



בס"ד, כ"א אדר א תשפ"ב
22 פברואר 2022
תיק מס' 81139

פסק דין

בעניין שבין
סוכנות נופש
לבין
מוזמין נופש
- התובעת -
- הנתבע

א. רקע

מזמין הנופש, נציג משפחתו (להלן הנתבע, הנתבעים) הזמין מטעם חופשה במלון כלשהו (להלן, המלון הראשון) מחברת נסיעות (להלן התובעת), בקיץ תשפ"א. החופשה הוזמנה על בסיס מבצע בו כל המזמין שלושה לילות בבית המלון מקבל את הלילה השלישי בחצי המחיר. כאשר מחיר חדר הוא 750 ש"ח לזוג. ההזמנה בוצעה ביום ב' אב תשפ"א (11/07/2021) לאחד עשר חדרים במלון. במהלך ההזמנה ניתנה הנחה של 500 ש"ח על ידי התובעת, ולכן סכום ההזמנה הכולל עמד על סך 20,125 ש"ח.

עם הגעתם של הנתבעים למלון הם לא היו מרוצים מרמת ניקיון החדרים ושירותי המלון ולכן רצו לעזוב את המלון ולבטל את ההזמנה. במקום התפתח דין ודברים עם הנהלת המלון ונציגי התובעת, על מנת לא לבטל את החופשה. במהלך הדיונים התערב מנכ"ל המלון הראשון, והובטח לנתבעים לעבור לחדרים טובים יותר במלון זה, תמורת הישארותם במלון למשך כל זמן החופשה המתוכננת. התשלום על החופשה שולם לתובעת על ידי הנתבעים, עם הגעתם למלון הראשון.

למחרת בבוקר, לאחר שארוחת הבוקר לא היתה אכילה בעיני הנתבעים, הם תבעו לעזוב את המלון לאלתר. לאחר דין ודברים נוסף עם הנהלת המלון הראשון ונציגי התובעת, אושר לנתבעים לעזוב את המלון הראשון לאחר לילה אחד בלבד.

במהלך הדין ודברים שהתקיים באותו הבוקר, הוצע על ידי נציגה של התובעת לנתבעים להמשיך את החופש במלון אחר (להלן, המלון השני), ונאמר להם שעלות לילה במלון השני תהיה כרוכה בתוספת תשלום, אולם, לא סוכם מחיר סופי. לאחר התלבטות הסכימו נציגי הנתבעים על מעבר להמשך החופשה במלון השני. לא סוכם על מחיר סופי של החופשה במלון השני.

לטענת התובעת עלות החופשה של הנתבעים היא כדלהלן: עלות הלילה הראשון בלא מבצע במלון הראשון הוא 750 ש"ח לחדר לזוג. עלות כל לילה משני הלילות במלון השני הוא 670 ש"ח. סך העלות הכוללת של החופשה על פי התובעת הוא 23,630 ש"ח. ולכן ההפרש בין הסכום ששולם לבין עלות החופשה בפועל הוא 3,505 ש"ח.

עמוד 1 מתוך 12



לאחר סיום החופשה, פנתה התובעת אל נציג הנתבעים לבקש תשלום נוסף בסך 3,505 ש"ח בגין התייקרות החופשה. הנתבעים סירבו לשלם, בטענה שלא נאמר להם בזמן המעבר למלון השני שהם יצטרכו להוסיף כסף על השינוי, ויתירה מכך, לטענתם מגיע להם פיצוי בסך 10,000 ₪ על עוגמת הנפש, הרמה הירודה של המלון הראשון, והעיכובים ובזבוז הזמן שהיו מנת חלקם ביום הראשון והשני לחופשה. זו תמצית המחלוקת שבין הצדדים.

ב. טענות התובעת

התובעת טוענת שאין עליה כל אחריות לטיב השירות, החדרים או האוכל במלונות. התובעת היא רק מתווכת בין הלקוח למלון, ואם יש טענות על השירות שנתקבל במלון, הן צריכות להיות מופנות למלון לבקשת פיצוי או החזר כספי.

בנוסף טוענת התובעת, שבתקנון החברה, עליו מסכים כל לקוח המזמין חופשה דרכה, כתוב במפורש בסעיף 7 "החברה אינה אחראית על רמת שירות המלון, וכל תלונה של האורח תועבר למלון עם העתק לחברה. החברה מצידה תדאג לגשר ולפשר בין האורח למלון". על בסיס זה טוענת התובעת, שגם אם ישנה טענת מקח טעות, לתובעת מגיע כל התשלום על החופשה, והנתבעים צריכים לתבוע את המלון על עוגמת הנפש שנגרמה להם מהשירות הירוד של המלון.

עוד טוענת התובעת, שנציג הנתבעים הוא זה שביקש מיוזמתו, בשיחה עם נציגי התובעת, להזמין חופשה במלון הראשון בגלל שהתברר לו שחופשות במלונות אחרים בהם נהג לנפוש בעבר יקרים מדי עבורו. לפיכך אין לתובעת אחריות על השירות של המלון הראשון.

בנוסף טוענת התובעת, על פי מכתב שהציגה מאת מנכ"ל המלון הראשון, שבזמן בו הנתבעים התלוננו על האוכל והשירות במלון, היתה במלון הראשון תפוסה של מאה אחוז, ורק הנתבעים היו אלו שהתלוננו ובשל תלונתם עזבו את המלון, באמצע החופשה.

בנוגע למחיר הנדרש עבור המעבר למלון השני, טוענת התובעת, שבמסגרת הדין ודברים עם הנתבע, אמרה הפקידה מטעם התובעת, שיהיה שינוי במחיר של החופשה בגלל המעבר למלון השני, משום ששם חדר עולה 670 ש"ח ללילה. ולכן היה ברור לנתבע שמחיר החופשה יהיה שונה ועליו יהיה לשלם את הפער.

לדברי ב"כ התובעת, הסיבה היחידה שהפרש בין עלות החופשה המקורית לחופשה שהתבצעה בפועל לא חושב על ידי התובעת בזמן המעבר למלון השני, היא שהנתבע היה במצוקה בזמן שכל משפחתו מחכה בלובי של המלון. באותו זמן היה צורך לאפשר למשפחה להמשיך בחופשה וליהנות ממנה. רק לאחר שירד עומס העבודה הרב אצל התובעת שהיה במהלך "בין הזמנים", יכלה התובעת לחשב נכונה את יתרת החוב ולשלוח בקשה לתוספת תשלום לנתבעים.

לטענת התובעת, הנתבע הוא לקוח ותיק של התובעת, ולכן ב"כ התובעת סמך עליו שימשיך בחופשתו, ואת התשלום יסדיר אח"כ. כאשר הנתבע סירב לשלם את התוספת, ב"כ התובעת הופתע

עמוד 2 מתוך 12



מטענתו שהוא אינו צריך לשלם, וזאת כפיצוי על עוגמת הנפש שנגרמה, שכן לטענת ב"כ התובעת הוסבר במפורש שהמלון החדש עולה יותר כסף.

על טענת הנתבעים, שהם סבלו במשך הימים הראשונים של החופשה מזמן ארוך שבזבזו בהמתנה בלובי לקבלת החדרים בשני בתי המלון, ובזמן עזיבת המלון הראשון, עונה ב"כ התובעת, ד"איהו אזיק אנפשיה". משום שאם הנתבעים היו מוכנים לקבל את החדרים במלון הראשון והשני כשאר הנופשים במלון, הם היו יכולים ליהנות בכל ימי החופשה ממתקני המלון ומהשהות בו.

ג. טענות הנתבעים

הנתבעים טוענים, שהתובעת אחראית על מתן המלצה לחופשה במלון התואם את רצונותיהם של לקוחותיה. הנתבעים טוענים שהם לקוחות ותיקים של התובעת, וככאלה נציגי התובעת היו צריכים להיות ערים לעובדה שהנתבעים רגילים להזמין חופשות במלונות ברמה גבוהה, ועל כן אין להציע להם מראש את החופשה במלון הראשון, שהוא מלון ברמה נמוכה מאוד לטעמם.

הנתבעים טוענים, שבהגעתם למלון הראשון הם גילו ששירותי המלון אינם סבירים, ויש כאן מקח טעות גמור. החדרים לא היו נקיים והיה בהם אבק, דבר שגרם לחלק מבני משפחתם, שסובלים מאסטמה ואלרגיה, לסבל רב. בנוסף, לא היו מגבות כמתבקש, והמצעים היו עם כתמים. גם לאחר שעברו הנתבעים לקומת הדה-לוקס, הקומה היתה מלוכלכת באבק בגלל שיפוץ שנעשה שם, וכן היו דיירים קבועים בקומה, דבר שגרם לנתבעים חוסר נוחות רב. לטענת הנתבעים הסיבה שגרמה להם לעזוב את המלון היא ארוחת הבוקר ביום השני בה הוגש לסועדים אוכל מקולקל, שאינו ראוי למאכל אדם.

כראיה לדבריהם, הציגו הנתבעים בפני בית הדין תצלומים חלקיים של פינה בחדר בו התארחו במלון הראשון. בנוסף, הציגו הנתבעים תלונות שנאספו באינטרנט של לקוחות ששהו במלון, והתאכזבו מרמת החדרים והאוכל במלון.

על כן טוענים הנתבעים, שבזבזו ימי החופשה הראשונים בהמתנה בלובי ומעבר למלון השני, היו באחריותה של התובעת, אשר תיווכה בניהם לבין המלון הראשון, ובכך גרמה להם טרחה, בזבזו זמן וכסף, ועוגמת נפש. על כן לדעת הנתבעים החופשה החלופית במלון השני צריכה היתה להינתן על ידי התובעת בלא תשלום נוסף כפיצוי על עוגמת הנפש.

עוד טוענים הנתבעים, שאם היה עולה בדעתם שהם צריכים לשלם תשלום נוסף על מנת לעבור למלון השני, הם לא היו מסכימים לכך, אלא מסיימים את חופשתם באותה העת וחוזרים לביתם. לכן לטענתם התובעת אינה יכול לדרוש מהם תשלום נוסף, כאשר הם לא התחייבו לכך מעולם.

עוד טוענים הנתבעים, שיש לפצות אותם בסך 10,000 ₪ על עוגמת הנפש שנגרמה להם במהלך החופשה. בכלל זה, עבור שני הימים הראשונים בהם הם סבלו מהתנאים במלון הראשון, ועבור זמן רב של המתנה עד שקיבלו בסוף את החדרים במלון השני והתחילו את החופשה בפועל.

עמוד 3 מתוך 12



ד. נושאים לדיון

דייני בית הדין נחלקו בעניין זה. הסעיפים הראשונים של הדיון הם על פי דעת הרוב, ולאחר מכן הובאה דעת המיעוט.

1. הגדרת מערכת היחסים המשפטית בין הצדדים.
2. האם היה מקח טעות בהזמנת החופשה במלון הראשון.
3. האם ישנו חיוב על הנתבעים לשלם את התוספת על החופשה שבוצעה בפועל.
4. האם יש לקבל את התביעה הנגדית על פיצוי.

ה. הגדרת מערכת היחסים המשפטית בין הצדדים

המחלוקת העקרונית בין הצדדים היא מה מערכת היחסים המשפטית בין הצדדים. התובעת טוענת שהיא מתווכת בלבד בין המזמין לבין המלוונות וממילא אינה אחראית לאיכות השירות במלונות. לעומת זאת, הנתבעים הטילו על התובעת אחריות לאיכות השירות במלון הראשון. לטענתם, היה על הנתבעת לדעת שהם מזמינים בדרך כלל מלוונות ברמה גבוהה והיה עליהם להתריע שהמלון הראשון אינו כזה.

דיון: כדי להכריע בשאלה זו בית הדין ביקש מהתובעת את ההסכמים שלה עם בתי המלון, אולם, התובעת לא העבירה את ההסכמים.

אלא שגם בהיעדר הסכמים ניתן לקבוע את מידת האחריות של התובעת על פי "תקנות שירותי תיירות (חובת גילוי נאות), תשס"ג-2003". נפתח בכך שבית הדין סבור שיש תוקף הלכתי לתקנות אלה בהיותן מנהג המדינה וכן בהיותן "דינא דמלכותא" כיוון שהן מסדירות את חוסר הבהירות ביחסים בין הנופש, המלון וסוכן הנסיעות, ובכך הם מצמצמות מחלוקות (ע"פ שו"ת הרשב"א ב, שנו) וכן בגלל הספציפיות של התקנות המלמדת שהכנסת ראתה צורך להתערב בעניין זה כמענה לבעיה נקודתית.

לגופו של עניין, בתקנה 3 נקבעו פרטי המידע שחובה על סוכנות הנסיעות להעביר לנופשים:

פרטי המידע שחובה על סוכנות נסיעות לגלותם לפי תקנה 2 הם כמפורט להלן:

(1) כל אחד משירותי סוכנות הנסיעות המרכיבים את חבילת התיור:

(א) מקומות הלינה, שמותיהם, וכן דירוגם או רמתם, מעניהם וכן מספרי הטלפון שלהם...

(3) מידע כללי:....

(ג) מידע שבידי סוכנות הנסיעות שקרוב לוודאי להניח שלו ידע אותו הלקוח היה נמנע מרכישת חבילת התיור;

עמוד 4 מתוך 12



כלומר, התקנות מגדירות את היקף האחריות המוטל על סוכן הנסיעות.

אשר על כן, אנו קובעים כי החובות המוטלות על התובעת מוגדרות ב"תקנות שירותי תיירות (חובת גילוי נאות)".

ו. האם היה מקח טעות בהזמנת החופשה במלון הראשון

הנתבעים טענו למקח טעות בהזמנת המלון הראשון. הגדרת מקח טעות היא (חוקי התורה: מקח טעות עקב אי התאמה, סעיף 2):

א. מקח טעות הוא אי התאמה באחד או יותר מהפרטים הבאים, אשר אילו היה ידוע למפסיד מאי ההתאמה (להלן: המפסיד) מתחילה, היה מונע את הסכמתו להיות צד להסכם, כאשר לא נקבעו לגביו סעדים מפורשים בהסכם):

1. אי התאמה במהות המוצר;
2. אי התאמה בכמות הניתנת להשלמה;
3. אי התאמה באיכות מוצר ומרכיביו, ליקוי במוצר, אי התאמה בנוגע לעלויות הנלוות להסכם, או סכנות הנשקפות לצדדים מההסכם.

ב. אי ההתאמה נחשבת למקח טעות ביחס להתניה מפורשת בהסכם, או ביחס לתיאור המוצר בהסכם ולדרך בה הוצג, או ביחס להסכמה מכללא.

ג. אי התאמה נחשבת למקח טעות כאשר המפסיד מקפיד עליו, בהתאם לאופי המוצר, בהתאם לצרכיו הסובייקטיביים של המפסיד, או מפני שמקובל להקפיד על כך.

דהיינו, מקח טעות פירושו בין השאר פער באיכות המוצר בין מה שסופק לבין מה שסוכם או לבין מה שמקובל או לבין צרכיו של המפסיד מהפער.

חשוב להדגיש שכלל נקוט בהלכה שדברים שבלב אינם דברים, וכן רק מה שסוכם במפורש או מכללא הוא תקף. ואכן מקור הדין שצרכים סובייקטיביים הם עילה לביטול בדברי הרמ"א (חו"מ רלג, א) שפסק:

הגה: מכר לו בשר בחזקה שהוא מין איל מסורס ונמצא שאינו מסורס המקח קיים ומחזיר לו אונאתו אא"כ ידוע שהלוקח איסטניס שאינו אוכל כלל בשר איל שאינו מסורס והוא הדין בכל כיוצא בזה.

נתיבות המשפט (חידושים רלג, ה) העיר על כך: "וצ"ע אי בעינן שיהיה המוכר מכירו שאינו אוכל מזה", והפנה לשולחן ערוך (חו"מ רלב, כג) שם נפסק שיש עילה לביטול עסקה עקב פער בין המוצר לצרכים הסובייקטיביים של הקונה רק כאשר הם היו ידועים למוכר. ולכן, למעשה נראה שכך יש לפסוק.

עמוד 5 מתוך 12



כאמור לעיל, התקנות מטילות על סוכן הנסיעות להעביר לנופש –

מידע שבידי סוכנות הנסיעות שקרוב לוודאי להניח שלו ידע אותו הלקוח היה נמנע מרכישת חבילת התיור.

הגדרה זו תואמת במידה רבה להגדרת מקח טעות. נמצא שעל פי התקנות על הסוכן להעביר מידע שימנע מצב של מקח טעות.

למרות כל זאת, בית הדין דוחה את טענת הנתבעים למקח טעות כמה סיבות:

א. התובעת אינה אחראית לאיכות המלון, כיוון שהנתבעים הם שבחרו את המלון הראשון. מהקלטת השיחה בה הזמין נציג הנתבעים את החופשה ברור שהנתבעים הם שבחרו את המלון הראשון. במקרה כזה סבור בית הדין לא חלות הוראות התקנות שעל הנתבעת להבהיר את הרמה של המלון, אלא רק במקרה המצוי, בו הסוכן הוא שמציע את המלון.

טענת הנתבעים שהתובעת מכירה אותם אין בה די. אנו מקבלים את טענת התובעת שהיא מטפלת בנופשים רבים מאד כל שנה ואינה זוכרת את הטעמים האישיים שלהם. מעבר לכך, מעשים שבכל יום שאדם מחליט להזמין חופשה זולה יותר ממה שהיה רגיל משיקולים שונים, ואין על סוכן הנסיעות אחריות חובה לבדוק מדוע הוא החליט כך.

ב. הנתבעים אמרו בבית הדין כי בחרו בבית המלון הראשון כיוון שמלונות אחרים היו יקרים מדי עבורם. כלומר, הם הודו שהמחיר היה נמוך, וממילא גם הציפיות היו אמורות להיות בהתאם.

ג. לגבי הטענות על איכות המלון הראשון, בית הדין סבור, שהנתבעים לא הציגו ראיות המוכיחות שמדובר כאן במקח טעות. התצלומים שהציגו הנתבעים מלמדים על בית מלון ישן ולא מתוחזק, אבל אין בהם ראיה לבית מלון שאינו ראוי למגורים. כמו כן, לא הוצגו ראיות לבעיות חריגות של אבק ולכלוך בחדרים, ובנוסף התלונות על אבק היו כלפי החדרים השניים (דה-לוקס) שהנתבעים הסכימו מרצונם לשהות בהם, לאחר שהם ראו את החדרים בעצמם, לכן טענת מקח טעות כלפי חדרים אלו לא מתקבלת. כיוצא בזה, הנתבעים הציגו ביקורות מרשת האינטרנט על האוכל והשירות במלון, אולם מאידך גם הנתבעים הודו שאינם מכירים עוד אורחים במלון שעזבו אותו לאחר ארוחת בוקר. ואם כן, גם מראיות אלו עולה שזהו מלון ברמה נמוכה, ואפילו נמוכה מאוד, אבל אין יסוד לטענת מקח טעות, שזהו מלון המספק שירותים ברמה נמוכה. ממילא, לא ניתן לקבוע שהתובעת לא עמדה בדרישות החוק והסתירה מידע שהיה גורם לנתבעים לבטל את החופשה.

לפיכך, טענת מקח טעות והתביעה הנגדית לפיצוי – נדחו.

עמוד 6 מתוך 12



ז. חיוב הנתבעים בתוספת התשלום על החופשה במלון השני

התובעת ביקשה לקבל תוספת תשלום עבור המלון השני ואילו הנתבעים טענו כי הם הבינו שהמעבר במלון השני הוא ללא תוספת תשלום ואילו היו יודעים שהוא כרוך בתוספת תשלום היו מוותרים עליו ונוסעים הביתה.

המצב המתואר על ידי שני הצדדים, בכל הקשור להזמנת החופשה מלון השני הוא שלא היה סיכום מפורש על תוספת תשלום ועל שיעור התוספת. נציגי התובעת טוענים שהיה ברור להם שהנתבעים ישלמו על התוספת, ואילו הנתבעים טענו שהפער בין החופשות מגיע להם כפיצוי. חוסר הבנה זה בין הצדדים גרם לכך שהנתבעים קיבלו טובת הנאה בלא סיכום על תשלום עליה, ובלא התחייבות לשלם עליה.

כאמור לעיל, לאחר העזיבה נכרתה עסקה חדשה שכללה שני לילות במלון השני שמחירה לא סוכם באופן מפורט מראש, וכעת השאלה היא כמה צריכים הנתבעים לשלם.

לגבי הסיכום החדש – התובעת העבירה לבית הדין הקלטה של השיחה של הנתבע עם נציגת התובעת (הקלטה 5). בהקלטה אומרת הנציגה כי המחיר לחדר במלון השני יהיה 670 ₪ ללילה. הנתבע משיב כי בעבר נאמר לו שהמלון השני זול יותר (אך הוא לא נוקב במחיר). הנציגה בודקת שוב ואומרת שהמחיר הוא 650 ₪ ללילה, אבל זה לא סופי והיא צריכה לבדוק. במהלך השיחה הנציגה אומרת לנתבע שעליו לסכם עם המלון הראשון שהוא עוזב ולא ישלם מעבר ללילה אחד. הנתבע משיב שהוא מבקש שב"כ התובעת יסכם את הדברים עם המלון.

מהשיחה עולה שהנתבע הסכים לשלם עבור שני לילות במלון השני 650 ₪ עד 670 ₪ ללילה. אף שהנציגה אמרה שתבדוק את המחיר הסופי ניתן בהחלטה להבין שהבדיקה תהיה בין שני הסכומים הנ"ל ולא פחות מכך. הנתבע גם לא אמר בשום שלב שהוא מבקש לסגור את המחיר של המלון השני דווקא עם ב"כ התובעת, אלא סגר את הדברים עם הנציגה. הוא רק ביקש שב"כ התובעת ידבר עם המלון הראשון על העזיבה שלו.

על פי זה, היה מקום לומר שעל הנתבעים לשלם את כל תוספת התשלום על החופשה החדשה על סך 3500 ₪, הכוללת את ביטול ההנחה על הלילה הראשון, ואת פערי המחירים בין עלות שני לילות במלון הראשון לעלותם במלון השני. אולם כיון שהתובעת ונציגיה לא חזרו לנתבע עם המידע הסופי על ההתייקרות בעלות החופשה הכוללת, עלינו לפנות להלכה ולבחון מהו הדין כאשר אדם קיבל הנאה בלא לדעת כמה יידרש לשלם עליה.

ההלכה מתייחסת למצב כזה בכמה הקשרים. בגמרא (בבא קמא קיב ע"א) נאמר:

אמר רבא: הניח להם אביהם פרה שאולה - משתמשין בה כל ימי שאלתה, [וכו'] כסבורים של אביהם היא וטבחוה ואכלוה - משלמין דמי בשר בזול.

עמוד 7 מתוך 12



ופירש רש"י (שם, ד"ה בזול) "והיינו שני שלישי דמים, וכולהו דמי לא נשלמו דאי הוּו ידעי דבעו שלומי לא הוּו אכלי בשרא". וכך פסק בשולחן ערוך (ח"מ שמא, ד): "חשבו שהיא של אביהם, וטבחוה ואכלוה, משלמים דמי בשר בזול, שהוא שני שלישים".

מכאן למדנו שכאשר אדם נהנה מממון חברו בלא מודעות לכך וללא הסכם בניהם, הוא חייב לשלם על ההנאה בשיעור שני שלישי מהמוצר. כי הוא יכול לטעון שאילו היה יודע שהוא צריך לשלם על הנאה זו, הוא היה מוותר עליה. אולם, אמדו חכמים שכל אחד היה מעדיף לקבל את טובת ההנאה אילו היה צריך לשלם רק שני שלישי ממחירה.

מקור נוסף בגמרא לתשלום על הנאה בלא סיכום מראש, מופיע בגמרא (בבא בתרא קמו ע"ב):

יתיב רבין סבא קמיה דרב פפא ויתיב וקאמר: ...הדרא בה איהי – הדרא אפילו כישא דירקא. אמר רב הונא בריה דרב יהושע: ושמין להן דמי בשר בזול. עד כמה בזול? עד תילתא.

וכן פסק בשו"ע (אה"ע נ, ג), שכאשר אשה חזרה בה מהסכמתה להינשא, על המאכל והמשתה של החתן מהם היא נהנתה, משלמת האשה רק שני שלישי, משום שאילו היתה יודעת שהיא עתידה לשלם על ההנאה, שמא היתה מוותרת על הנאה זו כדי לא לשלם. לפיכך, אמדו חכמים שתמורת סכום מופחת שכזה האישה וודאי היתה בוחרת לקבל טובת הנאה זו.

בניגוד לכך, פסק השולחן ערוך (ח"מ שסג, ז):

יש אומרים שזה שאמרנו בחצר העשויה לשכר חייב להעלות לו שכר, אפילו שכרו מראובן ונתן לו השכר, ונמצאת שאינו שלו אלא של שמעון, צריך ליתן לשמעון שכרו. ויחזור ויתבע מראובן מה שנתן לו. ואפילו שכרו מראובן בפחות מכדי דמיו, צריך ליתן לשמעון כל השכר הראוי ליתן לו, ויחזור ויתבע מראובן מה שנתן לו.

כלומר, כאשר אדם שכר חצר מראובן ושילם לו, ואחר כך התברר שהחצר שייכת לשמעון, על השוכר לשלם לשמעון את מלוא שכר הדירה. בקצות החושן (שם, ז) הוסיף שעל השוכר לשלם את מלוא שכר הדירה לשמעון, גם אם סיכם עם ראובן על דמי שכירות מופחתים. על כך הוא שאל, מה ההבדל בין מקרה זה ליתומים שאכלו פרה ששאל אביהם, שמשלמים דמי בשר בזול, ומדוע השוכר צריך לשלם לשמעון את מלוא דמי השכירות ולא רק שני שלישי מההפרש בין מה שהסכים לשלם לבין מחיר השוק, שהרי טובת ההנאה הגיעה לשוכר בלא הסכם עם בעל החצר.

בנתיבות המשפט (שם, ח) השיב שבמקרה של שוכר חצר, השוכר יהיה זכאי לקבל את מלוא דמי השכירות מהגזלן שהשכיר לו. לעומת זאת, בספר קהילות יעקב (בבא קמא, יח) תירץ שיש להבדיל בין המקרים באופן אחר: במקרה של יתומים שאכלו פרה ששאל אביהם, היתומים הם אנוסים גמורים, שכן הם לא ידעו שהפרה אינה של אביהם אלא רק שאולה. לעומת זאת, על אדם ששוכר דירה מוטלת האחריות לברר מיהם הבעלים האמתיים של הדירה אותה הוא שכר. לכן אם האדם

עמוד 8 מתוך 12



שכר דירה ממי שאינו הבעלים הוא אינו אנוס, אלא יש לו אשם תורם לכך שהוא נהנה מהדירה בלא לסכם מראש על גובה התשלום. מכיוון שכך, הסביר בעל הקהילות יעקב, שיש לשוכר לשלם את מלא השווי של ההנאה, ולא לפחות שלישי מן המחיר.

עד כאן למדנו שמי שנהנה בלא לדעת שהוא יהיה חייב בתשלום על הנאתו, חייב לשלם שני שלישי משווי ההנאה, כי ישנו אומדן דעת, שתמורת תשלום כזה היה מעוניין בטובת הנאה. במקרה בו הנהנה התרשל, ולא בדק מה המחיר שהוא צריך לשלם עבור הנאתו, חייב הנהנה לשלם את מלוא עלות הנאתו.

במקרים שראינו עד כה, המהנה – לא ידע ולא היה מעורב שנהנים מנכסיו, ולכן ברור היה שעליו אין שום אחריות לכך שמי שנהנו מנכסיו. אולם במקרה זה, לא רק הנהנה – קרי הנתבעים, התרשלו בכך שלא בדקו האם הם מקבלים טובת הנאה בתשלום או בחינם, אלא גם המהנה – קרי נציגת התובעת הבהירה אמנם שיהיו פערי עלויות בין המלוונות, אך, לא הבהירה מהו סכום הכסף אותו יצטרכו הנתבעים להוסיף עבור המעבר למלון השני.

מקרה דומה לנדון כאן דינן מופיע בשו"ת תרומת הדשן (שיז):

ומצאתי שפסק מהרי"ח בשם רבינו אפרים מי שאמר לחבירו אכול עמי ואכל עמו חייב לשלם לו דמי מזונו, משבור את כדי וקרע כסותי דחייב, אף על פי שמותר לו לשבור. ומייתת ראייה הכי נמי אף על פי שאומר לו לאכול את שלו חייב לשלם.

רבינו אפרים כותב שבמקרה בו אדם הזמין את חברו לאכול על שולחנו בלא סיכום על תשלום, הנהנה חייב לשלם. זאת למרות שהיה יכול לחשוב שהוא מקבל את הארוחה הזאת בחינם, וכן פסק הרמ"א (חו"מ רמו, יז).

אלא שנחלקו הפוסקים כיצד להבין את דינו של רבינו אפרים, האם לדעת רבינו אפרים הנהנה ישלם את כל דמי הסעודה או ישלם רק דמי בשר בזול, כפי שראינו לעיל. הים של שלמה (בבא קמא ת, סט) כתב שחובה עליו לשלם את מלוא דמי הסעודה. זאת, בין אם המוזמן היה עשיר שאוכל סעודה כעין זו שהגיש לו חברו, ובין אם המוזמן היה עני שאינו רגיל לאכול את המאכלים שהוגשו לפניו. הוא ביסס את דבריו על ראייתו של רבינו אפרים מאדם שאומר לחברו "קרע את כסותי", שהמזיק חייב תמיד, בין אם המזיק עשיר או עני.

לעומתו כתב בספר מחנה אפרים (נזקי ממון, ג) על דברי רבינו אפרים:

מ"מ מצי טעין לא הייתי מוציא כל כך בסעודתי ולא יתן אלא כפי מה שדרכו לאכול ולא יותר, ואף על פי שנהנה הרבה. וראיה לדברינו מיתומים שהניח להם אביהם פרה שאולה טבוחה ואכלוה משלמין דמי בשר בזול משום דאי הוו ידעי שאינה שלהם לא הוו אכלי אותה:

עמוד 9 מתוך 12



על פי דבריו, כאשר המוזמן אכל מאכלים יקרים יותר ממה שהוא נוהג לאכול, הוא ישלם עליהם שני שלישי מהעלות שלהם בלבד, כמו בדין של יתומים.

ניתן להסביר ולומר, שהמחלוקת היא בשאלה על מי מוטלת החובה לברר האם ההנאה היא בחינם או בתשלום. הים של שלמה כותב במפורש בדבריו שהחובה לברר מוטלת על הנהנה "מה דליתא כל הני טעמא באדם, דהנאה אית ליה באכילתו. וגם בר דעת הוא, שהיה יכול לומר מתחילה ע"מ לפטור קאתינא". וכיוון שלא ווידא שטובת ההנאה ניתנת לו בחינם, מוטל עליו לשלם את התשלום המלא על ההנאה, כפי שראינו לעיל בשם הקהילות יעקב.

לעומת זאת, המחנה אפרים סובר, שכאשר בעל ההנאה מודע לכך שנהנים מנכסיו, עליו להבהיר שהוא רוצה תשלום בעד טובת ההנאה. משלא עשה זאת, הוא אחראי לחוסר ההבנה, ולכן הנהנה ישלם רק מה שוודאי היה מוכן לשלם על הנאה זו, זאת אומרת דמי בשר בזול.

במקרה שלפנינו הוצגה לבית הדין שיחה בין נציגת התובעת לנציג הנתבעים בו היא מציינת במפורש שמחיר המלון השני יקר יותר, כך שהנתבעים ידעו היטב שהמעבר למלון השני כרוך בתוספת תשלום ולא ניתן כפיצוי על עוגמת הנפש שחוו. בהקשר זה עלינו לציין כי איננו מקבלים את דעת המיעוט שלשיחה זו אין משמעות כיוון שרוב המו"מ של הנתבע היה עם ב"כ התובעת. בסופו של דבר, נציגה מוסמכת של התובעת אמרה באופן ברור שהמעבר כרוך בתשלום, והנתבע הסכים למעבר על דעת כן.

מאידך, נציגי התובעת לא נקבו בסכום הסופי לתשלום. ב"כ התובעת הודה בבית הדין, שאחריותו של סוכן הנסיעות היא על כל פעולות התיווך הנוגעות לחופשה, קרי הזמנת המלון, סגירת מחיר החופשה, וכל הפרטים שנוגעים לארגון החופשה. על פי דברי ב"כ התובעת הוא התרשל בתפקידו כאשר לא הבהיר מהו סכום התשלום המדויק אותו יצטרכו הנתבעים לשלם. דברים אלה נתמכים בתקנה (2)3 לתקנות שירותי תיירות (חובת גילוי נאות), שם נקבע שעל סוכן הנסיעות להודיע לנופש כמה יהיה עליו לשלם עבור החופשה.

על כן, לדעת בית הדין יש להתייחס למקרה זה כאל מקרה בו האחריות לפסיקת סכום ההנאה מוטלת על התובע, ועל כן על הנתבעים לשלם רק שני שלישי משווי טובת ההנאה, קרי, 2,333 ש"ח בלבד. בשולי הדברים אנו מוסיפים שהדעת נותנת שהנתבעים היו מוכנים להוסיף סכום כזה כדי להציל את החופשה.

בשולי הדברים נתייחס לכך שהמלון השני היה זול מהמלון הראשון, אף שלכאורה האיכות שלו היתה טובה יותר בעיני הנתבעים. ב"כ התובעת הסביר שבמלון הראשון יש שתי בריכות והוא מאפשר למשפחות דתיות רחצה בבריכה, ולכן, אף שהאיכות שלו באופן כללי נמוכה יותר, המחיר שלו גבוה במעט מהמלון השני שאין בו בריכה. ההסבר נראה סביר, ויש בו כדי להסביר מדוע המלון השני היה טוב מהמלון אף שלכאורה הוא היה זול ממנו.

לפיכך, על הנתבעים לשלם לתובעת 2,333 ש"ח עבור המעבר למלון השני.

עמוד 10 מתוך 12



ח. דעת המיעוט

לדעת המיעוט הנתבעים פטורים מתוספת תשלום על המעבר למלון השני מהנימוקים הבאים.

המלון הראשון שמחירו (750 ₪ ללילה ללא מבצע) אמור להיות עדיף ברמתו מהמלון השני, שמחירו (650 ₪ ללילה ללא מבצע) ולכל הפחות שווה לו. נמצא שהנתבע לא קיבל שום תוספת הנאה במעברו למלון השני.

לא נכון לטעון שבמעבר למלון השני התווספה הנאה חרף היותו זול יותר, ולתרץ את המחיר היקר יותר של המלון הראשון בבריכות שהיו במלון הראשון. זאת, כיון שמחיר המלון, כמו כל מוצר, מורכב מסך כל השירותים שהוא מציע (אוכל, איבזור חדרים, אטרקציות וכדומה). על כן ברור שהמעבר ממלון שסך השירותים שלו גדול יותר למלון אחר שסך השירותים שלו קטן יותר לא מוגדר כתוספת הנאה.

הדין שמחייב תשלום על הנאה עוסק בקבלת הנאה ללא תשלום, אך אם ההנאה שניתנת הינה תמורת תשלום שסוכם מראש היא מוגדרת כהנחה בלבד.

התובעת היא שסגרה את העסקה עם המלונות, והנתבעים לא סיכמו את העסקה ולא שלמו למלונות. כך עולה מהקבלות שהציגה התובעת על התשלומים שלה למלונות בלבד. נמצא שהתובעת היא ששכרה את החדרים מהמלונות והשכירה אותם לנתבעים. הגדרה ההלכתית של התובעת היא: 'שוכר', ושל הנתבע: 'שוכר משוכר'.

ביטול ההנחה על הלילה הראשון במלון הראשון שנבע כתוצאה מביטול ההזמנה, נעשה במו ידיה של התובעת ('אזקה אנפשה' – היא שהזיקה לעצמה). התלונה של הנתבע על תנאי המלון שגרמה בעקיפין לביטול זה אינה מוגדרת כנוק, ואינה מטילה אחריות על הנתבעים (אין כאן דין 'הוציא הוצאות על פיו').

למרות שהתובעת הציעה מלכתחילה לנתבע שלושה מלונות, שיבחר אחד מביניהם, אין הדבר פוטר אותה מאחריותה ומחובתה (ע"פ התקנות) לבדוק את כל שלושת המלונות בטרם היא מציעה אותם בפניו.

יש בסיס סביר בהחלט לטענת הנתבע שהיה כאן מקח טעות, וממילא האחריות על ביטול ההנחה על הלילה השלישי מוטלת על התובעת שסיפקה מלון באיכות נמוכה. ולראיה, לאחר מעבר הנתבע למלון במחיר זול יותר לא היתה שום תלונה של הנתבעים על המלון השני. לכך יש להוסיף חוות דעת רבות, שליליות ביותר, על המלון הראשון שהוצגו בפנינו, ובצירוף העובדה שהנתבע הוא לקוח ותיק שמעולם לא התלונן.

גם לו יצויר שלא היה כאן מקח טעות, ושהמלון השני יקר מהראשון, ניתן להעריך שהסכמת התובעת להעביר את הנתבעים למלון השני היתה בגדר פיצוי. זאת, הן מהעובדה שלא הוזכרה בשעת ההעברה תוספת תשלום (המזכירה שדיברה עם הנתבעים והזכירה את מחירו של המלון השני,

עמוד 11 מתוך 12



איננה צד מוסמך בעניין ודינה כאדם מהרחוב ולדבריה אין שום משמעות. אף היא עצמה לא נקבה במחיר הסופי, ולכן לא היה ברור לנתבע האם יהיה עליו לשלם עבור המעבר). והן מכך שזהו המנהג המקובל בכל הענפים, כולל מלונות, לפצות בסכום השווה או מעט יקר יותר (וכך מחייב החוק). בפרט שהנתבעים הם לקוחות ותיקים והרווח שקיבלה מהם התובעת עד כה, בצירוף הרווחים שיכולה היתה לקבל בטווח הרחוק, גדולים בהרבה מסכום התביעה. כך שסביר שלא משתלם לה להפסיד לקוח עבור סכום נמוך יחסית ולכן יש לפרש את הצעת המלון השני כפיצוי.

לגבי התביעה הנגדית של הנתבע, אין ראיות מכריעות שהיה מקח טעות במלון הראשון, וגם בזה אומרים המוציא מחברו עליו הראייה. כלומר, המצב הראייתי שלפנינו בעניין טענת מקח טעות אינו מספיק כדי להוציא ממון, לא מהנתבע ולא מהתובעת.

ט. הוצאות משפט

שני הצדדים שילמו אגרה על תביעותיהם והתנהלו באופן סביר לכן אין חיוב בהוצאות משפט.

י. החלטות

1. הנתבע, חייב לשלם לתובעת, סך 2333 ש"ח בתוך 35 ימים מהתאריך הנקוב על פסק הדין.
2. אין צו להוצאות
3. ניתן לערער על פסק דין זה בתוך 30 יום מהתאריך הנקוב עליו.

פסק הדין ניתן ביום כ"א אדר א תשפ"ב, 22 פברואר 2022

בזאת באנו על החתום

הרב אברהם פורטל, דיין

הרב עקיבא כהנא, אב"ד

הרב מאיר שקדי, דיין

עמוד 12 מתוך 12