



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 60684-07-13 צובטרו ואח' נ' לאומי קארד בע"מ ואח'

לפני כב' השופט פרופ' עופר גרוסקופף

המבקשים:
 1. דותן צובטרו
 2. מיכאל פולק
 ע"י עו"ד לימור פריז ועו"ד רמי איתן

נגד

המשיבות:
 1. לאומי קארד בע"מ
 2. לאומי קארד אשראים בע"מ
 ע"י עו"ד יחיאל כשר ועו"ד דנה אלמלח-כהן

פסק דין

1

2 השאלה בה עוסקות תובענה זו היא כדלהלן: לקוח עושה שימוש בכרטיס אשראי לצורך ביצוע עסקה
 3 בתו"ל. העסקה מתבצעת במטבע זר, ולפיכך משלם הלקוח בנוסף לתמורה המוסכמת עם בית העסק
 4 גם עמלת המרה לחברת האשראי. זמן קצר לאחר ביצוע העסקה מתחרט הלקוח, ומודיע לבית
 5 העסק על ביטול העסקה. בית העסק מקבל את הודעת הביטול, ומדווח על כך לחברת האשראי.
 6 כתוצאה מכך מתבטל החיוב בתשלום לבית העסק. האם הלקוח חייב בעמלת המרה לחברת
 7 האשראי?

8 ובכן, מתברר כי אצל חברת האשראי שמפעילות המשיבות (להלן יחדיו: "לאומי קארד"), התשובה
 9 לשאלה זו, עובר להליך שלפני, הייתה תלויה בדרך בה דיווח בית העסק על ביטול העסקה: אם בית
 10 העסק דיווח על הפעולה כפי שעליו לדווח, קרי כ"ביטול", בוטל החיוב, ועמו גם החיוב ללאומי
 11 קארד בעמלת המרה. לעומת זאת, אם בית העסק שגה, ודיווח על הפעולה כ"זיכוי", הרי שהתוצאה
 12 הייתה שהלקוח זוכה בסכום החיוב, אולם חויב בעמלת המרה כפולה לטובת לאומי קארד – פעם
 13 אחת בגין "החיוב" בעסקת המקור ופעם שניה בגין "הזיכוי" בשעה שבוטלה העסקה.

14 המבקשים סברו כי מצב דברים זה אינו תקין, וכי חובתה של לאומי קארד כלפי לקוחותיה היא לא
 15 רק לתקנו מעתה ואילך, אלא גם להשיב להם את מלוא הסכומים שנגבו בעבר כעמלת המרה כפולה
 16 בגין עסקאות שבוטלו, ודווחו באופן שגוי על ידי בתי העסק בחו"ל כ"זיכוי". לאומי קארד חלקה על
 17 טענה זו, וגרסה כי מאחר שהאחריות לדיווח השגוי אינה מוטלת עליה, הרי לא רק שאין היא נושאת
 18 באחריות כלפי הלקוח, אלא שזכותה לגבות עמלת המרה כפולה.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 13-07-60684 צובטרו ואח' נ' לאומי קארד בע"מ ואח'

- 1 לאחר דין ודברים הסכימו הצדדים להצעת בית המשפט לפיה לאומי קארד תייצר מנגנון שיבטיח כי
2 מעתה ואילך לא תגבה עמלת המרה כפולה, כשניתן לזהות את הדיווח השגוי, ואילו ביחס לעבר
3 תבוצע השבה חלקית. הסכמה זו גובשה בהסדר פשרה, שבקשה לאשרו הוגשה ביום 21.10.2014
4 (להלן: "הבקשה" ו-"הסדר הפשרה", בהתאמה). מהטעמים שיפורטו להלן מצאתי לנכון לאשר את
5 הבקשה, ולתת להסדר הפשרה תוקף של פסק דין.
6 זהו עיקר הדברים, ולהלן פירוטם.
- 7 **א. רקע**
8
- 9 1. ביום 31.7.2013 הגישו המבקשים, באמצעות באי כוחם, תובענה ובקשה לאישורה כתובענה
10 ייצוגית כנגד לאומי קארד (להלן: "בקשת האישור"). הבקשה התייחסה לעמלות המרת מטבע
11 בגין ביטול עסקות המבוצעות באמצעות כרטיס האשראי של לאומי קארד בחו"ל. לטענת
12 המבקשים לאומי קארד גובה מאותם לקוחות המבטלים עסקאות בחו"ל עמלת המרת מטבע,
13 בגין הביטול, מבלי שידעה אותם על קיומה של העמלה, ובניגוד להסכם ההתקשרות עמם.
- 14 2. תשובת לאומי קארד לבקשת האישור הוגשה ביום 30.12.2013. בתשובתה טענה לאומי קארד כי
15 פעולותיה מול הלקוחות נעשות בהתאם לדיווחי בני העסק, ועל בסיס השדרים המועברים לה
16 על ידי חברת הסליקה, כאשר לאומי קארד אינה שולטת באופן הגדרת העסקה על ידי בית
17 העסק. עוד נטען כי מקום בו בית העסק מזווח על קוד עסקה המשודר כעסקת "ביטול" (קוד 25)
18 לאומי קארד אינה מבצעת כל המרה ואינה גובה בגינה עמלת המרה. לעומת זאת, מקום בו
19 משודרת על ידי בית העסק כעסקת "זיכוי" (קוד 06) מחייבת לאומי קארד את לקוחותיה
20 בעמלת המרה כפולה (הן בגין ה"זיכוי" והן בגין ה"זיכוי") בהתאם להסכם עם הלקוח.
- 21 3. תגובת המבקשים לתשובת לאומי קארד הוגשה ביום 6.3.2014. בתגובתם טענו המבקשים כי
22 לאומי קארד אינה רשאית לגבות מלקוחותיה עמלת המרת מטבע בביטול עסקאות וזאת ללא
23 קשר לשאלת אופן שידור העסקה (בין אם כ"ביטול" בין אם כ"זיכוי"). עוד נטען כי לאומי קארד
24 התנהלה בחוסר תום לב, וניצלה לרעה את מעמדה, שעה שהתעלמה מן העובדה שחלק ניכר
25 משדרי ה"זיכוי" הם שדרים שגויים המשקפים עסקאות שלמעשה בוטלו על ידי לקוחותיה.
- 26 4. בימים 25.3.2014 ו-28.5.2014 התקיימו לפניי דיוניים מקדמיים במסגרתם נבחנו טענות
27 הצדדים. במסגרת דיונים אלו טענה לאומי קארד כי המערכת הטכנולוגית הנוכחית בה היא
28 עושה שימוש אינה מסוגלת לזהות האם עסקה מסוימת, שדווחה על ידי בית עסק בחו"ל
29 למסלקה בטעות כעסקת "זיכוי", משקפת בפועל עסקת "ביטול". יחד עם זאת צוין כי לאומי
30 קארד יכולה לערוך שינויים טכנולוגיים במערכתה באופן אשר יאפשר זיהוי של תשדורות
31 כאמור ובלבד שעסקינן בחיובים בחיוב דחוי.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 60684-07-13 צובטרו ואח' נ' לאומי קארד בע"מ ואח'

- 1 5. נוכח האמור הצעתי לצדדים במסגרת הדיון שהתקיים ביום 28.5.2014 את ההצעה הבאה:
- 2 **"הצדדים ינסו לגבש הסדר פשרה המבוסס על העקרונות הבאים:**
- 3 א. הסדרה עתידית אשר תביא לכך שעד לראשית שנת 2015 לא ייגבו
- 4 עמלות המרה בגין חיוב שבוטל לפחות מספר שעות קצר לפני ביצוע
- 5 החיוב בפועל בחשבון הלקוח.
- 6 ב. השבה או פיצוי בגין חיובים בעמלות המרה שנגבו בעבר, אשר יינתן
- 7 לתבירי הקבוצה שחשבונו אינו מחויב באופן מידי בגין פעולות
- 8 המבוצעות בחו"ל. ההשבה או הפיצוי יינתנו בגין חיובים שבוצעו
- 9 בשבע השנים שקדמו להגשת התביעה ובגין התקופה שחלפה מאז
- 10 הגשת התביעה ועד היום ויחושבו בהתאם למקדם שייקבע על ידי בית
- 11 המשפט בטווח שבין 0 ל-1 לאחר שיישמע טיעונים קצרים בעל פה
- 12 מהצדדים.
- 13 הצדדים יבחנו האם יש מקום לבצע השבה בפועל או פיצוי [צ"ל: תרומה –
- 14 ע.ג.] שישולם למטרה שתאושר על ידי בית המשפט חזת בשים לב לעלות
- 15 של ביצוע השבה בפועל ולגובה החזר המשוער ללקוחות."
- 16 6. על יסוד הצעת בית המשפט ניהלו ביניהם הצדדים משא ומתן לפשרה. במסגרת המשא ומתן
- 17 הסכימה לאומי קארד להרחיב את היקף החסוד העתידי כך שיחול גם על לקוחות שהחיוב
- 18 שלהם בגין עסקאות בחו"ל הינו מידי. עוד במסגרת המשא ומתן לפשרה, ובסיוע בית המשפט,
- 19 הסכימו הצדדים כי במסגרת הסדר הפשרה תתוקן בקשת האישור כך שייתבעו במסגרתה גם
- 20 עמלות בגין עסקאות המקור, היינו עמלות המרה שנגבו על ידי לאומי קארד בגין ביצוע
- 21 העסקאות עצמן בחו"ל אשר מאוחר יותר בוטלו על ידי הלקוחות (להלן: "עמלות בגין עסקאות
- 22 המקור").
- 23 7. ביום 30.9.2014 חוגשה בקשה לאישור הסדר פשרה על בסיס הצעת בית המשפט. כבר כעת יצוין
- 24 כי הסדר הפשרה כולל מנגנון של "מקדם פשרה" אשר יקבע על ידי בית המשפט לפי סעיף 79א
- 25 לחוק בתי המשפט [נוסח משולב], תשמ"ד – 1984 (להלן: "חוק בתי המשפט"). הבקשה נזונה
- 26 בדיון שהתקיים ביום 1.10.2014, בין היתר לאור הערת בית המשפט בדיון לעניין השבה בעין,
- 27 הגישו הצדדים ביום 21.10.2014 בקשה מתוקנת לאישור הסדר פשרה.
- 28 8. ביום 28.10.2014 ניתנה החלטה בהתאם לסעיף 18(ג) לחוק תובענות ייצוגיות. במסגרת החלטה
- 29 ניתנו הוראות בדבר פרסום הסדר הפשרה, וכן נקבע מועד להגשת התנגדויות והודעות פרישה
- 30 מההסדר. התיק נקבע לדיון ליום 12.1.2015. לא התקבלו לא התנגדויות ולא הודעות פרישה
- 31 ביחס להסדר הפשרה. באותו מועד נטענו גם טענות הצדדים ביחס לגובה מקדם הפשרה הראוי.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 60684-07-13 צובטרו ואח' נ' לאומי קארד בע"מ ואח'

9. ביום 1.2.2014 הגישה ב"כ היועץ המשפטי לממשלה, עו"ד גינת אריאל קצ'קו, את עמדתה לפיה היא משאירה את שאלת אישורו של הסדר הפשרה המוצע לשיקול דעתו של בית המשפט. יחד עם זאת, מצאה לנכון ב"כ היועמ"ש להעיר את ההערות הבאות: ראשית, סברה ב"כ היועמ"ש כי על המשיבות לעשות מאמצים לאתר ולהחזיר את העמלה גם ללקוחות לא פעילים של לאומי קארד, קרי לקוחות שחזלו להחזיק את כרטיס האשראי של לאומי קארד. יחד עם זאת, ככל שיקבע שאין לנסות ולאתר לקוחות לא פעילים, סברה ב"כ היועמ"ש שיש להעדיף פיצוי של הלקוחות הפעילים על פני תרומה ולכן הציעה להפנות את הפיצוי שיועד ללקוחות לא פעילים לפיצוי נוסף של חברי הקבוצה הפעילים עד לגובה פיצוי של 100% (נתחת רף עליון של 75% כפי שהוצע על ידי הצדדים); שנית, ביקשה ב"כ היועמ"ש כי יובהר שעמלות עתידיות תגבינה רק בהתאם לתעריפון שבכללי הבנקאות (שירות לקוח) (עמלות), התשס"ח-2008; לבסוף, הצביעה ב"כ היועמ"ש על החשש שמא התרומה לא תיתפס כפיצוי מכוח פשרה בתובענה ייצוגית לאור העובדה כי לאומי קארד מסייעת כבר היום לעמותה שעתידה לקבל את כספי התרומה (עמותת "עירגול לטובה"), וכי ראוי לפצל את תשלום שכר טרחת באי הכוח המייצגים כך שחלקו האחרון יינתן רק לאחר ביצוע בפועל של הסדר הפשרה.

10. לאומי קארד הגיבה לעמדת ב"כ היועמ"ש ביום 11.2.2015 ובמסגרת זו הודיעה כי מניתוח שערכה עולה כי סכום החזר הכולל ללקוחות חלא פעילים עומד על כ- 10% מסכום החזר הכללי לחברי הקבוצה. עוד הודיעה לאומי קארד כי הערת ב"כ היועמ"ש לעניין ניתוב החלק היחסי המיועד ללקוחות לא פעילים לטובת לקוחות פעילים מקובלת עליה. באשר לעמלות עתידיות הודיעה לאומי קארד כי אלו יגבו אך ורק בכפוף לדין לרבות בהתאם לכללי הבנקאות (שירות לקוח) (עמלות). בכל הנוגע לזהות נמען התרומה הודיעה לאומי קארד כי ממילא לאור הסכמתה בדבר ניתוב מחדש של הפיצוי בגין לקוחות לא פעילים גובה התרומה צפוי להיות נמוך אולם מכל מקום היא אינה מתנגדת שהתרומה תועבר לכל גוף שייקבע על ידי בית המשפט ובין אם לאור המלצת ב"כ היועמ"ש ובין אם לאו. כן הבחירה לאומי קארד כי התרומה לעמותת "עירגול לטובה" לא תהיה במקום התרומות השוטפות הניתנות על ידה ובאמצעותה (להלן יקראו הסדר הפשרה ותגובת לאומי קארד מיום 11.2.2015 יחדיו: "הסדר הפשרה").

26
27
28

ב. תוכן הסדר הפשרה

11. להלן הנקודות המרכזיות בהסדר הפשרה שהגישו הצדדים. מובהר כי האמור לעיל הוא תיאור לא ממצה של ההסדר, וכי בכל מקרה של סתירה בין התיאור שיובא להלן לבין נוסח הסדר הפשרה, יגבר נוסח הסדר הפשרה (אלא אם מהקשר הדברים עולה כוונה אחרת):

א. **הגדרת הקבוצה** – הקבוצה בשמה הוגשה התובענה הייצוגית הוגדרה מחדש בהסדר הפשרה כ- "כל לקוח של לאומי קארד, אשר בשבע השנים שקדמו להגשת בקשת



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 60684-07-13 צובטרו ואח' נ' לאומי קארד בע"מ ואח'

- 1 האישור והתובענה ועד ליום 1.1.2015 שילם ו/או ישלם עמלת המרת מטבע בגין
 2 עסקאות שסוגו ו/או יסווגו, בשדר שהתקבל ו/או יתקבל בלאומי קארד כ- "זיכוי",
 3 אולם למעשה ביטאו ו/או יבטאו עסקאות שבוטלו ו/או יבוטלו על ידי הלקוח בבית
 4 העסק, וזאת כאשר שדר הזיכוי התקבל ו/או יתקבל בלאומי קארד עד תום יום
 5 העסקים שלפני המועד בו שיגרה ו/או תשגר לאומי קארד את חיוב הלקוח לבנק".
- 6 עסקאות שבוצעו בחו"ל ובוטלו על ידי הלקוח בבית העסק ואשר שוגר בגינן, ללאומי
 7 קארד, בטעות, שדר "זיכוי" ושדר זה התקבל בלאומי קארד עד תום יום העסקים
 8 שלפני המועד בו שיגרה לאומי קארד את חיוב הלקוח לבנק, יכוננו להלן, בהסדר זה
 9 "העסקות המפוצות".
- 10 **ב. עילת התביעה** – עילת התביעה פורטה בסעיפים מס' 2 ו-3 (סעיף ה"מטרות") להסדר
 11 הפשרה כלהלן:
- 12 "2. הסדר הפשרה נועד לפצות את חברי הקבוצה, כהגדרתם לעיל, מהם גבתה לאומי
 13 קארד עמלת המרה בגין העיסקאות המפוצות (וזאת הן לעניין עמלת ההמרה שנגבתה
 14 בגין העיסקה והן עמלת ההמרה שנגבתה בגין הזיכוי).
- 15 3. כמו כן מבטיח הסדר הפשרה, כי החל מיום 1.1.2015, לא תגבה לאומי קארד עמלת
 16 המרה בגין העיסקאות המפוצות (וזאת הן לעניין עמלת ההמרה שנגבתה בגין העיסקה
 17 והן עמלת ההמרה שנגבתה בגין הזיכוי)".
- 18 **ג. התחייבויות לאומי קארד** – התחייבויות לאומי קארד על פי הסדר הפשרה פורטו
 19 בסעיפים 4 - 9 להסדר הפשרה ובהודעת לאומי קארד מיום 11.2.2015 כאמור לעיל.
 20 התחייבויות אלו נחלקות להתחייבויות ביחס לעבר ולהתחייבויות ביחס לעתיד, להלן
 21 עיקריהן:
- 22 "4. בגין עמלות המרה שגבתה לאומי קארד מחברי הקבוצה, בגין העיסקאות המפוצות
 23 (וזאת הן לעניין עמלת ההמרה שנגבתה בגין העיסקה והן עמלת ההמרה שנגבתה בגין
 24 הזיכוי), בשבע השנים שקדמו להגשת התובענה ובקשת האישור, ובגין התקופה
 25 שחלפה מאז הגשת התביעה ועד ליום 1.1.2015, תשיב לאומי קארד את סכומי
 26 העמלות בגין העיסקאות המפוצות (וזאת הן לעניין עמלת ההמרה שנגבתה בגין
 27 העיסקה והן עמלת ההמרה שנגבתה בגין הזיכוי), בפועל, וזאת לכל הלקוחות הזכאים
 28 להשבה (בכפוף לאמור להלן), בלא הבחנה לגבי סכום ההחזר בעין לכל אחד מהם.
- 29 ההשבה בפועל תהיה מותנית בכך שהלקוח הוא בעל חשבון פעיל בלאומי קארד במועד
 30 ביצוע ההחזר.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 60684-07-13 צובטרו ואח' נ' לאומי קארד בע"מ ואח'

- 1 ההשבה תיעשה בסכום נומינאלי, ותחושב על פי העמלה שיש להשיבה על פי הסדר
 2 הפשרה, כאמור, לאחר הכפלתה במקדם הפשרה כפי שייקבע על ידי בית המשפט
 3 הנכבד בהתאם למנגנון הקובע בסעיף 7 להלן.
- 4 ...
- 5 6. ... נכון ליום 28.9.2014, סכום עמלות ההמרה, הן לענין עמלת ההמרה שנגבתה בגין
 6 עסקת המקור והן לענין הזיכוי, כשהוא משוערך כדין, וזאת בהתאם לנתונים
 7 ולחישובים המפורטים במסמך המצורף להסדר זה), עומד על הסך של 3,394,970.74
 8 ש"ח (להלן: "הסכום הקובע"). יצוין כי לסכום זה יתווסף סכום עמלות ההמרה
 9 שניגבו ויגבו על ידי לאומי קארד, בגין העיסקאות המפוצות (וזאת הן לענין עמלת
 10 ההמרה שנגבתה בגין העיסקה והן עמלת ההמרה שנגבתה בגין הזיכוי), הכל מיום
 11 1.9.2014 ועד ליום 1.1.2015 (לעיל ולהלן: "הסכום הנוסף").
- 12 ...
- 13 7. מוסכם בין הצדדים כי הואיל ומדובר בהסדר פשרה... הסכום שישולם על ידי
 14 לאומי קארד, כאמור בסעיפים 4-6 לעיל, יקבע לאחר הכפלת הסכום הקובע וכן
 15 הסכום הנוסף בהגדרתו כמצוין בסעיף 6 לעיל, ב-"מקדם פשרה", שיעמוד על סווח
 16 שבין 0.25 ל-0.75. ככל שבמועד מתן פסק הדין טרם ניתן יהיה לחשב את הסכום
 17 הנוסף, לאומי קארד מתחייבת להשלים את התדומה בגין הסכום הנוסף בהתאם
 18 למנגנון האמור לעיל.
- 19 "מקדם הפשרה" ייקבע על ידי בית המשפט הנכבד, לפי שיקול דעתו, על פי סעיף
 20 79א לחוק בתי המשפט [נוסח משולב], תשמ"ד – 1984 (להלן: "חוק בתי המשפט"),
 21 ולאחר שיושמעו בפניו על ידי ב"כ הצדדים, טיעונים בעל-פה, בקצרה, במועד שייקבע
 22 על ידי בית המשפט. מוסכם כי הצדדים לא יהיו רשאים לטעון טענות "חדשות"
 23 המהוות הרחבת חזית של טענותיהם כפי שפורטו בכתבי הטענות ו/או לצרף מסמכים
 24 שלא צורפו לכתבי הטענות".
- 25 ד. ויתור ומעשה בית דין – סעיף 13 להסדר הפשרה קובע כי הסדר הפשרה יהווה ויתור
 26 סופי ומוחלט מצד חברי הקבוצה כלפי לאומי קארד ו/או מי מטעמה ו/או מי בנעליה,
 27 על כל טענה ו/או דרישה ו/או זכות ו/או עילה בין במישרין בין בעקיפין הנובעים ו/או
 28 כרוכים עם איזו מהטענות ו/או הדרישות הכלולות בכתבי הטענות שהוגשו (ולרבות דרך
 29 של טיעון בעל – פה בבית המשפט). ואולם, הואיל ונוסח זה רחב יתר על מידה, אבהיר
 30 בזאת כי הויתור יחול ביחס לעילת התביעה כפי שהוגדרה בהסדר הפשרה.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 60684-07-13 צובטרו ואח' נ' לאומי קארד בע"מ ואח'

1 סעיף 14 להסדר הפשרה קובע כי הסדר הפשרה ופסק הדין שייתן לו תוקף יהוו מעשה
2 בית דין לגבי מלוא העילות והסעדים שצוינו בבקשה לאישור התובענה כייצוגית כלפי
3 כל אחד מחברי הקבוצה.

4 ה. **המלצה לעניין גמול ושכר טרחה** – בהתאם להוראות סעיף 18(ז)2 לחוק תובענות
5 ייצוגיות, המליצו הצדדים כי לאומי קארד תישא בשכר טרחת באי הכוח המייצגים
6 ובגמול למבקשים בסכום שייקבע לפי שיקול דעתו המלא של בית המשפט. סכומים אלו
7 ישולמו בתוך 60 ימים, מהמועד בו יאושר הסדר הפשרה ויקבל תוקף של פסק דין.

ג. זינו בהסדר הפשרה

8
9
10 12. הסדר הפשרה הוגש על בסיס הצעות בית המשפט וממילא משקף בעיני הסכם סביר והוגן. עילת
11 התביעה שמציגים המבקשים היא עילה טובה, אולם לא ניתן לומר שסיכויי התביעה ודאיים.
12 טענת לאומי קארד בדבר מגבלות טכנולוגיות והעובדה כי האחריות לשגגה אשר הביאה לחיוב
13 יתר רובצת לפתחם של בתי העסק או חברות הסליקה בחו"ל אינם ניתנים לביטול בנקל. לאלו
14 יש להוסיף את שיקולי ההרתעה אשר יוצר הסדר פשרה מעין זה ביחס ללאומי קארד או
15 לעוסקים דומים בתחום, כמו גם את הרצון להביא לחזור מהיר של הכספים שנגבו ביתר נוח
16 העובדה שחלוף הזמן פוגע באפשרות לאתר את חברי הקבוצה המפסיקים להיות לקוחות של
17 לאומי קארד ולהשיב להם את הפיצוי לו הם זכאים. כן נתוני דעתי לכך שהסדר הפשרה הוא
18 פשוט ביסודו, ומבוסס על ביצוע החזר כספים בפועל ללקוחות מהם ניגבו (ובלבד שהם עודם
19 לקוחות של לאומי קארד במועד אישור הסדר הפשרה). בנסיבות אלו סברתי כי פשרה המבטיחה
20 חזר של 25% - 75% ללקוחות, לפי שיקול דעת בית המשפט, היא פשרה סבירה והוגנת,
21 העדיפה מבחינת הקבוצה על פני התדיינות ממושכת.

22 13. בנסיבות המקרה שלפניי, אינני סבור שיש צורך במינוי בודק בטרם אישור הסדר הפשרה.
23 המחלוקת בין הצדדים היא משפטית בעיקרה וגם קביעת מקדם הפשרה תלויה בעיקרה בסיכויי
24 התביעה, הניתנים להערכה על ידי בית המשפט, ולא על ידי בודק. הנושא המרכזי שבודק יכול
25 לסייע בו הוא הערכת היקף עמלות ההמרה שנגבו, ואולם לעניין זה ניתן להסתפק בתצהירים
26 שהוגשו מטעם לאומי קארד, במסגרתם פורט אופן ביצוע החישוב, שהינו טכני בעיקרו (בדיקה
27 אילו חיובים בעמלת המרה שבוצעו בפועל לא היו מבוצעים על פי ההסדר העתידי. ראו לעניין זה
28 תצהיר מר אשר רשף, המשנה למנכ"ל וראש אגם מערכות מידע של לאומי קארד, והסברו של
29 ב"כ לאומי קארד, פרוטוקול 12.1.2015, עמוד 12 שורות 13 - 16).

30 14. לאור האמור אני מוצא לנכון לאשר את הסדר הפשרה שהגישו הצדדים ולהורות על ביצועו.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 60684-07-13 צובטרו ואח' נ' לאומי קארד בע"מ ואח'

ג.1. מקדם הפשרה

- 1
2
3 15. במסגרת הסדר הפשרה קבעו הצדדים מקדם פשרה המשקף את הסיכונים והסיכויים שנחשכים
4 מהם בשל הסכמתם למתווה הפשרה. כפי שציינתי בת"צ (מרכז) 46038-02-11 דנקר בירגר
5 בע"מ נ' בנק דיסקונט למשכנתאות בע"מ (ניתן ביום 20.9.2012) אין בכך כל פסול, שכן טובת
6 הקבוצה נבחנת באמצעות השוואה בין התועלת הצפויה לחברי הקבוצה מהמשך ההליך (ולצורך
7 חישוב אינטרס זה יש להביא בחשבון הן את סיכויי התביעה והן את הנזק שנגרם לחברי
8 הקבוצה מהתמשכותה) לבין התועלת שיפיקו מהסדר הפשרה.
9
10 16. הצדדים במקרה שלפניי הסמיכו את בית המשפט לקבוע מה יהיה מקדם הפשרה על דרך
11 הפשרה, לפי סעיף 79א. לחוק בתי המשפט, בתוך הטווח שהגדירו – החזר של 25% - 75%
12 מהסכום המשוער של עמלות ההמרה שנגבו על ידי לאומי קארד (המורכב למעשה הן מה-
13 "סכום הקובע" והן מה-"הסכום הנוסף" כהגדרתם לעיל).
14
15 17. בבואי לקבוע את מקדם הפשרה, הבאתי בחשבון שלושה שיקולים מרכזיים:
16
17 א. **סיכויי התביעה** – סיכויי התביעה, הגם שאינם וודאיים, הם גבוהים למדי. אף אם
18 חברת האשראי אינה נושאת באחריות לטעות של בית העסק (קרי לדיווח השגוי על
19 ה"ביטולי כ"זכויות"), הרי שאין בכך כדי להסיר ממנה את האחריות לפעול באופן
20 סביר על מנת להביא לכך שכאשר מתרחשות טעויות מסוג זה (שאינן נדירות כלל
21 ועיקרן הן יאותרו, והלקוח לא יינזק מהן. ודוק, אם לא היה בידי לאומי קארד לאתר
22 טעויות מהסוג בו עסקינן מבעוד מועד (דהיינו טרם ביצוע פעולת המרה הלכה
23 למעשה), לא ניתן היה לבוא אליה בטענות. ואולם, מאחר שהטכנולוגיה המצויה בידי
24 לאומי קארד מאפשרת איתורן של טעויות מסוג זה (כפי שהודתה לאומי קארד
25 בהגיונותה), הרי שאין באפשרותה לרחוץ בניקיון כפיה, ולטעון כי רק מאחר שאינה
26 נושאת באחריות להתרחשות התקלה, היא פטורה מכל אחריות לנסות לאתרה
27 ולתקנה. לפיכך, על פני הדברים, יש צדק רב בטרוניית המבקשים, וטוב עשתה לאומי
28 קארד משהשכילה לתקן את המעוות אף מבלי שתיתן הכרעה שיפוטית לגופם של
29 דברים.
30
31 ב. **עיתוי התשלום** – הסדר הפשרה הושג בשלב מוקדם יחסית של התובענה, ועוד טרם
32 אישורה. הוא מבטיח הסדרה ראויה של הנושא מעתה ואילך, ומונע התדיינות ארוכת
33 שנים, אשר תוצאתה הייתה שלא ניתן היה להשיב את עיקר הכספים לחברי הקבוצה.
34 שיקול זה פועל לטובת לאומי קארד, ומצדיק הפחתה של מקדם הפשרה.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 13-07-60684 צובטרו ואח' נ' לאומי קארד בע"מ ואח'

- 1 גובה התשלום – סכום ההשבה נקבע על פי תחשיב שערכה לאומי קארד, ואשר לגביו
 2 הוגש תצהיר לבית המשפט. סכום ההשבה כולל הפרשי הצמדה וריבית, שחושבו
 3 באופן גס על פי אמצע התקופה (באופן הפועל לטובת חברי הקבוצה). בקביעת גובה
 4 התשלום ניתן אפוא אמון בנתונים שסיפקה לאומי קארד, מבלי שהיא נדרשה לשאת
 5 בעלויות נוספות על מנת לשכנע בנכונות נתונים אלו.
 6
 7 שקלול שלוש השיקולים הללו מביא אותי למסקנה כי גובה מקדם הפשרה צריך לעמוד על
 8 60%. משמעות הדבר מבחינה כספית היא שלאומי קארד תיזרש להשיב בגין התקופה שעד
 9 ליום 1.9.2014 סכום של 2,036,982.45 ש"ח (וכן 60% מהסכום הנוסף).
 10
 11 **2.2. ביצוע החזר**
 12
 13 18. על פי הסדר הפשרה יבוצע החזר בפועל רק ללקוחות לאומי קארד במועד ביצוע החזר. ב"כ
 14 היועמ"ש העירה על כך שראוי לנסות ולבצע החזר גם למי שכבר אינו לקוח פעיל של לאומי
 15 קארד במועד ביצוע החזר (להלן: "לקוחות בלתי פעילים"), וכי למצער מוטב שהכספים שלא
 16 יושבו ללקוחות בלתי פעילים ישמשו להגדלת סכום החזר לחברי הקבוצה שהם לקוחות לאומי
 17 קארד, ולא יועברו לתרומה.
 18
 19 19. עמדת ב"כ היועמ"ש, על שני רכיביה, מקובלת עלי בעיקרה. אכן, חן הגשמת תכליות חוק
 20 ותובענות ייצוגיות, והן לשונו המפורשת, מורים כי השבה לחברי הקבוצה עדיפה על פני תרומה
 21 (וראו סעיפים 1(3) ו-20(ג) לחוק תובענות ייצוגיות). לפיכך כל עוד סכום ההשבה בו מדובר הוא
 22 משמעותי, מן הראוי לחייב את המשיבה לבצע לפחות ניסיון להשיבו בפועל לחברי הקבוצה.
 23 בנוסף כל עוד חברי הקבוצה אותם ניתן לאתר אינם זוכים על פי הסדר הפשרה לפיצוי או
 24 להשבה מלאים, מוטב שיתרה הנובעת מכך שלא ניתן לאתר חלק מחברי הקבוצה תזכה אותם,
 25 מאשר שתועבר לתרומה (כאמור בפסקה 10 לעיל, לכך היתה הסכמה גם מצד לאומי קארד).
 26
 27 20. לאור זאת הריני להורות כי החזר יבוצע באופן הבא:
 28 א. הזכאות לחזר תעמוד ללקוחות פעילים של לאומי קארד במועד ביצוע החזר, וכן
 29 ללקוחות בלתי פעילים אשר סכום ההשבה הכולל לו הם זכאים (לרבות בגין מספר פעולות
 30 ביטול שונות) הוא 50 ש"ח ומעלה (ככל שקיימים לקוחות כאלה).
 31 ב. החזר ללקוחות פעילים יבוצע באופן אוטומטי, באמצעות זיכוי כרטיס לאומי קארד
 32 שברשותם, בתוך 30 יום ממועד מתן פסק דין זה.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 13-07-60684 צובטרו ואח' נ' לאומי קארד בע"מ ואח'

- 1 ג. ביצוע ההחזר ללקוחות בלתי פעילים יעשה באמצעות משלוח שיק משורטט "למוטב בלבד"
 2 לכתובת הידועה המצויה ברשות לאומי קארד בתוך 30 יום ממועד מתן פסק דין זה. שיק זה
 3 יהיה ניתן לפדיון בתוך 90 יום ממועד המשלוח. סכומי השיקים שלא יפרעו יועברו כתרומה
 4 לעמותת "עידול לטובה" בתוך 150 יום ממועד מתן פסק דין זה.
- 5 ד. הסכומים המתייחסים ללקוחות בלתי פעילים שסכום ההשבה הכולל לו הם זכאים נמוך מ-
 6 50 ש"ח יצטרפו לסכום הכולל של החזר ללקוחות הפעילים, וישמשו להגדלת החזר
 7 שיבוצע לטובתם (לאור הבחירות הבנק בדבר היחס בין קבוצת הלקוחות הפעילים לקבוצת
 8 הלקוחות הלא פעילים עולה כי תוספת זו לא תביא לכך שהחזר ללקוחות הפעילים יעלה
 9 על 100%).

10

11

3.ג. גמול למבקשים ושכר הטרחה לבאי הכוח המייצגים

12

- 13 21. בשים לב לגובה החזר שנגזר מהסדר הפשרה, לתועלת שצמחה לקבוצה ולכלל ציבור הלקוחות
 14 של לאומי קארד מהסדר זה (ובכלל זה ביתס להסדרה העתידית של הסוגיה) ולמאמצי באי
 15 הכוח המייצגים, שייצגו את עניין הקבוצה בצורה ראויה, תוך הפגנת בקיאות ונחישות, אני
 16 סבור ששכר הטרחה הראוי לבאי הכוח המייצגים הוא 450 אלף ש"ח בתוספת מע"מ. מתוך
 17 סכום זה 250 אלף ש"ח בתוספת מע"מ ישולמו בתוך 30 יום ממועד מתן פסק דין זה, והיתרה
 18 תשולם בתוך 14 יום מהמועד בו ימסרו הצדדים הודעה כי הושלם ביצוע הסדר הפשרה.

19

- 20 22. באשר למבקשים סברתי שיש להעמיד את הגמול על סך של 40,000 ש"ח לכל אחד ובסך הכל
 21 80,000 ש"ח. סכום זה ישולם בתוך 30 יום ממועד מתן פסק דין זה.

22

23

ז. סוף דבר

24

- 25 23. לאור האמור לעיל אני מאשר את הסדר הפשרה לפי הנוסח שצורף להודעת הצדדים מיום
 26 30.9.2014, וקובע כי מקדם הפשרה יהיה 0.6 (60%).

27

- 28 24. אני פוסק את הגמול למבקשים ושכר טרחת באי הכוח המייצגים בהתאם למפורט בפסקאות 21
 29 – 22 לעיל.

30

- 31 25. הצדדים יפרסמו בתוך 14 ימים ממועד מתן החלטה זו הודעה בדבר אישור הסדר פשרת באחד
 32 מארבעת העיתונים היומיים הנפוצים ביותר ובאחד משני העיתונים הכלכליים הנפוצים ביותר.
 33 נוסח ההודעה יסוכם בין הצדדים, ובכל מקרה של מחלוקת היא תובא להכרעת בית המשפט.
 34 גודל האותיות בכל אחת מהמודעות לא יפחת מהאמור בתקנות הגנת הצרכן (האותיות בחוזה
 35 אחיד ובתנאי הכלול במידע אחר המיועד לצרכן), תשנ"ה-1995.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 60684-07-13 צובטרו ואח' נ' לאומי קארד בע"מ ואח'

1

2 26. הצדדים ימסרו לבית המשפט הודעה בדבר השלמת ביצוע הסדר הפשרה עד ליום 1.11.2015.

3 בהודעה זו יפורטו סכום ואחוז החזר בפועל ללקוחות פעילים של לאומי קארד, סכום ואחוז

4 החזר בפועל לטובת לקוחות בלתי פעילים וסכום התרומה (בצירוף אישור בדבר ביצועה).

5

6 27. המזכירות תעביר עותק של פסק דין זה למנהל בתי המשפט על מנת שיעדכן את פנקס

7 התובענות הייצוגיות.

8

9

תז"פ 2.11.2015

10

11

ניתן היום, ח' אייר תשע"ה, 27 אפריל 2015, בהעדר הצדדים.

12

פרופ' עופר גרוסקופף, שופט

13

14

15

16