



בית משפט השלום בחיפה

ת"א 21736-10-13 בן רחמים ואח' נ' קווי חופשה בע"מ ואח'

תיק חיצוני:

בפני כב' השופט אורי גולדקורן

- | | |
|---------|----------------------------|
| התובעים | 1. כרמית בן רחמים |
| | 2. דוד בן רחמים |
| | 3. |
| | 4. |
| | 5. |
| | 6. שמעון יעקובי |
| | 7. דורית יעקובי |
| | 8. דין יעקובי |
| | 9. גיל יעקובי |
| | 10. |
| | כולם ע"י ב"כ עו"ד עופר רון |

נגד

- | | |
|---------|-------------------------------|
| הנתבעות | 1. קווי חופשה בע"מ |
| | 2. אופיר טורס בע"מ |
| | שתיהן ע"י ב"כ עו"ד בועז שולמן |

פסק דין

- 1
- 2 1. הנאתן של שתי משפחות ישראליות מהופשה בברצלונה נפגמה כתוצאה
- 3 מאי-אספקת מים המים והפסקות במערכת מיווג האוויר במלון. מה מירת אחריותן
- 4 של סוכנות הנסיעות וספקית שירותי התיירות לנוקים שנגרמו לתובעים? בסוגייה
- 5 זו עוסק פסק הדין.
- 6
- 7 רקע עובדתי
- 8
- 9 2. התובעים, בני משפחות בן-רהמים ויעקובי, הזמינו אצל הנתבעות הופשה
- 10 במלון SANSI (להלן: המלון) בברצלונה לתאריכים 13-20.7.2013 (שבעה
- 11 לילות), לאחר שנתבעת מס' 2 (להלן: אופיר טורס) היארה בפניהם את המלון
- 12 כבעל רמה גבוהה ודירוג של ארבעה כוכבים, ולא ציינה כי צפויות להתעורר
- 13 בעיות כלשהן בשהייה בו.



בית משפט השלום בחיפה

ת"א 21736-10-13 בן רחמים ואח' נ' קווי חופשה בע"מ ואח'

תיק חיצוני:

1

2 כפועל, שהייתב של התובעים במלון הייתה רצופת הקלות: (1) מיזוג
3 האוויר בהדרים פעל לסירוגין ורק בשעות הלילה המאוחרות; (2) דק בשעות
4 מעטות זרמו מים המים במקלחות; (3) מגבות לא הוחלפו מדי יום, ואלו שסופקו
5 היו שהוקות.

6

7

כתב התביעה

8

9 3. בכתב התביעה נטען כי הנתבעות הפרו התחייבותן כלפי התובעים לספק
10 מלון ראוי ברמה של ארבעה כוכבים, וכי על אף שנמסרה להן התראה "בזמן
11 אמת" אודות התקלות שהתגלו, הן לא דאגו לספק לתובעים איהסון במלון הלופי.

12

13 עוד נטען כי הנתבעות ידעו או היה עליהן לדעת כי מטעמים של היסכון
14 נוהג המלון לנתק מדי יום למשך שעות רבות את מערכות המיזוג והמים החמים.
15 לטענת התובעים, על הנתבעות הייתה חובה להתריע בפניהם על נוהג זה, ומשלא
16 עשו כן ומשיקוליהן המסחריים העלימו מידע זה מהתובעים - יש לראותן כמי
17 שביצעו הטעיה כלפיהם. לולא הטעיה זו - לא היו התובעים מתקשרים עם
18 הנתבעות בעסקת החופשה במלון האמור.

19

20 4. התובעים טענו כי כתוצאה מהפרת התחייבויות הנתבעות כלפיהם, נגרמו
21 להם הנזקים הבאים: (1) בזבוז זמן בגין התנהלות מול נציגי המלון שנדרשו
22 לטפל בתקלות, מול הנציג בברצלונה של הנתבעת מס' 1 (להלן: קווי חופשה),
23 ומול נציגי הנתבעות בישראל; (2) בזבוז זמן יקר של החופשה כתוצאה מהצורך
24 להזדרז למלון בשעות שבהן זרמו מים המים במקלחות; (3) נזק בלתי-ממוני -
25 עוגמת הנפש כתוצאה מהתקלות, מהיעדר הטיפול בהן ומהיחס האדיש מצד נציגי
26 המלון.

27 הם עתרו לפיצוי כספי בסך 143,000 ₪ - מהם 43,000 ₪ ההזר עלות
28 החופשה של שתי המשפחות בסך 43,000 ₪ ופיצוי בסך 10,000 ₪ לכל אחד
29 מהם.

30



בית משפט השלום בחיפה

ת"א 13-10-21736 בן רחמים ואח' נ' קווי חופשה בע"מ ואח'

תיק חיצוני:

כתב ההגנה

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29

5. בכתב ההגנה המשותף של אופיר טורס וקווי תעופה הועלו הטענות הבאות:

(1) אופיר טורס פועלת כסוכנות נסיעות אשר מתווכת בין הנוסעים לבין ספקי שירותי תיירות כדוגמת קווי תעופה, שהינה סוכנות נסיעות המארגנת טיסות שכר והבילות נופש, ומתקשרת לשם כך עם ספקי שירותי תיירות בהרץ לארץ, כדוגמת המלון נשוא הביעה זו.

(2) חלקה של אופיר טורס בהתקשרות מול התובעים התמצה בהנפקת שובר למלון ומסירתו לתובעים ובהעברת הכספים ששילמו לה התובעים אל קווי הופשה, אשר ביצעה עבור התובעים את ההזמנה של הבילת הנופש במלון. לפיכך, אין יריבות בין התובעים לבין אופיר טורס.

(3) הנתבעות אינן אחראיות לתקלות במלון ולתקינות מערכתיו.

(4) הלונת התובעים במהלך שהותם במלון התקבלה אצל אופיר טורס, והיא מסרה את פרטיה לקווי הופשה, ולאחר מכן היא מסרה לתובעים את פרטיו של הנציג המקומי של קווי הופשה, על מנת שיטפל בתלונתם.

(5) נציג קווי הופשה בברצלונה הודיע ביום 17.7.2013 כי פנה לנציגי המלון, אשר מסרו את ההסבר הסביר הבא: עקב הפסקות מים ברחוב בו שוכן המלון, ואשר לגביהן לא נמסרה למלון התראה ביום 16.7.2013, נגרמה הפסקה של אספקת מים המים להדרי המלון במשך מספר שעות, במהלכן נותקה מערכת מיזוג האוויר לשם הפצלת מערכת המים במלון.

השתלשלות האירועים - גרסת התובעים

6. דוד בן רחמים, התובע מס' 2, (להלן: דוד), העיד כי הזמנת עסקת ההופשה כוצעה אצל סוכנות הנסיעות אופיר טורס, לאחר שנציגתה המליצה בפני התובעים על המלון ולא הזהירה אותם מפני תקלות שעלולות להתרחש. (נציג אופיר טורס העיד כי ויקטוריה היא הפקידה שביצעה את ההזמנה (עמ' 30)).



בית משפט השלום בחיפה

ת"א 13-10-21736 בן רחמים ואח' נ' קווי חופשה בע"מ ואח'

תיק חיצוני:

7. לדברי דוד, בעיות באספקת המים ההמים ומערכת המיזוג החלו מהיום הראשון בו הגיעו למלון ("הגענו למלון ביום 14.7 ושהינו עד 21.7.2013"), נמשכו לאורך כל ימי שהייה במלון, היו נהלתם של היירים רבים נוספים, ולא זכו לאוון קשבה אצל נציגי המלון. הצדים שבתאי יקותי ונחום לוזון, ששהו במלון בתקופה 16-20.7.2013 ציינו כי בעיות המזגן והמים בחדריהם נמשכו במהלך כל תקופת שהותם (צמ' 6, 12).

7

8. על מגעיו עם הנתבעות, מצת שהתגלו התקלות, העיד דוד:

9

"ניסיתי להרים טלפון לאופיר טורס. הם הפנו אותי לנציג שלהם, מקומי, בספרד, ברצלונה... הנציג התעלם, אמר שזה לא בעיה שלו ושאני אחזור לאופיר טורס. אופיר טורס התעלמו, אמרו שזה לא קשור אליהם כי הם קונים את ההבילה מקווי חופשה בע"מ. הוצאנו מכתב, תוך כדי השרות (השהות - א"ג), ביקשתי מעורך-דין רוני להוציא מכתב, לנסות לדבר עם אופיר טורס, ולהוציא מכתב תלונה, שינסו לדבר עם המלון, שימצא לנו פתרון" (צמ' 18).

19

"אמרתי קודם שהפנו אותי לנציג מקומי. אני לא יודע אם הוא של קווי חופשה או של אופיר טורס. מדובר בכחור בשם ניצן, והוא התעלם מאתנו ואחרי זה גם הפסיק לענות לטלפונים" (צמ' 21).

24

25

9. ביום 17.7.2013 שלה כא-כזה התובעים, כאמצעות פקס, מכתב אל הנתבעות, (ת/3), בו הועלו הטענות לגבי מזגן המופעל רק בשעות הלילה ואספקה בשעות מעטות ביום של מים חמים. במכתב צוין כי מאחר והתלונות לא הובילו לפתרון ופניות התובעים "לסוכן המקומי שלכם" לא נענו באופן ענייני, נדרש לאלתר למצוא לתובעים מלון אלופי.

31

השתלשלות האירועים - גרסת הנתבעות

32

10. ליאור ויסמן, מנהל למרכז הזמנות טלפוני ואינטרנט של אופיר טורס (להלן: ליאור), העיד כי פנייתם הראשונה של התובעים אל אופיר טורס נעשתה

35



בית משפט השלום בחיפה

תי"א 13-10-21736 בן רחמים ואח' נ' קווי חופשה בע"מ ואח'

תיק חיצוני:

1 ביום 16.7.2013 בשעה 18:00, לאהר ששהו במלון במשך יומיים. (בהקירתו
2 הנגדית לא ידע דוד לומר אימתי פנה לראשונה אל אופיר טורס, אולם שמעון
3 אישר בהקירתו הנגדית כי הפניה נעשתה ביום 16.7.2013 בצדב).

4

5

ליאור העיד על אופן הטיפול בפניית התובעים:

6

7

"הגיעו לנציג באופרציה של המרכז הזמנות. סיפרו לו
8 את הכעיה. הנציג הרים טלפון לספק, סיפר שיש
9 בעיה עם הלקוחות שנמצאים במלון. הספק מסר לנו
10 בטלפון שיש ליצור קשר עם הנציג המקומי שלהם
11 שנמצא כברצלונה. מסרנו את הטלפון, את השם, וזה
12 מה שנמסר ללקוחות" (צמ' 29);

13

14

"הנציג המקומי של הספק הוא ניצן או שאולי" (שם).

15

16 11. בתצהירה של ילנה אורלובסקי (להלן: ילנה), עובדת מהלקת אופרציה
17 בקווי חופשה, (נ/1), נאמר כי לאהר שביום 16.7.2013 התקבלה הודעת אופיר
18 טורס על תלונת התובעים אודות חוסר מים חמים ומיוזג לא תקין, היא פנתה
19 טלפונית אל אין-טררוול, וביקשה לברר מיידית את מהות התקלה במלון.

20

21 ילנה לא התייצבה בבית המשפט לחקירה על תצהירה. אפרת גולן,
22 מנהלת פניות הציבור של קווי חופשה (להלן: אפרת) העידה (בעמ' 38) כי אין-
23 טרוול הינה ספקית שירותי התיירות בספרד, אשר באמצעותה הזמינה קווי
24 חופשה את ההדרים במלון עבור התובעים, ואילו טרוול-ארט, בה עבדו שאול
25 וניצן, הינה החברה המספקת לקווי חופשה שירותי הסעה מנמל התצופה
26 כברצלונה אל בתי המלון.

27

28 12. ביום 17.7.2013 בצהריים שלה דיוויד אלברדג'ו, נציג אין-טררוול,
29 (להלן: דיוויד), אל ילנה, עובדת קווי חופשה, מכתב בדואר אלקטרוני (נספח א'
30 לתצהיר נ/1) ובו פירט את תשובת המלון לתלונה. בתשובת המלון צוין "כעת" כל
31 מערכות המלון פועלות כסדרן, אולם "אתמול" (דהיינו, ביום 16.7.2013) הייתה
32 הפסקת מים שגרמה לאי אספקת מים חמים במשך שעות אחדות. עוד נאמר כי



בית משפט השלום בחיפה

ת"א 21736-10-13 בן רחמים ואח' נ' קווי חופשה בע"מ ואח'

תיק חיצוני:

1 עקב אי מתן הודעה מראש, נוצר צורך בניתוק המיוזג במלון למשך מספר שעות,
2 על מנת לאפשר התקנת מנוע מים לשם אספקת מים למלון. בהשגחה צוין כי
3 במהלך שלושת החודשים האחרונים סבל המלון מהבעיה של הפסקות מים
4 ברחוב Diputacion.

5
6 משך הזמן של החקלות באספקת מים המים ובמערכת מיוזג האוויר במלון

7
8 13. על-פי ראייה שהגישו הנתבעות, המלון עצמו אישר כי מדובר בתקלות
9 שנמשכו שלושה חודשים. היזוק לכך שהפסקות מים במלון התמשכו לאורך זמן
10 מצוי במכתב ששלחה סוכנות נסיעות אהרת אל תייר ישראלי שהתאכסן במלון
11 בהלק מהתקופה בה שהו בו התובעים: במכתב הכרת אשת-טורס אל שכתאי יקותי
12 (אשר שהה במלון בימים 16-20.7.2013, כפי שעולה מהשובר ת/1), (ת/2), צוין

13
14 "נמסר מבית המלון כי בתקופה המדוברת היו בעיות
15 עם המים החמים ומיוזג האוויר במלון. במהלך
16 השעות עיריית ברצלונה עשתה עבודות תשתית מהות
17 למלון, ועקב כך היו בעיות של מים חמים כמלון".

18
19 כמו כן, בהקירתו הנגדית אמר דוד:

20
21 "היו תיירים קודמים שגם באו לשבוע, והיו איתי
22 בפרק זמן של יום או יומיים, ואמרו שהם כבר כמה
23 ימים והם התלוננו והמלון מודע לבעיה" (עמ' 25).

24
25 14. אפרת העידה כי קווי חופשה לא ידעה על העבודות שבוצעו במשך
26 שלושה חודשים ברחוב בו שוכן המלון, אך הדגישה (בעמ' 40) כי קווי חופשה
27 אינה תלויה באין-טרוול לצורך קבלת מידע, וביכולתה לקבל משוב מהשטח שלא
28 באמצעות הספק המקומי.

29
30 סיכום ביניים

31
32 15. מהראיות שהובאו עולה כי "שרשרת הטיפול" בהזמנת הבילת חופשה
33 במלון כללה את סוכנויות הנסיעות וספקי שירותי התיירות הבאים:

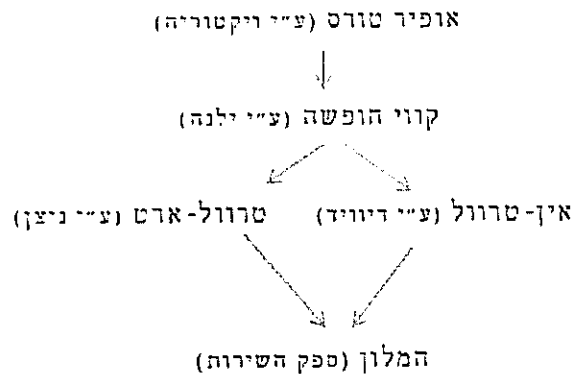


בית משפט השלום בחיפה

ת"א 13-10-21736 בן רחמים ואח' נ' קווי חופשה בע"מ ואח'

תיק היצוני:

1
2
3
4
5
6
7
8
9
10
11
12
13
14
15
16
17
18
19
20
21
22
23
24
25
26
27
28
29
30



16. על-פי גרסת התובעים, ביום 16.7.2013 הם פנו לאופיר טורס, והופנו לניצן, נציגה של טרוול-ארט, אשר - כמוסבר לעיל - אחריותה משתרעת רק על ההסעות משדה התעופה אל המלון ובחזרה. משלא נקט ניצן בפעולה כלשהי לפתרון התקלות, שלה ביום 17.7.2013 בא-כוחם של התובעים מכתב אל אופיר טורס ואל קווי חופשה. בפועל, נמשכו התקלות עד היום שהותם של התובעים במלון.

על-פי גרסת הנתבעות, משהתקבלה ביום 16.7.2013 בערב אצל אופיר טורס תלונתם של התובעים, היא פנתה אל קווי חופשה, אשר מצידה העבירה את תוכן התלונה אל אין-טררוול. אין-טררוול פנתה למלון, אשר ביום 17.7.2013 אישר כי אכן היו תקלות אולם באותו יום הן נפתרו. דיוויד, נציג אין-טררוול, דיווח על כך לילנה, נציגת קווי חופשה, אשר מצידה דיווחה על כך לאופיר טורס.

17. מבין שתי הגרסאות הנני מעדיף את גרסתם של התובעים, אשר נתמכת בעדויותיהם של דוד ושמעון ושל שני תיירים נוספים ששהו במלון באותה עת. גרסת הנתבעות נשענת על תוכן מכתבו של דיוויד, נציג אין-טררוול, ועל עדויות ליאור ואפרת, שלא הייתה להם נגיעה למקרה הקונקרטי והם העידו בעיקר על נוהלי העבודה בחברותיהם. האנשים הרלוונטיים - ויקטוריה, ילנה, דיוויד וניצן - לא הגיעו למתן עדויות שיתמכו בגרסת הנתבעות.



בית משפט השלום בחיפה

ת"א 21736-10-13 בן רחמים ואח' נ' קווי חופשה בע"מ ואח'

תיק חיצוני:

18. לאור קבלת גרסת התובעים (1) הוכח שהקלות כאספקה מים המים
ובמצרכת מיוזג האוויר במלון ההלו כשלושה הודשים לפני בואם למלון ונמשכו
לכל אורך תקופת שהותם במלון; (2) הוכח שהם התלוננו לראשונה בפני אופיר
טורס על התקלות רק בתום היום השני לשהותם במלון; (3) הוכח כי הצעד היחיד
שנקט על-ידי אופיר טורס לטיפול בתלונתם היה הפנייתם של התובעים אל ניצן,
ניצן טרוול-ליסט, אשר לא היה הגורם הרלוונטי לתקלות שהתגלו; ו-(4) כי
מכתבו של בא-כוח התובעים מיום 17.7.2013 נותר ללא מענה.

המסגרת הנורמטיבית

19. לא קיימת הלכה של בית המשפט העליון כשאלת מעמדה של סוכנות
נסיצות והיחסים המשפטיים שבינה לבין הספקים או הלקוחות. נושא זה נדון
בפסק דינו של בית הדין להוויס אהידים במסגרת הא (מהווי י-ם) 804/07
דיזנהויז יוניתורס נסיעות ותיירות (1979) ו' היועץ המשפטי לממשלה (פורסם
בנבו, 13.10.2009) (להלן: עניין דיזנהויז). בפסק דין זה נסקרו פסיקות סותרות
בבתי משפט שונים, ונדהתה הטענה שסוכנות הנסיעות היא מתווך או שלוח. בית
הדין ניתח את משמעותו המשפטית של הקשר בין הלקוחות (התובעים כאן), ספק
השירותים (המלון) וסוכנות הנסיעות. בפסקה 18 לפסק הדין נקבע כי
הקונסטרוקציה המשפטית הנראית הולמת את מרבית המקרים היא של חוזה
לטובת צד שלישי, על פיו ספק השירותים מחויב הן כלפי סוכנות הנסיעות
(שהתחייבה לשלם לו) והן כלפי הלקוח (שהסוכנות הורתה להעניק לו את
השירות) במתן השירות, כנגד ההתחייבות שהסוכנות נטלה כלפיו. בשלב זה
הסוכנות איננה יוצאת מן התמונה. תפקידה הופך להיות מישני, אולם לא חסר
נפקות משפטית. מחויבותיה הן בעיקר בהעברת מידע ללקוח מספק השירותים,
ובטיפול בתלונות שיש ללקוח אל מול ספק השירותים.

בת"א (מהווי ת"א) 1286-08 מאיר נ' כספי הפלגות קרוז בע"מ (פורסם
בנבו, 17.5.2011) (להלן: עניין מאיר) הודגשה (בפסקה 19) מסקנת בית הדין
בעניין דיזנהויז, לפיה מעורבות של סוכנות נסיעות אינה מסתיימת עם ביצוע
ההזמנה. והשוו: רת"ק (מהווי י-ם) 27128-09-10 ברנשטיין נ' הדקה ה-90 בע"מ



בית משפט השלום בחיפה

ת"א 21736-10-13 בן רחמים ואח' נ' קווי חופשה בע"מ ואח'

תיק חיצוני:

1 (פורסם בנבו, 24.11.2010), בו הפנה בית המשפט לעניין דיזנהויז, וציין כי
2 "ברגיל, מוטלה על סוכנות הנסיעות החובה להבטיח כי הלקוח יקבל את השירות
3 שרכש".

4

5 וראו גם דת"ק (מהוזי הי') 41530-02-10 אופיר טורס בע"מ נ' רוזה
6 (פורסם בנבו, 16.5.2010), בו נאמר:

7

8 "יש כאן מתה בין רצון סוכנות הנסיעות להגביל את
9 מעורבותה ואת אחריותה לבין העובדה שרק לסוכנות
10 הנסיעות יש מנוף פיננסי מתאים לגרום לכך שהלקוח
11 יקבל את מה שהובטח לו על ידי סוכנות הנסיעות,
12 ומעשית לא ניתן לנהל את התביעה בהו"ל כגין נזקים
13 קטנים. יש צורך באיוון בין האינטרסים".

14

15

16 20. ברע"א 8213/13 מרגלית ד.נ.ל בע"מ נ' זמליאק (פורסם בנבו,
17 16.1.2014) נפסק כי אחריותה של סוכנות נסיעות כלפי לקוחותיה נובעת
18 מעקרונות כלליים של דיני ההוזים ודיני הגנת הצרכן. בנוסף לאיסור הטעיה של
19 לקוחותיה, חלה עליה חובת גילוי אקטיבי של פרטים מהותיים של שירותי הנופש
20 אותם היא משווקת, ושל הפגמים הידועים לה בשירותים אלו. עליה להציג נכונה
21 את מאפייניהם הבסיסיים של מוצרי הנופש, לדאוג כי המידע הינו עדכני ולספק
22 מוצר התואם מצגים אלו. עם זאת, אין סוכנות הנסיעות אהראית לכל תקלה
23 שעלולה להתרחש במסגרת הבילת הנופש שנרכשה דרכו. (עוד הודגש כי ביטוי
24 קונקרטי להובת הגילוי מצוי בתקנות שירותי תיירות (חובת גילוי נאות), תשס"ג-
25 2003)).

26

27 יישום ההלכה לגבי הגרסה העובדתית שהוכחה

28

29 21. אופיר טורס הינה בעלת דברם של התובעים, ואין לראותה כמי ששימשה
30 כמתווכת או כשלוהה של אהרים. התובעים התקשרו עמה כלבד ושילמו לה את
31 התמורה עבור חופשה במלון בברצלונה. הקשר ביניהם הינו קשר הוזי, אשר לא
32 בא לסיומו עם ביצוע ההזמנה.

33



בית משפט השלום בחיפה

ת"א 21736-10-13 בן רחמים ואח' נ' קווי חופשה בע"מ ואח'

תיק חיצוני:

1 על אופיר טורס מוטלת חובה הגילוי האקטיבי של פגמים הידועים לה
2 במלון. בנוסף, מוטלת עליה החובה לטפל בתלונות שיש לתובעים בכל הנוגע
3 לשהייתם במלון, אולם אין היא אחראית לכל תקלה שעלולה להתרחש בו. כפי
4 שיובהר להלן, אופיר טורס הפרה את שתי ההתחייבויות הללו.

5
6 22. חובת הגילוי האקטיבי הופרה מאהר ואופיר טורס לא ידעה את
7 התובעים, אשר ביצעו את ההזמנה בתהילת הודש יוני 2013 (כפי שעולה
8 מהקבלות ת/4), אודות הפסקות מים תקופות ברהוב בו שוכן המלון. על-פי
9 האמור במכתבו של דייוויד מיום 17.7.2013 (נספח א' לתצהיר נ/1), מדובר
10 בהפסקות מים שנמשכו כשלושה חודשים, דהיינו מחודש אפריל. אמנם באותו
11 מכתב צוין כי התקלה הספציפית בתהילת יולי נבעה מאי מסירת הודעה מוקדמת
12 למלון על הפסקת מים צפויה, אך אין בכך כדי לפטור את סוכנות הנסיעות
13 מהובתה למסור מידע ללקוחות המופנים לאותו מלון אודות התופעות של הפסקות
14 מים במלון כתוצאה מביצוע עבודות תשתית אשר נמשכות לאורך זמן.

15
16 אינני מקבל את הסברה של אופיר טורס לפיו היא פועלת אל מול מאות
17 מלונות ברחבי תבל, ומשום כך אינה יכולה לדעת בכל רגע נתון על מצבו של כל
18 מלון ומלון. קבלת הסבר זה כנימוק לאי מסירת מידע עדכני אודות המלון, תרוקן
19 מתוכן את משמעות הובת הגילוי האפקטיבי. בעידן המידע אין להלום כי סוכנות
20 נסיעות אינה מסוגלת ואינה חייבת ליתן מידע עדכני אודות ספק של שירותי
21 התיירות בכל מקום על פני הגלובוס. ראינו לעיל, כי אופיר טורס אינה פועלת
22 לבררה. קווי חופשה, אין-טרול וטרול-ארט הם "העיניים" שלה בברצלונה. אמנם
23 אפרת, נציגת פניות הציבור בקווי חופשה, העידה כי לא ידעה על ביצוע העבודות
24 במשך שלושה חודשים באזור המלון, אולם היא הדגישה כי קווי חופשה אינה
25 הלויה בספק המקומי לצורך קבלת מידע מהשטח.

26
27 23. חובת הטיפול בתלונות התובעים הופרה אף היא. מגרסת התובעים, אותה
28 קיבלתי כמהימנה, עולה כי בעקבות הלונתם ביום 16.7.2013, הם הופנו לניצן
29 מהברת טרוול-ארט, אשר הסתבר כי לא היה הכתובת הנכונה לטיפול בבצירתם.
30 ראינו כי אהריותה של טרוול-ארט מוגבלת להסעת התיירים משדה התעופה למלון



בית משפט השלום בחיפה

ת"א 21736-10-13 בן רחמים ואח' נ' קווי חופשה בע"מ ואח'

תיק חיצוני:

1 ובהזרה, ואין לה כל נגיעה לסוגיות אחרות. דיוויד, הנציג של איך-טרול, היה
2 האיש הנכון לסייע בפתרון הבעיה, אולם (אף לפי גרסת הנתבעות) הוא לא יצר
3 קשר עם התובעים. כאמור, הם הופנו אל ניצן, אשר לא סייע להם, ובצר להם -
4 ביום 17.7.2013 הם שיגרו, באמצעות בא-כוחם, מכתב אל הנתבעות. מכתב זה
5 לא נענה, בעל-פה או בכתיב, ובעיות המיווג ואי אספקת מים חמים נמשכו עד
6 לתום שהייתם במלון.

7

8 אמנם השתכנעתי כי בעקבות פניית אופיר טורס אל קווי חופשה, פצלה
9 קווי חופשה אצל איך-טרול לבירור סיבת התקלות, וכי ביום 17.7.2013 אכן היא
10 קיבלה את מכתבו של דיוויד, בו נאמר כי התקלות שוב אינן קיימות. אולם תוכן
11 מכתבו של דיוויד, אשר - לאור דברי התובעים - היה שגוי (מאחר והתקלות לא
12 נפסקו), מעולם לא הגיע לידי התובעים. לו דיוויד, שנמצא בברצלונה, היה עומד
13 בקשר ישיר עם התובעים, ואף מבקר במלון, הוא היה נוכח במצב לאשורו, ויתכן
14 והיה פועל להקל על מצוקתם. אולם כל זאת לא נעשה. למרות ריבוי ערוצי
15 תקשורת והוליות ביניים, לא נוצר קשר ישיר עם התובעים, אשר חשו כי איש
16 אינו מטה להם אוזן קשבת והמשיכו לסבול מהיעדר מים חמים ומיווג אוויר.

17

18 כלפי התובעים, אופיר טורס היא האחראית למחדלים שנתגלו בטיפול של
19 חוליות הביניים. היא "הפעילה" את קווי חופשה בהפנותה אליה של תלונת
20 התובעים, אולם אין די בכך כדי להסיר מעל כתפיה את חובת הטיפול המלא
21 בתלונה.

22

23 24. בין התובעים לבין קווי חופשה לא השתכללו יחסים הוויים, על אף
24 שאופיר טורס סיפקה לתובעים את שוכר ההפניה למלון (ת/5) אותו הפיקה קווי
25 חופשה. בסיכומי בא-כוח התובעים אוזכר דבר קיומה של עילה נזיקית, אולם
26 שאלת הובה הזהירות המושגית (כמו גם הקונקרטיה) של קווי חופשה כלפי
27 התובעים, שהזמינו את שירותי התיירות מאופיר טורס, לא זכתה לניתוח, ולמעשה
28 לא נטענה כלל.

29



בית משפט השלום בחיפה

ת"א 21736-10-13 בן רחמים ואח' נ' קווי חופשה בע"מ ואח'

תיק חיצוני:

1 25. משהגצתי למסקנה כי אופיר טורס הפרה התחייבויותיה ההוזיות כלפי
2 התובעים, אגש לשאלת גובה הנזק.

3

4

הנזק

5

6 26. נזקם של התובעים (בני הזוג בן-רהמים ושלושת ילדיהם, בגילאי 7, 10 ו-
7 12, ובני הזוג יצקובי ושלושת ילדיהם, בגילאי 11, 15 ו-18) כתוצאה מאי זמינות
8 מים חמים במשך שעות רבות ביום, היעדר מיזוג אוויר ואי ההלפת מגבות נקיות
9 בהדרים, הינו נזק לא ממוני. פסיקת הפיצוי בגינו נתונה לשיקול דעת בית
10 המשפט. (לשיקולים שעל בית משפט לשקול כבואו לפסוק פיצוי בגין נזק לא
11 ממוני, ראו פסקה 27 בענין מאיר, והאסמכתאות שם).

12

13 במקרה הנוכחי יש להביא בחשבון כי עסקינן בחוזה הנאה, כי החופשה
14 התקיימה בקיץ, כי התובעים התלוננו בפני אופיר טורס על התקלות רק בחלוף
15 יומיים לשהותם במלון, כי הם כילו את מרבית שעות היום מהוץ למלון, כי אמנם
16 לא בכל שעות היממה היה מחסור במים חמים, אולם בשום שלב לא ניתן היה
17 לדעת האם יוכלו להתקלה בערבו של יום, וכי רוב התובעים שסבלו מהתקלות
18 הינם ילדים, ולא היילים בטירונות. יש להביא אף בחשבון כי פגם בהנאה הינו
19 עניין יחסי, אשר עוצמתו תלויה במרכיבי אישיותו של כל אחד ואחד.

20

21 27. הנני מעריך את הנזק הבלתי ממוני של כל אחד מהתובעים בסך 2,500 ש"ח.

22

23

התוצאה

24

25 28. התביעה נגד הנתבעת מס' 1 נדחית.

26

27 29. על הנתבעת מס' 2 לשלם לכל אחד מהתובעים פיצוי בסך 2,500 ש"ח

28

כערכם במועד הגשת התביעה.

29



בית משפט השלום בחיפה

ת"א 21736-10-13 בן רחמים ואח' נ' קווי חופשה בע"מ ואח'

תיק חיצוני:

- 1 אשר על כן, הנני מחייב את הנתבעת מס' 2 לשלם להובעים, באמצעות
 2 בא-כוחם, את הסכומים הבאים:
- 3
- 4 (א) 25,000 ₪ בצירוף הפרשי הצמדה למדד וריבית כהוק ההל ממועד הגשת
 5 התביעה, 9.10.2013, ועד לתשלום המלא בפועל;
- 6
- 7 (ב) אגרת תביעה בצירוף הפרשי הצמדה למדד וריבית כהוק ההל ממועד
 8 הגשת התביעה ועד לתשלום המלא בפועל;
- 9
- 10 (ג) שכר טרחת עורך-דין בסך כולל של 3,000 ₪ בצירוף הפרשי הצמדה
 11 למדד וריבית כהוק ההל מהיום ועד לתשלום המלא בפועל.
- 12
- 13
- 14 ניתן היום, י"א אדר תשע"ה, 02 מרץ 2015, בהעדר הצדדים.
- 15

אורי גולדקורן, שופט

16
 17
 18
 19