

בענין:

נצחיה לפינר

נושאת תעודת זהות מס' 000423418
מרחוב קול משה 26, ירושלים 9371532

כיורשת של מר ציון נעים זקן ז"ל
נושא תעודת זהות מס' 001005172
וכיורשת של גבי אביבה זקן ז"ל
נושאת תעודת זהות מס' 000423392

על ידי באי כוחה גיל רון, קינן ושות', עורכי דין
וכן על ידי באי כוחה אביעד, סרן ושות', עורכי דין

שכתובתם לצורך ההליך תהא אצל גיל רון, קינן ושות'
מבית לסין, רחוב ויצמן 32, תל-אביב 6209105
מס' טל': 03-6967676; מס' פקס': 03-6967673

התובעת הייצוגית

- נ ג ד -

בנק הפועלים בע"מ

חברה ציבורית מספר 520000118
משדרות רוטשילד 50, תל אביב 6688310

הנתבע

תובענה ייצוגית

בהתאם לחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006

מהות התביעה: כספית, צו עשה

סכום התביעה: אינו ניתן להערכה

חלק ראשון - מבוא

1. הנתבע נותן ללקוחותיו שירותים בנקאיים, וגובה מהם עמלות עבור השירותים. כמובן שהנתבע רשאי לגבות עמלות רק עבור שירותים שהלקוח מבקש.
2. הנתבע מחייב את הלקוחות בעמלת שמירת דאר, גם אם הלקוחות לא ביקשו שירות זה. כך נעשה בחשבונות שהקשר עם בעליהם נותק, וכן בחשבונות של לקוחות שהלכו לעולמם. אסור לנתבע לעשות כן.
3. בהסכם בין הנתבע והלקוחות נקבע כי שירות שמירת דאר יינתן רק אם הלקוח הגיש בקשה בכתב כי הנתבע ישמור על דברי הדאר שלו. על כן, גביית העמלה ללא בקשה של הלקוח מנוגדת להסכם.
4. בגביה זו הנתבע גם מפר את האיסור החל עליו לגבות עמלות שלא בהתאם לתעריפון. בתעריפון הנתבע נכלל שירות "שמירת דואר בסניף", ונקבע כי השירות ינתן "לפי הוראת הלקוח". על כן, הנתבע יכול לגבות את העמלה רק אם הלקוח הזמין את שירות שמירת הדאר. הדבר ברור.
5. בגין שירות זה נקבעה עמלה בסכום של 80 ש"ח לשנה במקרה רגיל ו-100 דולר לשנה לתושב חוץ. אלה סכומים מהותיים ביותר, כשמדובר בעמלות בנקים.
6. תביעה זו מוגשת לפי חוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006 (להלן: חוק תובענות ייצוגיות) בשם כל בעלי חשבונות אצל המשיב שחוייבו בעמלת שמירת דאר בלי שהם נתנו הוראה לשמור עבורם דברי דאר, וכן היורשים של בעלי החשבונות (במקרה של גביית העמלה בעקבות פטירת הלקוח), כל זאת החל משבע שנים לפני הגשת הבקשה לאישור תביעה ייצוגית ועד הגשת התביעה הייצוגית לאחר אישורה. התובעת שומרת לעצמה את הזכות לבקש, בהתאם לסעיף 10(ב) לחוק תובענות ייצוגיות, כי הקבוצה תכלול גם את מי שעילתו נוצרה לאחר הגשת התביעה.
העתק בקשת האישור מצורף לכתב תביעה זה כנספח 1.
7. התביעה הייצוגית נועדה לגרום לנתבע לחדול מחיוב בעמלה בלי שהשירות התבקש, וכן להשיב לחברי הקבוצה את העמלות שנגבו שלא כדין.

חלק שני - הנתבע גובה עמלת שמירת דאר בלי ששירות זה התבקש

8. הנתבע הוא תאגיד בנקאי מוביל ומוכר בישראל, המשרת לקוחות רבים. הנתבע מחייב את לקוחותיו בעמלות בגין שירותים שונים, בהתאם לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), תשמ"א-1981 (להלן: חוק הבנקאות) ולכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות), תשס"ח-2008 (להלן: כללי הבנקאות). כמובן שהנתבע רשאי לחייב רק עבור שירותים שהלקוח מבקש.
9. בטופס "בקשה לפתיחת חשבון ותנאים כלליים לניהול חשבון" מתואר שירות של שמירת מסמכים לפי הוראות הלקוח (סעיף 22 לטופס). על פי תיאור זה, בקשה לקבל את השירות תוגש על ידי הלקוח בכתב. עוד נאמר כי השירות חל על כל המסמכים אשר אמורים להישלח ללקוח על ידי הבנק. כאשר הלקוח מפעיל את השירות, המסמכים נשארים בידי הבנק לתקופה קצרה ומוגבלת (שישה חודשים אם מען הלקוח בישראל, ושישה חודשים אם מען הלקוח מחוץ לישראל), עד שהלקוח דואג לקבלם. אם הלקוח אינו דואג לקבל לידי את המסמכים עד תום התקופה, הבנק רשאי לבער אותם.

העתק עמודים רלוונטיים מתוך טופס "בקשה לפתיחת חשבון ותנאים כלליים לניהול חשבון" מצורף לכתב תביעה זה כנספח 2.

10. כמו כן, מצויין בסעיף 22.7 לטופס כי "ידוע לנו כי הסדר שמירת המסמכים כרוך בתשלום עמלה מיוחדת, כפי שיפורט מעת לעת בתעריפון הבנק או בכל מסמך של הבנק...".

11. שירות זה אף מוסדר בתעריפון העמלות של הנתבע. בחודש יולי 2008 הונהגה רפורמה שהסדירה את עמלות הבנקים. חוק הבנקאות וכללי הבנקאות תוקנו, והותר לבנקים לגבות רק את העמלות שקבועות ברשימה שבכללי הבנקאות. רשימה זו מכונה התעריפון המלא. בנק רשאי לקבוע את הסכום או השיעור של כל עמלה שבתעריפון. הבנקים מחויבים לפרסם את התעריפון, הכולל את הסכומים והשיעורים שהם קבעו.

12. במסגרת זו חוקק סעיף 9 לחוק הבנקאות, שמורה כי "תאגיד בנקאי לא יגבה מלקוחותיו עמלה אלא בעד שירות הכלול בתעריפון המלא ובהתאם להוראותיו...".

13. בתעריפון הנתבע, תחת הכותרת "שירותים מיוחדים נוספים", מופיעה עמלה עבור "שמירת דואר בסניף – לפי הוראת הלקוח". כמו כן מופיעה עמלה עבור "שמירת דואר בסניף לתושב חוץ". זהו אותו השירות שזכר בטופס בקשה לפתיחת חשבון ותנאים כלליים לניהול חשבון (נספח 2 לכתב תביעה זה).

העתק הדף הרלוונטי מתעריפון הנתבע, כפי שמופיע באתר האינטרנט של הנתבע סמוך לפני הגשת הבקשה, מצורף לכתב תביעה זה כנספח 3.

14. עבור שירות שמירת דאר נקבעה בתעריפון עמלה בסכום של 80 ש"ח לשנה, ולתושבי חוץ נקבעה עמלה בסכום של 100 דולר לשנה.

15. הנתבע פועל בניגוד לתנאי הסכם ההתקשרות, בניגוד לתעריפון ובניגוד לדין. הוא גובה עמלת שמירת דאר בסניף גם ללא הוראה של הלקוח. כך למשל, כשלקוח נפטר, הנתבע מפסיק לשלוח לו דאר, ומפעיל על דעת עצמו את שירות שמירת הדאר, למרות שהלקוח לא ביקש ממנו לעשות כן, וממילא לא הסכים לשלם את העמלה. זוהי גביה שלא כדין.

16. התובעת, גבי נצחיה לפינר, היא יורשת המנוחים אביבה ונעים זקן ז"ל, שהיו בעלי חשבון אצל הנתבע החל מסוף שנת 2014 (חשבון מס' 366587 בסניף 694). ביום 7 במרץ 2015 נפטרה גבי אביבה זקן ז"ל, וביום 30 באפריל 2015 נפטר מר נעים זקן ז"ל.

צווי קיום צוואה של המנוחים אביבה ונעים זקן ז"ל מצורפים לכתב תביעה זה כנספח 4.

17. המנוחים לא הודיעו לנתבע מעולם על רצונם להפעיל את שירות שמירת הדאר בסניף.

18. ביום 5 במאי 2015, מספר ימים לאחר פטירת מר זקן ז"ל, חשבון המנוחים חוייב בעמלת שמירת דאר בסך של 80 ש"ח. כך עולה מדף פרוט חשבון תקופתי. החיוב בוצע בלי שהתקבלה הוראה להפעיל שירות זה.

העתק דף פרוט תקופתי לתנועות בחשבון מצורף לכתב תביעה זה כנספח 5.

19. ביום 9 בנובמבר 2015 מר יובל לפינר, בנה של התובעת, קיים שיחת טלפון עם נציגת הנתבע, במטרה לברר עניינים שונים הנוגעים לחשבון המנוחים. בתשובה לשאלתו אודות שמירת הדאר, הסבירה הנציגה כי **"ברגע שיש שני נפטרים, אז הבנק מפסיק לשלוח דאר, אין למי לשלוח ... שמירת הדאר הזרמה אחרי פטירה"** (תמליל השיחה, עמ' 2 שורות 23-26). מדברים אלה עולה כי כך הנתבע נוהג במקרים של פטירת לקוח וכן במקרים אחרים כאשר הוא נתקל בבעיה לשלוח את הדאר למען הרגיל. תמליל שיחה עם נציגת הנתבע מיום 9 בנובמבר 2015 מצורף לבקשה זו כנספח 6.
20. בכל הכבוד, התנהלות זו נגועה במידה נכבדה של ציניות. ברצונו ליטול לעצמו מכספי הלקוחות, הנתבע לא בוחל בכל אמצעי, ואפילו מייחס להם, בעצם מותם, בקשה להזמנת שירות שכרוך בתשלום נכבד. מוטב היה לנתבע לא לנהוג כך. לא על דרך זו תהא תפארתו.
21. הנה, הנתבע גובה עמלת שמירת דאר שלא כדין.

חלק שלישי - עילות התביעה

22. מעשי הנתבע מהווים הפרת חוזה, ומקימים עילת תביעה בשל כך. הגביה עבור השירות מבוצעת בניגוד מוחלט להסכם. כפי שהראינו, מסמכי הנתבע מורים במפורש שהשירות יינתן רק על יסוד הוראה בכתב של הלקוח. גם לולא הופיעה הוראה כזו במסמכי הנתבע, ברור כי מותר לחייב לקוח רק עבור שירות שהוא ביקש. על כן, כל עוד לא ניתנה הוראה כזו, הנתבע איננו רשאי לגבות את העמלה עבור השירות. בנוסף, ללקוחות הנתבע ציפיה לגיטימית שהנתבע יפעל בהתאם לתעריפון ולכללי הבנקאות. לפי ההלכה הפסוקה, התעריפון הופך לחלק מהחוזה האחיד שבין הנתבע ללקוחות. הדבר ברור. הנחה זו נמצאת בבסיס ההסכמה של הלקוחות עם הנתבע. על כן, חיוב שלא בהתאם להסכם שבין הנתבע והלקוחות, ובניגוד להוראות שנקבעו בכללי הבנקאות ובתעריפון מקים לחברי הקבוצה עילת תביעה של הפרת חוזה.
23. חיוב בעמלה שלא בהתאם לתעריפון מקים לחברי הקבוצה גם עילת תביעה מכח הפרת סעיף 9 לחוק הבנקאות, האוסר על הנתבע לגבות עמלה שלא בהתאם לתעריפון והוראותיו. הנתבע מפר חובה זו.
24. סעיף 15 לחוק הבנקאות מורה כי "דין נזק שנגרם לאדם על ידי עבירה על הוראות חוק זה, או על כל תקנה שניתנה לפיו, כדין נזק שמותר לתבוע עליו פיצויים על פי פקודת הנזיקין [נוסח חדש]...". על כן, חברי הקבוצה אוחזים בעילת תביעה נזיקית.
25. הפרת סעיף 9 לחוק הבנקאות מקימה לחברי הקבוצה עילת תביעה גם בגין הפרת חובה חקוקה. סעיף 63(א) לפקודת הנזיקין [נוסח חדש] (להלן: פקודת הנזיקין) מורה כי "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". הנתבע מפר את החובה הקבועה בחוק, לגבות עמלות רק בהתאם לתנאי התעריפון שהוא מציג ללקוחות. הוא מחייב לקוחות בעמלה, אשר לפי התעריפון ניתן לגבותה רק בהוראת הלקוח, גם כשלא ניתנת הוראה כזו. סעיף 9 לחוק הבנקאות נועד להגן על לקוחות הנתבע מפני גביה ביתר. חיוב ביתר הוא הנזק שאליו התכוון החיקוק. על כן, קמה לחברי הקבוצה עילת תביעה מכח הפרת חובה חקוקה.

26. מעשי הנתבע מקימים לחברי הקבוצה עילת תביעה גם מכח עוולת הרשלנות. סעיף 35 לפקודת הנזיקין מורה כי "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". בנק סביר לא היה גובה עמלה עבור שירות שלא התבקש על ידי הלקוח כלל, וגם לא היה גובה עמלה בניגוד להוראות התעריפון. על כן, החיוב ביתר מקים עילת תביעה מכח עוולת הרשלנות.

27. הנתבע גם עושה עושר ולא במשפט על חשבון הלקוחות חברי הקבוצה. הנתבע מחייב את הלקוחות בעמלות שלא בהתאם להסכם בינו לבין הלקוחות, בניגוד לתעריפון ובניגוד לדין. בדרך זו הנתבע מקבל שלא על פי זכות שבדין נכס וטובת הנאה, שבאו לו מאדם אחר, ועל כן הוא חייב להשיב לאותו אדם אחר את הזכיה, כאמור בסעיף 1 לחוק עשיית עושר ולא במשפט, תשל"ט-1979.

28. מעשי הנתבע מקימים לחברי הקבוצה עילת תביעה נוספת בגין הפרת חובת האמון המוגברת המוטלת על תאגיד בנקאי.

29. הנה, מעשי הנתבע מקימים לחברי הקבוצה שלל עילות תביעה, כולן מבוססות היטב.

חלק רביעי - הסעדים

30. עילות התביעה מזכות את חברי הקבוצה בסעדים הבאים:

30.1 השבה לכל אחד מחברי הקבוצה של הסכום שנגבה בגין עמלת שמירת דאר, בתוספת הפרשי הצמדה וריבית ממועדי החיוב ועד ההשבה בפועל, וביחס לחשבוניות שנמצאו ביתרת חובה - בתוספת הריבית הבנקאית החלה על יתרת החובה;

30.2 צו, המורה לנתבע לחדול מחיוב חשבוניות בעמלת שמירת דאר בלי ששירות זה התבקש;

30.3 מינוי בעל תפקיד אשר יפקח על ביצוע פסק הדין;

30.4 כל סעד אחר לטובת הקבוצה, כולה או חלקה, או לטובת הציבור, בהתאם לסעיף 20(ג) לחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006;

31. הנזק האישי של התובעת עומד על סכום נומינלי של 80 ש"ח (נספח 5 לכתב תביעה זה). לסכום זה יש להוסיף הפרשי הצמדה וריבית ממועד ביצוע החיוב.

32. התובעת אינה יכולה להעריך את הנזק שנגרם לקבוצה. כידוע, הנתבע הוא תאגיד בנקאי מוכר, המשרת מספר רב מאד של לקוחות. על כן, בוודאי מדובר בסכום של מיליוני ש"ח שנגבו מחברי הקבוצה שלא כדין.

חלק חמישי - סוף דבר

33. לבית המשפט הנכבד הסמכות העניינית לדון בתביעה זו, בהתאם לסכום התביעה, כפי שהוא מוערך על ידי התובעת. לבית המשפט הנכבד סמכות מקומית לדון בתביעה זו לאור תקנה 3(א)(1) לתקנות סדר הדין האזרחי, תשמ"ד-1984.
34. בית המשפט הנכבד מתבקש לקבל את התביעה ולהורות על מתן סעד לחברי הקבוצה בהתאם לחוק תובענות ייצוגיות. כן מבוקש לחייב את הנתבע בהוצאות, לקבוע גמול לתובעת ושכר טרחה לבאי כוחה.
35. מן הדין ומן הצדק לקבל את התביעה.

גיל רון, עו"ד	אהרן רבינוביץ, עו"ד	יסכה פישר-יוסף, עו"ד	יעקב אביעד, עו"ד
גיל רון, קינן ושות', עורכי דין			אביעד, סרן ושות', עורכי דין

באי כח התובעת הייצוגית