

בבית המשפט המחוזי

בתל-אביב

בעניין:

ת.א.

בש"א

1. אלכס פליק, ת.ז. 009225913

מרח' הגבול 18, בת-ים

2. עו"ד שרון פינקלשטיין, ת.ז. 040406399

מרח' שמחה הולצברג 20, בת-ים

שניהם ע"י ב"כ עו"ד יוחי גבע ו/או אמיר ישראלי

מדרך מאיר ויסגל 2, בית ספיאנס,

פארק המדע רחובות 76326

טל': 08-9102344 פקס': 08-9102361

המבקשים

- נגד -

1. הבנק הבינלאומי הראשון לישראל בע"מ, ח.צ 520029083

רח' רוטשילד 42, תל-אביב 66883

2. בנק אוצר החייל בע"מ, ח.פ 520016106

דרך מנחם בגין 11, רמת גן 52136

המשיבות

בקשה לאישור תובענה ייצוגית

המבקשים, מתכבדים בזאת להגיש לבית המשפט הנכבד, בד בבד עם הגשת התביעה העיקרית בתיק דנן ("התביעה"), בקשה לאישור התביעה כייצוגית לפי הוראות חוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006 (להלן: "חוק תובענות ייצוגיות").

- כתב התביעה מצ"ב כנספח "א" לבקשה זו.

- תצהירם של המבקשים מצ"ב כנספחים "ב1" ו-"ב2" בהתאמה לבקשה זו.

א. עובדות המקרה:

תמצית התובענה

1. תובענה זו הינה בהפרת הוראות הדין וההסכם בידי המשיבות, אשר בעקבות שביתה הפסיקו לספק ללקוחותיהם, ובכלל זאת למבקשים, את השירות הבנקאי לו הם זכאים.
2. יודגש, כי אין זה מעניינם של המבקשים מהם יחסי העבודה שבין המשיבות ובין עובדיהן, וחובתן של המשיבות לספק ללקוחות את השירותים הבנקאיים אינה נפגמת כהוא זה בשל קיומם של סכסוכי עבודה. באותה המידה, באם קיים סכסוך עבודה בחברה העובדת אל מול המשיבות, אין הדבר מעלה מחובתה לעמוד בהתחייבותיה כלפי המשיבות, ומובן מאליו כי המשיבות היו עומדות על קיום התחייבויות אלו באותן נסיבות.
3. עקב השביתה נגרמים למבקשים נזקים, והם אינם מסוגלים לבצע פעולות בנקאיות בסיסיות ובכלל זאת:
 - (א) פעולות האלמנטריות של **הפקדת כספים בחשבון**, וכן **הוצאת כספים מהחשבון**. בה בעת, ממשיכים לרדת כספים מחשבונם של המבקשים, ובכלל זאת דרך כרטיסי האשראי.
 - (ב) קבלת שירות בסיסי מנציגי השירות בבנק ובכלל זאת **מענה לשאלות טריוואיליות של הלקוחות**.
 - (ג) **משיכת כספים מהמכונות האוטומטיות**, שכן בעת בה נגמרים המזומנים במכונה, אין מי שימלא.
 - (ד) **שחרור אשראי דוקומנטי וביצוע העברות בנקאיות**.
 - (ה) שחרור פריטים מכספות הנמצאות בשטח הבנק.
4. מיותר לציין, כי המבקשים וחברי הקבוצה זכאים לפיצוי ביחס לתקופת הזמן במהלכה נמשכת השביתה. פיצוי זה נגזר מכמה וכמה ראשי נזק:
 - (א) פיצוי בגין אי מתן שירות, ועוגמת הנפש הכרוכה בכך, בסך 10 ש"ח לכל יום במהלכו נמשכת השביתה.
 - (ב) החזר החלק היחסי של העמלות הבסיסיות אותן משלמים המבקשים, ובכלל זאת עמלת מינימום (בסך 5 ש"ח) ועמלה רבעונית (בסך 18 ש"ח).
 - (ג) כמו כן נבקש כי יוצא צו האוסר על המשיבות לגבות **כל סכום שהוא**, הן כעמלה והן כריביות, המתייחס לימים במהלכם התקיימה השביתה, זולת ביחס לפעולות שבוצעו בדרך האינטרנט ואשר לגביהם ניתן לגבות עמלה.
5. ולהלן נרחיב ונפרט.

עובדות הנוגעות למבקשים ולמשיבות

6. המשיבה 1 הינה תאגיד בנקאי הפועל ע"פ דין. בהתאם לאתר האינטרנט של המשיבה 1 היא מתמחה מתמחה "במתן שירותי בנקאות כלליים ושירותי פרימיום ללקוחות עסקיים גדולים ובינוניים, וכן למשקי בית וללקוחות פרטיים".

- פרטי המשיבה 1 מאתר רשם החברות מצ"ב **כנספח "ג1"** לבקשה זו.

7. המשיבה 2 הינה תאגיד בנקאי שהינו חלק מקבוצת המשיבה 1 ("קבוצת הבינלאומיים"). מאתר המשיבה 2 עולה כי בשנת 2010, לאחר המכירה, מחזיק הבינלאומי במניות המקנות כ 74% מהון הבנק.

- פרטי המשיבה 2 מאתר רשם החברות מצ"ב **כנספח "ג2"** לבקשה זו.

8. המבקש 1 הינו לקוח של המשיבה 1, ומספר חשבונו בבנק הינו 274844, בסניף 039.

9. החל ממועד תחילת העיצומים בידי עובדי המשיבה 1, המבקש 1 אינו מסוגל לבצע פעולות בנקאיות אלמנטריות, ובכלל זאת הפקדת כספים לחשבונו, הואיל ושיקים שנמצאים בתיבת השירות לא מופקדים לחשבון הבנק, ועל כן, אין כל טעם להניחם שם.

10. המבקש 2, הינו לקוח של המשיבה 2, ומספר חשבונו בבנק הינו 349717, בסניף 382.

11. החל ממועד תחילת העיצומים בידי עובדי המשיבה 2, המבקש 2 אינו מסוגל לבצע פעולות בנקאיות אלמנטריות, ובכלל זאת הפקדת כספים לחשבונו, הואיל ושיקים שנמצאים בתיבת השירות לא מופקדים לחשבון הבנק, ועל כן, אין כל טעם להניחם שם.

פירוט עובדתי ביחס לעיצומים

12. החל מתאריך 1/7/2010, פתחו עובדי המשיבה 1 בשביתה. בכלל זאת, כל סניפי הבנק סגורים – אין יוצא ואין נכנס – ולקוחות הבנק נשארו אל מול שוקת שבורה.

- מקבץ כתבות בעניין השביתה אצל המשיבה 1 מצ"ב **כנספח "ד"** לבקשה זו.

13. החל מתאריך 22/6/2010 פתחו עובדי המשיבה 2 בעיצומים, במסגרתם נסגרו סניפי הבנק בשעות מוקדמות (בימים מסוימים בשעה 11:00, ובימים אחרים בשעה 13:00). בתאריך 7/7/2010 פתחו עובדי המשיבה 2 בשביתה כוללת, וסניפי הבנק נסגרו – אין יוצא ואין בה. לקוחות המשיבה 2, אשר סבלו גם כך עקב העיצומים, נותרו אף הם אל מול שוקת שבורה.

- מקבץ כתבות בעניין השביתה אצל המשיבה 2 מצ"ב **כנספח "ה"** לבקשה זו.

14. עקב השביתה נגרמים למבקשים נזקים, והם אינם מסוגלים לבצע פעולות בנקאיות בסיסיות ובכלל זאת:

א. פעולות האלמנטריות של **הפקדת כספים בחשבון**, וכן **הוצאת כספים מהחשבון**. בה בעת, ממשיכים לרדת כספים מחשבונם של המבקשים, ובכלל זאת דרך כרטיסי האשראי.

ב. קבלת שירות בסיסי מנציגי השירות בבנק ובכלל זאת **מענה לשאלות טריוויאליות של הלקוחות.**

ג. **משיכת כספים מהמכונות האוטומטיות**, שכן בעת בה נגמרים המזומנים במכונה, אין מי שימלא.

ד. **שחרור אשראי דוקומנטי וביצוע העברות בנקאיות.**

ה. שחרור פריטים מכספות הנמצאות בשטח הבנק.

15. המבקשים אף אינם יכולים להביע את מחאתם ולעזוב את הבנק, שכן עזיבת הבנק כרוכה בביצוע פעולות אצל פקידי הבנק ובחתימה על מסמכים!!!

16. את הנזק העצום שנגרם ללקוחות הבנק היטיב לתאר מר ז'ק אלעד, יושב ראש המשיבה 1:

"אני רוצה להביע את צערי ולהתנצל בפני הלקוחות. צר לי מאוד על אי הנוחות. אנשי עסקים לא יכולים להוציא דוקומנטים כדי לשחרר יבוא, להוציא דרכון מכספת כדי לנסוע לחו"ל... ללקוחות נגרם נזק. אני קורא לעובדים לחשוב על היום שאחרי..."

- כתבה מאתר גלובס מיום 8/7/2010 מצ"ב **כנספח "ו"** לבקשה זו.

17. ככל שידוע למבקשים, הרי שלסיום השביתה אין כעת צפי, וכך הדבר הוא בקשר לנזקם.

ד. הטיעון המשפטי

א. כללי

18. חוק תובענות ייצוגיות – שנכנס לתוקף בעת האחרונה – נועד להסדיר באופן ממצה את הדינים החלים על הגשת תביעות ייצוגיות בישראל.

19. המטרות שביסוד החוק מפורטות בו בסעיף 1, וכוללות בין השאר את המטרות של **"אכיפת הדין והרתעה מפני הפרתו"**, **"מימוש זכות הגישה לבית המשפט"**, **"מתן סעד הולם לנפגעים מהפרת הדין"** וכן **"עיהול יעיל, הוגן וממצה של תביעות"**.

20. חוק תובענות ייצוגיות מתיר הגשת תביעה ייצוגית בעניינים המנויים בתוספת השניה לחוק, או בעניינים בהם נקבע בהוראת חוק מפורשת כי ניתן להגיש תביעה ייצוגית. כאמור בסעיף 3(א) לחוק:

“ לא תוגש תובענה ייצוגית אלא בתביעה כמפורט בתוספת השניה או בענין שנקבע בהוראת חוק מפורשת כי ניתן להגיש בו תובענה ייצוגית”

21. התוספת השניה לחוק כוללת רשימה של עילות בהן ניתן להגיש תביעה ייצוגית. לענייננו, העילות הקבועות בסעיף 1 ובסעיף 3 לתוספת הן הרלוונטיות:

“תביעה נגד עוסק, כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן, בקשר לענין שבינו לבין לקוח, בין אם התקשרו בעסקה ובין אם לאו.”

“תביעה נגד תאגיד בנקאי, בקשר לענין שבינו לבין לקוח, בין אם התקשרו בעסקה ובין אם לאו.”

22. סעיף 4 לחוק תובענות ייצוגיות קובע את רשימת הזכאים להגיש בקשה לאישור תביעה ייצוגית. לענייננו, רלוונטי סעיף 4(א)(1) לחוק:

“ אדם שיש לו עילה בתביעה או בענין כאמור בסעיף 3(א), המעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל החברים הנמנים עם קבוצת בני אדם – בשם אותה קבוצה;”

23. כלומר, על מנת להיות זכאים להגיש בקשה לאישור תביעה ייצוגית, על המבקשים להראות כי עומדת להם עילת תביעה באחד העניינים המנויים בתוספת השניה, וכן כי התביעה מעוררת שאלות מהותיות של עובדה ומשפט המשותפות לכלל חברי קבוצת התובעים.

24. וליישום לענייננו, על המבקשים להראות כי עומדת להם עילת תביעה כנגד המשיבות, וכי עילת התביעה מעוררת שאלות משותפות של עובדה ומשפט לכלל חברי קבוצת התובעים.

25. בשלב של הבקשה לאישור תביעה ייצוגית על המבקש לשכנע את ביהמ"ש כי עומדת להן לכאורה עילת תביעה אישית, אך אין להעמיד בהקשר זה דרישות מחמירות. עמדה על-כך השופט שטרסברג כהן בע"א 2967/95 **מגן וקשת בע"מ נ' טמפו**, פ"ד נא(2) 312 (פסקה 19 לפסק-דינה):

“נראה לי, כי על המבחן למילוי התנאים שבסעיף 54 מבחינת נטל ומידת ההוכחה, להיות אחיד לכל סעיפיו המשניים, ולגבי כל התנאים הנדרשים מהתובע, ועליו לשכנע את בית המשפט במידת הסבירות הראויה ולא על פי האמור בכתב התביעה בלבד, כי הוא ממלא לכאורה אחר כל דרישות סעיף 54א ולענייננו, שהראשונה בהן היא קיומה של עילה אישית כאמור בס' 54א(א). אין להעמיד דרישות מחמירות מדי, לענין מידת השכנוע, משום שאלה עלולות להטיל על הצדדים ועל בית המשפט עומס יתר בבירור הנושא המקדמי, דבר העלול לגרום להתמשכות המשפט, לכפילות בהתדיינות ולרפיון ידיים של תובעים ייצוגיים פוטנציאליים. את כל אלה יש למנוע על ידי קריטריון מאוזן בנושא נטל ומידת

ההוכחה הנדרשים מהתובע הייצוגי, שמצד אחד שלא יפטור אותו מחובת שכנוע ומצד שני לא יטיל עליו נטל כבד מדי.”

26. בנוגע להוכחת הנזק, חוק תובענות ייצוגיות קובע כי די בהוכחת גרימה של נזק ברמה לכאורית. כאמור בסעיף 4(ב)(1) לחוק:

”בבקשה לאישור שהוגשה בידי אדם כאמור בסעיף קטן 1(א) – די בכך שהמבקש יראה כי לכאורה נגרם לו נזק.”

27. התנאים לאישור תביעה ייצוגית מנויים בסעיף 8(א) לחוק, הקובע כי:

”8. (א) בית המשפט רשאי לאשר תובענה ייצוגית, אם מצא שהתקיימו כל אלה:

- (1) התובענה מעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה, ויש אפשרות סבירה שהן יוכרעו בתובענה לטובת הקבוצה;
- (2) תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בנסיבות הענין;
- (3) קיים יסוד סביר להניח כי ענינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בדרך הולמת; הנתבע לא רשאי לערער או לבקש לערער על החלטה בענין זה;
- (4) קיים יסוד סביר להניח כי ענינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בתום לב.”

28. בהתאם להוראות שפורטו לעיל, הרי שהדיון משלב זה יחולק לשני שלבים. **בשלב הראשון**, נראה כי עומדת למבקשים עילת תביעה אישית כנגד המשיבות, וכי נגרם להם לכאורה נזק. **בשלב השני**, נעמוד על התקיימות התנאים לאישור התביעה כייצוגית המנויים בסעיף 8 לחוק.

ב. עילות תביעה העומדות למבקשים

הפרת הסכם

29. הסכם ההתקשרות בין המבקשים ובין המשיבות, מתבסס על ההנחה הבסיסית לפיה על המשיבות לספק למבקשים שירותים בנקאיים. סגירת סניפי הבנק ו/או צמצום פעילות הסניפים **מהווה הפרה בוטה של הוראות ההסכם**.

30. יודגש, כי אין זה מעניינם של המבקשים מהם יחסי העבודה שבין המשיבות ובין עובדיהן, וחובתן של המשיבות לספק ללקוחות את השירותים הבנקאיים אינה נפגמת כהוא זה בשל קיומם של סכסוכי עבודה. באותה המידה, באם קיים סכסוך עבודה בחברה העובדת אל מול המשיבות, אין הדבר מעלה מחובתה

לעמוד בהתחייבויותיה כלפי המשיבות, ומובן מאליה כי המשיבות היו עומדות על קיום התחייבויות אלו באותן נסיבות.

31. בפסיקה נקבע כי מי שצריך לשאת בנוקי השביתה הינו המעביד, ולא הציבור הרחב. כפי שנקבע בידי כב' השופטת רות רוני בת.א. 1694/07 **שגית פן נ' רכבת ישראל בע"מ** (נבו, 18/9/2008), החל מפסקה 39:

"בשולי הדברים ולמעלה מן הצורך, אציין כי אינני סבורה כי מתן אפשרות להגיש תביעה ייצוגית או אחרת כנגד ספק שירות שלא נתן שירות בשל שביתה – פוגעת בזכות השביתה. הפסיקה אליה הפנתה הרכבת בהקשר זה, מתייחסת ברובה לתביעות כנגד הגוף השוכת. אולם, דינו של הגוף המושבת הוא שונה.

אכן, ברור כי שביתה גורמת לנזקים – בכך כוחה. מטרתה היא לגרום לנזק – ואם איננה עושה כן, היא איננה אפקטיבית. השאלה הנשאלת בהקשר זה היא למעשה מי צריך לשאת בנזק – האם צריך לספוג אותו המעביד, קרי הרכבת, או שמי שצריך לספוג את הנזק הוא הציבור הרחב, המשתמש בשירותי המעביד...

אני סבורה כי ככלל, מי שצריך לשאת בנוקי השביתה הוא המעביד. השביתה נועדה לפגוע בו. לו היה המעביד בטוח כי לא ניתן יהיה לתבוע אותו בגין נזקים שנגרמו לצדדים שלישיים כתוצאה מהשביתה, לא היתה לו למעשה כל סיבה (למעט אולי לחץ ציבורי עקיף שהיה מופעל עליו), להתייחס לדרישות העובדים השוכתים. העובדה שהמעביד מודע לכך כי השביתה תגרום לו לנזק, היא היוצרת את התמריץ שהעובדים מבקשים ליצור – להידברות איתם.

אכן, בעניינינו הנזק שנגרם למעביד – לרכבת – הוא מוגבל לנזקים שנקבעו בנוהל הפיצוי. אולם, אלמלא קיומו של נוהל זה – הייתי סבורה כי נוסעי הרכבת זכאים לתבוע את מלוא נזקיהם בגין האיחורים של הרכבות, הגם שאיחורים אלה נגרמו כתוצאה מן השביתה."

32. עוד יצוין, כי אם וככל שיטענו המשיבות כי מוקנית להן הגנה מכח הוראה חוזית בקשר עם נזקי השביתה, הרי שמדובר בתניה מקפחת בחוזה אחיד. כפי שנקבע בע"א 195/97 **היועץ המשפטי לממשלה נ' בנק לאומי** (נבו, 10/6/2004) בפסקה 196:

"בטענת הבנק, המבקש להגן על עצמו מפני תביעות של לקוחות, גם במקום שבו המפקח לא יכריז על הפסקת מתן שירותים בנקאיים עקב שביתה, אין כדי לסתור את חזקת הקיפות. להיפך, הטענה חותרת תחת תכלית החקיקה, אשר ביקשה להגביל את ההגנה על הבנק מפני תביעות של לקוחות עקב הפסקת שירותים בשל שביתה, רק לאותם מקרים בהם המפקח מצא שראוי להגן על הבנק מפני תביעות כאלה."

33. חסינות מפני הגשת תביעה אזרחית קיימת רק מקום בו המפקח על הבנקים הכריז בהכרזה כי הבנק אינו יכול לנהל את עסקיו באופן תקין. סעיפים 108 ו-88 לפקודת הבנקאות, 1941, קובעים באופן הבא:

"108. (א) נוכח המפקח שבנק פלוני אינו יכול לנהל את עסקיו באורח תקין מחמת שביתה באותו בנק או בבנק אחר, רשאי הוא להכריע כי הבנק הפסיק לתת שירותים (להלן - הפסקה), ומותר לקבוע באכרזה כי היא תחול על כלל שירותי הבנק או על חלק מהם.

(ב) האכרזה תפורסם ברשומות ולפחות בארבעה עתונים יומיים היוצאים לאור בישראל.
 (ג) באכרזה ייקבע המועד שבו הפסיק הבנק לתת שירותים ומותר לקבוע בה מועדי הפסקה שונים לשירותים שונים.

8כ. בנק שבהפסקה לא ישא באחריות פלילית או אזרחית בשל מעשה או מחדל הנובעים מהפסקת השירותים שעליהם חלה האכרזה. "

34. הכרזה שכזו לא ניתנה לענייננו.

הפרת הוראות חוק הבנקאות

35. סעיף 2 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח) תשמ"א 1981 קובע באופן הבא :

- (א) לא יסרב תאגיד בנקאי סירוב בלתי סביר לתת שירותים מהסוגים הבאים :
- (1) קבלת פקדון כספי במטבע ישראלי או במטבע חוץ ;
 - (2) פתיחת חשבון עובר ושב במטבע ישראלי וניהולו כל עוד מתקיימת אחת מאלה :
 - (א) החשבון ביתרת זכות לטובת הלקוח ;
 - (ב) הלקוח עומד בתנאי ההסכם בינו לבין התאגיד הבנקאי בקשר לניהול החשבון ;
 - (3) מכירת שיקים בנקאיים במטבע ישראלי ובמטבע חוץ ;
 - (4) (נמחקה) ;

36. לענייננו, המשיבות הפסיקו את פעילותן וחדלו להעניק למבקשים את השירותים הבסיסיים ביחס לניהול חשבונותיהם. המבקשים עמדו בתנאי ההסכם עם המשיבות, ולא היתה כל עילה שבדין להפסקת השירותים בידי המשיבות.

37. מסקנת הדברים היא כי מדובר בסירוב בלתי סביר למתן שירותים.

38. יסודותיה של עוולת הפרת חובה חקוקה מנויים בהוראות סעיף 63 לפקודת הנוזיקין, המורה אותנו באופן הבא :

(א) מפר חובה חקוקה הוא מי שאינו מקיים חובה המוטלת עליו על פי כל חיקוק - למעט פקודה זו - והחיקוק, לפי פירושו הנכון, נועד לטובתו או להגנתו של אדם אחר, וההפרה גרמה לאותו אדם נזק מסוגו או מטבעו של הנזק שאליו נתכוון החיקוק ; אולם אין האדם האחר זכאי בשל ההפרה לתרופה המפורשת בפקודה זו, אם החיקוק, לפי פירושו הנכון, התכוון להוציא תרופה זו.

(ב) לענין סעיף זה רואים חיקוק כאילו נעשה לטובתו או להגנתו של פלוני, אם לפי פירושו הנכון הוא נועד לטובתו או להגנתו של אותו פלוני או לטובתם או להגנתם של בני-אדם בכלל או של בני-אדם מסוג או הגדר שעמם נמנה אותו פלוני."

39. לעוללת הפרת חובה חקוקה חמישה יסודות (ראה ע"א 145/80 ועקנין נ' המועצה המקומית בית שמש, פ"ד לז(1) 113, בעמ' 139): (א) קיום חובה המוטלת על המזיק מכוח חיקוק (ב) החיקוק נועד לטובתו של הניזוק (ג) המזיק הפר את החובה המוטלת עליו, (ד) ההפרה גרמה לניזוק נזק (ה) הנזק אשר נגרם הוא מסוג הנזקים אליו נתכוון החיקוק.

40. לענייננו, אין חולק כי התנאים מתקיימים. הוראות הדין הופרו בידי המשיבות. החיקוק נועד ללא ספק לטובתם של המבקשים, לקוחות הבנקים, והנזקים שנגרמו, אשר יפורטו להלן, הם בדיוק הנזקים אותם נתכוון החיקוק למנוע.

התרשלות

41. סעיף 35 לפקודת הניזוקין קובע באופן הבא:

“עשה אדם מעשה שאדם סביר ונבון לא היה עושה באותן נסיבות או לא עשה מעשה שאדם סביר ונבון היה עושה באותן נסיבות, או שבמשלח-יד פלוני לא השתמש במיומנות, או לא נקט מידת זהירות, שאדם סביר ונבון וכשיר לפעול באותו משלח-יד היה משתמש או נוקט באותן נסיבות - הרי זו התרשלות; ואם התרשל כאמור ביחס לאדם אחר, שלגביו יש לו באותן נסיבות חובה שלא לנהוג כפי שנהג, הרי זו רשלנות, והגורם ברשלנותו נזק לזולתו עושה עוולה.”

42. לדידנו, חובת הזהירות המוטלת על המשיבה היא למנוע גרימת נזקים לציבור לקוחותיה עקב שביתה. בכלל זאת, היה על המשיבות לנקוט באמצעים הבאים:

(א) לדאוג לקיום מערכת יחסים תקינה עם העובדים.

(ב) לדאוג לקיום אפשרות חלופית להפעלת הסניפים ולמתן שירותים בסיסיים לחברי הקבוצה גם בתקופה של השבתה.

(ג) ליתן ללקוחות הודעה מוקדמת בדבר האפשרות להשבתה על מנת שיוכלו לעבור לבנק חלופי ו/או להתכונן לשביתה בדרך אחרת.

43. טיפולן של המשיבות באירועים הנוגעים להשבתה הינו שערורייתי, ונראה כי המשיבות מגלות זילות כלפי לקוחותיהן.

ג. הגדרת הקבוצה והסעדים להם זכאים חברי הקבוצה

44. בהתאם לסעיף 10(א) לחוק תובענות ייצוגיות, הרי שבעקבות אישור התביעה כייצוגית על ביהמ"ש הנכבד להגדיר את הקבוצה אשר בשמה תנוהל התובענה:

“אישר בית המשפט תובענה ייצוגית, יגדיר בהחלטתו את הקבוצה שבשמה תנוהל התובענה;

לא ייכלל בקבוצה אדם שעילת תביעתו נוצרה לאחר המועד שבו אושרה התובענה הייצוגית כאמור.

45. המבקשים יטענו כי קבוצת התובעים כוללת בתוכה את **כלל לקוחות המשיבות**.

46. הסעד לו זכאי כל חבר בקבוצת התובעים מורכב מהפרמטרים הבאים :

(א) פיצוי בגין עוגמת נפש ועקב אובדן היכולת לעשות שימוש בשירותי הבנק – בסך 10 ש"ח לכל יום של השבתה, ובסך 5 ש"ח לכל יום של עיצומים.

(ב) פיצוי בגובה עמלת המינימום החודשית (5 ש"ח) ועמלת המינימום הרבעונים (18 ש"ח) בהתאם לחלק היחסי של ימי השביתה מהתקופה בגינה נלקחה העמלה.

- פירוט רשימת העמלות של המשיבות מצ"ב **בנספח "ז"** לבקשה זו.

47. בהנחה שמרנית כי תקופת השביתה תסתכם ב-15 יום אצל הבנק הבינלאומי, הרי שהנוק לכל לקוח הינו 150 ש"ח בראש הנוק הראשון, ו- 4.75 ש"ח בגין החלק היחסי באותן עמלות.

48. בהנחה כי תקופת השביתה אצל המשיבה 2 תארך 5 ימים, והעיצומים 15 יום, הרי שהנוק לכל לקוח הינו 125 ש"ח בראש הנוק הראשון, ו- 1.58 ש"ח בגין ראש הנוק השני.

49. בטבלה שלהלן מצ"ב חישוב הנוק הכולל לכלל לקוחות המשיבות :

שם הבנק	מספר לקוחות	נוק ללקוח עוגמת נפש	נוק ללקוח - עמלות	סה"כ נוק לקוח
הבנק הבינלאומי	200,000	150	5.75	155.75
בנק אוצר החייל	100,000	125	1.58	126.58

50. למבקש 1 נגרם נוק בסך 155.75 ש"ח. המבקש 1 סבל מעוגמת נפש רבה עקב הפסקת השירותים מצד הבנק, ונשללה יכולתו לעשות שימוש בשירותי הבנק ובכלל זאת לעניין הבסיסי של הפקדת שיקים. למבקש 1 נגרם נוק ממוני בסך 5.75 ש"ח בגין העמלות החודשיות והרבעוניות.

51. למבקש 2 נגרם נוק בסך 126.58 ש"ח. המבקש 2 סבל מעוגמת נפש רבה עקב הפסקת השירותים מצד הבנק, ועקב העיצומים, ונשללה יכולתו לעשות שימוש מלא בשירותי הבנק ובכלל זאת לעניין הבסיסי של הפקדת שיקים (בתקופת השביתה). למבקש 2 נגרם נוק ממוני בסך 1.58 ש"ח בגין העמלות החודשיות והרבעוניות.

52. הנוק הכולל ללקוחות המשיבה 1 עומד על סך 31.15 מליון ש"ח, ואילו הנוק הכולל ללקוחות המשיבה 2 עומד על סך 12.65 מליון ש"ח.

53. כמו כן נבקש כי יוצא צו האוסר על המשיבות לגבות כל סכום שהוא, הן כעמלה והן כריביות, המתייחס לימים במהלכם התקיימה השביתה, זולת ביחס לפעולות שבוצעו בדרך האינטרנט ואשר לגביהם ניתן לגבות עמלה.

54. סעיף 20(א) לחוק תובענות ייצוגיות, קובע בהקשר של מתן פיצוי לחברי הקבוצה, באופן הבא:

(א) הכריע בית המשפט בתובענה הייצוגית, כולה או חלקה, לטובת הקבוצה שבשמה נוהלה התובענה הייצוגית, כולה או חלקה, רשאי הוא במסגרת החלטתו על מתן פיצוי כספי או סעד אחר לחברי הקבוצה להורות, בין השאר, הוראה כמפורט להלן, לפי הענין, ובלבד שלא יהיה בכך כדי להכביד במידה העולה על הנדרש על חברי הקבוצה או על בעלי הדין:

(1) על תשלום פיצוי כספי או על מתן סעד אחר, בשיעור ובאופן שיקבע, לכל אחד מחברי הקבוצה שהוכחה זכאותו לפיצוי או לסעד כאמור;

(2) על כך שכל חבר קבוצה יוכיח את זכאותו לפיצוי כספי או לסעד אחר;

(3) על תשלום פיצוי כספי בסכום כולל ועל אופן חישוב חלקו של כל חבר קבוצה, ובלבד שסכום הפיצוי הכולל ניתן לחישוב מדויק על יסוד הראיות שבפני בית המשפט; הורה בית המשפט על תשלום פיצוי כספי בסכום כולל כאמור, רשאי הוא להורות בדבר חלוקה בין חברי הקבוצה, באופן יחסי לנזקיהם, של יתרת הסכום שתיוותר אם חבר קבוצה, אחד או יותר, לא דרש את חלקו, לא הוכיח את זכאותו לפיצוי או לסעד, לא אותר או שלא ניתן לחלק לו את חלקו מסיבה אחרת, ובלבד שחבר קבוצה לא יקבל פיצוי כספי או סעד אחר מעבר למלוא הפיצוי או הסעד המגיע לו; נותרה יתרת סכום לאחר החלוקה לחברי הקבוצה כאמור, יורה בית המשפט על העברתה לאוצר המדינה.

55. החוק קובע מנגנון גמיש במסגרתו יהא רשאי ביהמ"ש לקבוע כיצד ניתן יהיה להוכיח את נזקם האישי של החברים בקבוצה, כאשר בהתאם לסעיף 20(א)(3) יתרת הכספים – אשר לא יידרשו – תועבר לאוצר המדינה.

56. לענייננו, ניתן יהא לזהות את חברי הקבוצה ולפצותם באמצעות נתונים המצויים בידי המשיבות. בידי המשיבות נתונים מדויקים ביחס ללקוחותיהן.

57. לחליפין, במידה ויתגלו קשיים באיתור חברי קבוצת התובעים, ניתן יהיה ליישם את עקרונות "הפיצוי לטובת הציבור" הקבועים בסעיף 20(ג) לחוק:

"מצא בית המשפט כי פיצוי כספי לחברי הקבוצה, כולם או חלקם, אינו מעשי בנסיבות הענין, בין משום שלא ניתן לזהותם ולבצע את התשלום בעלות סבירה ובין מסיבה אחרת, רשאי הוא להורות על מתן כל סעד אחר לטובת הקבוצה, כולה או חלקה, או לטובת הציבור, כפי שימצא לנכון בנסיבות הענין."

58. פסיקת סעד לטובת הציבור הוכרה גם כסעד ראוי בפסק-דינה של כבוד השופטת נאור בענין **תנובה נ' ראבי** (בעמ' 687):

”שאלת הסעד ושאלת הגדרתה של “הקבוצה” הן שאלות שיש ביניהן, כפי שנראה, קשר גומלין הדוק. בית המשפט עמד בצדק על כך שאין דרכם של צרכנים לשמור קבלות בגין רכישת החלב, ויהיה קושי במשפט עצמו בהבאת ראיות בידי תובעים פוטנציאליים. נראה לי שפתרון אפשרי לקושי בזיהוי חברי הקבוצה שסביר שאכן יתעורר הוא שייקבע פיצוי לטובת הקבוצה או לטובת הציבור...”

ל בית המשפט סמכות רחבה לקבוע את הסעד, ועמדתי היא שגם בתביעות לפי חוק הגנת הצרכן ניתן לקבוע סעד לטובת הציבור או סעד לטובת הקבוצה.”

ד. התקיימות התנאים לאישור התובענה כייצוגית

59. התנאים לאישור תובענה כייצוגית קבועים בסעיף 8(א) לחוק תובענות ייצוגיות, הקובע באופן הבא:

9. (א) בית המשפט רשאי לאשר תובענה ייצוגית, אם מצא שהתקיימו כל אלה:

- (1) התובענה מעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה, ויש אפשרות סבירה שהן יוכרעו בתובענה לטובת הקבוצה;
- (2) תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בנסיבות הענין;
- (3) קיים יסוד סביר להניח כי ענינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בדרך הולמת; הנתבע לא רשאי לערער או לבקש לערער על החלטה בענין זה;
- (4) קיים יסוד סביר להניח כי ענינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בתום לב.

60. להלן נעמוד על התקיימות תנאים אלו כסדרם.

61. התנאי הראשון לאישור התביעה הייצוגית הינו כי התובענה מעוררת שאלות משותפות – לכלל חברי הקבוצה – של עובדה ומשפט.

62. לענייננו, איש לא יחלוק כי התובענה מעוררת שאלות רבות משותפות לכלל חברי הקבוצה, שכן:

(א) לחברי הקבוצה עומדות עילות משפטיות זהות כלפי המשיבות, הן מכח הפרת חוזה, הפרת חובה חקוקה והתרשלות.

(ב) לחברי הקבוצה כולם נגרם נזק כספי והם זכאים לפיצוי כספי זהה מהמשיבות.

63. התנאי השני הוא כי התובענה הייצוגית היא הדרך ההוגנת והיעילה להכריע בסכסוך בנסיבות העניין.
64. בהקשר זה, מן הראוי לחזור ולציין את המטרות שביסוד חוק תובענות ייצוגיות, המפורטות בו בסעיף 1, וכוללות בין השאר את המטרות של "אכיפת הדין והרתעה מפני הפרתו", "מימוש זכות הגישה לבית המשפט", "מתן סעד הולם לנפגעים מהפרת הדין" וכן "ניהול יעיל, הוגן וממצה של תביעות". לענייננו, יש באישור התביעה הייצוגית כדי להגשים את המטרות הנ"ל בכללותן.
65. ראשית, יש בהגשת תביעה ייצוגית זו בכדי לתרום משמעותית להרתעה של המשיבות – ומעוולים כדוגמתן – מלפגוע בצורה חמורה בציבור במקרים כדוגמת המקרה נשוא תובענה זו.
66. שנית, תובענה זו היא הכרחית על מנת לממש את זכאותם לפיצוי של חברי הקבוצה כלפי המשיבות. כפי שהובהר לעיל, בית המשפט הנכבד יתבקש לפסוק פיצוי ממוצע בסך כמה מאות ש"ח לכל חבר בקבוצה. סכום זה אין די בו על מנת לתמרץ תובע לפתוח בהליך משפטי מורכב ומסובך כנגד גופים עוצמתיים במיוחד כדוגמת המשיבות, וראה בהקשר זה את הדברים שנאמרו ברע"א 4556/94 **טצת ואח' נג' זילברשץ ואח'**, פ"ד מט (5) 774, בעמ' 784.
67. לעניין הייצוג ההולם, הרי שהמבקשים הינם בעלי האמצעים הכלכליים הנדרשים לשם ניהול ההליך. המבקשים ייצוגו ע"י הח"מ המבטיחים להעמיד לרשות הקבוצה ייצוג משפטי ככל שיידרש על מנת לממש את זכויות החברים בקבוצה כלפי המשיבות. עו"ד גבע ועו"ד ישראלי הינם מייצגים עתירי נסיון בתחום התובענות הייצוגיות ובפרט בתחום התובענה הייצוגית הצרכנית.
68. לעניין דרישת תום-הלב, הרי שתביעה זו הוגשה בתום-לב בידי המבקשים אשר נפגעו בצורה קשה ממעשיהן של המשיבות ומעוניינים לזכות בפיצוי המגיע להם, וכן לפעול על מנת להרתיע את המשיבות מפני מעשים דומים בעתיד.

69. מכל האמור לעיל מתבקש ביהמ"ש הנכבד לעשות שימוש בסמכותו ולאשר את ניהול התובענה כתובענה כייצוגית, לדון בה ולהכריע בה לטובת המבקשים, ולפסוק לטובת המבקשים ויתר חברי הקבוצה את הסעדים הבאים, בנוסף על כל סעד אחר שיראה ביהמ"ש הנכבד לנכון לפסוק, כדלקמן:

(א) להורות למשיבה 1 לפצות את הלקוחות בסך 31.15 מליון ש"ח, ולמשיבה 2 לפצות את הלקוחות בסך 12.65 מליון ש"ח.

(ב) להוציא צו האוסר על המשיבות לגבות **כל סכום שהוא**, הן כעמלה והן כריביות, המתייחס לימים במהלכם התקיימה השביתה, זולת ביחס לפעולות שבוצעו בדרך האינטרנט ואשר לגביהם ניתן לגבות עמלה. כמו

כן, מתבקש ביהמ"ש הנכבד להורות על השבת כל סכום אשר נגבה כעמלה או כריבית כאמור.

(ג) להורות על תשלום שכר טרחה לעורכי הדין המייצגים וזאת באחוזים משווי הפיצוי הכולל שייפסק לטובת חברי הקבוצה, והכול בתוספת מע"מ כדין.

יוחי גבע, עו"ד

אמיר ישראלי, עו"ד

ב"כ המבקשים