



בית משפט לתביעות קטנות בעכו

28 אוקטובר 2009

ת"ק 09-03-8678 חמו נ' אקסלנס נשואה פנסיה וחסכון

1

בפני כב' השופטת זהבה (קאודרס) בנר

תובע שלמה חמו

נגד

נתבעת אקסלנס נשואה פנסיה וחסכון

2

פסק דין

3

4

א. העובדות הצריכות לעניין:

5

1. בכתב תביעתו טען התובע כי בתאריך 18/9/08 ביקש באמצעות סוכן משווק של הנתבעת לפדות כספי קרן השתלמות נזילה השייכת לו אצל הנתבעת. לבקשתו, העביר הסוכן באמצעות מס' הפקס של הנתבעת המופיע בטופסי החברה הנתבעת את בקשת המשיכה (להלן: "בקשת המשיכה"), וצירף צילום שיק וצילום תעודת הזהות של המבקש, וזאת על מנת שחשבונו יזוכה בסכום שנצבר לזכותו בהתאם לתאריך 24/9/08 (4 ימי עסקים מיום הבקשה לפי הוראות משרד האוצר).

10

11

12

לאחר כשלושה שבועות בהן לא זכה לכל מענה פנה לנתבעת על מנת לברר מדוע הכסף לא הופקד, והוא התבקש לשלוח את הטפסים שנית. בפועל, לדבריו, זוכה חשבונו רק ביום 12/10/09 ולפי ערך של יום זה ולא של יום ה- 24/9/08.

14

15

16

עקב עיכוב זה נגרמו לו הפסדים לאור התשואות השליליות שהיו בקופה בין המועדים 24/9/08 לבין 12/10/08 בסך כולל של 15,000 ₪.

17

18

19

2. בכתב הגנתה טענה הנתבעת כי ביום 18/9/08 חתם התובע על טופס בקשה למשיכת כספים אשר נצברו לזכותו בקרן ההשתלמות והעברתם לחשבון בנק אשר בבעלותו. טופסי בקשת המשיכה נתקבלו אצל הנתבעת ביום 2/10/08, ובהתאם לכך ועל פי הוראות הדין, הועברו הכספים לחשבון הבנק של התובע בתוך 4 ימי עסקים, דהיינו ביום 12/10/08 (הפער בין הימים הקלנדריים לבין ימי העסקים בפועל נובע מהעובדה כי התקופה הרלוונטית התאפיינה במספר מועט של ימי עסקים).

23

24

25

26

לטענת הנתבעת נכון הוא שטופסי המשיכה נחתמו ע"י התובע ביום 18/9/08, אך הללו הגיעו לידיה אך ורק ביום 2/10/08, וזאת מן הטעם הפשוט שהתובע שלח את הטפסים בראשונה למספר אשר איננו המספר בו מתקבלות בקשות העברה ו/או משיכה של כספים אצל

28



בית משפט לתביעות קטנות בעכו

28 אוקטובר 2009

ת"ק 8678-03-09 חמו נ' אקסלנס נשואה פנסיה וחסכון

1 הנתבעת; אצל הנתבעת מופעל מכשיר פקס ייעודי לקבלת טופסי משיכת כספים ע"י
2 עמיתים, וטפסים אלו יש לשלוח אך ורק למספר הפקס הייעודי הזה. זאת ועוד: היה על
3 התובע לוודא, לכל הפחות טלפונית, קבלת הטפסים עת שלחם בראשונה, סמוך מאוד למועד
4 המשלוח, ואילו היה עושה כן, כי אז ודאי היו נמנעים ממנו עגמת הנפש והנזקים להם הוא
5 טוען.

6
7 כמו כן טענה הנתבעת כי אף אם תתקבל טענת התובע לפיה אכן חל עיכוב בהעברת הכספים
8 אליו, אזי אופן חישוב הנזקים הלכאוריים הנטענים על ידו שגוי ואיננו נכון.

ב. הדין:

9
10
11 1. בדיון שנערך ביום 22/9/09 טען התובע כי על מסמכיה של הנתבעת מתנוסס מספר הפקס
12 03-7536650, ואין כל אזכור שהוא למספר פקס אחר, ואף לא הערה לפיה לשם משלוח
13 בקשות משיכת כספים יש לשלוח הטפסים למספר ייעודי כלשהו אצל הנתבעת. לדבריו, היה
14 על הנתבעת לציין עובדה זו בריש גלי בכדי למנוע מקרים ממין מקרה זה שאירע לו.

15
16 לדברי התובע הוא פנה לסוכן הנתבעת כשבוע לאחר ששלח הטפסים בראשונה ומשהבחין כי
17 לא בוצעה הפקדת הכספים בחשבונו.
18 כן ציין כי לאחר ימים שלמים של ניסיונות יצירת קשר טלפוני עם הנתבעת עלה בידו להשיג
19 נציג מטעמה, אשר מסר לו מספר פקס אחר למשלוח הטפסים בשנית.
20 לגישתו לא יעלה על הדעת לייחס רשלנות לאדם השולח פקס, ואשר לא מוודא מיד אחריו
21 דבר הגעתו ליעדו.

22
23 2. נציגת הנתבעת טענה כי אין בידו של התובע כל הוכחה כי אכן הטפסים ששלח ביום
24 18/9/08 אכן הגיעו ליעדם, ואילו היה דואג לוודא טלפונית דבר הגעתם, כי אז היתה נחסכת
25 פרשיה עגומה זו.

26
27 לדברי הנציגה הסוכן אליו פנה התובע ידע או היה אמור לדעת את מספר הפקס הנכון אליו
28 היה על התובע לשלוח הטפסים, וכי מספר זה אף מופיע באתר האינטרנט של החברה כעמוד
29 השני של 2 עמודי "הבקשה למשיכה". עוד טענה הנציגה כי אף אם היו הטפסים מגיעים
30 באמצעות מספר הפקס אליו שלחם לכאורה, היו הללו מועברים למחלקה המתאימה, שכן
31 כל המחלקות כולן מצויות בבניין אחד, אך התובע לא הוכיח כלל כי הטפסים אכן הגיעו
32 ליעדם, ואין בטופס משלוח הפקס כדי להוות הוכחה להגעתם.



בית משפט לתביעות קטנות בעכו

28 אוקטובר 2009

ת"ק 8678-03-09 חמו נ' אקסלנס נשואה פנסייה וחסכון

- 1 **הכרעה:** ג.
- 2 1. כל צד שלח הודעות ותגובות לביהמ"ש לאחר הדין, והנתבעת שלחה את הדף השני מתוך
- 3 שניים המהווים הטפסים ל"בקשה למשיכה", שעליו מצויין מס' פקס מיוחד לעניין בקשות
- 4 אלה.
- 5
- 6 2. לאחר שעיינתי בכתבי בי-הדין ושמעתי טיעוני הצדדים בפני ובמסמכים שנשלחו אח"כ
- 7 ובמוצגים שצירפו, אני קובעת כי התביעה מתקבלת בחלקה בלבד – 10%, בגין רשלנותו
- 8 התורמת של התובע. להלן נימוקי החלטתי:
- 9
- 10 א. התובע פנה לסוכן הביטוח שלו, מר פרוספר בן זריהן, בבקשה שזה ישלח עבורו
- 11 לחברה הנתבעת את טופסי משיכת כספי קרן ההשתלמות שלו. לאחר שמולאו
- 12 הטפסים, הללו נשלחו למספר הפקס המופיע על דפי הפירמה של הנתבעת, מתוך
- 13 ציפיה כי הכספים יופקדו בחשבונו של התובע בתוך 4 ימי עסקים מיום הגעת
- 14 הטפסים לנתבעת. משבושש הסכום להגיע ליעדו, פנה התובע בעצמו לנתבעת,
- 15 ונתבקש לשלוח אותם טפסים למספר פקס אחר, אשר הסתבר בדיעבד כי הוא זה
- 16 אשר אליו אמורים להישלח טופסי הבקשה למשיכת הכספים.]
- 17
- 18 ב. התובע לא עשה כל אשר לאל ידו במאמצים הסבירים בכדי שבקשתו תגיע ליעדה:
- 19 אמנם פנה לאיש מקצוע בתחום על מנת שזה יסייע לו במילוי הטפסים ובשליחתם
- 20 לנתבעת ושלח הטפסים למספר הפקס המופיע על העמוד הראשון של הבקשה
- 21 לקבלת הכספים, אך לא היה די בפעולות אלו. על התובע היה לוודא אצל הנתבעת
- 22 קבלת הטפסים מיד באותו מעמד או סמוך לאחר מכן. אין באישור המשלוח של
- 23 הטפסים כדי להוות ראיה לקבלתם אצל הנתבעת; תקלות טכניות עלולות לקרות
- 24 מסיבות שונות, ועל כן העובדה שהטפסים נשלחו, אינה מבטיחה הגעתם ליעדם.
- 25
- 26 ניתן ללמוד על דרך ההיקש באשר לחובה לוודא קבלת הפקס אצל הנמען או למצער
- 27 להודיע לנמען על דבר משלוח הפקס מתק' 497 לתקנות סדר הדין האזרחי בו
- 28 נקבע כי יראו בהמצאה באמצעות הפקסימילה כהמצאה כדין אך ורק אם בין היתר
- 29 **"...עורך הדין השולח כתב בי-דין בפקסימילה יודיע לנמען בטלפון, בתוך 24 שעות**
- 30 **משעת המשלוח, כי שלח לו בפקסימילה את כתב בי-הדין וכי העתק ממנו מצוי**
- 31 **במזכירות בית המשפט, וערוך תרשומת על ההודעה הטלפונית, שתכלול את**
- 32 **פרטי כתב בי-הדין, זמן השיחה ושמו של האדם שלו נמסרה ההודעה..."**
- 33
- 34 תקנה זו הוספה לתקנות סדר הדין האזרחי בתיקון מס' 2 משנת 1997 בעקבות
- 35 אימוץ המלצה של ועדת וינוגרד בעניין.



בית משפט לתביעות קטנות בעכו

28 אוקטובר 2009

ת"ק 8678-03-09 חמו נ' אקסלנס נשואה פנסייה וחסכון

1 בפסה"ד בעניין תפ (ירושלים) 6313/08 מדינת ישראל נ' שמעון מזרחי מיום 2/7/08 מפי
2 שופטת בית המשפט השלום בירושלים, כבי' השופטת זוכוביצקי נכתב כי "...לטעמי אין די
3 בכך שעו"ד ישלח בקשה בפקס, לא יוודא קבלתה ולא יתעניין מה עלה בגורל בקשתו,
4 וזאת במשך חודשים. עו"ד עטרי כבר ידע על פי ההשתלשלות בת.פ. 4261/07 כי
5 קיימות תקלות באשר להגעת הפקסים במזכירות התביעות. אולי נוח היה לו לנקוט
6 בעמדה של שב ואל תעשה..."

7
8 מכאן, כאמור, צא ולמד לעניין החובה שהיתה מוטלת על כתבי התובע דכאן לוודא דבר
9 קבלת הפקס אצל הנתבעת, ולמצער להודיע על דבר משלוח הפקס, ולא לשבת בחיבוק
10 ידיים.

11
12 יש לציין כי התובע הסכים בסופו של יום לרשלנותו בעניין זה, כפי שבאים הדברים לידי
13 ביטוי בדבריו בהודעתו לביהמ"ש מיום 11/10/09 לפיהם "...לאור העובדה שחלקי הוא בכך
14 שלא וידאתי את קבלת הפקס..."

15
16 הנתבעת עצמה בדף ההנחיות למילוי טופס המשיכה מציינת כי "רצוי לוודא טלפונית דרך
17 מוקד שירות הלקוחות (הגעת הפקס ליעדו)"; הנתבעת הנחתה את הפונה כיצד לפעול.

18
19 ג. אני מקבלת טענת הנתבעת, כי פקס המתקבל באחד מאגפיה או ממחלקותיה (אשר
20 כולם, כפי שציינה נציגת הנתבעת בדיון, מצויים באותו בניין) יועבר ליעדו
21 המתאים.

22
23 ד. באשר למחלוקת על מספר הפקס אליו היה התובע אמור לשלוח הטפסים –
24 הנתבעת טענה בדיון כי דף ההנחיות למשלוח הטפסים ולמילויים בו מופיע מספר
25 הפקס אליו אמורים הטפסים להישלח, ובו מספר הפקס אליו אמורים הטפסים
26 להישלח, מצוי, ביחד עם הטפסים עצמם, אצל הסוכן. האחרון מחויב היה להעביר
27 מלוא הטפסים המהווים הבקשה לפדות הכספים, ואם הסוכן לא מסרו לידי
28 התובע, כי אז אין לראות בנתבעת כאחראית לאי הגעת הטפסים ליעדם.
29 אני מקבלת במלואם דברי הנתבעת כפי שהם מופיעים בתגובה מיום 13/10/09,
30 ואצטט:

31
32 "...המסמך (דף ההנחיות הנלווה – ז.ק.ב.) הינו חלק אינטגרלי ובלתי נפרד מטופס המשיכה,
33 אשר במהותו מהווה דף הנחיות למילוי טופס בקשת המשיכה מתחילתו ועד לסיומו ואת מספר
34 הפקס אליו יש להעביר את אותה הבקשה...דף ההנחיות מיועד להבהיר למבקש להעביר כספיו
35 ו/או למשוך כספיו את הדרך הנכונה, היעילה והמהירה לכך וזאת אם יפעל לפי הנחיות אלו..."



בית משפט לתביעות קטנות בעכו

28 אוקטובר 2009

ת"ק 8678-03-09 חמו נ' אקסלנס נשואה פנסייה וחסכון

- 1 אך מצד שני ודאי אין לראות בתובע כאחראי לאי הגעתם, באשר אם לא קיבל
2 מהסוכן את דף ההנחיות המדובר, אין להטיל עליו מלוא האחריות לעניין זה.
3 חובתו לנקוט באמצעים סבירים: עיון בדף הפירמה עם פרטי ההתקשרות עם
4 הנתבעת הכולל מספר הפקס שלה.
5
6 אמנם אין להטיל על האזרח לבצע עבודות מחקר מעמיקות יתר על המידה, אך עיון
7 באתר האינטרנט של הנתבעת ע"י התובע היה מגלה את מספר הפקס היעודי
8 למשלוח הטפסים במסגרת ה"בקשה למשיכה".
9
10 ה. באשר לתפקידו של הסוכן – עקב העובדה כי הסוכן לא נתבע ע"י התובע, ולא
11 הובהר די הצורך מעמדו בשרשרת "תובע – סוכן – נתבעת", אינני מוצאת לנכון
12 לדון בנושא האחריות שלו לקרות נזקיו הנטענים של התובע.
13
14 ו. אני מקבלת אופן החישוב שנערך ע"י החשב הכללי במשרד האוצר (ראה סעיף 8
15 לכתב ההגנה ונספח ד').
16
17 3. לפיכך אני קובעת, כאמור לעיל, כי התביעה מתקבלת בגובה 10% בלבד.
18 באשר לאופן חישוב נזקי התובע – אני מקבלת במלואם הסברי הנתבעת כיצד יש לחשב
19 גובה נזקי התובע כפי שאלו מופיעים בכתב הגנה מטעם הנתבעת.
20
21 לכן אני קובעת כי הנתבעת תשלם לתובע סך 87 ₪ בתוך 30 ימים מהיום, ולא ישא סכום זה
22 הפרשי הצמדה וריבית כחוק עד למועד התשלום בפועל.
23
24
25 ניתן היום, י' חשוון התש"ע, 28 אוקטובר 2009, בהעדר הצדדים.
26

5.2

זהבה (קאודרס) בנר, שופטת

27
28
29
30
31
32