|  |
| --- |
| **בית המשפט המחוזי בתל־אביב–יפו** |
|  |
| אגרט נ' בנק הפועלים בע"מ | 26 יונ 20183179-09-10 |
|  |
| **השופטת** | שושנה אלמגור |
|  |
| **התובע המייצג** | ירחמיאל אגרטע"י עו"ד אמיר ישראלי |
|  |
|  | **- נגד -** |  |
|  |
| **הנתבע** | בנק הפועלים בע"מע"י עו"ד נעם רונן ועו"ד עפר פליישר |

**פסק-דין**

בבסיס הבקשה לאישור התובענה הייצוגית עמדה הטענה שהבנק נוהג לחייב את לקוחותיו בעמלה גבוהה מהמותר. גובהה של אותה עמלה, דמי ניהול פיקדון ניירות ערך, היה בזמנים הנוגעים לתובענה 0.15% משווי ניירות הערך המוחזקים בפיקדון ברבעון ולא פחות מסך של 11.40 ₪ לנייר (להלן: עמלת המינימום לנייר). את העמלה היה מותר לגבות בסוף רביע או בתחילתו של הבא אחריו, ואולם הבנק היה רשאי, על-פי החוזה שבינו לבין הלקוח, לגבות אותה גם כאשר נמכר נייר ערך שהוחזק בפיקדון, בהתחשב במשך התקופה שבה הוחזק במהלך הרבעון. אם נמכר חלק מנייר ערך במהלך רבעון ושיעור העמלה על הפעולה בו לא הגיע לסכומה של עמלת המינימום לנייר (11.40 ₪), חויב הלקוח במלוא עמלה זו בעת המכירה. בתום הרבעון חויב בה פעם נוספת בשל חלקו הנותר של הנייר, ובלבד שהעמלה לפי כללי החישוב לא הגיעה כדי המינימום. במצב זה חויב הלקוח פעמיים במהלך אותו רבעון בעמלת המינימום, בגין אותו נייר ערך. לעומת זאת, אם הוחזק הנייר במשך כל הרביע, לא נעשתה בו פעולה כלשהי וגובה העמלה על-פי כללי החישוב היה נמוך מעמלת המינימום לנייר – הוא חויב בעמלה פעם אחת ולא יותר.

התובע טען כי במצב שבו שילם הלקוח עמלת מינימום במהלך הרבעון היה על הבנק להביא זאת בחשבון בטרם חייב פעם נוספת את הלקוח ב-11.40 ₪. להשקפתו החוזה הבנקאי, שאליו צורף תעריפון בצורת טבלה אשר פירטה כיצד לחשב את העמלות השונות, הקנה לו זכות לגבות עמלה מינימלית על נייר ערך מסוג מסוים פעם אחת ברבעון לכל היותר. כך גם על-פי הדין, שכן בתוספת הראשונה לכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות), התשס"ח–2008 (להלן: כללי הבנקאות) נקבע בשעתו:

עמלת המינימום הנגבית בתום הרבעון או לאחריו תיגבה בהתחשב בעמלות הניהול המינימליות שנגבו במהלך הרבעון, לרבות על ניירות ערך שנמכרו[.]

(להלן: הוראת ההתחשבות)

בראות עיני התובע הבנק לא שעה להוראת ההתחשבות, ומכאן שהתעשר שלא כדין כשגבה את עמלת המינימום לנייר יותר מפעם אחת בלי להתחשב בסוף הרביע באותה עמלה שכבר שולמה. הוא גרס כי הבנק גם הפר את הוראות התעריפון, מאחר שאותו חוזה לא העניק לו זכות לגבות עמלת מינימום לנייר בגין אותו נייר ערך פעם נוספת ברבעון. עילות התביעה נוסף לעשיית עושר ולא במשפט לפי סעיף 1 לחוק עשיית עושר ולא במשפט, התשל"ט–1979, הן הפרת חובה חקוקה לפי סעיף 63 לפקודת הנזיקין [נוסח חדש], והכוונה לחובות שבכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות), התשס"ח–2008; הפרת חוזה לפי חוק החוזים (חלק כללי), התשל"ג–1973; רשלנות לפי סעיף 35 לפקודת הנזיקין – אך בהחלטת האישור נדחתה עילה זו, משלא פורטה כהלכה ונזנחה בשלב הסיכומים.

הבנק ביקש לקבל כי הוראת ההתחשבות חלה על עמלת מינימום מסוג אחר אשר ניתן לגבות בעבור ניהול פיקדון ניירות ערך. עמלה זו נגבתה בתום הרבעון וסכומה היה קבוע בתעריפון הבנק (במועדים הרלוונטיים לתביעה: 31 ₪). שלא כעמלת המינימום לנייר, אשר נגבתה על נייר ערך בודד, הייתה זו עמלה לפיקדון – כלומר כלל הניירות ברבעון יחד (להלן: עמלת המינימום לפיקדון לרבעון). אליבא דבנק את עמלת המינימום לנייר הוא היה רשאי לגבות על כל מכירה, העברה, פדיון או משיכה, ורק כשגבה את עמלת המינימום לפיקדון לרבעון בסוף הרביע היה עליו להתחשב בעמלות המינימום לנייר ששולמו במהלכו. כשעלה סך עמלות המינימום לנייר ששולמו במהלך הרבעון על 31 ₪, הוא פטר את הלקוח לגמרי מתשלום עמלת המינימום לפיקדון לרבעון (התחשבות מלאה), ברם אם היה נמוך מזה חויב הלקוח בהפרש (התחשבות חלקית). הבנק ביקש להבחין בין שני שלבים בסוף הרבעון: ראשית חויב הלקוח על-פי כל נייר ונייר שהחזיק באותה שעה. כאשר נשאר בפיקדון נייר שערכו נמוך יחסית, נגבתה עמלת המינימום לנייר. לאחר מכן הגיע השלב השני, שבו נבחנה השאלה אם יש לגבות את עמלת המינימום לפיקדון לרבעון, ואז חלה הוראת ההתחשבות, שקבעה כי יש להתחשב בעמלת המינימום שנגבתה תוך כדי הרבעון. פירושו של דבר הוא שאם במהלך הרבעון נגבתה עמלה שסכומה גבוה מ-11.40 ₪, לא נדרש הבנק להביא אותה בחשבון כאשר גבה את עמלת המינימום לפיקדון לרבעון. מנגד סבר התובע כי הוראת ההתחשבות חלה גם בעת גבייתה של עמלת המינימום לפיקדון לרבעון וגם על עמלת המינימום לנייר אשר נגבתה על חלקו של הנייר שנשאר בפיקדון.

המפקח הקודם על הבנקים, שאת עמדתו בסוגיה שבמחלוקת ביקשתי לשמוע בחודש אוקטובר 2011, הפנה לכללי הבנקאות ומסר כי הבנק אינו מפר אותם לדעתו. ב-1 בינואר 2013 נכנסו לתוקפם כללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות) (תיקון), התשע"ג–2012, ובהם בוטל הרף התחתון של דמי הניהול.

בהחלטתי מיום 01.08.13 התקבלה הבקשה לאשר תובענה ייצוגית. לאחר שניתחתי את טבלת תעריפי העמלות שצורפה לחוזה שבין הבנק לבין הלקוח ונדרשתי ללשונה ולכללים הנוהגים בפרשנות חוזה בכלל וחוזה בנקאי בפרט, באתי למסקנה כי מקריאתה אפשר שהלקוח יבין כי דמי ניהול פיקדון ניירות ערך משולמים לרבעון, כי יש להם &bdquo;רצפה&ldquo; ו&bdquo;תקרה&ldquo; לנייר וכי כל עוד אינם נוגעים באחת מאלה שיעורם הוא 0.15 אחוזים משוויו. אומנם הבנק טען כי הוא היה רשאי לגבות את עמלת המינימום יותר מפעם אחת במהלך הרבעון לפי שבטבלה לא נכתבה המילה &bdquo;לרבעון&ldquo; לצד המילים &bdquo;11.40 ש"ח לנייר ערך&ldquo;, אך מצאתי כי יש אפשרות סבירה שטענתו זו לא תתקבל, וכי למעיין בטבלה ברי שכולה נוגעת לתקופה בת רבעון. מעבר לדרוש הוספתי שגם לתפיסתו של בנק ישראל עמלת המינימום נגבתה לפי רבעון ולא על כל פעולה במהלכו. זאת – על סמך דוח ביניים ממחצית 2012 שחיבר צוות בראשות המפקח על הבנקים אשר מונה מטעמו לבחון כיצד אפשר להגביר את התחרותיות בענף הבנקאות. בדוח הופיעה טבלה שהשוותה בין גובה העמלה שבמחלוקת בבנקים השונים. נרשמו בה הסכומים 11.4 ו-31 (ש"ח) במשבצות של עמלות המינימום המתאימות, וכותרתה הייתה &bdquo;תעריפי עמלת ניהול פיקדון ניירות ערך הנסחרים בארץ, לרביע&ldquo; (עמ' 107; ההדגשה אינה במקור).

בהחלטתי נתתי את הדעת גם לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א–1981. פרק ב2 לחוק זה, שכותרתו &bdquo;פיקוח על עמלות&ldquo;, מקנה לנגיד בנק ישראל את הסמכות לפקח על עמלות הבנקים ומורה לו לקבוע, בכללי הבנקאות, את &bdquo;התעריפון המלא&ldquo;: רשימת השירותים שבעדם רשאי תאגיד בנקאי לגבות מלקוחותיו עמלות והאופן שבו יש לחשב אותן. לפי סעיף 9ט(ד), כדי להבטיח את יכולתם של הלקוחות להשוות את העלות של ניהול חשבון ואמצעי תשלום, על הנגיד לפעול להצגת העמלות באופן הוגן ומובן ולהתחשב – במידת האפשר ובהנחה שאין נסיבות המצדיקות זאת, לדעתו – בצורך למנוע גבייה של עמלות שונות בעבור אותו שירות. סעיף 9י אוסר על בנק, בין היתר, לגבות מלקוחותיו עמלה אלא בעד שירות הכלול בתעריפון המלא ועל-פי הוראותיו. בעמלות מושא הדיון כאן לא התערב הנגיד לא בשיעור שעליו החליט הבנק (0.15%), ואף לא בגובה סכומי המינימום והמקסימום שעל הבנק לקבוע מכוח כללי הבנקאות. אבל כללי הבנקאות אינם מתירים לתאגיד הבנקאי לגבות עמלות אשר אינן קבועות בתעריפון הסטטוטורי, והם הורו לו לחשב את העמלה לפי שיעור מנייר הערך ולקבוע לה שיעור מזערי ושיעור מרבי.

עקב כך התעוררה השאלה אם נוכח התעריפון הסטטוטורי היה הבנק רשאי לסבור שהוראת ההתחשבות תחול אך על עמלת המינימום לפיקדון לרבעון. סברתי כי ההבחנה שביקש המפקח על הבנקים לערוך בתגובתו בין שני הסוגים של העמלה אינה בהירה בכללי הבנקאות, וכי בכל הנוגע לגביית דמי ניהול פיקדון ניירות הערך לא הגשים התעריפון שבכללים, כנוסחם בזמנים הנוגעים לבקשה, את תכליתו. בדוח המסכם מחודש מארס 2013 חזר הצוות בראשות המפקח על הבנקים על מסקנתו מדוח הביניים כי התעריפון הסטטוטורי יצר בלבול בקרב הלקוחות בהבנת פעולתו של מנגנון החישוב, המליץ לשנות את כללי החישוב, וכך היה: בראשית 2013 בוטלו כזכור דמי הניהול המינימליים.

התובענה התבררה, הובאו בה הראיות והוגשו הסיכומים. לאחר שקראתי את החומר והעמקתי בו זימנתי את הצדדים והצעתי להם לבוא בדברים בשביל לסיים את ההליך בפשרה. הגם שאף צד לא נסוג מעמדתו, ואף שעוד במהלך התזכורת הודיע הבנק כי הוא מבקש הכרעה, הוגש בשלהי 2016 הסדר פשרה שאלה עיקריו:

1. בקבוצה חברים &bdquo;לקוחות הבנק[] אשר נגבו מהם סכומים ביתר על ניהול פיקדונות ניירות ערך (לנייר), וזאת בגין אותו נייר, ויותר מפעם אחת במהלך רבעון, מקום שנמכרו או נפרעו או הועברו או נמשכו חלק מניירות הערך במהלך הרבעון ונגבתה עמלת מינימום לנייר בעת ביצוע הפעולה&ldquo; (סעיף 1.3 להסכם).

1. הבנק יעניק הטבה שסכומה הכולל 5,516,435 ₪ לכל לקוחותיו אשר על דמי הניהול שלהם חל תעריפון &bdquo;לקוח יחיד&ldquo; או &bdquo;עסק קטן&ldquo; מכוח כללי הבנקאות, ואשר אינם פועלים על-ידי מנהל תיקים או באמצעות חשבונות נאמנות. ערך תיק ניירות הערך של חבר בקבוצה בממוצע שנתי של השנה שקדמה למועד פסק-דין זה לא יעלה על חצי מיליון ש"ח. בהקשר זה יוער כבר עתה כי בהסכם הפשרה שהוגש מלכתחילה הוסכם כי הערך יעמוד על ממוצע של מאה אלף ש"ח, ואולם בעקבות המלצתו של הבודק שמונה מטעם בית המשפט, רואה-החשבון אהוד רצאבי, הסכים הבנק להעמידו על 500,000 ₪. ההטבה תינתן לזכאים כאמור כפטור מעמלות קנייה ומכירה של ניירות ערך ישראליים באמצעות המרשתת, הטלפון הסלולרי ומחשבים ניידים עד שתגיע לסכומה הכולל.

היועץ המשפטי לממשלה לא התנגד להסדר. הבודק, שֶׁמונה ביום 05.04.17, נדרש לשתי שאלות מרכזיות:

א) מה היחס בין גובה הפיצוי המוצע לקבוצה לבין גביית היתר שלה נטען בתובענה הייצוגית.

ב) מה היחס בין חברי הקבוצה לבין לקוחות הבנק שיזכו בהטבה.

כאמור בחוות דעתו של רו"ח רצאבי אותרו כל המקרים שבהם נגבו במהלך התקופה הרלוונטית לתובענה דמי ניהול מינימליים באמצע הרבעון וגם בסופו. הגבייה העודפת על-פי חוות הדעת עמדה על סך (כולל ריבית והפרשי הצמדה) של כ-11.2 מיליון ש"ח. גובה הפיצוי, ביחס לסכום הנומינלי המשוערך, עומד אפוא על כ-42%. בהחלטתי מיום 03.06.18 הצעתי לצדדים לשערך את סכום הפיצוי להיום בשל חלוף הזמן, באמצעות הצמדתו למדד המחירים לצרכן. הם הסכימו להצעה, כך שסכומה הכולל של ההטבה תוקן בהתאמה.

אני סבורה שסכום הפיצוי שהועמד לחברי הקבוצה הוא סכום מדוד, שקול והוגן בנסיבות העניין. עסקינן בפשרה, אשר נשקלים בה הסיכויים והסיכונים של כל אחד מהצדדים בשאלה אם עמדתו תתקבל. עיקר המחלוקת הוא פרשנות משפטית של מסמכים: החוזה בין הבנק לבין הלקוח והטבלה המצורפת אליו, מסמכים ודוחות שיצאו מלפני בנק ישראל וכללי הבנקאות. אף-על-פי שסברתי כי יש סיכוי שתתקבל טענת התובע כי לשון המסמכים אינה מאפשרת לגבות פעמיים עמלת מינימום, במהלך הרביע ובסופו, עמדת בנק ישראל הייתה שונה והוא צידד בפירוש שבו צידד הבנק ושלפיו אף נהג. עורכת-הדין סוניה בוגוסלבסקי, אז מנהלת היחידה לפניות הציבור ועמלות באגף בנק–לקוח בפיקוח על הבנקים, הסבירה בעדותה שבנק ישראל סבר כי האופן שבו גבה הבנק את עמלת המינימום לרבעון לא היה בלתי תקין (עמ' 39 לפרוטוקול הדיון, שורות 24–31), אך עם זאת החליט להתערב, לשנות את כללי הבנקאות ולבטל את הוראת ההתחשבות. מעדותה עלתה התלבטות שהתלבט בנק ישראל בין המצב החוקי ששרר לבין מצב עדיף:

ש: האם כאשר המפקח בא ואומר שצריך להתחשב, בעת גביית העמלה בתום הרבעון, בעמלות המינימליות שנגבו במהלכו, האם אין פרשנות הדבר שהוא מצא להתערב במצב לא-רצוי, לא-תקין, שבו למעשה הלקוח משלם פעמיים עמלת מינימום בגין אותו נייר?

ת: הוא מצא לנכון להתערב במצב שהוא לא רצוי, אבל לא חשבנו שזה מצב לא חוקי.

ש: למה לא רצוי?

ת: לא רצוי בגלל הקושי להסביר לציבור על מה הוא משלם את העמלה פעם אחת על נייר שנמכר במהלך השבוע, ואחר-כך כשהוא מגיע עם פיקדון... פיקדון כולו, והפיקדון הוא מאוד-מאוד קטן. גם חשבנו בה בעת שזה מאפיין משקיעים קטנים, ורצינו להגן על משקיעים קטנים יותר. חשבנו שכשגובים גם, משלימים למינימום, לא הגיוני שלא יתחשבו במינימום ששולם קודם.

(עמ' 40, שורות 1–10)

הינֵּה כי-כן עמדתו של בנק ישראל באשר לאופן שבו נהג הבנק לגבות את עמלת דמי ניהול פיקדון ניירות ערך, בערכי מינימום, הייתה כי הם נגבו כדין, אם כי באופן שלא סיפק אותו ושהצריך שינוי, כפי שנעשה בפועל.

בנסיבות אלה אני סבורה כי הסדר פשרה שלפיו חברי הקבוצה זוכים לפיצוי בשיעור של כמעט מחצית מגביית היתר לפי החישוב המקסימלי הוא סביר, הוגן וראוי בהתחשב בעניינם של חברי הקבוצה וכי סיום ההליך בדרכי שלום הוא הדרך הנכונה בשים לב לשיקולים שבוארו לעיל.

בחוות דעתו מצא הבודק כי רק 19 אחוזים מכלל החברים בקבוצה ניהלו תיק השקעות ששוויו לא עלה על 100,000 ₪, ועוד כמחצית ניהלו תיק שהסתכם ב-500,000 ₪ לכל היותר. לפיכך הסכימו הצדדים כי הקבוצה שתקבל את ההטבה תורחב כך שתכלול גם את מי שמנהל תיק שערכו עד חצי מיליון ש"ח לפי ההגדרה שבסעיף 2 לעיל. תיקון זה מקובל עליי ונראה כי הוא שקול ומקיף כמעט את כל החברים בקבוצה. בהתחשב בעובדה שהבודק מצא כי כ-80% מחברי הקבוצה עודם מחזיקים כיום חשבון פעיל בבנק, הסיכוי שמרבית החברים יזכו לקבל את ההטבה הוא גדול מאוד. רו"ח רצאבי העלה גם את האפשרות של פיצוי כל אחד ואחד מחברי הקבוצה, כדי להגיע קרוב ככל האפשר לכולם. בנקודה זו מקובלת עליי עמדת הצדדים כי ההשבה לכל פרט ופרט בקבוצה כרוכה בעלויות כבדות, שאינן מוצדקות בנסיבות העניין. ההטבה לפי הסדר הפשרה ניתנת לכשמונים אחוז מכלל החברים, שיעור גדול ביותר השקול כנגד העלויות הכרוכות במעקב אחר כל חשבון וחשבון של כל חבר בקבוצה, כנגד הפעולות שעשה בתקופה הרלוונטית וכנגד סכומי היתר שנגבו ממנו.

עניין נוסף שעלה בחוות דעתו של הבודק הוא פיצוי פרטני לחברים בקבוצה שנגרם להם נזק העולה על עשרות בודדות של שקלים. הבנק התנה השבה כזאת בכך שלחבר נגרם נזק העולה על 1,000 ₪ ובכך שהפיצוי שישולם לו יופחת מסך הפיצוי שעליו הוסכם לכלל החברים בקבוצה. אינני סבורה כי את החברים הללו יש להחריג מהקבוצה ומהאופן שבו יפוצו כלל הפרטים בה. הואיל ונראה כי אותם חברי קבוצה ספגו נזק גבוה יותר בגין גביית היתר, מפני שביצעו פעולות מכירה רבות יותר של ניירות ערך בפיקדון שהחזיקו – חזקה כי הם ימשיכו לבצע פעולות רבות יותר גם בתקופת חלותו של הסדר הפשרה, ועל-כן יזכו בהטבה גבוהה יותר ממי שעשו פעולות אחדות כאמור ושלכן התמצה נזקם בעשרות שקלים. ראוי להזכיר שוב כי רובם המכריע של החברים בקבוצה הם לקוחות אשר ביצעו פעולות בניירות ערך בהיקפים קטנים, שהרי שילמו את דמי הניהול המינימליים.

לסיום ציין הבודק כי מימוש ההטבה צפוי להימשך כתשעה חודשים. זהו זמן סביר ומידתי אשר משמש שיקול נוסף לאימוץ הסדר הפשרה ולאישורו.

עילות התביעה הן כפי שנמנו לעיל, ויראו את פסק~~-~~הדין כמעשה בית דין כלפי החברים בקבוצה בהן. השאלות המהותיות של עובדה ושל משפט המשותפות לכל חברי הקבוצה הן: מה הפירוש הנכון שיש לתת לתעריפון הבנק, והאם הבנק מילא אחר הוראותיו אם לאו; האם התעריפון התיר לבנק לגבות את עמלת המינימום על נייר ערך מסוים כמה פעמים במהלך רבעון או הגביל אותו לפעם אחת בלבד; האם הכללים שקבע הבנק בתעריפון שלו תאמו את הוראות התעריפון המלא הקבוע בתוספת הראשונה לכללי הבנקאות, או שמא הופרה החובה החקוקה שם; האם היה על הבנק להחיל את הוראת ההתחשבות כך שבגבותו את עמלת המינימום לנייר על חלקו הנותר של נייר הערך, הוא נדרש להביא בחשבון את העמלות המינימליות לנייר ששולמו במהלך הרבעון בגין אותו נייר ערך שחלקו נמכר במהלך הרבעון.

עם סיום חלוקתה של ההטבה יגיש הבנק לתיק בית המשפט ולבא-כוח התובע דוח ביצוע חתום בידי החשבונאי הראשי או משרד רואי-החשבון החיצוני שלו.

הצדדים המליצו על גמול לתובע בסך 275,000 ₪ (מס ערך מוסף כלול, אם חל) ועל שכר טרחה לפרקליט המייצג בסך 825,000 ₪, בתוספת מע"מ. גם סכומים אלה מדודים, והם עומדים ביחס הולם לסכום הפשרה, להישג שהשיגו התובע ובא-כוחו לקבוצה ולטרחה הרבה שטרחו, שהושקעה למעשה בניהול ההליך עד סופו, לרבות הגשתם של סיכומים בהליך העיקרי. הגמול ישולם לתובע בתוך שבעה ימים מהיום וכך גם מחצית משכר הטרחה. המחצית האחרת, בצירוף הפרשי הצמדה למדד, תשולם בתוך שבעה ימים ממועד אישורו של בית המשפט את דוח הביצוע.

פרסום על מתן פסק-הדין יראה אור בעיתונים &sbquo;ידיעות אחרונות&lsquo; ו&sbquo;גלובס&lsquo;. כמו-כן אני מורה לבנק לפרסם את תמצית פסק-הדין באתר המרשתת שלו, בעמוד הבית או בדף שאליו יוביל קישור אחד מאותו עמוד, וזאת – למשך התקופה שבה תחולק ההטבה.

ניתן בלשכתי היום, י"ג תמוז תשע"ח (26 ביוני 2018).

המזכירות תשגר את פסק-הדין לצדדים. הצדדים ישלחו העתקים למנהל בתי המשפט וליועץ המשפטי לממשלה.

|  |
| --- |
| שושנה אלמגור, שופטת |