

**בעניין:**

**חיים בשן ת"ז 050036763**

באמצעות באי כוחה עורכי הדין  
אמיר שאשא ו/או ליאור צמח  
ו/או אילנה פרידמן-שאשא ו/או תמי לוי-יטח  
ו/או יעל עזרא ו/או מורן כהן-תורגימן  
מרחוב הפיקדון 1 חיפה, ת"ד 502 מיקוד 31000  
טלפון: 04-8530540; פקס: 04-8530555

Email: [ts@ts-lawfirm.co.il](mailto:ts@ts-lawfirm.co.il)

**התובע**

**- נ ג ד -**

**בנק לאומי לישראל בע"מ, ח"צ 8-001807-52**

בית לאומי, יהודה הלוי 34, תל-אביב, 65546

טל': 03-5149419; פקס: 03-5149732

**הנתבע**

### **תובענה ייצוגית**

(בהתאם לחוק תובענות ייצוגיות תשס"ו - 2006)

תובענה זו מוגשת בד בבד עם בקשה להכרה בתובענה זו כתובענה ייצוגית (להלן: "**הבקשה**").

1. כל הטענות הנטענות בתובענה זו נטענות בהשלמה ו/או לחלופין בהתאם להקשר הדברים והדבקים.
2. אין באמור בכל האמור בתובענה זו, כדי להעביר את נטל הראיה ו/או נטל ההוכחה על התובע מקום בו נטל זה מוטל על הנתבע.
3. הכותרות בתובענה זו הינן לצרכי נוחיות בלבד ואין לייחס להן משמעות פרשנית כלשהי.
4. כרך נספחי הבקשה הינו כרך נספחי התובענה, בהתאמה.

## א. הקדמה ותמצית התביעה בקליפת אגוז

5. בתמצית, עניין לנו בגביית יתר של עמלה בנקאית המוגדרת כ"הפקה או הדפסה של מסמכים המצויים במאגר הממוחשב לבקשת לקוח" (להלן: "העמלה").

6. בהתאם לתעריפוני העמלות של הנתבע הבנק (להלן: "הבנק" ו/או "הנתבע") (כמו גם לתעריפונים המחייבים עפ"י דין, כמובהר להלן) מחושב מחיר העמלה לפי צירוף של שני פרמטרים:

(1) תעריף בסיס לבקשה – אשר יכול להיות אחד מן השניים:

תעריף מוזל של 7 ₪ לבקשה כאשר כל המסמכים אותם ביקש הלקוח זמינים בסניף הבנק;

או

תעריף יקר של 10 ₪ לבקשה כאשר מסמכים המבוקשים בבקשה אינם זמינים בסניף.

(2) תעריף לכל עמוד, בסך של 0.50 ₪, בהתאם למספר העמודים המופקים או המודפסים.

7. התובע פנה לבנק בבקשה לקבל פירוט של דפי חשבון עובר ושב, המתנהל אצל הבנק על שמו, מתאריך 10/10/2008 ועד לתאריך 15/5/2010.

8. במענה לפנייתו, מסר הבנק לידי התובע 11 עמודים של דפי חשבון לתקופה המבוקשת.

9. בדף חשבון מיום 21/10/10 צוינה העמלה שנגבתה מחשבון התובע בגין בקשתו לאחזור המידע כאמור בסך של 22.50 ₪.

10. התובע יטען כי העמלה המקסימאלית אותה היה רשאי הבנק לגבות עומדת על סך כולל של 15.50 ₪, המורכבים מ-10 ₪ לבקשה + 5.50 ₪ בגין אחד עשר העמודים, וזאת, כמובן, מקום בו נפלה בקשתו לגדר תעריף הבקשה היקר יותר.

11. דא עקא, וכמצוין לעיל, גבה הבנק מחשבון התובע סך של 22.50 ₪, קרי: 7 ₪ **יותר** !!!  
**מהעמלה המקסימאלית** הקבועה בתעריפוני העמלות המפורסמים ללקוחותיו, משמע  
ככל הנראה חויב התובע, במקביל, **הן בתעריף הבסיס הזול והן בתעריף הבסיס היקר**,  
הגם שהגיש בקשה אחת להפקת מסמכים.

חיוב העמלה כאמור בנסיבות המתוארות מחשבון התובע יכונה להלן: **"גביית היתר"**  
ו/או **"העמלה הכפולה"**.

12. התובע יטען כי מדובר **בגביית יתר גבוהה ומשמעותית** המבוצעת ע"י הבנק, מידי יום  
ביומו, כלפי כל לקוחותיו, וזאת בניגוד לכל דין, ובפרט להוראות חוק הבנקאות (שירות  
ללקוח), התשמ"א-1981 (להלן: **"חוק הבנקאות"** או **"החוק"**) ולכללים שהוצאו מכוחו:  
כללי הבנקאות (שירות ללקוח) (גילוי נאות ומסירת מסמכים), התשנ"ב-1992 (להלן:  
**"כללי הבנקאות (גילוי נאות)"**) וכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות), התשס"ח-2008  
(להלן: **"כללי הבנקאות (עמלות)"** או **"הכללים"**).

על הוראות הדינים הנ"ל עוד נעמוד ונפרט להלן.

לנוחות בית המשפט הנכבד ולנוכח החשיבות המהותית לתובענה זו מצורפים כללי  
הבנקאות (עמלות) **כנספח א'** לבקשה.

13. יצוין כבר עתה כי עסקינן בעמלה החולשת על **כל** הפקה או הדפסה של **כל** מסמך מטיב  
וסוג כלשהו המצוי במאגר הממוחשב של הבנק, ולרבות על מסמכי משכנתאות. מכאן  
שהיקפה של גביית היתר וכפועל יוצא, היקפה של תובענה זו, הינו רחב ביותר ועשוי  
להגיע עד מאות ואלפי שקלים מדי חודש לכל סניף של הבנק, בהתאם לכמות הבקשות של  
לקוחותיו.

14. להלן נרחיב ונפרט אודות ההיבטים העובדתיים והמשפטיים של התובענה.

## ב. הצדדים לתובענה זו

15. התובע, מר חיים בשן, כבן 60, גרוש ואב לשני ילדים, עובד שכיר בחברת הובלות.
- 15.1 התובע ניהל ועודנו מנהל חשבון בנק אצל המשיב בכל הזמנים הרלבנטיים לתובענה זו. למעשה למיטב זכרונו של התובע, הינו לקוח של המשיב מזה למעלה מעשרים שנה.
- 15.2 כבר כעת ניתן לומר כי התובע הינו חבר הקבוצה, כהגדרתה בבקשה ובתובענה זו, והוא מתאים וראוי לשמש כתובע ייצוגי בתובענה זו.
- 15.3 התובע בוחר במשרד הח"מ לשמש כבאי כוחו בתובענה הנדונה ובכתובת משרדם כמענו להמצאת כתבי בי דין.
16. הנתבע הינו אחד מהתאגידים הבנקאיים הגדולים בישראל, כהגדרתו של מונח זה בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981, ומהווה חלק מקבוצת לאומי.

## ג. התשתית העובדתית הנדרשת לתובענה זו

17. התובע מנהל חשבון מסוג "עובר ושבי" (עו"ש) שמספרו 042114/12 בסניף רמת ישי (896) של הבנק (להלן: "החשבון").
18. התובע יטען, כי פנה לבנק בבקשה לאחזר דפי חשבון לתקופה שמתאריך 10/10/2008 ועד לתאריך 15/5/2010 (להלן: "בקשת דפי החשבון").
- העתק טופס הבקשה מצורף כנספח ב' לבקשה.
19. התובע יטען, כי במענה לפנייתו, מסר הבנק לידי התובע 11 עמודים של דפי חשבון לתקופה שמועדיה לעיל.

העתקי 11 העמודים של דפי החשבון שנמסרו למבקש מצורפים יחדיו בנספח ג' לבקשה.<sup>1</sup>

20. התובע יטען, כי בדף פירוט חשבון מיום 21/10/10 צוין כי העמלה שנגבתה מחשבון התובע בגין אחזור המידע שביקש הינה בסך של 22.50 ₪.

העתק דף החשבון מיום 21/10/10 מצורף בנספח ד' לבקשה.<sup>2</sup>

21. התובע יטען, כי מתוך רצון להבין את פשר העמלה ושיעורה כאמור, עיין בתעריפוני העמלות של הבנק, מהם עלה כי העמלה בה עסקינן מוגדרת כשירות בגין "הפקה או הדפסה של מסמכים המצויים במאגר הממוחשב לבקשת לקוח".

22. התובע יטען, כי הדין המיוחד החולש על תעריפוני העמלות של הבנקים הינם כללי הבנקאות (עמלות), אשר תוקנו ע"י נגיד בנק ישראל מכוח הסמכויות שהוקנו לו בחוק הבנקאות.

23. התובע יטען, כי בהתאם לכללי הבנקאות (עמלות), על הבנקים לפרסם ארבעה סוגים של תעריפוני עמלות, ערוכים לפי ארבע התוספות לכללים:

(1) תעריפון מלא בהתאם לתוספת הראשונה;

(2) תעריפון מצומצם ללקוחות בעלי חשבון עובר ושב בהתאם לתוספת השנייה;

(3) תעריפון מצומצם ללקוחות מקבלי משכנתאות בהתאם לתוספת השלישית;

(4) תעריפון מצומצם ללקוחות בעלי כרטיס אשראי בהתאם לתוספת הרביעית.

[ראו תוספות אלה במסגרת נספח א' לעיל].

24. התובע יטען, כי מעיון בארבעת תעריפוני העמלות של הבנק בהתאם לסוגים כנ"ל עולה התמונה שלהלן:

<sup>1</sup> לשם שמירה על פרטיות התובע ונוכח העובדה כי מסמכי הבקשה מתפרסמים, בין היתר, במסגרת פנקס התובענות הייצוגיות, הוסתרו בנספח זה, פרטי פעולות החשבון, אשר כמובן מצויות בידי הנתבע.  
<sup>2</sup> ראה הערה 1 לעיל.

24.1 התעריפון המלא של הבנק והתעריפונים המצומצמים ללקוחות בעלי חשבון עובר ושב וללקוחות מקבלי משכנתאות קובעים בהתאמה, כי מחיר העמלה בגין שירות "הפקה או הדפסה של מסמכים המצויים במאגר הממוחשב לבקשת לקוח" הינו 7 ₪ לבקשה (התעריף הזול) בתוספת 0.50 ₪ לעמוד ככל שהמסמכים המבוקשים בבקשה "זמינים בסניף", או 10 ₪ לבקשה (התעריף היקר) בתוספת 0.50 ₪ לעמוד ככל שהבקשה כוללת מסמכים ש"אינם זמינים בסניף".

לשם הנוחות, יכונן להלן כל 3 סוגי התעריפונים הנ"ל יחדיו: "תעריפוני הבנק" ו/או "התעריפונים".

24.2 התעריף המצומצם ללקוחות בעלי כרטיסי אשראי של הבנק קובע מחירי עמלות שונים בגין שירות "הפקה או הדפסה של מסמכים במאגר הממוחשב לבקשת לקוח", בהתאם לסוג כרטיס האשראי.

כבר בשלב זה יובהר ויודגש כי עניינן של הבקשה והתובענה דנן הוא בשלושת הסוגים הראשונים של התעריפונים ולא בתעריפון המתייחס ללקוחות בעלי כרטיסי אשראי, וזאת, בין היתר, לאור מחיריה המשתנים של העמלה בהתאם לסוג כרטיס האשראי אותו מחזיק הלקוח ולחברת האשראי הספציפית.

העתקי ארבעת תעריפוני העמלות של הבנק מצורפים כנספחים ה', ו', ז' ו-ח' בהתאמה לבקשה. כמו-כן, מופנה בית המשפט הנכבד לתעריפוני העמלות המפורסמים באתר האינטרנט של הבנק בכתובת:

[www.leumi.co.il/home01/commissions\\_and\\_fees/9046](http://www.leumi.co.il/home01/commissions_and_fees/9046)

25. התובע יטען, כי הן בהתאם לתעריפון המלא והן בהתאם לתעריפונים המצומצמים של הבנק העמלה המקסימאלית אותה היה רשאי הבנק לגבות מחשבונו עומדת על סך כולל של 15.50 ₪ בלבד, וזאת בהנחה כי לצורך מילוי בקשתו נדרש השירות "היקר" יותר של הפקה או הדפסה של מסמכים ש"אינם זמינים בסניף".

26. ודוק – כמצוין לעיל תוצאה זו מתחייבת מחישוב פשוט וברור של התעריף לבקשתו של התובע – 10 ₪, בתוספת התעריף לעמוד – 0.50 ₪, המוכפל במספר העמודים שקיבל – 11 עמ' [ ובמספרים :  $10 + 11 * 0.50 = 15.50$  ₪ ].

27. עם זאת, כפי שהובהר לעיל, בחר הבנק לגבות יש מאין מחשבון התובע סך של 22.50 ₪, ובמילים אחרות: תעריף הגבוה נומינלית ב-7 ₪ **מתעריפוני העמלות המפורסמים ללקוחות הבנק, ללא כל רשות ו/או הצדקה לעשות כן.**

בהקשר זה, לא למותר להדגיש כבר עתה כי הבנק אינו רשאי לסטות מתעריפוני העמלות שפרסם או לשנותם אלא בדרכים הקבועות לכך בדין, וברי כי גביית עמלה כפולה ו/או חריגה מהגדרתה של העמלה ומגבולותיה כפי שהותוו בכללים ובתעריפונים אינן נחשבות לאחת מהן.

28. יתרה מזאת, התובע יוסיף ויטען כי המסקנה לעיל מתבקשת מאליה אף לנוכח העובדות המוצקות הבאות:

28.1 בקשתו של התובע לקבלת דפי החשבון מהבנק היתה בקשה אחת בלבד, במסגרתה נתבקשו כל דפי החשבון המתייחסים לתקופה שבין ה-10 לאוקטובר 2008 לבין ה-15 למאי 2010.

28.2 בהיותו אחד מהתאגידים הבנקאיים הגדולים והותיקים בארץ, ברי כי לבנק מערכות מקיפות של גיבוי ואחזור מסמכים, ובכלל זה מערכות בהן מגובים ונשמרים מלוא המסמכים הקיימים במערכות המחשוב של כל סניפי הבנק השונים.

ולשון אחר: **כל המסמכים הנמצאים במאגרי המידע הממוחשבים של סניף הבנק, קרי: המסמכים ה"זמינים בסניף", נמצאים בהכרח גם במאגרי מידע ממוחשבים חיצוניים של הבנק, קרי: "המסמכים ש"אינם זמינים בסניף".**

28.3 הן מלשונה המפורשת של העמלה והן מאופן הגדרתה בכללי הבנקאות (עמלות) ובהתאמה בתעריפוני הבנק עולה כי העמלה מוטלת **לפי בקשה** להמצאת **אחד משני סוגים** של מסמכים אשר הבחירה ביניהם הינה מסוג של "או". לעמלה זו

מתווספת עלות קבועה לעמוד, המשקפת את כמות המסמכים שהופקו עבור הלקוח ואשר הינה זהה בשני סוגי המסמכים.

28.4 בהינתן נסיבות עובדתיות אלה ובהתאם לתעריפוני הבנק שפרטיהם לעיל, אין ולא יכול להיות חולק כי בגין בקשת לקוח (בודדת) לקבלת דפי חשבון, רשאי הבנק לחייב את הלקוח בהתאם ל-2 חלופות בלבד:

א. עמלה בסך של 7 ₪ לבקשה בתוספת 0.50 לכל עמוד שהופק או הודפס במסגרתה מקום בו כל המסמכים שביקש הלקוח הינם זמינים בסניף הבנק שלו.

- או -

ב. עמלה בסך של 10 ₪ לבקשה בתוספת 0.50 לכל עמוד שהופק או הודפס במסגרתה מקום בו כל המסמכים שביקש הלקוח או חלקם אינם זמינים בסניף הבנק שלו.

29. ודוק – ברור כי מטבע הדברים אין בידי התובע מידע או נתונים כלשהם בדבר תקופות הזמן בהן נשמרים מסמכים במערכות המחשוב של סניפי הבנק השונים, לרבות סניף הבנק שלו. אולם, נוכח מכלול העובדות המפורטות עד כה, נראה כי לתקופות הזמן כאמור אין כל נפקות לעניין גובה העמלה שהיה הבנק רשאי לגבות, שכן, וכפי שהודגש לעיל, גם אם בקשת דפי החשבון נופלת לגדר המקרה החלופי השני, הרי שהסך המקסימאלי בו ניתן היה לחייבו אינו יכול לעלות על 15.50 ₪.

30. למען הזהירות בלבד, ובהתחשב באפשרות כי בקשתו של התובע לקבלת דפי חשבון נוגעת למסמכים זמינים בסניף ולמסמכים שאינם זמינים בסניף גם יחד, יוסיף התובע ויטען כי בהינתן העלות הקבועה המחושבת בגין כל עמוד בכל מקרה (0.50 ₪), מעיד סכום העמלה שחויב בחשבונו (22.50 ₪) על כך שהבנק פיצל – שלא כדין ובניגוד לכל פרשנות סבירה – את החיוב באופן המאפשר לו לגבות שתי עמלות במקום אחת, וזאת, ככל הנראה, כדלקמן:

7 ₪ בגין המסמכים הזמינים בסניף ו-10 ₪ בגין המסמכים שאינם זמינים בסניף.

כלומר, בפשטות, בחר הבנק לערוך חישוב מתוחכם ושגוי בו זמנית, שהינו כדלקמן:

$$10 \text{ ₪} + 7 \text{ ₪} + 0.50 \text{ ₪} * 11 = 22.50 \text{ ₪}.$$

31. ולבסוף, יבקש התובע להפנות את תשומת לב בית המשפט הנכבד לתדפיס דפי החשבון שקיבל מהבנק (נספח ג' לעיל), אשר לכל המעיין בו ברור לחלוטין כי אין ולא היתה כל הצדקה לגבות שתי עמלות בגין הפקתו, שכן המדובר בתדפיס אחיד ורציף המתחיל בראשית התקופה שהתבקשה ע"י התובע ומסתיים בסופה. בנסיבות אלה ברי כי עסקינן בתדפיס שנערך ו/או הופק ו/או הודפס מתוך מערכת ממוחשבת אחת.

32. לאור המקובץ עד כה יטען התובע כי גביית היתר שביצע הבנק עומדת בניגוד ברור ומפורש:

- לתעריפוני העמלות של הבנק, כפי שאלה מפורסמים ללקוחותיו ומתחייבים על פי הדין ;

- ליחסים החוזיים, השירותיים והצרכניים המתקיימים בין הבנק ללקוחותיו ;

- לחוק הבנקאות ולכללים שהוצאו מכוחו ע"י הרשות השלטונית והמקצועית בתחום הבנקאות – נגיד בנק ישראל ;

- לדיני עשיית עושר ולא במשפט ;

- ולזכות היסוד של אדם לקניין.

מעבר לכל אלה, ואולי אף למעלה מהם, סותרת גביית היתר נשוא התובענה דן באופן מובהק את חוש הצדק וההגינות הבסיסיים.

להלן נעמוד בפירוט על התשתית המשפטית הרלבנטית.

## ד. התשתית המשפטית הנדרשת לתובענה זו

### 1.ד. ההיבט המשפטי - כללי

33. למעשה, די בתיאור העובדתי המפורט לעיל, כדי להקים לתובע ולחברי הקבוצה עילה מוצקה וברורה כנגד הבנק לבירור התובענה כתובענה ייצוגית.
34. עסקינן במקרה מובהק של גביית יתר של עמלה בנקאית בדרך של חיוב כפול בגין מתן שירות, הכל תוך סטייה ברורה מהגדרתה של העמלה בתעריפוני העמלות ובדין גם יחד.
35. מן הדין לחייב את הבנק לפצות את התובע והקבוצה בגין כל העמלות הכפולות שנגבו על ידו בגין בקשותיהם לאחזור דפי חשבון ו/או מסמכים בנקאיים אחרים הנשמרים במאגר הממוחשב של הבנק ולהשיב להם את כספם בתוספת הפרשי הצמדה וריבית כדין.
36. כמו-כן, מתבקש כבוד בית המשפט ליתן גם צו עשה ו/או צו הצהרתי כנגד הנתבע המורה לו לחדול לאלתר מהגבייה הבלתי חוקית ולהפסיק את החיובים הכפולים בחשבונות לקוחותיו.
37. למען הסדר הטוב, יפורטו להלן כסדרם גם הוראות הדין ו/או העילות המשפטיות, בגינן, בין היתר, זכאים התובע וחברי הקבוצה לסעדים כנגד הבנק.

### 2.ד. העילות החוזיות העומדות בבסיס תובענה זו

38. במקרה דנן, התשתית המשפטית הנדרשת לתובענה זו, פשוטה וברורה.

#### הפרת חוזה – תעריפוני העמלות של הבנק אינם מתירים גביית עמלה כפולה

39. התובע יטען כי על פי העובדות המפורטות לעיל הפר הבנק את מערכת היחסים החוזית עם לקוחותיו, אשר מהווה על פי הדין חוזה למתן שירותים (שלרוב הינו גם חוזה אחיד, כמובהר להלן), וזאת מעבר וללא כל קשר למכלול הדינים הספציפיים החלים על יחסי בנק-לקוח, כפי שעוד יפורטו להלן.

40. התובע יוסיף וידגיש כי בחיוב של כפל העמלה שאמורה היתה להתחייב בגין השירות, בניגוד מפורש למפורסם בתעריפוני הבנק, **הפר הבנק הפרה יסודית את חוזה ההתקשרות שבין הצדדים.**

ודוק – טענת התובע להפרת חוזה אינה באה לגרוע מהחובות החוקיות שנקבעו לאחרונה בחוק הבנקאות ובכללי הבנקאות ואשר מכוחן מתפרסמים כיום תעריפוני העמלות, כי אם להוסיף עליהן, ונכון הוא גם היפוכו של הדבר.

כלומר, חובות אלה, שאוזכרו לעיל ועוד יפורטו באריכות להלן, רק מגבירות את חובותיו החוזיות של הבנק כלפי לקוחותיו, הקיימות מאז ומתמיד, והופכות אותן לחובות פוזיטיביות על פי דין, על כל המשתמע מכך לעניין הפרתן.

41. התובע יטען כי לחברי הקבוצה קמה, בין היתר, הזכות לאכוף את החוזה ו/או החוזים (ובכללם, כאמור, התעריפונים) שבינם לבין הבנק בהתאם להוראת סעיף 2 ו-3 לחוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה) התשל"ה 1970 (להלן: "**חוק החוזים תרופות**"), היינו הזכות כי יחויבו בעמלה אחת בלבד לבקשה אחת להפקה ו/או הדפסה של מסמכים ממאגר ממוחשב.

בדומה, לצד זכות האכיפה, שבמקרה דנן צופה פני עתיד, עומדת לתובע וליתר חברי הקבוצה גם זכות ההשבה של כל הכספים שנגבו מהם ביתר ושלא כדין בהתאם לסעיף 9 לחוק החוזים תרופות.

42. מעבר לאמור, וכפי שנראה עוד להלן, בעניין צימרמן הגדיר ביהמ"ש את התעריפון כחוזה בנקאי אחיד בין הבנק לבין לקוחותיו תוך יישום מלוא המשמעויות המשפטיות של מוסד החוזה האחיד בכלל ושל יחסי בנק-לקוח בפרט.

### **הפרת חובות תום הלב, הנאמנות והאמון**

43. מבלי לגרוע באמור לעיל, התובע יטען כי יש בהתנהגות הבנק משום הפרה בוטה של החובה לפעול בתום הלב הן בניהול מו"מ (סעיף 12) הן בקיום החוזה (סעיף 39) והוא חל בשינויים המחויבים על כל פעולה משפטית (סעיף 61(ב)).

44. אכן דברים כדרבנות המתאימים במיוחד לנסיבות ענייננו, שכן לאור התשתית העובדתית המפורטת לעיל, ברי כי עסקינן בהפרה בוטה וחמורה של חובת תום הלב שחב הבנק כלפי לקוחותיו.

בין היתר, באה הפרה זו לידי ביטוי באופן הפעילות וההתנהלות של הבנק בכל הנוגע לגביית העמלה נשוא הבקשה מלקוחותיו, ולרבות דרך יישום תעריפוני העמלות, הפרשנות המילולית והתכליתית שניתנה להם, שיטת החיוב ו/או דרך החישוב של העמלה הנדונה ועוד. על כן, יטען התובע כי בהינתן העובדות מעלה הרי שעסקינן בהתנהלות לקויה ושגויה של תאגיד בנקאי אשר גרמה לגביית יתר של עמלות בחוסר תום לב ובניגוד לכל הסכם ודין.

45. הפרת החוזה לרבות תוך גילוי חוסר תום לב קיצוני ו/או ניהול מו"מ בחוסר תום לב קיצוני, מצדיקה פיצוי התובע והקבוצה בסכום הנזק שנגרם עקב ההפרה, הוא גביות היתר שבוצעו מחשבונות הלקוחות.

46. יתרה מזאת, מלבד חובת תום הלב חב הבנק כלפי התובע וכלפי חברי הקבוצה האחרים חובת נאמנות ואף חובת נאמנות מוגברת הנובעת, בין היתר, מחוזקו, גודלו, מקצועיותו, מומחיותו ותחכומו בתחום הבנקאי בהשוואה ללקוח הסביר.

47. התובע יטען כי במקרה דנן הופרה חובת הנאמנות האמורה של הבנק כאשר ניצל לרעה את כוחו ומשאביו, את אמונו של הציבור וכן את המצג בדבר גביית עמלות בנקאיות באופן מדויק והוגן, על מנת להשית על התובע ויתר חברי הקבוצה תשלומים כפולים שאין מאחוריהם כל תכלית.

ודוק – במאמר מוסגר יוער כי מרבית לקוחות הבנק מסתמכים על חובתו של הבנק לנהוג בנאמנות ואינם מטילים ספק שמא העמלות הנגבות מחשבונותיהם אינן תואמות את ההסכמים החלים על השירותים הבנקאיים, לא כל שכן את ההיתרים על פי דין שניתנו לבנק לגביית עמלות.

### פרשנות כנגד המנסח וחוק החוזים האחידים

48. התובע יוסיף ויטען כי גם לו יבקש הבנק לעגן את זכותו לחשב ולגבות יש מאין את העמלה נשוא הבקשה בדרך שבה חושבה ונגבתה מחשבון התובע, מבלי שבא כל זכר לאפשרות חיוב עמלה כפולה בתעריפונים ו/או בכל מסמך אחר ועל פי פרשנות יצירתית כזו או אחרת – הרי שיתקל בחומות בצורות בעשותו כן.
49. התובע יטען כי על פי הדין והפסיקה מהווה תעריפון עמלות של בנק חוזה אחיד בין הבנק לבין לקוחותיו, ולפיכך יש לפרשו בהתאם לכללי הפרשנות החלים על חוזים אחידים.
50. החומה הראשונה, כפי שמעידה הכותרת לעיל, הינה כי על פי הדין הישראלי יש לפרש את ההסכמים האחידים – ובכלל זה את תעריפוני העמלות באמצעותם מחייב הבנק את לקוחותיו – בפרשנות כנגד המנסח, אם בשל כוחו העדיף ואם בשל חובת הנאמנות והזהירות בה הוא חב, ולקבוע כי כלל זה אינו מתיר גביית עמלות בדרך שפורטה לעיל.
51. ודוק – כלל הפרשנות נגד המנסח נכון ותקף במיוחד במקרה דנן הן לאור לשון תעריפוני העמלות והעובדה כי אינם מאפשרים לגבות יותר מעמלה אחת לבקשה אחת והן בהתחשב בהעדרו של כל פירוט לאופן החישוב הבלתי סביר בו לפיו נוהג הבנק.
52. חומה בצורה נוספת נובעת מכוחו של חוק החוזים האחידים, התשמ"ג-1982 (להלן: "חוק החוזים האחידים"). נמצא, כי גם לו היתה קיימת הוראה המאפשרת לבנק לשנות ו/או להוסיף כאוות נפשו עמלות לתעריפוני העמלות (מה שאינו רשאי לעשות, כפי שעוד יפורט להלן), הרי ברור כי תנייה כאמור הינה מקפחת ומן הדין לבטלה או לשנותה בהתאם להוראות סעיף 3 לחוק החוזים האחידים.
53. אשר על כן, ולו למען הזהירות בלבד, יטען התובע כי גם אם יבחר הבנק בתשובתו לאחוז בקרניהם של סעיף, תנייה או הוראה בתעריפוני העמלות ו/או בכל הסכם אחר החל על יחסי השירותים הבנקאיים שבין הבנק ללקוחותיו בהקשר הנדון, הרי שמעבר לפרשנות מצמצמת כנגד המנסח יש לבטלם בהתאם להוראות חוק החוזים האחידים, ובהתאם

לכללי הפרשנות החלים על חוזים בנקאיים אחידים, באופן שעדיין ימצא הבנק כמי שהפר את החוזה מול לקוחותיו.

54. למעשה די בכל האמור עד כה בכדי לבסס את עילת התובע ויתר חברי הקבוצה לדרוש מהבנק את השבת מלוא הכספים שגבה מהם באמצעות חיוב כפול של עמלות ללא כל רשות ו/או בסיס במערכת החוזית שבין הלקוחות לבנק.

55. ברם, כפי שיבואר מיד להלן, הרי שמעבר לדיני החוזים הכלליים, יש במעשיו ו/או במחדליו של הבנק במקרה דנן כדי להפר הוראות חוק ודינים מפורשים, החלים באופן ספציפי על מערכת היחסים שבין תאגיד בנקאי ללקוח, ובאופן פרטיקולארי על נושא גביית העמלות הבנקאיות. כוונתנו, כמובן, לחוק הבנקאות ולכללי הבנקאות שהוצאו מכוחו, כמו-גם להוראות ולנהלים המפורסמים מעת לעת ע"י נגיד בנק ישראל ו/או המפקח על הבנקים (כפי הופעתם בקבצי חקיקה והוראות שבאתר בנק ישראל)<sup>3</sup> וכן לנורמות ההתנהגות הראויות שנקבעו ע"י ביהמ"ש העליון ביחס לבנקים כנותני שירותים לציבור לקוחות.

### 3.ד. הוראות חוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981 והכללים שהוצאו מכוחו

56. התובע יטען כי בנסיבות המקרה דנן, אין חולק כי הוראות חוק הבנקאות חלות על מערכת היחסים שבין הבנק לבין התובע, בהיותם "תאגיד בנקאי" ו"לקוח" המקבל ממנו שירות, בהתאמה, כמשמעם בחוק הבנקאות (רישוי), התשמ"א-1981.

### פיקוח על עמלות – חובות פרסום תעריפונים וגביית עמלות בהתאם לתעריפוני העמלות המחייבים בדין והאיסור לגבות עמלות שלא בהתאם להם

57. כמצוין בראשיתה של תובענה זו, הוראות הדין המיוחדות הנוגעות לנושא הבקשה והתובענה הייצוגית שבנדון הן חוק הבנקאות וכללי הבנקאות (עמלות) שהותקנו מכוחו.

<sup>3</sup> 67א: 20: misg\_id=20/publslf.php/publheb/ www.bankisrael.gov.il

58. התובע יטען כי על פי הוראות הדין האמורות חייב הבנק, ככל תאגיד בנקאי, לגבות את העמלה ולחשב את מחירה באופן התואם במדויק את המבנה שנקבע לעמלה ע"י נגיד בנק ישראל בתעריפונים המפורסמים בתוספות לכללים.

59. התובע יוסיף ויטען כי בהתאם להוראות החוק והכללים חלים על הבנק הן חובה פוזיטיבית לגבות העמלות בהתאם לתעריפונים המחייבים בכללים והן איסור נגטיבי מפורש לפיו אסור לבנק לפעול **שלא בהתאם** לתעריפונים כאמור (ראו במיוחד סעיפים 9ט ו-9י לחוק הבנקאות). לאור זאת, ומתוך ההנחה כי המחוקק אינו משחית מילותיו לריק, יטען התובע כי נושא גבייתן של עמלות בנקאיות זוכה ליחס מחמיר וקפדני במיוחד.

60. בנסיבות עובדתיות ומשפטיות אלה, למותר לציין כי הבנק הפר את חובתו הפוזיטיבית ועבר על האיסור הנגטיבי גם יחד, שכן גביית העמלה נשוא התובענה בוצעה תוך חריגה מהקבוע לגביה בתעריפונים המחייבים.

### **איסור הטעיה וגילוי נאות**

61. מבלי לגרוע באמור לעיל, יטען התובע כי הוראות חוק הבנקאות וכללי הבנקאות (גילוי נאות) מטילים על הבנק איסורי ההטעיה וחובות גילוי נאות כלפי לקוחותיו.

62. התובע יוסיף ויטען כי מהוראות הדין האמורות ניתן ללמוד על יחסו מחמיר וקפדני של המחוקק ביחס לאיסור הטעיה ובכל הנוגע למסירת מידע ולגילוי נאות של המחירים, השיעורים והסכומים של העמלות הנגבות מלקוחות הבנק, וזאת, ככל הנראה, לאור תפיסתה של מערכת יחסי בנק-לקוח כמערכת בלתי שוויונית מלכתחילה.

63. התובע יטען כי, נוכח מצוות המחוקק בהוראות הדין האמורות לעיל, יש לפרש את הוראות הכללים והתעריפונים, כך שלא יטעו לקוחות ויספקו להם באופן ברור את מלוא המידע אודות עלותו האמיתית של השירות, לרבות השיעורים, הסכומים ודרך החישוב של העמלה.

כפי שהובהר לעיל, התובע טוען, כי אין כל יסוד לגביית העמלה הכפולה, כפי שנוהג הבנק, וכל פרשנות אחרת של הכללים או התעריפונים, אינה מתיישבת עם הוראות הדין האמורות.

64. לסיכום, יטען התובע כי בנסיבותיו המתוארות של המקרה דן הבנק לא עמד במסגרת הנורמטיבית לעיל המוטלת עליו מכוח דיני הבנקאות, ולרבות:

64.1 גבה מהתובע ומיתר חברי הקבוצה עמלות באופן ובשיטה אחרים מהאופן והשיטה אותם מתירים תעריפוני העמלות שהותרו ונקבעו בדין, וכן בשיעור החורג מתעריפוני העמלות שפורסמו על ידי הבנק לציבור לקוחותיו וכאמור הינם מחייבים את הבנק ואת הלקוחות כאחד.

64.2 בכך הפר הבנק כלפי התובע וכלפי הקבוצה כולה את חובותיו לגבות העמלות בהתאם לתעריפוני העמלות ועבר על האיסור של גבייתן שלא בהתאם לתעריפוני העמלות.

64.3 לפיכך, אין כל יסוד לגביית העמלה הכפולה, כפי שנוהג הבנק, וכל פרשנות אחרת של הכללים או התעריפונים, אינה מתיישבת עם הוראות הדין הנוגעות לאיסור הטעייה וגילוי נאות.

65. חרף העובדה כי די באמור עד כה כדי לאשר הבקשה ולקבל את התביעה, בוודאי לאור המעמד המיוחד המיוחס לתחולתם של דינים ספציפיים על סוגיה משפטית, יוסיף התובע ויטען כי התנהלותו של הבנק כלפיו וכלפי יתר חברי הקבוצה בכל הנוגע לגביית העמלה נשוא הבקשה, מגבשת גם עוולות כמפורט להלן.

#### 4.ד. עוולת הפרת חובת חקוקה

66. התובע יטען כי בפעולותיו ו/או במחדליו כמתואר לעיל ביצע הבנק גם עוולת הפרת חובה חקוקה כלפיו וכלפי הקבוצה כולה, בהתאם להוראת סעיף 63 לפקודת הניזקין.

67. התובע יטען כי בנסיבות המקרה דן מתקיימים כל יסודותיה של עוולה זו:

- **קיומה של חובה המוטלת על המזיק מכוח חיקוק**; הפננו לחיקוקים המפורטים לעיל, לרבות חוק הבנקאות, כללי הבנקאות (עמלות) וכללי הבנקאות (גילוי נאות), חוק החוזים (חלק כללי), ולעניין זה ניתן להוסיף גם את הוראותיו של חוק יסוד כבוד האדם וחירותו המעגנות את השמירה וההגנה על קניינו של אדם, כפי שעוד יובהר להלן.
- **החיקוק, לפי פירושו הנכון, נועדו לטובתו או להגנה של אדם אחר**; בעניין זה ברי כי החיקוקים שהפננו אליהם לעיל, נועדו לטובתם ו/או להגנתם של לקוחות הבנק, ולא כל שכן לאור תכליותיהם המפורשות או המשתמעות של חיקוקים אלה וההנחיות שהוצאו מכוחם.
- **המזיק הפר את החובה**; שוב הדבר ברור ועולה מכל המפורט לעיל;
- **ההפרה גרמה לנזק** בדמות גביית יתר של עמלות אשר הוטלו בסכום כפול מן המותר על פי דין.
- **הנזק הינו מסוג או מטבעו של הנזק אליו נתכוון החיקוק**; בנסיבות דנן, ברי כי הוראות החיקוקים המצוינות והמצוטטות נועדו למנוע גביית יתר של עמלות ע"י התאגיד הבנקאי ומכאן שאין ולא יכול להיות חולק כי הנזקים נשוא בקשה זו הינם בדיוק מסוג ומטבע הנזקים אליהם נתכוון החיקוק.

#### **5.ד. גביית עמלה כפולה - עשיית עושר ולא במשפט**

- 68. התובע יוסיף ויטען כי גביית היתר בנסיבות המתוארות לעיל, מהווה עשיית עושר ולא במשפט של הנתבע, ולפיכך מזכה את התובע ואת הקבוצה כולה בהשבה מכוח הוראות סעיף 1 (א) לחוק עשיית עושר ולא במשפט, התשל"ט 1979.
- 69. כפי שמצינו, מתקיימים במקרה דנן שלושת היסודות:  
ראשית, הנתבע זכה, בכספי התובע ובכספי הקבוצה כולה ובכך התעשר.

שנית, ההתעשרות הגיעה כמוֹבן לנתבע מאת התובע, כמו גם מיתר הלקוחות המהווים את הקבוצה.

שלישית, וכעולה מהבקשה בכללותה, אין לנתבע כל זכות שבדין לגבות את העמלה הנדונה בדרך ובשיעור שגבה מהתובע ומציבור לקוחותיו, וגביית יתר זו שניטלה מלקוחות הבנק בעל כורחם, יש להשיב לקבוצה בהתאם להוראות סעיף 1 (א) לחוק עשיית עושר.

70. למותר לציין כי ההשבה המתבקשת בתובענה זו, נועדה לשרת את עקרונות עשיית עושר ולא במשפט, כפי שהתפתחו בפסיקה ולעקור כל תמריץ להתנהגויות כה חמורות, כפי שעולה מהמפורט לעיל, ובמיוחד כאשר עסקינן בתאגידי ענק דוגמת הבנק.

#### 6.ד. חוק יסוד כבוד האדם וחירותו

71. למעלה מן העניין ואם צריך כלל חיזוק נוסף לאמור לעיל, ניתן למצוא חיזוק זה בחוק יסוד כבוד האדם וחירותו. חוק היסוד העלה את זכותו של אדם בקניינו למעמד חוקתי של זכות יסוד. , כאשר סעיף 3 לחוק היסוד קובע בצורה מפורשת כי "אין פוגעים בקנינו של אדם".

72. התובע יטען כי אין המדובר בקביעה הצהרתית גרידא, אלא בקביעה שיש לה גוף וממשות. קביעה, אשר מכוחה מצווים אנו להגן על קניינו של האדם, ביתר תוקף, לבטל הוראות בחוקים ו/או בתקנות שחוקקו לאחר חוק היסוד והפוגעים בזכות הקניין שלא בהתאם לחוק היסוד, ולפרש את החקיקה שקדמה לחוק היסוד לאור חוק היסוד באופן שיתיישב עימו.

73. התובע יטען, בנסיבות אלה כפי שמתוארות בתובענה, יש בהוראות חוק היסוד כדי לחזק את טענות התובע שהמדובר בגבייה שלא כדין וכי הוראות הדין ודברי החקיקה, חייבים להתפרש לטובת התובע.

## ה. נתונים לגבי התביעה הייצוגית

### ה.1. היקף התביעה האישית של התובע

היקף התביעה האישית של התובע פורט במסגרת התשתית העובדתית לעיל, ועומד כאמור על ההפרש שבין הסכום שגבה הבנק מחשבון התובע (22.50 ₪) לבין תעריף העמלה המקסימאלי בו היה הבנק רשאי לחייבו (15.50 ₪), קרי: 7 ₪.

למותר לציין כי חישוב זה אף מיטיב, אולי יתר על המידה, עם הבנק, שכן הוא מבוסס על ההנחה העובדתית שבקשת התובע מהבנק כללה מסמכים ש"אינם זמינים בסניף".

על כל פנים, ברור לחלוטין שאף אם הולכים לפי החישוב הנ"ל מקבלים תוצאה עגומה של גביית יתר גבוהה ומשמעותית ביותר.

זאת ועוד, לתובע אין כמובן מידע מלא ומדויק אודות פעמים קודמות אחרות בהן יתכן וחשבונו חויב בעמלות כפולות נוספות בנסיבות עובדתיות זהות ו/או דומות לאלה של בקשה זו, וברי כי מידע זה מצוי בידי הבנק.

### ה.2. הגדרת הקבוצה/ות

הגדרת הקבוצה במקרה דנן הינה פשוטה וברורה, וכוללת את כל לקוחות הבנק אשר פנו בבקשה להפקה או להדפסה של מסמכים ממאגר ממוחשב ואשר מטבע הדברים חויבו בעמלה הנדונה בדרך ובשיטה בה חויב התובע.

ודוק – הכוונה היא לכל מין וסוג של מסמכים המופקים ממאגר ממוחשב, ולרבות מסמכי משכנתאות, בהתאם ללשון תעריפוני העמלות המצורפים בתוספות לכללים.

לעניין תיחום התקופה ממנה יש לגזור את הלקוחות חברי הקבוצה נראה כי נכון יהא לראות במועד כניסת כללי הבנקאות (עמלות) לתוקף – 5/4/08 – כמועד התחילה הקובע, שכן זהו הדין המחייב הספציפי את התאגידים הבנקאיים בנושא עמלות.

לאור זאת, נגדיר את הקבוצה ככוללת את כל לקוחות הבנק אשר ביקשו הפקה או הדפסה של מסמכים ממאגר ממוחשב של הבנק החל מיום 5/4/08 ועד היום וחויבו בעמלה כפולה בגין בקשתם.

התובע שומר לעצמו הזכות לתקן ו/או לשנות את הגדרת הקבוצה/ות ככל שיחשוף המשיב, לרבות במסגרת הליך זה, את המנגנונים והמערכות המופעלים על ידו לביצוע חיובי העמלות.

### ה.3. היקף התובענה

74. במסגרת התובענה נתבעים הן סעד כספי (השבת גביית היתר ללקוחות המשיב) והן צו עשה ו/או צו הצהרתי המורה לבנק לחדול מנוהגו הפסול המתואר בתובענה זו.

75. התובע, בכלים ובמידע המצוי ברשותו, יכול רק להעריך את ההיקף הכספי של התובענה, וברי כי הנתונים המלאים הנדרשים להערכה מדויקת מצויים רק בידי הבנק. בכל מקרה, שומר התובע על זכותו לתקן התובענה בהתאם למידע והנתונים שיומצאו על ידי הבנק או שיחשפו בפניו בהמשך.

76. בהתאם לידוע לתובע, הכנסות בנק לאומי מעמלות עמדו של סך של 912 מיליון ₪ ברבעון האחרון.

העתק כתבה מאתר ynet מיום 30/11/10 מצורף כנספח ט' לבקשה.

77. לאור הנתון האמור יעריך התובע כי הכנסות בנק לאומי מעמלות לשנה שלמה עומדות על כ-3.6 מיליארד ₪ (במעוגל כלפי מטה).

78. בהתאם להערכה אותה עשה התובע, באמצעות באי כוחו, הרי שהעמלה בגין "הפקה או הדפסה של מסמכים המצויים במאגר הממוחשב", כפי שהיה צריך לגבותה לאור הגדרתה בתעריפונים, מהווה לפחות 2% מסך העמלות שנגבו ע"י הבנק בשנה, קרי: 72 מיליון ₪.

79. כמו-כן, בהיותה של גביית היתר בסך של 7 ₪ כמפורט לעיל, הרי שבהתאם לחישוב פשוט, מדובר בתוספת של כ-31% למחיר העמלה כפי שהינו מוגדר וקבוע בדין.

80. לפיכך, ובהתאם להערכות לעיל, עומדת גביית היתר מכלל חברי הקבוצה על סך של 22,320,000 מיליון ₪ לשנה, ולכל התקופה (כ - 2.5 שנים, החל מ-5/4/08 ועד היום) - 55.8 מיליון ₪.

למותר לציין כי לסכומים אלה יש להוסיף הפרשי ריבית והצמדה כדין החל מיום גבייתם ועד ליום השבתם לחברי הקבוצה בפועל.

81. התובע מעריך את ההטבה לקבוצה בגין צו העשה ו/או הצו ההצהרתי בסל של 22 מיליון ₪ לכל שנה מכאן ולהבא.

## ו. כללי

82. למיטב ידיעת התובעים, לא מתנהלות תובענות דומות כנגד הנתבע.

83. כבוד בית המשפט יתבקש להנחות את התובעים בכל הוראה שימצא לנכון בדבר אופן המשך ניהול התובענה לאחר אישורה.

84. לאחר אישור התובענה כייצוגית ובמידה ותתקבל יתבקש בית המשפט הנכבד לאשר למשרד הח"מ שכר טרחה בשיעור שיקבע מסכום ההטבה לקבוצה/ת ו/או בהתאם לעקרונות המנחים בעניין זה, וכן לאשר פיצוי מיוחד לתובע כתובע ייצוגי בסכום ו/או בשיעור שיקבע על ידו וכן לחייב את הנתבע בכל הוצאות התובענה והבקשה.

---

מורן כהן-תורג'מן, עו"ד

---

אמיר שאשא, עו"ד

---

ליאור צמח, עו"ד

באי כוח התובע  
צמח - שאשא  
משרד עורכי דין