

## בית משפט לתביעות קטנות בראשון לציון

ת"ק 21459-01-12 נתיב ואח' נ' הדקה התשעים בע"מ ואח'

בפני כב' השופטת שלומית יעקובוביץ

15196918 ת.ז.	1. ציון נתיב	התובעים
56085210 ת.ז.	2. דלילה נתיב	
50690452 ת.ז.	3. יזהר יצחק	
58610643 ת.ז.	4. אורנה יצחק	

נגד

הדקה התשעים בע"מ	הנתבעת
512543927 ח.פ.	

נגד

קשרי תעופה בע"מ	צד ג'
520039009 ח.צ.	

### פסק דין

1. עסקינן בתביעה כספית שעילתה בחבילת נופש לכרתים שהזמינו התובעים באמצעות אתר האינטרנט של הנתבעת – הדקה ה- 90 (להלן: "סוכנות הנסיעות").  
ההזמנה כללה טיסה ואירוח במלון "חוף הזהב" (ארבעה כוכבים) לשלושה לילות (4.8.11 עד 7.8.11) על בסיס חצי פנסיון בשני חדרים זוגיים נפרדים.

התביעה הוגשה כנגד סוכנות הנסיעות וזו מצאה לשלוח הודעה לצד ג' לספק בארץ – קשרי תעופה בע"מ (להלן: "הספק בארץ").

2.

על פי הנטען בכתב התביעה וכעולה מהעדויות שבאו בפני הוקצו לתובעים שני חדרים בקומת

המרתף של המלון, אשר במצבם לא היו ראויים לאירוח.

החדרים היו שונים בתכלית מאלה אשר הוצגו על ידי הנתבעת באתר האינטרנט, קטנים

במידותיהם, צפופים, מלוכלכים ומלאי עובש –

"באנו לקבל את החדרים ובקבלה אמרו לנו שאנחנו לוקחים מפתח ושלא נחזור אליהם כי

אין להם עוד חדרים. ... נתנו לנו חדרים במרתף של המלון, נכנסנו וקיבלנו שוק, זה לא מה

שאתה מצפה כשאתה נכנס למלון 4 כוכבים, צרפנו תמונות של החדרים וניתן לראות מה

החדרים שמציגים לאנשים שרוכשים כרטיסים ומה קיבלנו בפועל, זה הבדל שמייס וארץ,

חדר קטן, עובש, נכנסת מיטה ובקושי אפשר לעבור".

(עדות התובע 1 – עמ' 2 לפרוטוקול ישיבת יום 15.10.12)

"כשאני נכנסתי לחדר אני רואה וילון, שאלתי למה שמו וילון בין המבואה לחדר ופתאום

אני רואה שזה סוף החדר ולא המבואה, החדר נגמר ואפילו חלון לא היה, זה היה מרתף

וזה לא ניתן למגורים"

(עדות התובעת 4 – עמ' 3 לפרוטוקול ישיבת יום 15.10.12)

2.1

התובעים הלינו בפני מנהל המלון על החדרים שקיבלו וזה הודה בפניהם כי החדרים אינם

משמשים ברגיל לאירוח תיירים אך המלון בתפוסה מלאה ואין באפשרותו להעבירם לחדרים

אחרים.

פנייה לאיש הקשר מטעם הספק בארץ ושיחות שניהל בנו של התובע 1 עם סוכנות הנסיעות

והספק בארץ העלו חרס-

"שוחחנו עם בני איש הקשר והוא אמר שהוא לא אחראי על החדרים והמלון. נאלצנו

להתקשר לדקה התשעים ולפעמים ממתנים בתקליט שעה ויותר, התקשרנו ורק אחרי

שהצלחנו להשיג בן אדם אנושי ואמרנו שאנחנו נמצאים בחו"ל ויש בעיה אמרו לנו

להמתין, נבדוק ונחזור אליכם ובסופו של דבר לא קיבלנו תשובה"

(עדות התובע 1 – עמ' 2 לפרוטוקול ישיבת יום 15.10.12)

"נאלצנו דרך הבן של התובעת שיצור קשר עם הדקה התשעים כדי לנות לפתור את הבעיה, הוא ניסה מספר פעמים ואמרו לו שהם רק מתווכים והוא צריך לפנות לקשרי תעופה. הוא פנה לקשרי תעופה והם אמרו שהם רק מתווכים והפנו אותו לדקה התשעים" (עדות התובע 1 – עמ' 2 לפרוטוקול ישיבת יום 15.10.12)

"לא הוצאנו פירוט שיחות אך גם אתם לא מכחישים שפנו אליכם, פנו אליכם. הבן שלנו שמר את ההקלטות של השיחות וניתן להוציא פלט, הוא התקשר לנתבעת ולצד ג' כשאחד מעביר אותו לשני" (עדות התובע 1 – עמ' 3 לפרוטוקול ישיבת יום 15.10.12)

2.2 בצר להם ובהעדר כל פתרון, עזבו התובעים את המלון והמשיכו את חופשתם כשהם נאלצים לתור יום ביומו אחר חדר להתאכסן בו-  
"נאלצנו לעזוב את המלון ולחפש חדרים. הלכנו למלון ליד שנראה מלון כמעט אותו רמה ושאלנו אם יש חדרים ואמרו שאין, שאלנו כמה עולה והם אמרו 100-110 יורו ללילה. זה היה באוגוסט ולא היו חדרים ולכן התחלנו לחפש מקום לישון ... לא היה מקום שאפשר לקחת לשלושה לילות ברציפות והיינו צריכים לזוז ממקום למקום, כל לילה ישנו במקום אחר כי לא היה מקום, היה קשה למצוא מקום, זה נמשך שלושה לילות" (עדות התובע 1 – עמ' 2 לפרוטוקול ישיבת יום 15.10.12)

3. הנתבעת וצד ג' התנערו בכתב הגנתן מכל אחריות, התנערות, אשר כפי שיבואר בהמשך, יש בה כדי לאיין את עצם תכלית קיומן.

3.1 הנתבעת - סוכנות הנסיעות טענה כי "אינה מארגנת ו/או מתכננת ו/או מבצעת את חבילות הנופש, ואלה מוזמנות ומסופקות על ידי הגורמים השונים בענף התיירות", כ"שטיב השירותים המוצעים על ידי הספק, כמו גם אופן ביצועם של שירותים אלה, לעולם אינו באחריותה אלא באחריותו הבלעדית של הספק המעורב".  
עוד הפנתה הנתבעת לתנאי ההתקשרות עימה הכוללים הוראת פטור גורפת מאחריות בכל הקשור לביצוע השירותים המוזמנים באמצעותה.

3.2 צד ג' – הספק בארץ טען כי הינו סיטונאי תיירות וככזה משמש הוא כמקשר ומתווך, בלבד, בין חברות הנסיעות לבין ספקי ומפעילי השירותים השונים, כגון: בתי מלון, חברות תעופה וכיו"ב, כשהשירותים מבוצעים על אחריותם הבלעדית של ספקי השירותים למיניהם. בשיבת יום 15.10.2012 נתנה נציגת צד ג' הסכמתה לצירוף צד ג' כנתבע (ראה עמ' 4 לפרוטוקול ישיבת יום 15.10.12).

4. אקדים את המאוחר ואציין כי טענות אלה, אשר דומה כי הפכו שחוקות, נדחו על ידי בתי המשפט לאורך השנים-

"הטענות הסתמיות בדבר היות הנתבעות "מתווך" בלבד בין התובעים – בפרשה זו ובדומות לה – שאין עליו כל אחריות בהתקשרות עם הנוסעים לחו"ל, אינן ראויות עוד להישמע בעידן, שבו תום הלב הוא יסוד מוסד בהתקשרות חוזית בין צדדים ... הטענה שאין לנתבעות שליטה על הספק המקומי, אף היא לאו טענה היא. אם אין להן כל חובה כלפי התובע, לכאורה גם אין להן כלפיו גם זכויות ותפקידן של הנתבעות נעשה כמעט מיותר בימים אלה, שכל נוסע יכול לבחור לעצמו את המלון שבו ירצה לשהות באמצעות האינטרנט ...

...  
לא יעלה על הדעת, כי כל אימת שלא ספק השירות כראוי, יפנה הסוכן אצבע מאשימה כלפי ספק השירות המקומי וישיל מעליו כל אחריות ...  
תק (פ"ת) 2993/05 ויסוצקי נ' איסת"א (ההדגשה שלי – ש.י.)

"ואולם קיימת תמיד חובת נאמנות בין הלקוח לבין אותו סוכן, שלפיו חייב הסוכן לשקוד, תמיד, לדעת סחורה של מי הוא משווק, ואם הספק אותו משווק הסוכן אכן יכול לעמוד בהתחייבויותיו.

אין סוכן נסיעות רשאי – בלי לחטוא ברשלנות – למכור כרטיסו של כל מוביל, או מרכולתו של כל ספק, בלי לבדוק עבור לקוחו ומתוך חובת הנאמנות עבור אותו לקוח, כי אכן אותו ספק יכול לספק את הסחורה, ולחסות תמיד תחת כנפי הטענה כי "מתווך הנני – ואחראי אינני" "

תק (ת"א) 7384/02 רבין ואח' נ' עקיבא טורס (ההדגשה שלי – ש.י.)

5. לאחר שנתתי דעתי לכלל הראיות שבאו בפני, לרבות להתרשמותי הבלתי אמצעית מעדות התובעים 1 ו-4 בפני, כמו גם לפסיקה הנוהגת, באתי לכלל דעה כי דין התביעה להתקבל.

6. נוכח העדויות שבאו בפני, אותן מצאתי מהימנות ואשר לא נסתרו, דומה כי מתחייבת הקביעה העובדתית לפיה התובעים לא זכו לקבל את אותו "מוצר" שרכשו באמצעות סוכנות הנסיעות, על פי מצג שיצרה באתר האינטרנט שלה, מצג הנסמך, בין השאר, על מידע שמסר הספק בארץ.

אין חולק כי לקוח הרוכש חבילת נופש במלון 4 כוכבים אינו מצפה להתאכסן בקומת המרתף של המלון בתנאים כפי שתוארו על ידי התובעים.

בחינת רמת השירותים שסופקו בפועל לתובעים אל מול התחייבותם של סוכנות הנסיעות והסוכן בארץ, כפי שנלמדת מהמצג שהוצג באתר האינטרנט של סוכנות הנסיעות, בכלים של סבירות ושל שכל ישר מחייבים הטלת אחריות על שניהם כאחד-

**"הסוכנות והספק מציגים עצמם כבעלי ידע וכמומחים לנופשוני שונים.**

**חובה עליהם לבדוק את בתי המלון והנופשוני אותם הם מפרסמים ואותם הם**

**מוכרים ללקוחותיהם.**

**שאם לא כן, מדוע ייגבו כספים,** הרי הלקוח המזדמן יוכל לבצע בעצמו את רכישת החופשה בעצמו ובמיוחד קל הדבר בימינו בעידן האינטרנט המאפשר הזמנת טיסות בכל רחבי העולם ואף הזמנת בתי מלון מן הארץ לחו"ל.

...

**סוכנויות הנסיעות והספקים אחראים על הנופשים אותם מוכרים ללקוחות, ובין היתר על רמת המלון.**

**אין לקבל מצב לפניו סוכנויות הנסיעות והספקים ישלחו את המבקשים לנפוש**

**ברחבי העולם מבלי שתהא להם אחריות כלפי הלקוחות.**

**סוכנויות הנסיעות והספקים אינם יכולים לצאת ידי חובה במסירת מידע חלקי או הפניה**

**לספק המקומי, הרי אם כך עשויה להישאל השאלה למטרת קיומן בכלל"**

(תק (ב"ש) 2996/06 יעקב מנשה נ' אופיר טורס בע"מ) (ההדגשה שלי – ש.י.)

"סוכנות נסיעות אינו רק דוכן למכירת כרטיסים. לסוכני הנסיעות יש מעמד ותפקיד של

ממליץ ומסייע לנוסעים וכן **אחריות לאמת את המידע, שאותו מוסרים הם ללקוח**

וזאת הן לאור דיני הרשלנות, הן לאור חובת תום הלב והגילוי הנאות בעת מו"מ לכריתת חוזה ... והן מכוח הכלל הקובע איסור הטעייה בכל עניין מהותי הקבוע בסעיף 2 לחוק הגנת הצרכן ...

בין היתר יש לקבוע כי על הנתבעות לפעול באופן מקצועי ואחראי ...  
הפנייה לנתבעות, כסוכנות נסיעות, מגלמת ציפייה סבירה של התובע לכך שהסוכן יעשה כל שביכולתו לסייע בהגשמת צרכיו של הלקוח, ניסיונו של הסוכן אינו ניסיונם של התובעים ..."

(תק (ב"ש) 1860/07 שפרוני נ' מלכין) (ההדגשה שלי – ש.י.)

ראה בנוסף:

תק 55521-03-11 (ראשל"צ) רבי נ' איסתא, תק (י-ם) 3165/08 באירמוב ואח' נ' הדקה  
התשעים בע"מ ואח', תק (י-ם) 3087/08 בוק ואח' נ' איסתא ואח', תק (י-ם) 2168/07 חפצי  
נ' רג'ינה טורס בע"מ, תק (פ"ת) 2993/05 ויסוצקי נ' איסתא

7. לאור כל האמור לעיל ובשים לב לראיות שהוצגו ולעדוּתם של התובעים 1 ו-4, מוצאת אני לחייב את סוכנות הנסיעות (הדקה ה-90 בע"מ) והספק בארץ (קשרי תעופה בע"מ), יחד ולחוד, לשלם לכל תובע פיצוי בסך כולל של 1,600 ₪.  
סכום זה מביא בחשבון את ההוצאות המיוחדות שנגרמו לתובעים (לרבות הוצאות הליך זה), כמו גם את הטרחה ועגמת הנפש הרבה שהיתה מנת חלקם במהלך החופשה.  
התשלום יבוצע בתוך 30 יום, שאם לא כן ישא הפרשי הצמדה וריבית כחוק ממועד מתן פסק הדין ועד לתשלום המלא בפועל.

נוכח קביעתי לעיל בדבר אחריותן המשותפת של הנתבעת וצד ג' כלפי התובעים – מורה אני על דחיית ההודעה לצד ג' ללא צו להוצאות.

**בקשת רשות ערעור לבית המשפט המחוזי בתוך 15 יום.**

**המזכירות תשלח עותק פסק הדין לצדדים בדואר רשום + אישור מסירה.**

ניתן היום, י"ב חשוון תשע"ג, 28 אוקטובר 2012, בהעדר הצדדים