

דמי ביטול הזמנה לחדרי מלון בעסקאות "מכר מרחוק"



עו"ד כרמיט בר-און - שותפה בכירה וראש מחלקת מלונאות ותיירות במשרד יהודה רוה ושות' עורכי דין מרצה לדיני מלונאות ותיירות באוניברסיטת בן גוריון

ככל שניתן לבטל רכיב מסוים בתוך הזמנה אחת באופן נפרד, יש לראות רכיב זה כעסקה נפרדת לצורך גביית דמי ביטול. כך למשל, אם היה המערער מבטל באופן נפרד את כרטיסו, ולאחר מכן את כרטיסה של רעייתו, היה עליו לשלם בכל פעם דמי ביטול באופן נפרד... בשונה מכך, ישנן "חבילות" שאינן ניתנות להפרדה: כך למשל, לא ניתן לפרק מערכת סכום לרכיביה ולבטל חלק ממנה."

עד שבית המשפט העליון ייתן את פסק דינו בדיון הנוסף בעניין צמח נגד אל על ויכריע בין שתי הגישות, ההלכה הקובעת היא פסיקתו של השופט רובינשטיין בפסק דין צמח, ועל כן ניתן לגבות דמי ביטול בגין כל כרטיס טיסה שהוזמן בנפרד גם אם נעשתה הזמנה אחת של כמה כרטיסי טיסה. **ככל שניתן לבטל רכיב מסוים בתוך הזמנה אחת באופן נפרד, יש לראות רכיב זה כעסקה נפרדת לצורך גביית דמי ביטול על פי חוק הגנת הצרכן.**

אם נקיש מפסק הדין בעניין כרטיסי טיסה על הזמנת חדרי מלון, נאמר כי ניתן לראות בהזמנת כל חדר במלון כעסקה נפרדת גם אם אדם אחד ביצע הזמנה של כמה חדרים. לפי פסק דין צמח נ' אל על, הואיל וניתן "לפרק" הזמנה של כמה חדרים שנעשתה כהזמנה אחת לרכיביה, בעת ביטול העסקה ניתן לגבות דמי ביטול בגין כל חדר בנפרד. על המקום לצייין כי חוק הגנת הצרכן אינו חל על הזמנת חדרים על ידי סוכני נסיעות הואיל וסוכנים אינם נכנסים לגדר הגדרת "צרכן" בהתאם לחוק.

עד להכרעת בית המשפט העליון בדיון הנוסף בעניין צמח נ' אל על, נראה כי רישום כל חדר על שם האדם שמתארח בחדר, גם אם מספר חדרים הוזמנו על ידי אדם אחד בהזמנה מרוכזת אחת, תתמוך בגישה לפיה ניתן לפרק את העסקה לרכיביה ולגבות דמי ביטול בגין כל חדר בנפרד בעת ביטול עסקת מכר מרחוק.

מערכת "מלונאים"

מזמינה אתכם לשתף אותנו
בחדשות שלכם.
שלחו אלינו מייל
עם כל הפרטים
ואנו נדאג שהידיעה תופיע
במגזין הבא
רומי גורודיסקי
romi@iha.org.il

נחיתות ועלול לטעות בהערכת המוצר או השירות שנמכרו לו. אסימטריה זו הביאה את המחוקק לקבוע הוראות ייחודיות לעניין עסקאות מכר מרחוק, הכוללות הטלת חובות גילוי רחבות על העוסק וזכות ביטול חד-צדדית של הצרכן.

החוק קובע כי בעסקת מכר מרחוק רשאי הצרכן לבטל בכתב את העסקה בתוך 14 ימים מיום עשיית העסקה ועל כן, כאשר אורח מזמין חדר במלון באמצעות האינטרנט או הטלפון, קיימת בידו זכות ביטול חד צדדית בתוך 14 יום.

המחוקק החריג את זכות הביטול בעסקאות תיירותיות וקבע כי זכות הביטול של הצרכן בתוך 14 יום, לא תחול על "שירותי הארחה, נסיעה, חופש או בילוי, אם מועד ביטול העסקה חל בתוך שבעה ימים שאינם ימי מנוחה, קודם למועד שבו אמור השירות להינתן".

בכל מקרה של ביטול עסקת מכר מרחוק יחולו על פי חוק דמי ביטול בשיעור שלא יעלה על 5% ממחיר העסקה או 100 שקלים חדשים, לפי הנמוך מביניהם:

כאמור, בית המשפט העליון קבע בפסק הדין בעניין ישי רז נ' גולביר תיירות, כי הזמנה אחת במועד אחד על ידי צרכן אחד תישא בדמי ביטול של 100 ש"ח בלבד או 5% מערך העסקה, לפי הנמוך מביניהם. נימוק מרכזי לפרשנות זו הוא מניעת מחלוקות והתדיינות, וכדברי השופטת ארבל:

"הכלל הקבוע בסעיף, בהתאם לפרשנות המבקש, הינו פשוט, ברור וקל ליישום. כל עסקה תחויב בדמי ביטול של 100 ש"ח בלבד, או של 5% מערך העסקה, לפי הנמוך ביניהם, ללא תלות ברכיבי העסקה ובמהותה... המשיבה, כאמור, מעוניינת לפרק את רכיבי כל עסקה לעסקאות בהתאם למהותן. אך אז מתעוררת השאלה לאילו רכיבים תפורק העסקה? למעשה, מה יחשב עסקה נפרדת במסגרת הזמנה אחת של צרכן אחד? כך למשל כאשר מדובר בנסכים - האם קניית שולחן ושישה כסאות היא למעשה שתי עסקאות, או שמא שבע עסקאות? ... גם שירותים מעוררים תהיות דומות- האם חבילת נופש של מלון, רכב וטיסה עבור חמישה אנשים תפורק לשלוש עסקאות שונות עבור חמישה אנשים, דהיינו חמש עשרה עסקאות?... דוגמאות אלו מלמדות שפרשנותה של המשיבה פותחת פתח רחב להתדיינות ומחלוקות שאינן מיטיבות עם הצרכנים."

השופט רובינשטיין שנתן את פסק הדין המאוחר יותר בעניין צמח נ' אל על חלק על דעתה של השופטת ארבל וראה בשאלת "רכיבי העסקה" שאלה פשוטה וכך פסק:

"לטעמי, המבחן בעניין זה עשוי להיות פשוט:

ביום 12.1.16 התקיים דיון נוסף בבית המשפט העליון בפני הרכב מורחב של שבעה שופטים בעניין התובענה הייצוגית שהגיש עו"ד ליאור צמח נגד אל על על נתיבי אויר לישראל בע"מ (דנ"א 5783/14). הדיון הנוסף (שטרם ניתן בו פסק דין), עוסק בשאלה האם בעקבות ביטול הזמנה, שבמסגרתה נרכשו מספר כרטיסי טיסה, רשאי העוסק לגבות דמי ביטול בהתאם להוראות חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 בגין כל כרטיס טיסה בנפרד, או שמא משולמים אלה פעם אחת להזמנה כולה?

הבקשה לקיום דיון נוסף הוגשה לאחר שבית המשפט העליון פסק כי חברת אל על הייתה רשאית לגבות דמי ביטול בשיעור שלא יעלה על 5% ממחיר הנכס נשוא החוזה או העסקה, או 100 שקלים חדשים, לפי הנמוך מביניהם בגין כל כרטיס טיסה שהוזמן בנפרד (אף אם כרטיסי הטיסה הוזמנו במסגרת הזמנה אחת).

חודשים מספר לפני שניתן פסק הדין בעניין צמח נגד אל על, ניתן פסק דין אחר של בית המשפט העליון (כב' השופטת ארבל) בבקשת רשות הערעור של ישי רז נגד גולביר תיירות בע"מ והמועצה הישראלית לצרכנות (רע"א 3429/13). השופטת ארבל קבעה כי יש לאמץ את הפרשנות לפיה הזמנה אחת במועד אחד על ידי צרכן אחד תישא בדמי ביטול של 100 ש"ח בלבד או 5% מערך העסקה, לפי הנמוך מביניהם, ולפיכך על המבקש היה לשאת בדמי ביטול על סך 100 ש"ח עבור כל כרטיסי הטיסה שהוזמן וביטול.

נראה כי הסתירה בין פסקי הדין היתה אחד הנימוקים שהנחו את נשיאת בית המשפט העליון, בעת שהורתה על קיום דיון נוסף בפני הרכב מורחב של שבעה שופטים בבית המשפט העליון. לפסיקת בית המשפט העליון תהיה השפעה גם על הזמנות לבתי מלון בישראל. ובמה דברים אמורים?

רוב ההזמנות לחדרי מלון בישראל נעשות היום כ-"עסקאות מכר מרחוק" בהתאם להוראות חוק הגנת הצרכן. החוק מגדיר "עסקת מכר מרחוק" כ: "התקשרות בעסקה של מכר נכס או של מתן שירות, כאשר ההתקשרות נעשית בעקבות שיווק מרחוק, ללא נוכחות משותפת של הצדדים לעסקה". "שיווק מרחוק" מוגדר בחוק כ: "פניה של עוסק לצרכן באמצעות דואר, טלפון, רדיו, טלוויזיה, תקשורת אלקטרונית מכל סוג שהוא...מטרה להתקשר בעסקה שלא בנוכחות משותפת של הצדדים, אלא באחד האמצעים האמורים."

מאחר ומדובר במצב בו עסקת המכר נעשתה ללא השצדדים באים במגע פיסי, וללא שהצרכן יכול לבחון באופן מוחשי את המוצר שהוא רוכש, סבר המחוקק כי הצרכן עלול להימצא בעמדת