

**בתי המשפט**

006474/04 תק		בית משפט לתביעות קטנות ת"א	
04/08/2004	תאריך:	כב' השופטת סימון ורדינה	בפני:

**בעניין:**

1. טהר יוסף

2. טהר תמר

**תובעים**

נגד

1. מלון נירוונה ים המלח

2. תור פלוס בע"מ

**נתבעים****פסק דין**

1. בפני תביעה כספית, שהגישו לבית המשפט בשבתו כבית משפט לתביעות קטנות טהר יוסף וטהר תמר (להלן: "התובעים") נגד מלון נירוונה ים המלח (להלן: "מלון נירוונה") ונגד תור פלוס בע"מ ח.פ. 512672155 (להלן: "תור פלוס").

לגרסת התובעים, ביום 15.3.04, לקראת חופשת הפסח, לאחר שהתובעים בחרו את מלון נירוונה כיעד לחופשה בת 3 ימים, שתכננו עבור שניהם ועבור שני ילדיהם, התקשרו טלפונית למלון נירוונה על מנת להרשם ולהסדיר התשלום. הפקיד ששוחח איתם טלפונית הפנה אותם אוטומטית למספר טלפון באזור המרכז לשם הזמנת חדרים. מספר הטלפון שקיבלו התובעים מפקיד המלון היה מספר הטלפון של תור פלוס.

בו ביום התקשרו התובעים למספר הטלפון שקיבלו ונענו על ידי פקיד תור פלוס. התובעים הבינו, הן מפקיד המלון והן מפקיד תור פלוס, עימם שוחח טלפונית, כי תור פלוס הינו משרד תיירות פנים המבצע את פעולות ההרשמה והתשלום עבור מלון נירוונה. התובעים הסדירו את עניין ההרשמה והתשלום עבורם ועבור ילדיהם בו ביום. הוזמן על ידם פנסיון מלא כולל כל התוספות והם מסרו כרטיס אשראי ממנו היתה אמורה להיגבות מלוא התמורה בסך 5,700 ₪ בתשלומים.

2. התובעים הגיעו למלון בשעה 15.00 והשתכנו בחדריהם. כשירדו התובעים מחדריהם לארוחת הערב באותו יום הבינו, שהם לא שייכים למקום ולאורחי המלון. מסתבר שרוב רובם של אורחי המלון היו אנשים דתיים וחרדים, שהגיעו למלון כקבוצה במסגרת תור פלוס. עוד התברר להם, מה שלא נאמר להם קודם, שתור פלוס מתמחה בארגון נופש לקבוצות דתיות. לא רק שהתובעים נראו כנטע זר בתוך האוכלוסייה הדתית שבמלון, אלא שהתברר להם שאין באפשרותם לנצל את השירותים הסטנדרטיים של המלון: הבריכה היתה סגורה בחג ונאמר להם, שכאשר תהיה פתוחה תהיה הפרדה ברחצה בין השעות המיועדות לנשים לבין אלה המיועדות לגברים. גם בידור לא היה בערב החג.

בבוקר החג לא סופקה ארוחת בוקר רגילה, ונאמר לתובעים שתהא זו ארוחה בשרית שתינתן רק בשעה 11.00. נסיונותיהם לקבל ארוחת בוקר רגילה ובמועד עלו בתוהו. הם זכו להשפלה מנציגי המלון ונאלצו

לאכול ארוחת בוקר במרכז המסחרי שבאזור.

למרות שהתובעים הבהירו לנציגי המלון, כי הציפיות שלהם היו לנופש סטנדרטי ולא לנופש במגבלות שהוצבו, לא נעשה שום נסיון מטעם המלון לתת להם יחס מיוחד ולהיענות לדרישותיהם האלמנטריות, או להעבירם למלון אחר באזור בו ניתן היה לקבל שירותים סטנדרטיים המתאימים לאורחים חילוניים. התובעים הרגישו שאיש אינו מתייחס אליהם.

על מנת להימנע מהמשך הסבל ועוגמת הנפש שלהם ושל ילדיהם, שהשתעממו ולא יכלו לעשות מאומה, החליטו התובעים לעזוב מיוזמתם את המלון. הם עזבו את המלון ב- 6.4.04 בשעה 16.00 מבלי שקיבלו ארוחת צהריים (כאמור סעודת החג הברשית היתה ב- 11.00 אך הם אינם מורגלים באכילת בשר בשעות כה מוקדמות ולא אכלו ארוחה זו במלון). לדבריהם:

**“רק לאחר בקשות ותחנונים רבים קיבלנו קצת נקניק עם עלי חסה לפני יציאתנו מהמלון בשעה 16.00”.**

התובעים חזרו לביתם כועסים וכואבים על הסבל ועוגמת הנפש שהיו מנת חלקם במקום החופשה והמנוחה שתיכננו.

מאחר ונסיונות התובעים לקבל פיצוי נאות מהנתבעים בטרם יפנו לבית המשפט עלו בתוהו, הגישו תביעה זו.

3. בבית המשפט הושמעה גירסת התובעים באמצעות עדותה של התובעת. הנתבעים לא הביאו כל עדויות מטעמם. בית המשפט שוכנע, שחופשתם של התובעים נכשלה כליל. בית המשפט אינו מקבל את טענת הנתבעים לפיה, כיוון שהתובעים שהו במלון יום אחד קיבלו תמורה חלקית. התובעים, ששהו במלון יום אחד מתוך שלושה, לא נהנו כלל מתקופת שהותם במלון. לא זו בלבד, כפי שתיארה התובעת, הם סבלו משהות זו ומבזבוז זמן, שהיה מיועד לחופשה מהנה. כל ציפיותיהם מהחופשה נכזבו.

למרות שכל אחד מהנתבעים ניסה להטיל את האחריות לפיצוי התובעים בשל כשלון חופשתם על שכס רעהו (מלון נירוונה הטיל את האחריות על תור פלוס, שלא דאגו ליידע את התובעים שתור פלוס שכרה את כל החדרים במלון עבור ציבור דתי וחרדי וכי אופי האירוח יהיה תואם את דרישות הקהל הני"ל, ואילו תור פלוס טענה, שהיא שילמה למלון נירוונה את מלוא התמורה עבור הארוחה), הגעתי למסקנה שאת האחריות לפיצוי הנתבעים יש להטיל על שני הנתבעים ביחד ולחוד. למלון נירוונה יש לייחס אחריות כיוון שהפנייה הראשונית של התובעים היתה אליהם טלפונית, והם היו אלה שהפנו את התובעים לתור פלוס, מבלי להבהיר להם שהללו שכרו את המלון על מנת לארח בו קהל מיוחד בתנאים מיוחדים, ואילו לתור פלוס יש לייחס אחריות, כיוון שלא דאגו לברר עם התובעים, כי ידוע להם שמדובר באירוח מיוחד לקהל דתי וחרדי שאינו תואם לאירוח סטנדרטי באותו מלון.

בית המשפט הגיע למסקנה שהתובעים זכאים להשבת מלוא הכספים ששילמו וכן לפיצוי נוסף בגין עגמת הנפש.

#### 4. שיעור הפיצוי

התובעים העידו כי שילמו את הסך 5,700 ₪ בכרטיס אשראי במספר תשלומים. בית המשפט קובע, שהם יהיו זכאים להשבת סכום זה בצרוף הפרשי הצמדה למדד וריבית חוקית מירבית מאמצע התקופה (10.10.04) ועד התשלום בפועל.

אשר לפיצוי בגין עגמת הנפש שנגרמה לתובעים: בית המשפט מעריך עגמת נפש זו בסך 1,200 ש"ח.

## 7. פסיקתא

בית המשפט מחייב את הנתבעים 1 ו-2 ביחד ולחוד, לשלם לתובעים:

- א. החזר התשלום ששילמו לתור פלוס עבור שירותי המלון בסך 5700 ₪, בצרוף הפרשי הצמדה למדד וריבית חוקית מירבית החל מיום 10.10.04 ועד התשלום בפועל.
- ב. בגין עגמת נפש - 1200 ₪ בצרוף הפרשי הצמדה למדד החל מהיום ועד התשלום בפועל.
- ג. השתתפות בהוצאות התובעים, כולל הכנת כתב התביעה ובזבוז יום עבודה של כל אחד מהם בסכום כולל של 800 ₪ בצרוף הפרשי הצמדה למדד וריבית חוקית מירבית החל מהיום ועד התשלום בפועל.

**הפסיקתא הוקראה לצדדים ביום הדיון 25.7.04 נימוקי פסק הדין ניתנו היום י' באב, תשס"ד (28 ביולי 2004) בהעדר הצדדים.**

**המזכירות תשלח לכל אחד מהצדדים עותק פסק הדין במסירה כדין.**

זכות להגיש בקשות רשות ערעור תוך 15 יום ממועד קבלת פסק הדין.

**ניתן היום י"ז באב, תשס"ד (4 באוגוסט 2004) בהעדר הצדדים**

---

**ורדינה סימון, שופטת**