו בקשו מראש ('אייג'ן דריס'), בתמורה לתוספת תשלום. הנתבעת חייבת היתה להעבירן למלון זה (או אחר) ללא כל תוספת שהיא, וגלגול האחריות אל כתפי התובעות מהווה נדבך נוסף של זלזול הנתבעת בהן וברצונותיהן כלקוחות.
10. ועוד. התובעות טענו שכבר בבדיקה ראשונית שנעשתה עם נחיתתן בבודרום נמצא שמן ברשימת המיועדים למלון 'איסיס', עובדה שהעלתה בליבן את החשד שהנתבעת ידעה מראש שלא תוכל לספק את המלון שהבטיחה להן, אך לא טרחה להודיע להן על כך מבעוד מועד, בשלב בו ניתן היה לבטל את ההזמנה.

ואכן, הנתבעת לא הוכיחה שהתקיים במקרה זה רישום יתר במלון 'בליזיה'. בנוסף, לא הוכיחה היא שהצורך בהעברת התובעות למלון חלופי לא היה ידוע לה עוד קודם לטיסת התובעות.

בכתב הגנתה טענה הנתבעת ש"מסיבה שאינה ברורה לנתבעת, ככל הנראה רישום יתר, נודע לנתבעת במפתיע כי המלון לא יכול לקבל את התובעות..." (סעיף 6 לכתב ההגנה). בהמשך נטען שמרגע שנודע לנתבעת על כך פעלה היא בזריזות להעביר את התובעות למלון חלופי ברמה זהה.

על אף שניתן היה לברר את העובדות לאשורן, לא טרחה הנתבעת להבהיר ולהוכיח את הסיבה להעברת התובעות למלון אחר ולא קבלתן למלון המקורי שהוזמן על-ידן. אציין שמידע זה מצוי, או צריך להיות מצוי, בידי הנתבעת, ועליה להוכיחו.

מר חזן, מנהל האופרציה של בודרום אצל הנתבעת, העיד על סדרי ונהלי העבודה במקרה של תפוסת יתר. לדבריו, במקרה בו מתקבלת אצל הנתבעת הודעה על תפוסת יתר מעבירה הנתבעת מידע זה מיידיית ללקוחות. אם לא התקבלה הודעה אצל הלקוח משמע – לא התקבלה הודעה מוקדמת גם אצל הנתבעת. אלא שהנתבעת בחרה שלא להציג את המידע אודות הנופש נשוא התביעה ובחרה להעיד על נהליה בדרך-כלל. לא סביר בעיני שלא נערך כל רישום ושלא נעשתה כל תכתובת – בדוא"ל, בפקס, או ברישום פנימי של שיחה טלפונית – לעניין תפוסת היתר במלון, או שלא ניתן היה לשחזר את המידע בדיעבד לצורך הוכחתו. יתרה מכך, הנתבעת טענה בכתב ההגנה שהדברים נודעו לה במפתיע – אלא שלא הוגשה ראייה כלשהי על ההודעה המפתיעה, תוכנה, והאופן והמועד בו התקבלה. העובדה שהנתבעת לא הציגה כל ראייה אודות מקרה זה והסתפקה בעדות סתמית על נהליה בדרך-כלל, אומרת דרשני, פועלת לחובתה, ומטילה ספק בטענתה שלא ידעה על תפוסת-היתר או על אי יכולתה לספק את המלון שהוזמן מכל סיבה אחרת, במועד מוקדם יותר, בו ניתן היה לקבל את הסכמת התובעות או לבטל את ההזמנה.

כאמור, הנתבעת אף לא הוכיחה את הסיבה להעברת התובעות וטענתה שמדובר ברישום יתר מבוססת על השערה ולא על עובדה.

11. בהתחשב בכל האמור, אני קובעת שהנתבעת הפרה את חובותיה והתחייבותה כלפי התובעות, הפרה יסודית, ושנהגה בזלזול ובחוסר תום לב ביחסה אליהן, ולפיכך עליה להשיב להן את התמורה במלואה וכן לפצותן על נזיקיהן ועל עוגמת הנפש שנגרמה להן. בעניין זה אציין שהגם שמחיר החבילה כולל גם טיסות ושירותים נוספים, אין בכך כדי לשנות מהתוצאה, שהרי מטרת הרכישה לא היתה הטיסות אלא הנאת התובעות מהנופש אותו ביקשו לעצמן, ומששוכנעתי שהתובעות לא זכו להנות משהותן במלון 'איסיסי', לא רק

בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

28 ספטמבר 2007

ת"ק 6091-06 וולברום ואח' נ' השטיח המעופף בע"מ

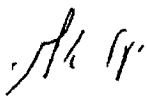
בשל רמתו הנמוכה, אלא גם בשל אופיו ומגוון הפעילות שהוצע בו לעומת אלה של מלון 'בליזיה' – בגינם בחרו במלון זה מלכתחילה.

12. סוף דבר, אני מחייבת את הנתבעת לשלם לתובעות (יחד) סך של 6,000 ₪, וכן הוצאות משפט בסך 800 ₪. הסכום הכולל ישולם בתוך 21 יום שאם לא כן ישא הפרשי הצמדה וריבית כחוק.

בקשת רשות ערעור לבית המשפט המחוזי בתוך 15 יום מיום קבלת פסק-הדין.

המזכירות תשלח את פסק-הדין לצדדים.

ניתן היום, ט"ז תשרי תשס"ח (28 ספטמבר 2007), בהיעדר הצדדים.



יעל אילני שופטת