



## בבית המשפט העליון

רע"א 4838/21

לפני: כבוד השופטת ע' ברון

המבקש: בנק הפועלים בע"מ

נגד

המשיב: יובל לפינר

בקשת רשות ערעור על החלטת בית המשפט המחוזי מרכז-  
לוד (כבוד השופט ש' בורנשטיין) מיום 11.4.2021 ב-ת"צ  
36478-09-18

בשם המבקש: עו"ד יואב הירש; עו"ד גלית פליישר  
בשם המשיב: עו"ד אהרן רבינוביץ

### החלטה

1. עניין לנו בבקשת רשות ערעור על החלטת בית המשפט המחוזי מרכז-לוד מיום 11.4.2021 (השופט ש' בורנשטיין, ת"צ 36478-09-18), שבגדרה התקבלה בקשה לאישור תובענה כייצוגית שהגיש המשיב נגד בנק הפועלים בע"מ (להלן: החלטת האישור, בקשת האישור ו-הבנק, בהתאמה). בקשת האישור מתמקדת בפרשנותו של נספח "הטבות לפעילות בערוצים ישירים ללקוח", שצורף כנספח ה' לתעריפון העמלות המלא של הבנק (להלן: נספח הטבות ו-התעריפון המלא או התעריפון, בהתאמה); ובטענה כי הבנק מפר חובות המוטלות עליו בנושא גביית עמלות בהתאם לתעריפון המלא והוראותיו.

הרקע הדרוש לעניין

2. בשנת 2007 הונהגה רפורמה מקיפה בתחום העמלות הבנקאיות למשקי הבית והעסקים הקטנים, שבמסגרתה הוקנתה סמכות לנגיד בנק ישראל, לאחר התייעצות עם הוועדה המייעצת, לקבוע בכללים רשימה סגורה של שירותים בנקאיים שבעדם רשאי תאגיד בנקאי לגבות עמלה מלקוחותיו ולהסדיר בה את אופן חישובן (סעיף 9ט לחוק

הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א 1981 (להלן: חוק הבנקאות)). בהמשך לכך, פרסם נגיד בנק ישראל את התעריפון המלא, שבו פורטה רשימה מצומצמת ומחייבת של שירותים בנקאיים המותרים לחיוב בעמלה, והתעריפון המלא צורף כתוספת ראשונה לכללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות), התשס"ח-2008 (להלן: "כללי הבנקאות"). לתעריפון המלא מצורפת רשימת נספחים שעל התאגיד הבנקאי למסור ללקוח, ובהם נספח ההטבות כהגדרתו לעיל הניצב במוקד המחלוקת. יבואר כבר כעת, כי רשימת הנספחים שבתוספת הראשונה לכללי הבנקאות, ובכלל זאת נספח ההטבות, מהווה חלק בלתי נפרד מהתעריפון המלא, והבנק מחויב שלא לגבות עמלה מלקוחותיו אלא בהתאם לקבוע בתעריפון זה ובנספחיו (סעיף 9 לחוק הבנקאות; רע"א 6810/21 בנק לאומי לישראל בע"מ נ' ברנובייט בע"מ, פסקה 2 (20.10.2022), להלן: עניין ברנובייט; רע"א 9617/16 בנק דיסקונט לישראל בע"מ נ' לפינר (28.10.2018), להלן: עניין לפינר).

3. נספח ההטבות מציג את השירותים הבנקאיים שבגינם תינתן הוזלה בתעריף עמלת השירות שנגבית בעד פעולה המתבצעת בערוץ ישיר, כלומר שלא מתבצעת באמצעות פקיד (להלן: העמלה המופחתת); וזאת על דרך טבלה השוואתית מרוכזת המונה שלוש עמודות: "שם השירות", שמציג את השירותים הבנקאיים שהבנק מציע בעדם פעילות בערוץ ישיר; "מחיר לערוצים ישירים", שמציג את תעריף העמלה המופחתת שנגבית בעד שירות בערוץ ישיר; ו-"פעולה ע"י פקיד", שמציג את העמלה שנגבית בעד אותו שירות הניתן באמצעות פקיד (להלן גם: טבלה השוואתית; וראו הגדרות שבסעיף 1 לכללי הבנקאות: "באמצעות פקיד" – לרבות באמצעות מוקד טלפוני מאויש; ו-"בערוץ ישיר" – בלא ממשיק ישיר עם פקיד; להלן: בערוץ ישיר ו-באמצעות פקיד, בהתאמה), בעניין זה, קובע כלל 2(ג) לכללי הבנקאות כי תעריף עמלה בעד שירות בנקאי הניתן בערוץ ישיר יהיה נמוך מתעריף עמלת אותו שירות כשהוא ניתן באמצעות פקיד, וזו לשונו:

"עמלה שרשאי תאגיד בנקאי לגבות בעד שירות הכלול בתעריפון המלא, הניתן בערוץ ישיר, תהיה נמוכה מסכום או משיעור העמלה שהתאגיד הבנקאי קבע לאותו שירות הניתן באמצעות פקיד, למעט אם השירות באמצעות פקיד ניתן בלא עלות"

בהתאם, במסגרת הטבלה ההשוואתית שבנספח ההטבות מפורטת עמלה מופחתת בעד שירותים מסוימים שניתנים בערוץ ישיר אל מול תעריף העמלה כאשר השירות ניתן באמצעות פקיד. בתוך כך נמצא בטבלה ההשוואתית שפרסם הבנק, פירוט בדבר העמלה הנגבית בעד שירות פדיון של ניירות ערך (להלן: פדיון ני"ע), ופירוט בדבר העמלה הנגבית בעד שירות העברת מטבע חוץ – ובכלל זאת בעד שירות של העברת

מטבע חוץ לחשבון הלקוח, שבמסגרתו מקבל הלקוח את הכספים לחשבון, ועל כן מדובר בשירות של קבלת מטבע חוץ (להלן: קבלת מט"ח).

4. המשיב הוא לקוח של הבנק, ובחשבונו בוצעה פעילות של פדיון ני"ע ושל קבלת מט"ח, שבגינן חויב בתעריף עמלת שירות של פעילות באמצעות פקיד. ביום 20.9.2018 הגיש המשיב את בקשת האישור נגד הבנק, שבה טען כי הבנק מחויב לגבות עמלה מופחתת בגין פעילויות אלו, מאחר שהן ניתנו בערוץ ישיר ובלא ממשק פקיד; וזאת כמפורט בנספח ההטבות שפרסם הבנק. לדבריו, גבייה שלא בהתאם להוראות נספחי התעריפון מהווה הפרת חובה חקוקה, הפרת חוזה ועשיית עושר ולא במשפט; ועל כן בין השאר נתבקשה השבה של הסכומים שגבה הבנק ביתר.

הבנק מצדו התנגד לבקשת האישור, וטען כי נספח ההטבות נועד להעניק עמלה מופחתת בגין ביצוע פעולות אקטיביות אשר מבוצעות ביוזמת הלקוח, מקום שביכולתו לבחור לעצמו את אמצעי ביצוע הפעולה, קרי – בערוץ ישיר או באמצעות פקיד. אך לדברי הבנק פעולות של פדיון ני"ע וקבלת מט"ח לחשבון הן בגדר שירותים פסיביים, שבמסגרתם הלקוח מקבל את הכסף לחשבון ולא נתונה לו זכות בחירה לגבי דרך קבלת השירות; ועל כן יש לחייבו בעמלת פעולה באמצעות פקיד. הבנק טען כי פרשנות זו מתיישבת עם ההיסטוריה החקיקתית ותכליתו של נספח ההטבות, המלמדות על כוונה לתמרץ לקוחות לעשות שימוש בערוץ ישיר באמצעות הענקת הטבה מסוג עמלה מופחתת בעד שירותים בנקאיים שניתנים בערוץ ישיר. על כן, כך נטען, אין להעניק הטבה זו כאשר הלקוח אינו נוקט כל פעולה; וחשבונו רק נהנה מפעולה של אחר.

עוד טען הבנק כי ככל הנראה נפלה שגגה בלשון נספח ההטבות שפורסם, בכך שכלל עמלה מופחתת בעד שירותים בערוץ ישיר של פדיון ני"ע וקבלת מט"ח, למרות ששירותים אלו הם שירותים פסיביים ומשכך הבנק רשאי לגבות בגינם עמלת שירות באמצעות פקיד. הבנק הסביר כי שמות השירותים האמורים הועתקו מחמת שגגה מהתעריפון המלא; וכי בעקבות הגשת בקשת האישור תוקן נספח ההטבות, לאחר קבלת אישור המאסדר, באופן שמבהיר כי שירותי פדיון ני"ע וקבלת מט"ח אינם נכללים בו ואינם מזכים בעמלה מופחתת. כמו כן, הבנק הפנה לעמדת המאסדר שהוגשה בהליך ייצוגי אחר (ת"צ (מחוזי חי') 18440-11-19 סמוחה נ' בנק דיסקונט לישראל בע"מ (15.12.2021), להלן: עניין סמוחה), והוגשה בהסכמת הצדדים לבית המשפט המחוזי בהליך דנן, שלפיה הבנק מחויב להציע עמלה מופחתת בעד פעילות יזומה בערוץ ישיר, ובלבד שנתונה ללקוח הבחירה אם לבצע את הפעולה הבנקאית בערוץ ישיר או באמצעות פקיד; ובפרט הפנה הבנק לעמדת המאסדר שלפיה כלל 2(ג) לכללי הבנקאות לא נועד

לחול על שירותי קבלת מט"ח, "מן הטעם שאין שתי אפשרויות לקבלת השירות" (סעיף 15 לעמדת המאסדר בעניין סמוחה; להלן: עמדת המאסדר).

החלטת האישור בבית המשפט המחוזי

5. בית המשפט המחוזי קיבל את בקשת האישור וקבע כי הוכח לכאורה שנספח ההטבות מתייחס באופן מפורש לשירותי פדיון ני"ע וקבלת מט"ח; זאת חרף היותן "פעולות פסיביות", כלשונו, שבהן אין ללקוח אפשרות בחירה לגבי אמצעי ביצוע הפעולה הבנקאית. לנוכח לשונו הברורה של נספח ההטבות בנושא מתן הטבה בערוץ ישיר לשירותים מסוג זה, סבר בית המשפט המחוזי שאין מקום לפנות להיסטוריה החקיקתית ולפרשנותו של כלל 2(ג) לכללי הבנקאות, "ובכלל זאת להבחנה המתבקשת בין פעולות המתבצעות בערוץ ישיר ובין פעולות המתבצעות באמצעות פקיד"; הגם שאלו מתיישבות לכאורה עם עמדתו העקרונית של הבנק.

בהחלטת האישור הודגש כי הבנק אינו חולק על כך ששירותי פדיון ני"ע וקבלת מט"ח ניתנים בערוץ ישיר, ועיקר טענותיו מתמקדות בשאלה אם הלקוח נדרש לנקוט בפעילות אקטיבית במועד פדיון ני"ע וקבלת מט"ח לחשבון. בהקשר זה העדיף בית המשפט המחוזי את עמדת המשיב, שלפיה פעילות בנקאית פסיבית יכול שתיכלל בנספח ההטבות דנן, שכותרתו כאמור "הטבות לפעילות בערוצים ישירים". זאת משעה שהלשון "פעילות" סובלת לכאורה את הפירוש "פעילות 'פסיבית' של פדיון אג"ח וקבלת מט"ח לחשבון"; ותוך שצוין כי במסגרת התעריפון המלא חוסים תחת הקטגוריה של "פעולות בערוץ ישיר", גם שירותי בנקאות פסיביים דוגמת "זיכוי חשבון באמצעות מסלקה" (פרט 1(א)(3)(1) לתעריפון המלא). כך שלא בהכרח נכונה טענת הבנק כי פעולה בערוץ ישיר מחייבת פעולה אקטיבית מצד הלקוח.

6. מנגד, נמצא כי עמדתו העקרונית של הבנק שמייחסת ללקוח פסיביות מוחלטת "אינה ברורה ומובנת מאליה". צוין כי ייתכנו מקרים שבהם מחזיק הלקוח בכוח לבחור את אמצעי העברת הכספים לחשבונו, ואין לראותו דווקא כמי שהפעולה נכפתה עליו. עוד נדחתה ההשוואה שביקש לעשות הבנק בין נספח ההטבות ובין נספח א' לתעריפון המלא שכותרתו "הטבות לקבוצות אוכלוסייה", ובו מפורטות הטבות המוענקות לקבוצות מוגדרות של לקוחות בעלות מאפיינים שונים – כגון סטודנטים, חיילים ועוד (ראו למשל, ע"א 7308/19 טמיר נ' בנק הפועלים בע"מ (20.10.2022); עניין לפינר, בפסקאות 5-6). בעניין זה נקבע כי אין ציפייה שלקוח שאינו משתייך לקבוצת לקוחות מוגדרת, ייהנה מאותן הטבות ייחודיות המוצעות לה; זאת בשונה מנספח ההטבות שבו מדובר, החל על כל לקוחות הבנק ולא רק על קבוצת לקוחות מובחנת, כך שללקוח

שבחשבונו מבוצעת פעילות בערוץ ישיר קיימת ציפייה לקבל את השירותים המנויים בנספח ההטבות בעמלה מופחתת. מכל מקום, נקבע כי ככל שיש ספק בנוגע לפרשנותו של נספח ההטבות, הספק צריך שייזקף לזכותם של הלקוחות; זאת בהתאם לכלל הפרשנות נגד המנסח ובהינתן פערי הכוחות שבין הצדדים.

סופו של דבר, בקשת האישור התקבלה בעילות של הפרת חובה חקוקה, הפרת חוזה ועשיית עושר ולא במשפט. בגין החלטת האישור הגיש הבנק את בקשת רשות הערעור הנדונה.

#### בקשת רשות הערעור

7. הבנק מודה כי בעקבות הגשת בקשת האישור התברר לו שנפלה אצלו שגגה באופן ניסוח נספח ההטבות ואין חולק כי הדבר תוקן באישורו של בנק ישראל; ואולם לגישת הבנק שגה בית המשפט המחוזי בהתעלמו מההיסטוריה החקיקתית ומעמדת המאסדר ביחס לתכליתו הייעודית של נספח ההטבות ולמטרתו המוצהרת בנושא עידוד לקוחות לבצע פעולות יזומות בערוץ ישיר, מקום שעומדת לרשותם זכות הברירה לפעול בערוץ ישיר או באמצעות פקיד. הבנק טוען כי נספח ההטבות "נועל את שערי" לפני לקוחות שלא ביצעו פעולה אקטיבית בערוץ ישיר, באופן ששולל את האפשרות לכלול בגדרו שירותי בנקאות פסיביים, כפי שנלמד גם מכותרתו של נספח ההטבות המלמד על הטבות למי שמבצעים פעילות בערוצים ישירים. עוד טוען הבנק כי בית המשפט המחוזי שגה בהעדיפו פרשנות דווקנית שנצמדת ללשון נספח ההטבות אך נוגדת את תכליתו ואת כוונת המאסדר בנוגע לאופיין של הפעולות שניתן להעניק בגינן הטבת ערוץ ישיר. לעמדת הבנק, גם אם שירותי פדיון נ"ע וקבלת מט"ח הועתקו בטעות לנספח ההטבות מהתעריפון המלא, אין בכך כדי ליצור זכות להטבה בערוץ ישיר מקום שזכות כזו אינה קיימת; ובפרט כאשר מדובר בפעולות פסיביות לחלוטין שלא נועדו לבוא בגדרו של נספח ההטבות. פרשנות זו אף מתחייבת לגישתו של הבנק מעקרונות בסיסיים של תום לב והיגיון בריא, שכן מדובר בהטבה לא סבירה בשים לב לתכליתו של נספח ההטבות, שאינה אלא עידוד ביצוע פעולות בערוץ ישיר. עוד טוען הבנק כי מקום שהמחוקק ביקש לראות בשירותי בנקאות פסיביים – דוגמת "זיכוי חשבון באמצעות מסלקה" והפקדת שיק בתיבת שירות – משום פעולות בערוץ ישיר, הוא עשה כן במפורש במסגרת התעריפון המלא. לעמדת הבנק לא הייתה הצדקה לפנות לכלל הפרשנות נגד המנסח. כך משעה שלא קיימת כל אי בהירות ביחס לייעודו של נספח ההטבות ולאופיין של הפעולות הבאות בגדרו; וזאת בדומה להטבות המפורטות בנספח "ההטבות לקבוצות אוכלוסיה", שמיעדות רק ללקוחות המשתייכים לקבוצה מוגדרת של אנשים.

מנגד המשיב סומך את ידיו על החלטת האישור. לטענתו, הבנק פרסם במסגרת נספח ההטבות עמלה מופחתת בעד פעילות של פדיון ני"ע ושל קבלת מט"ח שנעשית בערוץ ישיר, ועל כן אינו רשאי לגבות מלקוחותיו עמלות גבוהות מאלו שנקבעו על ידו בנספח ההטבות. המשיב טוען כי פרשנות הבנק סותרת את תכליתו של נספח ההטבות, אשר נועד להציג ללקוחות את השירותים הבנקאיים שבעדם ניתנת עמלה מופחתת בערוצים ישירים, ומכאן שמובנת גם ציפייתו הסבירה של הלקוח להיות מחויב בעמלה מופחתת בגין שירותים המנויים בנספח זה. המשיב אינו חולק על כך שאין חובה שבדין על הבנק ליתן עמלה מופחתת בעד פעילות פסיבית שנעשית בערוץ ישיר, אלא טוען כי הבנק רשאי ליתן הטבה כזו ככל שימצא לנכון משיקוליו שלו. לדבריו, במקרה דנן קיים היגיון להציע עמלה מופחתת; שכן מדובר בשירות בערוץ ישיר שניתן ללא ממשק ישיר של פקיד, ובהתאם כרוך בעלות תפעולית מופחתת. בהקשר זה, נטען כי עמדת המאסדר אינה רלוונטית לענייננו; זאת מאחר שעניינה בהיקף תחולתו של כלל 2(ג) לכללי הבנקאות המחייב את הבנקים להעניק הטבות בעד שירותים מסוימים שניתנים בערוץ ישיר בעוד בענייננו מדובר בשירות שהבנק בעצמו בחר לפרסם בנספח הטבות.

דיון והכרעה

8. לאחר עיון בבקשת רשות הערעור ובתשובה לה, על נספחיהן, הגעתי לכלל דעה כי דין הבקשה להידחות.

כידוע, חוק תובענות ייצוגיות מונה שורה של תנאים לאישור תובענה כייצוגית; ובראש ובראשונה הדרישה לקיומן של שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לחברי הקבוצה, ואשר קיימת אפשרות סבירה שיוכרעו לטובת הקבוצה (ראו, למשל, עניין ברנובייט בפסקה 11; רע"א 1056/21 אי.די.איי חברה לביטוח בע"מ נ' מושקוביץ, פסקה 20 (30.8.2022); עניין לפינר, בפסקה 16). במסגרת החלטת האישור הגיע בית המשפט המחוזי למסקנה כי קיימת אפשרות סבירה שיעלה בידי המשיב להוכיח שהבנק גבה עמלות שלא בהתאם להוראות התעריפון המלא ונספחיו; ואינני רואה מקום לשנות מקביעה זו. אבאר.

9. חוק הבנקאות וכללי הבנקאות שהותקנו מכוחו קובעים הסדרים שונים שמטרתם ליצור מסגרת אחידה וברורה של שירותים בנקאיים שבגינם רשאים הבנקים לגבות עמלות. כפי שכבר צוין, רשימת העמלות ואופן חישובם הוסדרו בתעריפון המלא וברשימת הנספחים שנקבעה בתוספת הראשונה לכללי הבנקאות (כלל 2 לכללי הבנקאות). מטרתם המוצהרת של התעריפון המלא ונספחיו היא לקדם את התחרות בתחום העמלות הבנקאיות באמצעות הגברת השקיפות ונגישות המידע בנושא העמלות

לציבור הלקוחות היחידים והעסקים הקטנים. זאת בדרך של יצירת אחדות בין הבנקים באופן הצגת השירותים שבגינם ניתן לחייב בעמלות, כך שיתאפשר ללקוח לבצע השוואה מושכלת בין תעריפי השירותים השונים המוצעים לו בבנקים המתחרים (ראו למשל, סעיף 9ט(ד) לחוק הבנקאות; עניין לפינר, בפסקה 19). בהתאם נקבע כי תאגיד בנקאי אינו רשאי לגבות סכומי או שיעורי עמלות שלא לפי התעריפון המלא ונספחיו (סעיף 9 לחוק הבנקאות; עניין ברנובייט, בפסקה 2; עניין לפינר, בפסקה 5).

10. נספח ההטבות נושא בקשת האישור התווסף לתעריפון המלא במסגרת תיקון משמעותי שנערך בכללי הבנקאות בשנת 2017 (כללי הבנקאות (שירות ללקוח) (עמלות) (תיקון), התשע"ז-2017; להלן: התיקון משנת 2017). תיקון זה נועד לתמרץ בנקאות ישירה באמצעות שתי פעולות: האחת, הוזלת עלות השירות בערוץ ישיר ביחס לעלות השירות באמצעות פקיד; והשנייה, הצגת התעריפים השונים של השירותים שניתנים בשני הערוצים באופן השוואתי ומרוכז בנספח הטבות. יסודו של תיקון זה בתהליכי התייעלות ודיגיטיזציה שהתחוללו במערכת הבנקאית, והוא משקף את עמדתו של המאסדר לאפשר לציבור ליהנות מפירות ההתייעלות ממעבר לבנקאות ישירה (סעיף 12 לעמדת המאסדר). עמדה זו קיבלה כאמור ביטוי בכלל 2(ג) לכללי הבנקאות שהותקן במסגרת התיקון משנת 2017, הקובע כי "עמלה שרשאי תאגיד בנקאי לגבות בעד שירות הכלול בתעריפון המלא, הניתן בערוץ ישיר, תהיה נמוכה מסכום או משיעור העמלה שהתאגיד הבנקאי קבע לאותו שירות הניתן באמצעות פקיד..."; ולעמדת המאסדר, בפרשנות כלל זה יש לתת ביטוי לשאלה אם מדובר בפעילות יזומה של הלקוח, שבה "הלקוח יכול לבחור בין קבלת השירות באמצעות פקיד לבין קבלתו בערוץ ישיר במחיר מוזל, או בפעולה שבה הלקוח פאסיבי, כאשר חשבוננו הוא מושא של פעולה שיזם גורם אחר" (סעיף 13 לעמדת המאסדר).

לצד האמור, ההתקשרות בין הבנק ללקוחותיו היא חוזית ביסודה, ובמרבית המקרים המאסדר אינו קובע את אופן התמחור של העמלות הבנקאיות שהבנקים יגבו מלקוחותיהם, כמו גם את ההטבות שהבנק בוחר להעניק ביחס אליהם. זאת מתוך הנחה שכוחות השוק ונגישות המידע בתעריפונים יביאו לכך שדמי העמלות יהיו אופטימאליים. בעניינים מעין אלה לבנק נתון שיקול דעת עצמאי בנוגע לקביעת התעריפים וההטבות המוצעות על ידו, בהתאם למדיניותו הנוהגת בתחום העמלות. בתוך כך לבנק נתון שיקול דעת רחב ביחס לעמלות שיימנו בנספח ההטבות באשר לשירותים הבנקאיים שמוצעים על ידו בבנקאות ישירה, כפי שגם עולה מעמדת המאסדר שבה הובהר כי "הפיקוח על הבנקים אינו מחייב את התאגידים הבנקאיים להציע את כלל השירותים בשני סוגים" (שם, בסעיף 7). במאמר מוסגר יצוין, כי במסגרת התיקון משנת 2017 התווספה לחלק 1 לתעריפון המלא רשימה סגורה של שירותים בנקאיים בסיסיים

שניתנים במסגרת חשבון עובר ושב, ומוגדרים כ"פעולה בערוץ ישיר", כגון זיכוי חשבון באמצעות מסלקה, חיוב בכרטיס אשראי, משיכת או הפקדת מזומן, העברת הפקדה לחשבון אחר ועוד (פרט 1(א)(3) לחלק 1 לתעריפון המלא); כך גם קבועה רשימה סגורה של שירותים בנקאיים בסיסיים בחשבון עובר ושב שבאים תחת ההגדרה "פעולה על ידי פקיד", כגון הפקדה או משיכת מזומן, פריטת מזומן, העברת הפקדה לחשבון אחר ועוד (פרט 1(א)(2) לחלק 1 לתעריפון המלא). כאמור לעיל, שירות שהוגדר בתעריפון המלא הן כפעולה בערוץ ישיר הן כפעולה על ידי פקיד, יוצע במחיר נמוך יותר כשהוא ניתן בערוץ ישיר אל מול אותו שירות שניתן באמצעות פקיד.

מן הכלל אל הפרט

11. במוקד המחלוקת ניצבת השאלה אם הבנק היה רשאי לחייב את לקוחותיו בעמלת פקיד בגין שירותים בנקאיים שפורסמו בנספח ההטבות של הבנק, ושלגביהם נקבעה עמלה מופחתת בערוץ ישיר. כפי שצוין, הבנק אינו חולק על כך ששירותי פדיון נ"ע וקבלת מט"ח הופיעו בעת הרלוונטית בנספח ההטבות וכי מדובר בשירותים הניתנים בערוץ ישיר; אלא שעיקר טענותיו מופנות נגד קביעתו הלכאורית של בית המשפט המחוזי, שלפיה נספח ההטבות יכול שיכלול הטבות בערוץ ישיר לשירותים בנקאיים שמפורטים בו, גם אם מדובר בהתנהלות פסיבית מצד הלקוח. כאמור, הבנק נשען בעניין זה על ההיסטוריה החקיקתית של כלל 2(ג) לכללי הבנקאות ועל עמדת המאסדר, שלפיה הבנק אינו מחויב להציע עמלה מופחתת בעד שירותים בנקאיים שבהם הלקוח פסיבי; במובן זה שחשבונו הוא הנהנה מפעולה יזומה של אחר, ואין בכוחו של הלקוח לבחור בין הערוצים השונים.

12. בעיקרו של דבר, יש בסיס לטענת הבנק כי כלל 2(ג) לכללי הבנקאות נועד לעודד שימוש יזום בבנקאות ישירה באמצעות גביית עמלה מופחתת בעד שירותים הניתנים בערוץ הישיר ביחס לאותם שירותים שניתנים על ידי פקיד; ובהתאם, הבנק מחויב לפרסם בנספח ההטבות טבלה השוואתית של השירותים המוצעים בשני הערוצים ומחירם. דברים אלו קיבלו ביטוי מפורש בעמדת המאסדר, והגיונם בצידם. בהיבט זה, ומבלי לטעת מסמרות, יש טעם לכאורה בטענה כי שירותים בנקאיים פסיביים אינם אמורים ברגיל לבוא בגדר נספח ההטבות. שכן על פני הדברים הם אינם מעניקים ללקוח את הברירה לבחור באיזה משני הערוצים לפעול ומכאן שלא ניתן להציג בטבלה ההשוואתית שבנספח ההטבות תעריפים שונים ביחס לפעולות אלה. שכן דרך הפעולה תהא תמיד אחת.

ואולם, במקרה דנן קבע הבנק בנספח ההטבות עמלה מופחתת בעד שירותי פדיון ני"ע וקבלת מט"ח בערוץ ישיר. כפי שצינתי בעניין לפינר, דינו של נספח הטבות הוא כדין התעריפון המלא, והבנק לא רשאי לגבות עמלות שלא בהתאם להוראות ולסכומים שנקבעו בגדרם (שס, בפסקה 23), גם אם מקורם בטעות שבתום לב. נדמה כי פרשנות זו מגשימה באופן מיטבי את כוונתו של המחוקק ואת המשמעות הנודעת לתעריפון המלא ולנספח ההטבות, לשמש כלי להתמצאות ולקידום התחרות במערכת הבנקאית. על כן מקובלת עליי בשלב זה קביעתו של בית המשפט המחוזי כי יש בסיס לטענה שלפיה הבנק הפר לכאורה את חובת הגבייה בהתאם לתעריפון ונספחיו.

13. הבנק טוען מצידו כי מדובר בהטבה לא סבירה בשים לב לתכליתו של נספח ההטבות, וכי אין בכך שנפלה בלשונו טעות כדי לייצר ללקוחותיו זכות להטבה בערוץ ישיר מקום שבו זכות כזו אינה קיימת. ואולם טענות אלו לא הוכחו בשלב זה של ההליך ודומה שהן אף אינן מתיישבות עם תכלית התעריפון המלא ונספחיו, שנועדו לשקף תמונת מצב מלאה של עלות ניהול חשבון הבנק ולהציג לפני קהל הלקוחות הקיימים והפוטנציאליים, מידע זמין, אמין ומדויק ביחס לסכומי העמלות שהבנק גובה וההטבות המוצעות בגינן. פרשנות זו אף מתבקשת לנוכח פערי הכוחות והמידע שבין הצדדים וחובת האמון של הבנק ללקוחותיו; והיא מתיישבת גם עם דיני החוזים, שמייחסים משקל משמעותי ללשון החוזה במסגרת התהליך הפרשני (ראו למשל, עניין ברנובייט, בפסקה 12; עניין לפינר, בפסקאות 21-22).

שלא כטענת הבנק, המילה "פעילות" שבכותרתו של נספח ההטבות – "הטבות לפעילות בערוצים ישירים ללקוח" – יכולה על פני הדברים להתפרש מבחינה לשונית ככל פעולה בנקאית שנעשית במסגרת חשבון הלקוח בערוץ ישיר, גם אם מדובר בפעולה שבה הלקוח פסיבי. אמנם הצדק עם הבנק כי ההיסטוריה החקיקתית של נספח ההטבות מלמדת אחרת, אלא שהמידע המלא באשר לרציונל העומד מאחורי נספח ההטבות אינו בהכרח מידע שהוא בגדר נחלת הכלל. לרוב מידע זה הוא מנת חלקם של יודעי ח"ן בתחום הבנקאות, והבנק לא הוכיח לכאורה כי מידע כזה מוחזק אצל לקוחות הבנק או כי יש בסיס סביר להניח כי הלקוח "הרגיל" יודע שנפלה טעות בלשון נספח ההטבות ביחס לגביית עמלה מופחתת בגין שירותי פדיון ני"ע וקבלת מט"ח בערוץ ישיר. הדברים מקבלים משנה תוקף בענייננו, משעה שהבנק אינו חולק על כך ששירותים אלה אכן ניתנים בערוץ ישיר. לבסוף, מקובלת עליי קביעתו של בית המשפט המחוזי כי ללקוחות הבנק קיימת ציפייה סבירה שהבנק יגבה מהם עמלה מופחתת בעד כלל השירותים המנויים בנספח ההטבות ושניתנים ללקוחות בערוץ ישיר, וכי אין מקום להשוואה שמבקש הבנק לעשות בהקשר זה בין נספח ההטבות לנספחים אחרים בתעריפון.

14. התוצאה המתבקשת מכל האמור לעיל היא שהמשיב עמד בנטל הרובץ לפתחו בשלב זה להניח תשתית ראייתית הולמת לקיומה של עילת תביעה שראויה להתברר; וכי קיימת אפשרות סבירה שהשאלות המשותפות בדבר גביית עמלות שלא בהתאם לנספח ההטבות יוכרעו לטובת הקבוצה. על כן, אין מקום להתערב בהחלטת האישור.

סוף דבר

15. התוצאה היא שהבקשה לרשות ערעור נדחית. הבנק יישא בהוצאות המשיב בסך 20,000 ש"ח.

ניתנה היום, כ"ח בחשוון התשפ"ג (22.11.2022).

ש ו פ ט ת