

אורחים לא רצויים למי בדיוק נועדו שטחי הציבור במלון?



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

נופים פרטיים התבססו על הוראות חוק יסוד כבוד האדם וחירותו הקובע כעיקרון יסוד שאין פוגעים בקניינו של אדם (ואו לצורך זה, בקניינו של תאגיד). חוק יסוד כבוד האדם וחירותו מסייג עיקרון יסוד זה במקרים שהפגיעה היא על פי חוק ההולם את ערכיה של מדינת ישראל, שנועד לתכלית ראויה, ובמידה שאינה עולה על הנדרש.

ואכן חוק שירותי תיירות, תשל"ז-1976 קובע כי לא תמיד "זכות הקניין" גוברת ומלון איננו יכול לסרב לתת שירות אלא מסיבה סבירה. בשנת 2000 נחקק חוק איסור אפליה במוצרים, בשירותים ובכניסה למקומות בידור ולמקומות ציבוריים, חש"א-2000 ("חוק איסור אפליה"). חוק איסור אפליה שם קץ לגישה לפיה מלון הוא מקום פרטי בו בעל המלון יכול לעשות ככתוך שלו. חוק איסור אפליה קובע כי "מקום ציבורי" - הוא כל מקום מלון, אכסניה, בית הארחה, גן ציבורי, מסעדה, בית קפה, אולם, מוזיאון, ספרייה, דיסקוטק, ועוד. "שירות ציבורי" מוגדר כ: "שירותי תחבורה, תקשורת, אנרגיה, תינוך, חרבות, בידור, תיירות ושירותים פיננסיים, המיועדים לשימוש הציבורי".

סעיף 3 לחוק איסור אפליה קובע: "מי שעוסק בהספקת מוצר או שירות ציבורי או בהפעלת מקום ציבורי, לא יפלה בהספקת המוצר או השירות הציבורי, במתן הכניסה למקום הציבורי או במתן שירות במקום הציבורי, מחמת גזע, דת או קבוצה דתית, לאום, ארץ מוצא, מין, נטייה מינית, השקפה, השתייכות מפלגתית, גיל, מעמד אישי או הורות. תכליתו של החוק היא להחיל את עקרון השוויון גם על עסקים פרטיים הנותנים שירות לציבור הרחב. חוק איסור אפליה אוסר על בתי מלון להפלות את המבקשים לקבל שירות, במילים אחרות, מקום בו הסיכוי לתת שירות מבוסס על אפליה של אחת מקבוצות האוכלוסייה המנויות בחוק, הסיכוי אסור. במקרים כהם הסיכוי לאפשר כניסה או שימוש לשטחי הציבור של המלון אינו נובע מאפליה של קבוצה מסוימת באוכלוסייה אלא היא עניין של מדיניות כללית של המלון, יש לבחון אם מדיניות כזו עומדת במבחן הסיבירות לאור ההוראה הכללית של חוק שירותי תיירות האוסרת על מי שעוסק בשירות תיירות לסרב סירוב לא סביר לספק שירות שבתחום עיסוקו.

מהו "סירוב סביר"?

כב"צ 935/89 גנור נגד היועץ המשפטי לממשלה קבע בית המשפט העליון: "סבירותה של החלטה נקבעת על-פי המשקל הפנימי הראוי שניתן לגורמים העיקריים המעצבים אותה... סבירות היא לעולם פועל יוצא של הגורמים הרלוונטיים ושל המשקל הראוי שיש ליתן להם ביחסיהם הפנימיים. מושג הסבירות מניח תפיסה פלורליסטית, המכירה כקיומם של מספר שיקולים ראויים והמבקשת לאזן ביניהם על-ידי מתן משקל "ראוי" ליחסים הפנימיים שביניהם".

לאור האמור נראה כי מדיניות של מלון שלא לאפשר לאנשים שאינם אורחי המלון לשבת בכר המלון אלא אם כיצעו הזמנה כסכום מינימאלי, הינה סבירה ומהווה איזון ראוי ככל שמדיניות זו

סבירים ויגרום ליצירת מפגע בטיחותי חמור. מלון המלך שלמה הפנה את בית המשפט להוראות חוק הבטיחות במקומות ציבוריים, תשכ"ג-1962 ולחקנות שהותקנו מכוחו לפיהם חלה על המלון הגבלה בטיחותית כאשר למספר האנשים המורשים להתכנס כשטח המלון ואף צירף אישור של שירותי הכיבוי כאשר למספר האנשים המירבי המורשה להיכנס ללובי המלון. בית המשפט קיבל את טענות המלון והתובע שוכנע למחוק את תביעתו ולהימנע ממתן פסק דין בו יוטלו עליו הוצאות. מפרשה זו ניתן להסיק כי סירוב של מלון להכניס אנשים שאינם מתארחים בו לשטחו, כשסירוב כזה מתבסס על הצורך לעמוד בהוראות החוק כאשר לבטיחות במקומות ציבוריים הינו, ללא ספק, סירוב סביר. אך האם סירוב יכול להיות "סביר" גם אם איננו מתבסס על הוראת חוק אלא מתבסס על מדיניות של המלון?

אלו שטחים במלון הם "שטחים ציבוריים"?

בטרם ננסה לענות על שאלה זו יש לבחון ראשית מה הם אותם "שטחים ציבוריים" במלון שה"ציבור" מבקש להשתמש בהם, והאם החוק מסייע לנו להגדיר שטחים אלה? כמישור הפונקציונלי ניתן לחלק את שטחי המלון ל-3 סוגי שימוש עיקריים: (1) חדרי אורחים (2) שטחי שירות (Back of the House), משרדי הנהלה, מטבחיים, מחסנים, חדרי מכונות וכיו"ב (3) שטחי ציבור - שטחים שמשמשים את אורחי המלון כשהם אינם שוהים בחדרם ובהם מסופקים לאורחי המלון שלל שירותים (חלקם בתשלום וחלקם ללא תשלום) בהתאם לגודל המלון וסוגו. בתוך שטחים אלה ניתן למנות חדרי אוכל, לובי, ברים, טרקלינים, חדרי כושר, בריכות שחייה, שירותים ועוד.

בעוד שכרור של ציבור הרחב אין זכות להיכנס לחדרי האורחים במלון או לשטחי השירות (שהגישה אליהם מוגבלת לעובדי ומהגלי המלון), שטחי הציבור מעצם טיבם עשויים לשמש למסגרים בין אורחי המלון לאנשים שאינם מתארחים בו וכן עשויים למשוך אליהם אנשים שאינם אורחי המלון כלל.

קיימת התייחסות ל"שטחים ציבוריים" בתקנות התכנון והבנייה וכן בתקנים הפיזיים לתכנון וסיווג מתקני אכסון ותיירותיים שמפרסם משרד התיירות אך אין בהתייחסויות אלה כדי לסייע לנו להבין אם שטחים אלו נועדו לאורחי המלון בלבד או לכלל הציבור יחד עם זאת, על האופי הציבורי של מלון ניתן ללמוד מהוראות סעיף 19 לחוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח-1998 הקובע כי "מקום ציבורי" הוא "מקום, לרבות מקום מהמקומות המנויים בתוספת הראשונה, או חלק ממנו, העומד לשימוש של הציבור או חלק כלתי מסוים ממנו". התוספת הראשונה כוללת: "בית מלון, פניסיון, אכסניה, בית הארחה או כל מקום המספק שירותי אירוח ולינה".

המלון כ"עסק פרטי"

בעבר נהגו לומר כי מלון הוא "עסק פרטי" וככזה בעליו ומנהליו יכולים להחליט למי יתנו שירות

אין מנהל מלון שלא מכיר את התופעה אנשים שאינם אורחי המלון מבקשים להיכנס או להשתמש בשטחי הציבור של המלון. יש המקיימים פגישות ומפגשים בלובי של המלון או בטרקלין העסקים של המלון ויש מי שיבקש לשבת בכר של המלון, עוברי אורח רואים בטיחותיים הנקיים של המלון פתרון למצוקתם ושלוחים מתעקשים להיכנס למלון על מנת להביא משלוח של פיצה או פרחים עד לחדרו של האורח.

לא פעם המלון מעודד תופעות אלה רבים מאותם לקוחות שאינם אורחי המלון צורכים מזון ומשקאות כמלון ושירותים נוספים, ומהווים מקור הכנסה נוסף למלון. לעיתים המלון מבקש "למצב" את עצמו כמקום מפגש אופנתי או כמקום בו מתכנסים ידוענים או פוליטיקאים. אך לא תמיד כניסת מי שאינם אורחי המלון רצויה למלון. האם למלון יש יכולת חוקית למנוע מהציבור הרחב להיכנס למלון או להגות משירותיו?

העורך דין שביקש לרקוד בדיסקוטק

בשנת 1987 הוגשה תביעה קטנה לבית המשפט לתביעות קטנות בתל אביב במסגרתה תבע עו"ד אהרון מסרי את מלון המלך שלמה באילת לנוכח סירובו לתת לו להיכנס ללובי המלון ביום ששי בערב על מנת לבלות בדיסקוטק. עו"ד מסרי לא היה אורח של המלון, וכעת חופשתו באילת התאכסן בדירה פרטית. עו"ד מסרי טען כי "על פי הנהוג ועל פי המקובל בעולם, ולפי כל דין, בית מלון אמור לספק את שירותיו לכל דורש, והשטחים הכלליים שבו הכוללים מסעדות, ברים, מועדוני לילה וכיו"ב פתוחים בפני הציבור הרחב, והמלון חייב לספק משירותיו לכל המעוניין ובכל עת זמן סביר".

סעיף 6 לחוק שירותי תיירות, תשל"ז-1976 (החל על בתי מלון בהיותם "שירותי תיירות") קובע "מי שעוסק בשירות תיירות לא יסרב סירוב לא סביר לספק שירות שבתחום עיסוקו, ולא יתנה את הספקת השירות בתנאים שלא הותרו בתקנות". כשל העובדה שמאז חקיקת חוק שירותי תיירות ב-1976 טרם הותקנו תקנות בעניין סירוב מתן שירות, החלק הרלבנטי של הסעיף הוא האיסור לסרב סירוב שהוא לא סביר לספק שירות שבתחום עיסוקו של המלון.

מלון המלך שלמה התגונן בפני תביעתו של עו"ד מסרי (באמצעות הח"מ אשר קיבלה רשות ייצוג בתביעה הקטנה לאור הסוגיה המשפטית העקרונית שהתביעה עוררה) בטעונו שהסירוב של המלון לא רק שהיה סביר מבחינת העניין, אלא שאף התבסס על הוראות החוק. בכתב ההגנה של המלון אמר: "הנתבעים יטענו כי הם אכן מציעים משירותיהם המעולים לכל המעוניין בקבלתם, אולם זאת כפי הנהוג בבתי עסק אחרים לרבות בבתי מלון, בכפוף לאפשרות הסבירה לספקם, ולהוראות הבטיחות השונות החלות על ניהול המלון על פי כל דין". המלון טען עוד כי בעת שהמלון מלא עד אפס מקום באורחים אשר רכשו זכויות לקבלת שירותים מהמלון אין ביכולתו של המלון לאפשר כניסת אנשים נוספים למלון, דבר אשר יהפוך את היבילי והשהות במלון לבלתי

באה לתת עדיפות לאורחי המלון ששילמו עבור הזכות להשתמש בחדרם ובשאר שטחי המלון ולמנוע מצב בו שימוש של מי שאינם אורחי המלון, ימנע או יכביד על השימוש של אורחי המלון. השיקולים בבסיס קביעת מדיניות המונעת או המגבילה כניסה לשטחים הציבוריים של המלון צריכים להיות רלבנטיים, ענייניים ומידתיים. האיסור או ההגבלה חייבים שלא להפלות קבוצות ספציפיות מקרב הציבור באופן שיחול על כלל הציבור שאינו נמנה על אורחי המלון.

האם מלון יכול לגבות "דמי כניסה"?

ברור כי מי שאינו אורח במלון לא יצפה שמלון יאפשר לו כניסה חנם לבריכת המלון. מקובל לגבות דמי כניסה לבריכות ומועדוני כושר, ויש בחי מלון שאינם מאפשרים כלל כניסה למתקניהם. מדיניות כזו הינה סבירה לאור עלויות החזקת הבריכה והצפיפות שעלולה להיווצר בהן (עד כדי מניעת שימוש והנאה מאורחי המלון). לעומת זאת, מי שאינו אורח של מלון יצפה על פי רוב שיאפשרו לו כניסה ללובי או לכר של מלון. האם התנית הכניסה בכיכובת הזמנה מינימאלית ושהיה למעשה סוג של "דמי כניסה" הינה התניה סבירה העומדת בדרישת חוק שירותי תיירות? בכב"צ 8676/00 אדם טבע ודין אגודה ישראלית להגנת הסביבה נגד עיריית רעננה נדונה השאלה האם רשאית עיריית רעננה לגבות ממבקרים שאינם תושביה חשילום עבור כניסה לפארק העירוני הנמצא בתחומה. בית המשפט קבע כי רשות מקומית רשאית לגבות ממבקרים שאינם תושביה חשילום עבור כניסה לפארק עירוני הנמצא בתחומה עוד קבע בית המשפט כי ההבחנה

לעניין גביית דמי הכניסה, בין מבקרים שהם תושבי הרשות למבקרים שאינם תושביה, גם היא אינה בגדר הפרה של הנאמנות הציבורית, שכן מדובר בקניין העירייה המופקדת, בראש ובראשונה, על טובתם וצרכיהם של התושבים שבתחומה. בית המשפט פסק כי בהתחשב בכך שהפארק הנו רכוש העירייה אשר הוקם ומומן בכספים של תושבי הרשות ולאור קרבתו הגיאוגראפית של הפארק למקומות מגוריהם העירייה הייתה רשאית להבחין, לעניין גביית דמי הכניסה, בין תושביה לבין תושבים שאינם גרים בתחומה. קיומם של שטחים ירוקים נוספים בסביבה, שהכניסה אליהם אינה כרוכה בתשלום, והעובדה שאין מדובר בשירות חינוך, שוללת אף היא את טענת הפגיעה בשוויון. גם אם ניתן לסווג הגבלה בהתייחס לאתר ספציפי ועל רקע דרישה לחשילום דמי כניסה כהגבלה על חופש התנועה, מדובר בפגיעה זניחה וקלה ערך, שמכל מקום, מקבלת את צידוקה מן הצורך במציאת מקורות מימון להחזקה השוטפת של הפארק וההגנה על זכותם של בני העיר, שמימנו את הקמת הפארק, להיכנס לפארק ולהנות מהביקור בו.

מהחלטת בכ"צ בעניין עיריית רעננה ניתן להקיש לעניינו - אם נקבע כי גביית דמי כניסה לפארק עירוני ממי שאינם תושבי העיר על ידי רשות ציבורית מותרת ואינה פוגעת בשוויון, נראה כי גביית דמי כניסה ממי שאינם אורחי מלון על ידי גוף שהיא פרטי, וזאת על מנת לוודא שאורחי המלון, המממנים את פעילות המלון באמצעות המחיר שהם משלמים עבור האירוח, יוכלו להנות משירותי המלון ללא עומס והמתנה, גם היא מותרת. נראה כי "דמי כניסה" שיגבה המלון (וכגון

מינימום הזמנה או חשילום עבור הזכות להיכנס לאזור מסוים במלון) ככל שהוטלו באופן סביר על מנת להבטיח שהמלון יוכל לספק את שירותיו בראש ובראשונה לאורחי לא ייחשבו כסירוב בלתי סביר לתת שירות. כך בעניין תביעתו של עו"ד מסרי, האיסור על כניסת אנשים שאינם אורחי המלון לדיסקוטק שבלובי במצב שהמלון בתפוסה מלאה אינו בכחינת סירוב בלתי סביר, הן בשל הצורך לעמוד בדרישות חוק הבטיחות במקומות ציבוריים והן משום שהדיסקוטק מהווה מוקד בידור וכליו שנועד לשרת את אורחי המלון.

אימוץ מדיניות בקשר להגבלה או אישור כניסה לשטחי הציבור במלון

ככל שהנהלת המלון מבקשת לאמץ מדיניות לפיה חוגבל או תאסר הכניסה של מי שאיננו אורח במלון לשטחי הציבור שלו, עליה לוודא כי המדיניות אותה היא מבקשת לאמץ הינה סבירה ומעוגנת בשיקולים רלבנטיים, ענייניים ומידתיים. מדיניות כזו איננה יכולה להפלות את אותן קבוצות באוכלוסייה אליהן מתייחס חוק איסור אפליה ועליה להיות מיושמת כלפי כלל הציבור שאינו נמנה על אורחי המלון.

משאימצת הנהלת המלון מדיניות סבירה ומידתית כאמור, עליה לנהוג בעקביות ובאופן סדור וברור בקשר לאותה מדיניות. עליה לנהוג בעניין זה באופן גלוי ושיילוט או הוראות כתובות המפורסמות ברבים, לפרט את מדיניותה מבעוד מועד, תוך ציון אלו מגבלות היא מטילה, ולהפעיל את המדיניות בתום לב ובאופן שלא יפלה בין פרטים שונים אלא קבוצות שונות.

תנו לאורחים שלכם להרגיש בבית

ביתלי, רשת מובילה לעיצוב, מתמחה בעיצוב חללים בכל גודל תוך הקפדה על כל פרט. אנחנו שמחים להציע לכם מעטפת מקצועית שתאפשר לכם להעצים את חוויית האירוח ולהפוך אותה ליוצאת דופן.



נתן ק - בית בדין דין טנור הלחי 2 | ירושלים פיר קב 39 תלפון | ראשליצ אנת רחב האצל 2 | רחובת בלז טנור מגל הסופר פארם | סמלה פתח תקווה רחב דיים סגין 4 | חיפה הצעת המפרץ | נתניה מרכז סיס (מסמ, פנל) | אילת המגרס 4 את | אשקלון פאטר טנור סילב | באר שבע מתחם ביג | כרמיאל מתחם ביג | תל אביב הרצל 61 | עפולה ערפיים רחב 3 את. עפולה עלית | outlet בית חרות בבש הרקיי