



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

11 אפריל 2010

ת"א 2675-06

בפני כב' השופטת, ד"ר מיכל אגמון-גונן

התובעים
1. יולי גולדשטיין
2. אמירה ברנשטיין
ע"י ב"כ עו"ד איל גולדנברג

נגד

הנתבעת
לאומי קארד בע"מ
ע"י ב"כ עוה"ד פרופ' יובל לוי

החלטה

לפני בקשה לאישור תובענה ייצוגית. עניינן של התובענה ובקשת האישור בגבייה של עמלה המכונה "דמי טיפול" ממי שמחזיק בכרטיס אשראי של המשיבה, לאומי קארד בע"מ (להלן: **המשיבה** או **לאומי קארד**).

בדיון מקדמי שהתקיים ביום 15.11.07 הוגדרה וצומצמה המחלוקת כך שעילת התביעה שנותרה הינה בדבר גביית דמי טיפול על ידי המשיבה בסך המלא שנקבע לחודש, גם כאשר הלקוח מחזיק בכרטיס בחלק מן החודש. כך קורה כאשר הלקוח קיבל לידיו את הכרטיס במהלך חודש נתון או במקרה בו הכרטיס בוטל או הוחזר למשיבה באמצע החודש.

אין מחלוקת כי המשיבה גבתה בנסיבות כאמור את מלוא העמלה. השאלה היא משפטית ומתמקדת בפרשנות המסמכים המסדירים את ההתקשרות בין המשיבה לבין מחזיקי כרטיסי האשראי. לטענת המבקשות לפי הפרשנות הנכונה של מסמכי ההתקשרות, במקרים בהם הלקוח מחזיק בכרטיס האשראי רק במהלך חלק מחודש נתון, המשיבה מחוייבת לגבות את עמלת דמי הטיפול בגין התקופה היחסית בלבד, ואינה רשאית לגבות את הסכום המלא לחודש. המשיבה, מצידה, טוענת כי סמכותה לגבות את הסכום המלא לחודש בכל המקרים נקבעה במפורש במסמכי ההתקשרות, ועולה גם מהגיונם של דברים וממהותה של עמלת דמי הטיפול.



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

11 אפריל 2010

ת"א 2675-06

1. העובדות ועילת התביעה האישית

סעיף 4(א)(1) לחוק תובענות ייצוגיות קובע כתנאי ראשון להגשת תובענה ייצוגית, כי למבקש עצמו יש עילת תביעה. בע"א 3955/04 רייזל נ' בנק לאומי לישראל בע"מ (ניתן ביום 4.7.05), נקבע בענין זה:

"כדי לפסוע אל תוך עולמן של התובענות הייצוגיות, תנאי בסיסי הוא קיומה של עילת תביעה אישית. בהעדרה של עילה כזו, דין התובענה להימחק או להידחות על הסף, וממילא לא ניתן לאשרה כתובענה ייצוגית. על התובע המבקש להיות תובע ייצוגי, לשכנע את בית המשפט - במישור הראייתי ולא רק במישור הטיעוני - במידת הסבירות הראויה, שקמה לו לכאורה עילת תביעה... הדברים מדברים בעדום: תביעה ייצוגית היא מנוף הטעון בסיס ארכימדאי, שאם לא כן תלויה התביעה הייצוגית על בלימה".

בדומה, נקבע בע"א 6343/95 נפט נ' אבן, פ"ד נג(1) 115, 117, כך:

"על בית המשפט, בבואו לאשר תובענה כייצוגית, להשתכנע, לפחות באופן לכאורי, בקיום התנאים המנויים בסעי' 54 ו-54ב לחוק. כך, על מנת להשתכנע כי, לכאורה, קיימת אפשרות סבירה ששאלות מהותיות של עובדה ומשפט יוכרעו בתובענה לטובת הקבוצה, נדרש בית המשפט להיכנס לעובי הקורה ולבחון את התובענה לגופה, האם היא מגלה עילה טובה והאם יש סיכוי סביר להכרעה לטובת התובעים".

[ראו גם: ע"א 2967/95 מגן וקשת בע"מ נ' טמפו, פ"ד נא(2) 312; רע"א 6567/97 בזק - החברה הישראלית לתקשורת בע"מ נ' עיזבון המנוח אליהו גת, ז"ל, פ"ד נב(2) 713, 720].

עילת התביעה האישית של המבקשות הינה גבייה שלא כדין של דמי טיפול, תוך הפרת ההסכם בין המשיבה למבקשות (הסכם בין חברת כרטיסי אשראי ללקוח) ו/או קיומו



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

11 אפריל 2010

ת"א 2675-06

של ההסכם בתום לב, ותוך עשיית עושר ולא במשפט. הסעד המבוקש הינו השבת הכספים שנגבו שלא כדין.

המבקשות החזיקו, בזמנים הרלוונטיים לתביעה ולבקשת האישור, בכרטיסי אשראי של לאומי קארד.

הכרטיס שהזמינה המבקשת 1 נמסר לידיה ביום 22.8.2006, כעולה מ"טופס אישור מסירת כרטיס ללקוח" (נספח א' לתצהיר המבקשת 1), ובוטל על ידה ביום 21.9.2006. המבקשת חוייבה בתשלום דמי טיפול בסכום המלא שנקבע לחודש בגין חודשים אוגוסט וספטמבר 2006. תביעתה של המבקשת 1 היא להשבת דמי הטיפול שנגבו ממנה, לטענתה שלא כדין, בגין 21 יום בחודש הראשון שבהם לא החזיקה בכרטיס (חודש אוגוסט 2006), ובגין 9 ימים בחודש ספטמבר בהם הכרטיס כבר בוטל.

המבקשת 2 החזיקה מזה זמן רב בשני כרטיסים שהונפקו על ידי לאומי קארד, האחד רגיל והשני כרטיס מסוג "מולטי". בחודש אפריל 2006 הודיעה לאומי קארד למבקשת 2 על חסימת כרטיס המולטי. תביעתה של המבקשת 2 היא להשבת דמי הטיפול בסכום המלא שנגבו ממנה לטענתה שלא כדין בעבור חודש אפריל 2006, על אף שהכרטיס בוטל במהלך חודש זה.

יש לציין כי מהמבקשות נגבו דמי טיפול גם בחודשים מאוחרים יותר, בשל עסקאות תשלומים שבוצעו בכרטיסי האשראי ולא נפרעו, אולם במסגרת ההליכים המקדמיים, כאמור לעיל, וויתרו המבקשות על טענותיהן לגבי גבייה זו, והמחלוקת ועילת התביעה צומצמה לשאלה:

"האם במקרה בו אדם קיבל את כרטיס האשראי במהלך חודש נתון עליו לשלם עמלת דמי טיפול בכרטיס בעבור כל החודש, או שמא, רק בגין התקופה היחסית בה החזיק בכרטיס בפועל".



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

11 אפריל 2010

ת"א 2675-06

2. האם נעשתה גבייה שלא כדין

א. טענות הצדדים

המבקשות טוענות כי כל עוד הכרטיס לא מוחזק על ידי הלקוח אין צורך או אפשרות "לטפל" בכרטיס. מכאן הן גוזרות המסקנה לפיה כל עוד אין "טיפול" בכרטיס, המשיבה אינה רשאית לגבות דמי טיפול.

כמו כן, טוענות המבקשות כי על פי הלשון המפורשת של החוזה בין הצדדים, דמי הטיפול נקבעים בסך בשקלים עבור תקופה של חודש מלא, ועל כן גביית העמלה בגין חלק מהחודש מהווה הטעיה או חוסר תום לב בקיום החוזה או הפרת החוזה.

טענה נוספת של המבקשות הינה כי גביית דמי הטיפול בנסיבות בהן אין כל טיפול, ובניגוד ללשון החוזה, מהווה עשיית עושר ולא במשפט.

המשיבה כופרת בטענת הבסיס של המבקשות לפיה כל עוד הכרטיס אינו בשימוש הלקוח, לא ניתן על ידי המשיבה כל "טיפול" בהקשרו. לטענתה, עמלת דמי הטיפול נגבית בגין עלויות תפעול של סל שירותים שנותנת המשיבה, הכוללים בעיקר את דפי הפירוט החודשיים הנשלחים ללקוחות ואת העמדתו של שירות לקוחות לקבלת מידע ולמענה לברורים על חיובים, ואשר אין כל קשר בינם לבין מספר הימים בחודש בהם החזיק הלקוח בכרטיס המאפשר לו לבצע באמצעותו פעולות ו/או למספר הפעולות שבוצעו בפועל בכרטיס על ידי הלקוח במהלך אותו חודש.

בנוסף, טוענת המשיבה כי עמלת דמי הטיפול אינה עמלה תקופתית אלא עמלה הניתנת כנגד שירות, ולכן אין מניעה לגבותה באופן מלא ולא בגין התקופה היחסית בה החזיק הלקוח בכרטיס בפועל.



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

11 אפריל 2010

ת"א 2675-06

ב. עמלת דמי טיפול

על מנת להכריע במחלוקת בין הצדדים יש לעמוד על מהותה של עמלת דמי הטיפול, הטיפול בגינו היא נגבית והעלויות אותן נועדה לכסות. על אלו יש ללמוד ממסמכי ההתקשרות בין הצדדים.

בתעריפון העמלות של בנק לאומי (להלן: **התעריפון**), שהמבקשות נמנו על לקוחותיו בזמנים הרלוונטיים לתביעה, צויין כי סך דמי הטיפול הינם "**לחודש**".

הצדדים חלוקים לגבי משמעות התיבה "**לחודש**". בעוד שהמבקשות טוענות כי מדובר בחודש מלא בלבד כאשר בגין חלק מהחודש יש לשלם רק את החלק היחסי מהסכום, המשיבה טוענת כי על פי האמור במסמכי ההתקשרות והן על פי מהות דמי הטיפול, הפרשנות הנכונה והמתחייבת היא כי מדובר בעמלה הנגבית בסכום המלא מידי חודש.

ההסבר בתעריפון תומך בטענת המשיבה (ס' 6.3.3.16), והינו כדלקמן:

"החיוב יתבצע על בסיס חודשי ברמת חשבון, ללא תלות במספר הכרטיסים בחשבון, כשכל חיוב יהיה בגין החודש החולף".

גם מההסבר המופיע בחלק האחורי של דפי הפירוט עולה כי מדובר בעמלה בסכום קבוע הנגבית מידי חודש (נספח ה' לתשובת המשיבה):

"דמי טיפול – עמלה הנגבית אחת לחודש בגין עלויות תפעול שוטף של כל כרטיסי האשראי המחייבים את אותו חשבון בנק".



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

11 אפריל 2010

ת"א 2675-06

בשנים 2003-2004, הוגדרה עמלת דמי הטיפול בחלק האחורי של דפי הפירוט כך (נספח ו' לתשובת המשיבה):

"עמלה בשל פעולות שונות הקשורות לטיפול בכרטיס. העמלה נגבית מדי חודש בחודשו פעם אחת בגין כל הכרטיסים המחייבים את אותו חשבון בנק. תנאים אלו יחולו כל עוד לא הוחלט על שינוי".

גביית עמלת דמי הטיפול על בסיס חודשי, כאמור במסמכי ההתקשרות, נעשתה בידיעתו ובאישורו של המפקח על הבנקים (התכתובת עם המפקח על הבנקים מצורפת כנסחים ב-ד לתשובת המשיבה).

איני מקבלת את טענת המבקשות כי המסמך המפרט את "תנאי ההצטרפות" (נספח ז' לתשובת המשיבה) תומך דווקא בפרשנות המוצעת על ידן. בתנאי ההצטרפות קיימת, בסעיף 14, הערה כללית לגבי כלל העמלות בזו הלשון:

"מובהר כי עמלות ההנפקה יחולו עלנו למשך תקופה רצופה החל ממועד מסירת הכרטיס ראשונה ונמשכת כל עוד הוא מחודש".

מהערה זו עולה כי ממועד מסירת הכרטיס, יתחיל הלקוח להיות מחוייב בעמלות, בין אם מדובר בעמלות בסכום קבוע לחודש או בעמלות הנגבות באופן יחסי. הערה זו אינה מלמדת דבר לענין אופן גבייתה של עמלת דמי הטיפול.

ממסמכי ההתקשרות עולה, אפוא, כי עמלת דמי הטיפול הינה עמלה הנגבית על בסיס חודשי, פעם בחודש, מידי חודש בחודשו, החל מהחודש בו נמסר הכרטיס לידי המחזיק לראשונה. אני סבורה כי יש בקביעות אלו במסמכי ההתקשרות כדי לתמוך בפרשנות המוצעת על ידי המשיבה. יחד עם זאת, ברור כי לתיבה "לחודש" או "מידי חודש בחודשו" אין פרשנות כללית ואחידה ויש ללמוד עליה גם מהגיונה של העסקה וממהותו של השירות. השאלה היא האם דמי הטיפול נגבים בגין שירות הניתן ללא



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

11 אפריל 2010

ת"א 2675-06

קשר לשאלה האם הלקוח מחזיק בכרטיס במהלך חודש מלא או בחלק מהחודש בלבד.

בחלק האחורי של דפי הפירוט (נספח ה' לתשובת המשיבה) נכתב כי העמלה נגבית **"בגין עלויות תפעול שוטף של כל כרטיסי האשראי המחייבים את אותו חשבון בנק"**. בחלק האחורי של דפי הפירוט מהשנים 2003-2004 (נספח ו' לתשובת המשיבה) נכתב כי מדובר ב"עמלה בשל פעולות שונות הקשורות לטיפול בכרטיס". גם צויין כי העמלה נגבית **"בגין כל הכרטיסים המחייבים את אותו חשבון בנק. תנאים אלו יחולו כל עוד לא הוחלט על שינוי"**.

ממסמכי ההתקשרות עולה כי עמלת דמי הטיפול היא עמלה הנגבית לצורך כיסוי עלויות תפעול שוטף של הכרטיס ו/או פעולות שונות הקשורות לטיפול בכרטיס. מסמכי ההתקשרות אינם מפרטים מה כולל התפעול השוטף או מהן פעולות הטיפול בהן מדובר.

המשיבה טוענת כי "הטיפול" כולל בעיקר שירותים של הפקת דפי פירוט החשבון והעמדת שירות הלקוחות, אשר אינם קשורים ובוודאי שאינם נגזרים מפרק הזמן בו מחזיק הלקוח בכרטיס. אמנם, כאמור, שירותים אלו אינם מפורטים במסמכי ההתקשרות, אך מצוין במסמכי ההתקשרות כי מדובר בפעולות תפעול שוטף ועל פי הגיונם של דברים מדובר בתפעול הכולל שירותים מסוג זה הנטען על ידי המשיבה. גם העובדה שבמסמכי ההתקשרות מצויין במפורש כי מדובר בעמלה הנגבית פעם אחת עבור התפעול השוטף של כל הכרטיסים המחייבים את אותו חשבון, מלמדת על כך שאין מדובר בעמלה הנגבית בגין עצם החזקת הכרטיס, אלא בגין פעולה הקשורה בחשבון הבנק ואינה קשורה במספר הימים בהם מחזיק לקוח את הכרטיס.

מהאמור עולה כי לא הוכחה ולו לכאורה כי עומדת למבקשות עילת תביעה כנגד המשיבה. עילת ההטעיה בוודאי שאינה עומדת למבקשות, שכן אף אחת מהן לא טענה כי הסתמכה על האמור במסמכי ההתקשרות בנוגע לדמי הטיפול בטרם התקשרה עם



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

11 אפריל 2010

ת"א 2675-06

המשיבה, וממילא לא הוכח קשר סיבתי בין ההתקשרות עם המשיבה לבין ההטעיה לכאורה במסמכי ההתקשרות. על החשיבות בקיום כל יסודות העילה האישית, ובפרט יסוד הקשר הסיבתי בעילות מסויימות, ראו דנ"א 5712/01 ברזני נ' בזק חברה ישראלית לתקשורת בע"מ (ניתן ביום 11.8.03).

גם העילות בדבר חוסר תום לב בקיום הסכם, הפרת ההסכם או עשיית עושר לא הוכחו על ידי המבקשות ולו לכאורה. ממסמכי ההתקשרות עולה כי החל ממועד מסירת הכרטיס למחזיק הוא יחוייב בעמלות. לגבי עמלת דמי הטיפול נקבע כי היא עמלה הנגבית על בסיס חודשי מידי חודש בחודשו. היות ועמלת דמי הטיפול נועדה לכסות עלויות תפעול כגון הפקת דפי פירוט או העמדת שירות לקוחות למידע ובירורים, הרי ברור כי אין הבדל בין עלויות הטיפול ללקוח שקיבל את כרטיסו במהלך חודש, או לקוח שביטל את כרטיסו במהלך חודש נתון לבין לקוח שהחזיק בכרטיס האשראי במהלך חודש מלא. גם זה וגם זה קיבל דף פירוט חשבון בסוף החודש. הן לגבי זה שהחזיק בכרטיס במהלך חלק מהחודש, הן לגבי זה שהחזיק בכרטיס במהלך כל החודש, המשיבה החזיקה, איחסנה וניהלה מאגר מידע. המשיבה העמידה לגבי כלל לקוחותיה ללא תלות בתקופת האחזקה בכרטיס שירות לקוחות למידע ובירורים. יתר על כן, המשיב ממשיכה להחזיק ולנהל מאגר מידע גם לאחר ביטול הכרטיס ולקוח שיתקשר לשירות הלקוחות לאחר שכרטיסו בוטל, יקבל גם הוא שירות, מענה ואת המידע המבוקש על ידו.

למעלה מן הצורך אציין כי אף לו היתה עילת התביעה של המבקשות מבוססת, הרי שספק רב אם היה מקום לדון בתביעה כייצוגית לאור העובדה שעל פי התערבות המחוקק ונגיד בנק ישראל בוטלה ביום 8.1.08 עמלת דמי הטיפול. ביטול העמלה נעשה לאחר שביום 5.7.07 התפרסם תיקון לחוק הבנקאות (שירות לקוח), תשמ"א-1981 (להלן: **חוק הבנקאות**), במסגרתו הוסף לחוק פרק ב'2 שכותרתו "**פיקוח על עמלות**". מכוח סמכותו על פי התיקון, הוציא נגיד בנק ישראל, ביום 8.1.08 את כללי הבנקאות (שירות לקוח) (עמלות), תשס"ח-1968 (להלן: **כללי העמלות**). כללי העמלות מסדירים את נושא העמלות שרשאי לגבות תאגיד בנקאי מלקוח, ובכלל זה



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

11 אפריל 2010

ת"א 2675-06

עמלות הקשורות לכרטיסי אשראי (חלק 6 לתוספת הראשונה), כך שבוטלו העמלות שהיו קיימות עד לכניסת הכללים לתוקף, ורוכזו תחת עמלה אחת אותה ניתן יהיה לגבות הקרויה "דמי כרטיס".

בע"א 10262/05 אביב שירותים משפטיים בע"מ נ' בנק הפועלים בע"מ (ניתן ביום 11.12.2008), עמד בית המשפט העליון על כך שהתערבות המחוקק או הרשות הרלוונטית אינה בהכרח מייתרת את ההליך הייצוגי בבית המשפט:

"איננו סבורים כי העובדה שהמפקח על הבנקים הסדיר את העניין נשוא המחלוקת בעקבות ההליך המשפטי הנוכחי יש בה בנסיבות המקרה כדי לשמוט את הקרקע מתחת לבקשה לאישור התובענה כייצוגית. בית המשפט המחוזי ציין כי תכליתו של מוסד התובענה הייצוגית אינה פיצוי כי אם אכיפה אך נדמה כי אמירה זאת, לא זו בלבד שהיא מצמצמת יתר על המידה את תכליות התובענה הייצוגית, אלא שיישומה בנסיבות המקרה חותר תחת תכלית האכיפה עצמה. הסיבה לכך היא שדחיית תובענה ייצוגית מן הטעם שלאחר הגשתה שינה הנתבע את דרכיו המפרות עלולה לתמרץ דווקא את ההפרה במקום את הציות".

אכן אין בהסדרת הפיקוח על העמלות על ידי המחוקק כדי לפצות את ציבור הנפגעים. מסיבה זו, איני רואה בהתערבות המחוקק בנושא העמלות טעם יחיד או עיקרי לדחיית הבקשה. כמפורט לעיל, הטעם העיקרי לדחיית הבקשה היא העדר הוכחה לכאורית של עילת תביעה. העובדה שהמחוקק הסדיר את נושא העמלות מצטרפת לכך ומחזקת את התוצאה אליה הגעתי, ולפיה אין מקום לניהול הליך ייצוגי במקרה זה.

עוד יש להדגיש כי במקרה זה מדובר בהסדרה כללית של הפיקוח על העמלות, לא כתיקון להפרות חוק ולא בקשר או כתוצאה עם הגשת הבקשה שלפני.



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

11 אפריל 2010

ת"א 2675-06

3. סיכום

לאור כל האמור לעיל הבקשה נדחית.

נוכח החשיפה הרבה לה היה נתונה המשיבה עקב הגשת הבקשה, בהתחשב בכך שהבקשה נדחית בשלב הראשוני בשל העדר הוכחה לכאורית של עילת תביעה ומאחר ועצם הגשת הבקשה והעלאת הנושא לא הביאו תועלת כלשהי לציבור הרחב, אני רואה לנכון לעשות במקרה זה צו להוצאות.

המבקשות ישלמו למשיבה הוצאות ושכ"ט עו"ד בסך של 15,000 ₪ בתוספת מע"מ. הסכומים ישאו הפרשי הצמדה וריבית כדין.

ניתנה היום כ"ח ניסן, תש"ע (12 אפריל, 2010) בהעדר הצדדים

המזכירות תשלח עותק ההחלטה לצדדים.

ד"ר מיכל אגמון-גונן, שופטת