



## בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

17 אוקטובר 2009

ת"ק 09-05-13348 בינשטוק ואח' נ' הדקה התשעים בע"מ

1

בפני כב' השופט אילן דפדי

תובעים

1. נטע לי בינשטוק
2. נמרוד בוסו
3. שלומית צור

נגד

נתבעת

הדקה התשעים בע"מ

2

3

### פסק דין

4

5

6 בתביעה שלפניי מבקשים התובעים, כי הנתבעת תפצה אותם בגין נזקיהם בעקבות חופשה בברלין  
7 שהזמינו באמצעותה.

8

9 ההזמנה כללה שלושה כרטיסי טיסה הלך ושוב וכן שהייה של ארבעה לילות במלון ברמת דירוג  
10 ארבעה כוכבים שהומלץ על ידי הנתבעת ונמצא במקום מרכזי ביותר בעיר. כן הזמינו התובעים  
11 הסעה מנמל התעופה למלון ובחזרה. למיקום המלון ולהמלצות עליו הייתה עבור התובעים חשיבות  
12 רבה, שכן המלון נועד להיות מרכז היציאה והחזרה של התובעים בזמן החופשה. ההזמנה בוצעה  
13 ביום 02/10/08, שעה שמועד היציאה המתוכנן נקבע ליום 07/10/08 לפנות בוקר. הסוכן שביצע את  
14 ההזמנה הבטיח לתובעים, כי הכרטיסים יועברו במייל עוד באותו היום. משלא הועברו הכרטיסים  
15 עד ליום המחרת יצר התובע 2 קשר עם אותו סוכן וזה הבטיח, כי אלה יגיעו עד ליום א', 05/10/08,  
16 בשעות הבוקר. גם עד למועד זה לא הועברו הכרטיסים. לאחר שהתובעים התקשרו לנתבעת מספר  
17 פעמים, הובטח להם, כי המסמכים יגיעו אליהם ביום המחרת, 06/10/08. בפועל, המסמכים הגיעו  
18 ביום 06/10/08 בשעות הצהריים. נתון זה הינו מהותי, לטענת התובעים, שכן עקב האיחור בהגעת  
19 המסמכים הם לא גילו את הטעות שנפלה בהם.

20

21 כאשר נחתו התובעים בברלין ביום 07/10/08 נתברר, כי לא חיכתה להם הסעה. לאור זאת, הם  
22 נאלצו לשאת בעלות של 10 יורו לכל אחד, לצורך הסעתם למלון. התובעים הגיעו למלון בשעות  
23 הבוקר המוקדמות, השאירו שם את חפציהם בשמירת חפצים, כמקובל, והפקידו את שובר ההזמנה  
24 בידי פקיד הקבלה. כשחזרו למלון גילו לתדהמתם, כי המלון לא הוזמן כלל עבורם בתקופה הנ"ל,



## בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

17 אוקטובר 2009

ת"ק 09-05-13348 בינשטוק ואח' נ' הדקה התשעים בע"מ

אלא הנתבעת ביצעה את ההזמנה בטעות לחודש נובמבר. לא ניתן גם היה לקבל חדר במלון, שכן זה היה בתפוסה מלאה. התובעים ניסו ליצור קשר עם הנתבעת על מנת לנסות ולפתור את הבעיה. נתברר להם, כי מספר החירום שנמסר להם היה של חברה בשם "גו גלובל", שטענה שעל התובעים לפנות לנתבעת עצמה. כל שהסכימה "גו גלובל" היה לבקש מהנתבעת ליצור קשר עם התובעים. לאחר ניסיונות רבים, הצליחו התובעים לאתר את סוכן הנתבעת באמצעות הטלפון הנייד שלו. זה הודיע להם, כי איתר עבורם מלון חלופי בשם מריוט ברמה של ארבעה כוכבים, המצוי במרחק רבע שעה נסיעה. לתדהמת התובעים, התברר להם שמדובר במרחק נסיעה של 45 דקות וכי מדובר במלון הנמצא בעיירה אחרת בשם קופניק. לאחר שפנו לנציג הנתבעת, זה אמר להם, כי הוא יברר את העניין וכי בשלב זה, על התובעים לבלות את הלילה הקרוב במלון החלופי שאותר עבורם. התובעים נסעו למלון החלופי – נסיעה של כשעה תמימה. לבסוף, הגיעו למלון אחר, שבו לא ידעו כלל על בואם. רק לאחר כשעה וחצי של בירורים נוספים מול סוכן הנתבעת והמלון, הוסדרה שהייתם במקום. כל שנותר לתובעים באותה שעה מאוחרת היה לאכול, לעשות את סידוריהם וללכת לישון.

למחרת החלו התובעים שוב במגעים עם סוכן הנתבעת. הם נאלצו לנסוע במונית למלון שלישי – מלון ליכטברג – שם התברר, כי המלון נמצא במיקום נחות מהמקום המקורי וברמה נמוכה מאוד – הן מבחינת חזותו והן מבחינת רמת השירות.

לתובעים התברר, כי במקומות רבים בברלין יש מקומות פנויים, שלא כטענת הנתבעת. לטענתם, הנתבעת החליטה, משיקולים כלכליים או אחרים, לשכנם במלונות אחרים. התובעים טוענים, כי מעבר להוצאות הנסיעה הישירות שנגרמו להם, בסך של 60 אירו, הרי שחופשתם נהרסה. מדובר בחופשה בת חמישה ימים, כאשר ביומיים הראשונים היו התובעים עסוקים במעברים בין בתי מלון ובמגעים עם הנתבעת. בשלושת הימים שנותרו הם נאלצו לשהות במלון ברמה נמוכה, שאינו מתאים להזמנה שביצעו.

הנתבעת הציעה לתובעים פיצוי בסך של \$100 לכל אחד מהם. הם לא קיבלו את ההצעה, ולפיכך – הוגשה התביעה. התובעים מבקשים, כי הנתבעת תשיב להם את עלות החופשה, בסך כולל של 3,160 ש"ח לכל תובע, וכן פיצוי נוסף בסך של 2,000 ש"ח לכל תובע. סך כל התביעה הועמד על סך של 15,480 ש"ח. כן הם מבקשים לחייב את הנתבעת בהוצאות.

להגנתה, טענה הנתבעת, כי לאחר הגשת כתב התביעה נעשו מצדה ניסיונות לשפר את ההצעה שהוצעה לתובעים על ידי כך שהוצע להם אירוח ללילה אחד במלון בארץ, אולם התובעים סירבו לכך.

לגופו של עניין, טענה הנתבעת, כי בשל טעות אנוש, שנגרמה בתום לב, הזמין נציג מטעמה אירוח לתובעים במלון בתאריכים אחרים. הנתבעת ידעה על הטעות רק בעת שהייתם של התובעים בברלין,



## בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

17 אוקטובר 2009

ת"ק 09-05-13348 בינשטוק ואח' נ' הדקה התשעים בע"מ

והיא תוקנה מספר שעות לאחר הגעתם לברלין. לדבריה, המלונות החלופיים שהוצעו לתובעים היו בהסכמתם ובאישורם. אין מקום לטענותיהם, באשר אין בהן להצביע על נזק ממשי שכביכול נגרם להם. לתובעים הייתה רשלנות תורמת רבה נוכח העובדה, כי כרטיסי הטיסה והשובר למלון נשלחו אליהם בדואר האלקטרוני ביום 06/10/09 בשעה 11:46, קרי: למעלה מ-13 שעות לפני מועד ההמראה, כך שהיה להם די זמן לבדוק את נכונות הפרטים, לרבות התאריכים המצוינים על גבי השובר למלון. יש להניח שאם התובעים היו בודקים את המסמכים שברשותם - הם יכולים היו לגלות את הטעות לפני יציאתם מהארץ, והנתבעת הייתה מתקנת את הטעות.

באשר לטענת התובעים לעניין ההסעה למלון - טענה הנתבעת, כי דבר זה אינו כלול בהזמנה שלהם. אם התובעים היו מזמינים שירות זה – הנתבעת הייתה גובה מהם תשלום מיוחד עבור כך. עוד טוענת הנתבעת, כי אין לה קשר עם כל בתי המלון בברלין, אלא רק עם אלה המשווקים על ידי ספקים שאותם היא עובדת. הנתבעת גם הסבירה, כי מאחר שההזמנה בוצעה שלושה ימי עסקים לפני מועד היציאה לחופשה, זמן ההיערכות להסדרת כל רכיבי הנופש שנוטר בידיה היה קצר. למרות זאת, הצליחה הנתבעת, לאור מקצועיותה, לבצע את ההזמנה. הנתבעת מפנה לטופס "פרטי ההזמנה ותנאיה", שבו מצוין שפרטי המלונות המצוינים בו הם בגדר בקשה בלבד, וכי הנתבעת אינה מחויבת לכך, כל עוד לא נתקבל אישורו הסופי של הספק. במקרה של רישום יתר, רשאית הנתבעת להעביר את לקוחותיה למלון חלופי ברמה דומה. נציג הנתבעת איתר עבור התובעים שני מלונות, והתובעים החליטו ללון בלילה הראשון במלון מריוט ובשלושת הלילות הבאים במלון ליכטברג. התובעים עברו למלון החלופי הראשון בשעה 18:00 לערך, כשעתיים בלבד לאחר שנודע לנתבעת על הטעות במועדי האירוח. לאור זאת, אם נגרמה לתובעים אי נוחות – הרי שהיא הייתה לשעות ספורות בלבד. הנתבעת טוענת, כי התובעים לא טרחו לצרף כל מסמך או פרסום המוכיח את טענותיהם לגבי המלונות החלופיים שבהם הם השתכנו. הנתבעת גם אינה אחראית לטיב השירותים הניתנים במלון או לתקינות מתקניו.

לדיון שהתקיים לפניי הופיעו התובעים 2 ו-3 ונציגת הנתבעת גב' שולמית וילנסקי ושמעתי את טענותיהם. התובעים הלינו בעיקר על אובדן הזמן של החופשה בברלין לטובת מעברים בין בתי מלון ומגעים עם הנתבעת. התובעים טענו כי הסכימו להשתכן במלון החלופי השני שהוצע להם בלית ברירה, כיוון שחלפו יומיים מהטיול והתובעים רצו ליהנות מהחלק שנוטר מחופשתם.

נציגת הנתבעת טענה, כי אין מחלוקת שהייתה טעות אנוש, אולם אין מקום לפסוק לתובעים את הסכום שאותו הם מבקשים.

בדיון העיד סוכן הנתבעת מר משה דבירי שאתו יצרו התובעים קשר כשהיו בחוץ לארץ. לדבריו, הוא ניסה לעזור להם בצורה הטובה והמהירה ביותר. מעדותו למדתי בין היתר כי מחירי המלונות



## בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

17 אוקטובר 2009

ת"ק 09-05-13348 בינשטוק ואח' נ' הדקה התשעים בע"מ

בברלין נגזרים בין היתר ממיקומם ולא רק מרמת הדירוג שלהם ולכן אין לדעת אם היה הפרש במחיר בין בתי המלון בהם שוכנו התובעים.

לאחר שעיינתי בכתבי הטענות ושמעתי את טיעוני הצדדים אני סבור, כי דין התביעה להתקבל. הנתבעת הודתה, כי נפלה אצלה טעות אנוש, והאירוח נרשם לחודש נובמבר במקום אוקטובר כמוזמן. לאור זאת אין מקום להסתמכות הנתבעת בכתב ההגנה על האמור בטופס "פרטי ההזמנה ותנאיה" אשר מתייחס לנסיבות אחרות. שוכנעתי, כי התובעים סבלו מעגמת נפש רבה בעקבות טעות זו, שכן נאלצו לבזבז זמן רב מתוך חופשתם הקצרה במעברים בין בתי מלון ובהתקשרויות עם הנתבעת.

באשר לטענת נציגת הנתבעת, כי התובעים הסכימו לקבל את הצעת הנתבעת ולהשתכן במלונות שהוצעו להם ולכן אין מקום לתביעתם – אינני מקבל אותה. מדובר בחופשה בת חמישה ימים בסך הכול. התעקשות התובעים לקבל מלון אחר-רביעי במספר- הייתה עלולה לגרום לבזבז זמן יקר נוסף מתוך חופשתם הקצרה. לאור זאת התובעים הסכימו להישאר וללון במלון שהוצע להם. אין בהסכמתם זו משום ויתור על טענותיהם אלא השלמה עם המצב שנכפה עליהם.

על אף שהתובעים זכאים לפיצוי, אינני סבור, כי יהיה נכון להיעתר לתביעתם של התובעים ולהשיב להם את מלוא עלות חופשתם ולהוסיף על כך פיצוי נוסף בגין עגמת נפש. התובעים ניצלו את כרטיסי הטיסה שקיבלו מהנתבעת והשתכנו בבתי מלון. חלק ניכר מחופשתם נוצל על ידם. שוכנעתי, גם כי הנתבעת הכירה בטעותה וניסתה לסייע לתובעים ולאתר עבורם מלון חלופי במגבלות שעמדו לרשותה. בעניין זה אציין כי איני רואה מקום לטענת הנתבעת כי היא נמנעה מלשכנם במלונות פנויים. סביר בעיני כי היא תציע לתובעים להשתכן במלונות אותם היא מכירה ושעמם היא מצויה בקשרי עבודה.

בנסיבות העניין, אני סבור, כי יהיה זה נכון להשיב לתובעים את עלויות הנסיעה בין המלונות השונים וכך אני קובע. לא מצאתי לנכון לקבוע שהתובעים זכאים להשבת סכום הנסיעה משדה התעופה אל המלון הראשון, שכן לא שוכנעתי שבהזמנתם היו כלולות העברות.

בהתחשב בכך שמשך זמן ניכר מחופשתם (בערב הראשון וביום שלמחרת) הם נאלצו לעבור בין 3 מלונות במקום לנצל את חופשתם, אני סבור כי יהיה זה נכון לזכותם בשיעור של כ-25% מעלות החופשה הכוללת. לא שוכנעתי, כי יש מקום לפסוק לתובעים פיצוי בגין הבדלים בין מחירי המלונות, שכן שוכנעתי כי אלה נגזרים, בין היתר, ממיקומם.

אשר על כן, תשיב הנתבעת לתובעים את עלות הנסיעות שבה נשאו למעט התשלום הראשוני אותו שלמו עבור ההסעה משדה התעופה.



## בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

17 אוקטובר 2009

ת"ק 09-05-13348 בינשטוק ואח' נ' הדקה התשעים בע"מ

בנוסף, תשלם הנתבעת לכל אחד מהתובעים סך של 790 ₪ כל אחד (25% מ- 3,160 ₪) .

הסכומים ישאו ריבית והפרשי הצמדה כדין מיום הגשת כתב התביעה ועד התשלום בפועל.

באשר להוצאות המשפט- מאחר שרק חלק מתביעתם של התובעים התקבל ומאחר שהנתבעת הציעה לתובעים פיצוי כספי, לפני הגשת התביעה, תשלם הנתבעת הוצאות משפט מופחתות כדלקמן: לכל אחד מהתובעים 2 ו- 3 תשלם הנתבעת סך של 300 ₪. לתובעת 1 שלא התייצבה לדיון תשיב הנתבעת את חלקה היחסי באגרת בית המשפט קרי סך של 52 ₪.

הסכומים כולם ישולמו בתוך 30 יום.

ניתן לבקש רשות לערער בבית המשפט המחוזי בתוך 15 יום.

**המזכירות תשלח פסק הדין לצדדים.**

ניתן היום, כ"ט תשרי תש"ע, 17 אוקטובר 2009, בהעדר הצדדים.

אילן דפדי, שופט