



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 24-05-24441 הרן ואח' נ' מנורה מבטחים ביטוח בע"מ ואח'

לפני כבוד השופטת כרמית בן אליעזר

מבקשים
1. טל הרן (ההחלטה אינה נוגעת לעניינינו)
2. רעות כהן

ע"י ב"כ עו"ד משה בן דרור וינון חימי

נגד

משיבות
1. מנורה מבטחים ביטוח בע"מ (ההחלטה אינה נוגעת לעניינה)

2. ש. שלמה חברה לביטוח בע"מ

המשיבה 2 ע"י ב"כ עו"ד דני כביר

החלטה

אישור תביעה ייצוגית

בעניין בקשת המבקשת 2 כנגד המשיבה 2

1. לפניי בקשה לאישור תובענה ייצוגית על פי חוק תובענות ייצוגיות, תשס"ו-2006 (להלן: **חוק תובענות ייצוגיות**) שהגישה המבקשת 2 גב' רעות כהן נגד המשיבה 2 ש. שלמה חברה לביטוח (להלן: **המשיבה**). עניינה של בקשת האישור בטענה כי המשיבה מפרה את הוראות חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח) תשמ"א-1981 (להלן: **חוק הפיקוח או החוק**) ואת חוזרי המפקחת על הביטוח בכך שהיא מוכרת פוליסות ביטוח מקיף לרכב בהן כלולים כתבי שירות בגין שירותים נלווים (תיקון שמשות ופנסים, גרירה וכיוצא באלו) כחלק בלתי נפרד מהפוליסות, מבלי לפרט את מחיר כתבי השירות בנפרד ומבלי שניתנת ללקוח אפשרות לבחור בין שני ספקי שירות לפחות.

יצוין, כי בקשת האישור הוגשה גם בשם מבקש נוסף כנגד חברת ביטוח אחרת (מנורה מבטחים ביטוח בע"מ). החלטה זו היא בבקשת האישור שהגישה המבקשת 2 גב' רעות כהן כנגד המשיבה 2 ש. שלמה חברה לביטוח בע"מ בלבד.

2. בקליפת אגוז, בבקשת האישור נטען כי בהתאם להנחיות וחוזרי המפקחת על הביטוח, על המשיבה או מי מטעמה, לציין במפורש בפני המבוטח המעוניין לרכוש ביטוח מקיף או צד ג', כי הוא רשאי לרכוש את פוליסת הביטוח ללא רכישת כתבי שירות (סעיף 7(ד) לחוזר הצירוף לביטוח וסעיף 5 לחוזר כתבי השירות, כהגדרתם להלן; שני החוזרים יחד יכוננו להלן גם: **חוזרי הממונה**). כמו כן,





בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 24441-05-24 הרן ואח' נ' מנורה מבטחים ביטוח בע"מ ואח'

על המשיבה או מי מטעמה להציג ללקוח את מחיר כתבי השירות בנפרד ממחיר הפוליסה (סעיף 7(ב)(2) בחוזר הצירוף לביטוח וסעיף 5 לחוזר כתבי השירות), וכן לאפשר ללקוח לבחור (לעניין כתבי השירות) ספק שירות אחד מתוך שני ספקים לפחות (סעיף 4 לחוזר כתבי השירות). כלל המצגים הללו אמורים להיות מוצגים ללקוח במפורש ולבחירתו המודעת עובר להתקשרותו עם המשיבה בחוזה הביטוח.

ואולם, על פי הנטען, המשיבה או מי מטעמה (סוכני הביטוח), מתעלמת מהוראות אלה במפגיע ובמטרה למכור את הפוליסות במחיר גבוה יותר, ומשווקת ללקוחות פוליסות ביטוח הכוללות כתבי שירות באופן המנוגד להוראות הדין, כלומר מבלי לאפשר ללקוח לרכוש פוליסה ללא כתבי שירות ובכך להזיל את מחיר הפוליסה; מבלי להציג את המחירים של כתבי השירות במהלך הליך השיווק; ומבלי לאפשר ללקוחות לבחור בין ספקי שירות שונים. המשיבה יוצרת אפוא התניה פסולה בין רכישת כתבי השירות לבין רכישת הביטוח עצמו, מפרה את הדין, ומטעה את לקוחותיה במעשה או במחדל.

לטענת המבקשת, התנהלות המשיבה חמורה ביותר בפרט נוכח העובדה שבמרוצת השנים שחלפו מהמועד בו נכנס חוזר כתבי השירות לתוקף ניתנו מספר פסקי דין בהם התקבלו טענות תובעים כנגד חברות ביטוח שאינן מקיימות את הוראות החוזר, נדונה התנהלות מפרה זו לגופה, ונקבע שיש לקבל את בקשת האישור כנגד חברות ביטוח המפרות את החוזר. אולם, לטענת המבקשת, המשיבה לא שינתה את התנהלותה המפרה חרף בקשות האישור שהתקבלו בעניין זה כנגד חברות ביטוח אחרות ומשווקת את פוליסות הביטוח ללא הגילוי הנדרש וללא עמידה בהוראות חוזרי המפקחת.

המבקשת הגדירה את הקבוצה שבשמה הוגשה בקשת האישור: **"כל מי שרכש מהמשיבה (במישרין או בעקיפין) כתבי שירות במסגרת פוליסת ביטוח מקיף או צד ג' לרכב, תוך שהמשיבה או מי מטעמה הפרו את הוראות הדין ביחס להליך השיווק והמכירה של כתבי השירות - בין היתר בכך שלא הציעה מיוזמתה ללקוחות לרכוש את הפוליסות ללא כתבי השירות ו/או לא אפשרה ללקוחות לרכוש את הפוליסות ללא כתבי השירות ו/או לא אפשרו ללקוחות לבחור בין ספקי שירות שונים ו/או לא פירטו בפני הלקוחות את העלות של כל כתב שירות - במהלך 7 השנים האחרונות ועד למועד אישור התובענה כייצוגית" ולחלופין, ליתן כל הגדרה אחרת לקבוצה".**

עילות התביעה עליהן ביססה המבקשת את בקשת האישור הן הפרת הוראות המפקח על הביטוח; הפרת הוראות חוק הפיקוח; הטעיה בניגוד לסעיף 55 לחוק הפיקוח; הפרת חובת תום הלב הקבועה בסעיף 12 לחוק החוזים (חלק כללי), תשל"ג - 1973; עשיית עושר ולא במשפט לפי



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 24-05-24441 הרן ואח' נ' מנורה מבטחים ביטוח בע"מ ואח'

חוק עשיית עושר ולא במשפט, תשל"ט-1979; רשלנות והפרת חובה חקוקה על פי פקודת הנזיקין [נוסח חדש].

המבקשת עתרה לאישור תביעתה כייצוגית ולפסיקת סעדים כמפורט בבקשת האישור.

3. בתשובתה לבקשת האישור, טענה המשיבה כי יש לדחות את בקשת האישור על הסף ולחלופין לגופה.

המשיבה טענה כי אין יריבות בין המבקשת לבניה, שכן אין בין הצדדים הסכם, המבקשת לא רכשה ביטוח אצל המשיבה ויש לסלק את הבקשה על הסף.

לגופו של עניין, טענה המשיבה כי היא מקיימת את הוראות חוזר כתבי השירות כלשונו. בהתאם להוראות חוזר כתבי השירות, המשיבה מאפשרת למבוטחיה לרכוש את פוליסת הרכוש ללא כתבי השירות, היא מציגה את תעריפי כתבי השירות בנפרד, היא מציעה שני ספקים לכל כתב שירות ואינה כורכת את רכישת כתבי השירות במתן הנחות.

המשיבה הוסיפה וטענה כי היא פועלת רק באמצעות סוכני ביטוח. סוכני הביטוח אינם פועלים בלעדית עבור חברת ביטוח מסוימת, והלקוח יכול לקבל מהם מספר הצעות מחיר מכמה חברות ביטוח, וזאת מבלי שעמד בקשר ישיר מול המבטחות. על סוכני הביטוח מוטלת החובה למסור למועמד לביטוח מידע מהותי לגבי הביטוח גם בשלב הטרם חוזי. סוכני הביטוח גם רשאים למכור למבוטח את פוליסת הביטוח בחברת הביטוח ואת כתב השירות ישירות מחברות הפועלות בתחום שירותי הדרך והגרירה. אף אם תתקבל טענת המבקשת שלא הוסבר לה כראוי אודות כתבי השירות, אין ספק שמדובר בתקלה נקודתית שלא יכולה להעיד על התנהלות כל סוכני הביטוח.

המשיבה טענה עוד, כי לפי בדיקתה 44.85% ממבוטחיה רוכשים פוליסות ללא כתבי שירות, וכבר מנתון זה ניתן ללמוד כי המשיבה פועלת בהתאם לחוזר כתבי השירות, ומאפשרת למבוטחים את זכות הבחירה, כך שאין ממש בטענות המבקשת.

המשיבה הוסיפה וטענה שהמבקשת באה אל נזקה (כביכול) והיא חסרת תום לב, וכי בקשת האישור אינה עומדת בתנאים הנדרשים לאישורה כתובענה ייצוגית. המבקשת נעדרת עילת תביעה אישית, לא נגרם לה כל נזק, ולא קיימת שאלה של עובדה או משפט המשותפת לכלל חברי הקבוצה. התובענה הייצוגית אינה הדרך היעילה או ההוגנת להכרעה, והמבקשת אינה מייצגת את הקבוצה בתום לב. כמו כן, המשיבה טענה שיש לדחות את כל עילות התביעה להן טוענת המבקשת.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 24441-05-24 הרן ואח' נ' מנורה מבטחים ביטוח בע"מ ואח'

4. בתגובה לתשובת המשיבה, טענה המבקשת כי שיש לדחות את טענות המשיבה, אין בתשובתה כל הגנה מפני בקשת האישור, והיא לא התייחסה לצבר הראיות שהגישה המבקשת ולא הגישה ראיות מצידה, ולכן יש לאשר את הבקשה ולהורות על ניהול התובענה כייצוגית.

בכל הנוגע לטענות המשיבה כי המבקשת לא הייתה מבוטחת שלה, הובהר כי המבקשת היא שהתנהלה מול הסוכנות, רכשה את הביטוח ושילמה למשיבה את כספי הביטוח באופן ישיר, וסוכנת הביטוח ציינה במפורש שנכרת עמה חוזה.

המבקשת טענה כי יש לדחות את טענתה המשתמעת של המשיבה כאילו אין להטיל עליה אחריות מאחר שהיא פועלת באמצעות סוכני ביטוח, ומוטלת עליהם בלבד חובה למסור מידע מהותי בשלב הטרם חוזי. טענה זו סותרת מושכלות יסוד בדיני הביטוח, וככלל מבטחת נושאת באחריות להפרת הוראות החוזר על ידי סוכניה ועליה לדאוג שלא יופרו. המשיבה התעלמה גם מכך שסוכנות רשמית מטעמה מפרה את החוזר בצורה ברורה, היא לא הוכיחה שהיא דרשה מסוכניה לעמוד בחוזר ולא הוכיחה שפיקחה על כך.

נטען שיש לדחות גם את יתר טענות המשיבה, וחלקן גם נדחו בתביעות דומות.

5. ניסיונות שנעשו לסיום המחלוקת בהסכמה, לרבות בהליך של גישור, לא צלחו.

נשמעו ראיות הצדדים וסיכומיהם, ועתה הגיעה שעת ההכרעה.

דיון והכרעה

6. כידוע, על פי הדין, בקשה לאישור תובענה ייצוגית היא הליך מקדמי, במסגרתו נדרש בית המשפט להכריע בשאלה אם יש מקום לדון בתובענה שהובאה לפתחו במסגרת הליך של תובענה ייצוגית. לשם כך, על בית המשפט לבחון האם מתקיימים התנאים לאישור התובענה כייצוגית על פי הדין. תנאים אלו קבועים, בין היתר, בהוראות סעיפים 4 ו-8 לחוק תובענות ייצוגיות (על התקיימות הדרישה הקבועה בסעיף 3 לחוק, כי מדובר בעניין המפורט בתוספת השניה לחוק, אין מחלוקת בענייננו).

כך, סעיף 4 לחוק קובע כי רשאי להגיש תביעה ייצוגית רק אדם שיש לו עילת תביעה אישית, המעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה. סעיף 8 לחוק קובע, כי בית המשפט יאשר תביעה כייצוגית אם מצא כי היא מעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה, ויש אפשרות סבירה שהן יוכרעו בתובענה לטובת





בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 24-05-24441 הרן ואח' נ' מנורה מבטחים ביטוח בע"מ ואח'

הקבוצה; כי התובענה הייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בנסיבות העניין; וכי קיים יסוד סביר להניח כי עניינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בדרך הולמת ובתום לב.

7. בהלכה הפסוקה נקבע, כי מי שמבקש לאשר תובענה כייצוגית חייב לשכנע את בית המשפט במידת הסבירות הראויה כי הוא עומד בכל התנאים לאישור התובענה כייצוגית. כן נקבע בפסיקה כי בשלב הדיון בבקשת האישור אין בית המשפט נדרש להכריע בשאלות השנויות במחלוקת או לקבוע עמדה סופית ונחרצת ביחס אליהן, ודי לו כי יקבע כי קיימת אפשרות סבירה כי שאלות אלו יוכרעו לטובת הקבוצה (ראו, מיני רבים, רע"א 2128/09 הפניקס חברה לביטוח בע"מ נ' עמוסי (5.7.2012)). הנטל המוטל על המבקש לאשר תביעה ייצוגית אינו ענין של מה בכך. על התובע הייצוגי להניח בפני בית המשפט תשתית משפטית וראייתית התומכת לכאורה בתביעתו. בית המשפט שדן בבקשה נדרש להיכנס לעובי הקורה, ולבחון היטב, משפטית ועובדתית, האם מתקיימים התנאים לאישור התובענה כייצוגית. מבחנים אלה לא נקבעו בעלמא, אלא נועדו לאזן בין הרצון לאפשר את השימוש בתובענה הייצוגית ככלי יעיל לפיקוח על גופים כלכליים גדולים ומתן סעד לקבוצה של נפגעים שזקם אינו מצדיק מבחינתם הגשת תביעה אישית; לבין הצורך לרסן את השימוש בכלי התובענה הייצוגית ולאפשר שימוש מושכל בו, נוכח הסכנות הטמונות בו והשפעתו המכרעת על הנתבעים ועל התנהלותם העסקית (ראו, מיני רבים, רע"א 3489/09 מגדל חברה לביטוח בע"מ נ' חברת צפוי מתכות עמק זבולון בע"מ (11.4.2013) בפסקאות 39-41 לפסק דינה של כב' השופטת ברק ארז, על הפסיקה הנזכרת שם).

על רקע זה, נפנה לניתוח השאלות הטעונות הכרעה ונבחן אם יש אפשרות סבירה שהן יוכרעו לטובת הקבוצה, ואם עומדת בקשת האישור בתנאים הנדרשים לאישור תביעה ייצוגית.

חוק הפיקוח והחוזרים הרלוונטיים

8. חוק הפיקוח מסדיר, בין היתר, את סמכויותיו של הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון "... ליתן הוראות הנוגעות לדרכי פעולתם וניהולם של מבטחים ושל סוכני ביטוח, של נושאי משרה בהם ושל כל מי שמועסק על ידם, והכל כדי להבטיח את ניהולם התקין ואת השמירה על ענינם של המבוטחים או של הלקוחות, כדי למנוע פגיעה ביכולתו של מבטח לקיים את התחייבויותיו וכדי לתמוך ביציבותה של המערכת הפיננסית ובפעילותה הסדירה" (לשון סעיף 2(ב) לחוק).

סעיף 40 לחוק מסדיר את סמכויות הממונה בכל הנוגע להנהגת תכניות ביטוח ושינויים בהן, לרבות מתן הוראות בדבר תנאי ביטוח בתכנית ביטוח וניסוחם, ובדבר דמי הביטוח (למעט שיעורם כאמור בסעיף 37 לחוק; סעיף 40(ו) לחוק). סעיף 40(ח) לחוק קובע כי "ההוראות לפי סעיף זה לענין תכנית ביטוח יחולו, בשינויים המחויבים ובשינויים שיוורה הממונה, לענין כתב שירות".



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 24441-05-24 הרן ואח' נ' מנורה מבטחים ביטוח בע"מ ואח'

סעיף 40(ט) מגדיר כתב שירות כדלקמן: "כתב שירות – מסמך נלווה לפוליסת ביטוח הכולל תנאים למתן שירות למבוטח על ידי ספק שירות".

9. ביום 21.12.2015 פרסמה המפקחת על הביטוח (אשר בעבר הייתה הסמכות לפרסם הנחיות מכוח חוק הפיקוח מסורה לה) את חוזר 2015-1-27 "הנהגת כתבי שירות ואופן שיווקם" (לעיל ולהלן: **חוזר כתבי השירות**). בחוזר בוצעו לאורך השנים מספר תיקונים והנוסח המובא להלן הוא לאחר התיקון.

סעיף 4 לחוזר כתבי השירות, קובע כי "חברת ביטוח תאפשר למקבל השירות לבחור מבין שני ספקי שירות, לכל הפחות, ספק שירות אחד" (יוער, כי הסעיף תוקן בשנת 2022 כך שהממונה מוסמך לאשר לחברת הביטוח לחרוג מכלל זה, אולם אין צורך להידרש לתיקון זה בענייננו).

10. סעיף 5 לחוזר כתבי השירות קובע הוראות לעניין שיווק כתב שירות, כדלקמן:

א. הוראות כלליות בשיווק כתב שירות:

- (1) מחיר כתב שירות יוצג בנפרד ממחיר פוליסת הביטוח.
- (2) לא תותנה רכישת תכנית ביטוח ברכישת כתב שירות. לעניין זה "התניה" לרבות ביטול הנחה בגין פוליסת הביטוח או אי מתן אפשרות לרכוש פוליסת ביטוח ללא כתבי שירות.
- (3) עמלות סוכני ביטוח בגין מכירת פוליסת ביטוח, לא יושפעו ממכירת כתבי השירות המשווקים על ידי חברת הביטוח.

סעיף זה תוקן בשנת 2018 בעקבות ממצאים שעלו בבקורות שנערכו. בדברי ההסבר לתיקון סעיף 5(א)(2) במסגרתו הוספה הסיפא המגדירה "התניה" הובהר (ההדגשה אינה במקור), כי **"אי מתן אפשרות לרכוש פוליסת ביטוח ללא כתבי שירות תחשב התניה אסורה, כך למעשה כתב השירות לא יהווה חלק אינטגרלי מכל פוליסת ביטוח"**. זאת לאור ביקורות שנערכו במסגרתן עלו מקרים שנקבעו מסלולי פוליסה מסוימים בהם לא ניתן לבטל את כתבי השירות, בטענה כי מדובר במסלולים לקבוצה בעלת מאפיינים מיוחדים, כגון מבטחים בסיכון נמוך. על כן הובהר כי גם בפוליסות מסוג זה, תהיה בידי המבוטחים האפשרות לרכוש את פוליסת הביטוח ללא כתבי השירות הנלווים שמציעה חברת הביטוח, מתוך הבנה שאין שינוי בסיכון הנרכש כתוצאה מאי רכישת כתב השירות. עוד נקבע כי הנחה הניתנת בגין פוליסת הביטוח לא תושפע מרכישת כתבי שירות המשווק על ידי חברת הביטוח וזאת על מנת למנוע מצב בו חברת הביטוח מבטלת הנחה שניתנה במקרה שבו בוחר המבוטח לרכוש את הפוליסה ללא כתב השירות של חברת הביטוח".



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 24-05-24441 הרן ואח' נ' מנורה מבטחים ביטוח בע"מ ואח'

בדברי ההסבר לסעיף 5(א)(3) שהוסף לחוזר באותו תיקון נכתב, כי התיקון המוצע נועד למנוע קישור בין גובה העמלה המשולמת לסוכן הביטוח למכירת כתב שירות, שכן "פרקטיקה זו מעודדת למעשה את הסוכן למכור למועמד לביטוח מוצר ספציפי שלא בהכרח בטובתו".

11. ביום 8.6.2016 פרסמה הממונה על שוק ההון, ביטוח וחיסכון את חוזר 2016-1-7 "צירוף לביטוח" (לעיל ולהלן: **חוזר צירוף לביטוח**), אשר נכנס לתוקף ביום 1.9.2016. מטרת החוזר לקבוע הוראות להסדרת התנהלות חברות ביטוח וסוכני ביטוח בעת צירוף לביטוח, בין השאר על מנת לאפשר למועמד לביטוח "לקבל מידע מהימן ומפורט כך שיוכל לרכוש באופן מושכל את מוצר הביטוח המתאים ביותר לצרכיו". החוזר מסדיר למעשה את דרישת הגילוי החלה על המבטחת בשלב הטרם חוזי (ת"צ (מרכז) 1836-02-17 **נזי זלמנוב נ' אי.די.אי. חברה לביטוח בע"מ** (19.6.2022) (להלן: **עניין זלמנוב**)).

סעיף 3 לחוזר קובע כי על חברת ביטוח או סוכן ביטוח לברר את צרכי המועמד לביטוח לקראת כריתת חוזה ביטוח ולהציע לו ביטוח התואם לצרכיו (שלב המוגדר כהליך ההתאמה), וזאת תוך התייחסות לביטוחים הרלוונטיים הקיימים ברשות המועמד לביטוח, ולסוגי הביטוחים הרלוונטיים הקיימים אצל חברת הביטוח והמשווקים על ידי סוכן הביטוח.

סעיף 5 לחוזר קובע חובות נוספות המוטלות על חברת הביטוח או סוכן הביטוח לקראת כריתת חוזה הביטוח, ובכלל זאת, לשאול שאלות ברורות ומותאמות, לפעול בהוגנות ולהקפיד על העברת מידע מהימן למועמד לביטוח, למסור למועמד לביטוח מידע מהותי לגבי הביטוח, ולספק לו לבקשתו את מסמך תנאי פוליסת הביטוח ואת כתבי השירות הנלווים לה, כפי שהוצעו לו.

12. סעיף 7 בחוזר צירוף לביטוח שכותרתו "הוספת כיסוי, הרחבה או כתב שירות לפוליסת ביטוח קיימת" קובע כדלקמן (ההדגשות אינן במקור):

- א. הוספת כיסוי, הרחבה או כתב שירות לפוליסת ביטוח קיימת תיערך לאחר קבלת אישור המבוטח לכך, ולאחר קבלת הסכמת חברת הביטוח...
- ב. בטרם יתקבל אישור המבוטח להוספת כיסוי, הרחבה או כתב שירות לפוליסת ביטוח קיימת, חברת ביטוח או סוכן ביטוח ימסרו למבוטח, לכל הפחות, את הפרטים הבאים:

- (1) תיאור עיקרי הכיסוי הנוסף, ההרחבה או כתב השירות;
- (2) פרמיית הביטוח עבור הכיסוי הנוסף, ההרחבה או כתב השירות;
- (3) תקופת הביטוח של הכיסוי הנוסף, ההרחבה או כתב השירות;

...

ג. ...



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 24-05-24441 הרן ואח' נ' מנורה מבטחים ביטוח בע"מ ואח'

ד. חברת ביטוח או סוכן ביטוח יציינו בפני המבוטח כי הכיסוי הנוסף, ההרחבה או כתב השירות הם לבחירתו, והוא רשאי לבחור בהם או לוותר עליהם, מבלי שהדבר יפגע ביתר תנאי הפוליסה.

ה. לאחר הוספת הכיסוי, ההרחבה או כתב השירות, יימסרו חברת ביטוח או סוכן ביטוח למבוטח מסמכים כאמור בסעיף 9, כשהם מעודכנים בהתאם לכיסוי, ההרחבה או כתב השירות שנוספו, ככל שחל שינוי במסמכים.
ו. ... "

סעיף 10 בחוזר צירוף לביטוח שכותרתו תיעוד ובקרה מסדיר את חובתם של חברת הביטוח או סוכן הביטוח לתעד בכתב או בדרך אחרת את פעולותיהם מול המועמד לביטוח והמבוטח בהתאם לחוזר זה, ובכלל זאת לתעד את מסירת פרטי המידע המהותי, את תוצאות הליך ההתאמה ומסירתן למועמד לביטוח, ואת יתר הפעולות הקבועות בסעיפים הרלוונטיים בחוזר.

כן מחייב סעיף 10 לחוזר את חברת הביטוח או סוכן הביטוח לקיים בקרה על יישום הוראות החוזר ובכלל זה על תסריטי שיחה והתאמתם לביטוח המוצע, לשמור את המידע לתקופה של שבע שנים לכל הפחות, ולמסור אותו למועמד לביטוח ולמבוטח על פי דרישתו.

סעיף 11 בחוזר צירוף לביטוח קובע כי הוראותיו יחולו על חברות הביטוח ועל סוכני הביטוח, ולעניין סוכן ביטוח הפועל מטעמה של חברת ביטוח יחולו הוראות החוזר ביחד ולחוד.

13. בשנים האחרונות, הוגשו לבתי המשפט מספר בקשות לאישור תביעות ייצוגיות כנגד חברות ביטוח שונות, בהתבסס על טענות דומות להפרת הוראות חוק הפיקוח והחוזרים הרלוונטיים לעניין הנהגת ושיווק כתבי שירות.

כך, למשל, נקבע בת"צ (מרכז) 16315-11-22 יוני בן סימון נ' שומרה חב' לביטוח בע"מ (3.2.2025) (להלן: עניין שומרה), שם אושר ניהול תביעה ייצוגית כנגד חברת הביטוח בעילות דומות:

"66. מחוזר כתבי השירות עולה כי על חברת הביטוח להציג למועמד לביטוח בעת שיווק כתב השירות, את מחיר כתב השירות בנפרד ממחיר הפוליסה (סעיף 1.א5 בחוזר כתבי השירות). כמו כן בשלב השיווק נאסר על חברת הביטוח להתנות רכישת תוכנית הביטוח ברכישת כתב השירות. הובהר כי התניה היא לרבות ביטול הנחה בגין הפוליסה או אי מתן אפשרות לרכוש פוליסה ללא כתבי שירות (סעיף 2.א5).

67. מחוזר כתבי השירות עולה, אם כן, כי כל המצגים האמורים צריכים להיות מוצגים ללקוח בשלב השיווק – לפני ההתקשרות בהסכם ולא בשלב מאוחר יותר. זאת נוכח תכלית חוזר כתבי השירות, כפי





בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 24441-05-24 הרן ואח' נ' מנורה מבטחים ביטוח בע"מ ואח'

שעולה מסעיף 1 שבו 'מטרת חוזר זה, לקבוע כללים להנהגת כתבי שירות ולאופן שיווקם' (הדגשה שלי – מ'נ') – משמע מדובר בכללים לעניין השיווק שהוא שלב שלפני ההתקשרות בפוליסה. הדבר משתמע גם מסעיף 5 בחוזר זה שכותרתו "שיווק כתב שירות" ואין עניינו בהוראות שלאחר התקשרות בחוזה הביטוח.

68. מחוז צירוף לביטוח עולה כי על המשיבה לברר את צרכי המועמד לביטוח לקראת כריתת חוזה הביטוח, קרי עובר לכריתה ולא אחריה (חוזר צירוף סעיף 3.א. בחוזרי צירוף לביטוח), וכי לקראת חוזה הביטוח על חברת הביטוח לפעול בהוגנות ובכלל זה עליה להקפיד על העברת מידע מהימן למועמד לביטוח (ס' 5.א. (2)). כמו כן על חברת הביטוח למסור למועמד לביטוח מידע מהותי לגבי הביטוח ובין היתר - עיקרי הכיסוי הביטוחי (סעיף 5.ב.). בנוסף, לאחר כריתת חוזה הביטוח על חברת הביטוח למסור למבוטח את כתבי השירות הנלווים לפוליסה, לרבות מחירים (ס' 9)."

(ראו גם: עניין זלמנוב; ת"צ (מרכז) 26507-06-17 סולנג' עגיב נ' הפניקס חברה לביטוח בע"מ (18.8.2021) (להלן: עניין עגיב)).

העולה מן המקובץ – כי חוזר כתבי השירות וחוזר צירוף לביטוח שפורסמו מכוח חוק הפיקוח, חלים על חברות ביטוח ועל סוכני ביטוח, ומחייבים אותם לנהוג כמפורט בהוראותיהם, לרבות בכל הנוגע לשיווק כתבי השירות, ובכלל זאת לא להתנות רכישת פוליסת ביטוח ברכישת כתב שירות, לציין בפני המועמד לביטוח שהוא רשאי לרכוש את פוליסת הביטוח ללא רכישת כתבי שירות, להציג לו את מחיר כתב השירות בנפרד ממחיר הפוליסה, וכן לאפשר לו לבחור לעניין כתב השירות, ספק שירות אחד מתוך שני ספקים לפחות. כל אלו יש לבצע בשלב הטרם חוזה.

על אלו יש להוסיף את ההוראה הקבועה בסעיף 55 לחוק הפיקוח, הקובעת כי מבטח או סוכן ביטוח לא יתאר תיאור מטעה עסקת ביטוח המוצגת ללקוח, ולא יכלול תיאור מטעה בפרסום לציבור. הסעיף מפרט את העניינים לגביהם חל האיסור למסור מידע מטעה, ובכללם מהות עסקת הביטוח, היקף הכיסוי ביטוחי ותנאיו, דמי הביטוח ותשלומים אחרים שעל המבוטח לשלם, ועוד.

בהלכה הפסוקה אף נקבע, כי חלה על המבטחת גם חובת גילוי כללית, וזאת גם מכוח עקרון תום הלב החוזי (ראו, למשל, ע"א 2756/22 ולדימיר ליטבינוב נ' כלל חברה לביטוח בע"מ (10.3.2024), בפסקה 19 לפסק הדין, על הפסיקה הנזכרת שם).

14. המשיבה אינה חולקת על חובתה לפעול בהתאם להוראות החוק, החוזרים ופסיקת בתי המשפט. להדיפת בקשת האישור, העלתה המשיבה למעשה שלוש טענות עיקריות: העדר עילת תביעה אישית והעדר יריבות מאחר שהמבקשת אינה בעלת הפוליסה; טענה כי היא מקיימת את הוראות החוק והחוזרים וכי המבקשת לא עמדה בנטל המוטל עליה להוכיח אחרת, אלא שלכל



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 24-05-24441 הרן ואח' נ' מנורה מבטחים ביטוח בע"מ ואח'

היותר מדובר בתקלות נקודתיות; וטענה כי ככל שיש אחריות, הנטל מוטל על סוכני הביטוח ואין לראות בהם כשלוחי המשיבה. אדון בטענות אלו להלן.

טענת המשיבה להעדר יריבות ועילת תביעה של המבקשת

15. המשיבה טענה להעדר יריבות ולהעדר עילת תביעה אישית של המבקשת וזאת מאחר שבין הצדדים אין הסכם והמבקשת לא רכשה ביטוח אצל המשיבה. לפי פוליסת הביטוח שצורפה, המבוטח הוא יוסף כהן, ולכן מי שרכש את הביטוח, והיחיד שיכול להשמיע טענות כלשהן לגבי מה שנאמר, הובטח או רצה בעת הרכישה הוא צד ג' שאינו צד להליך בשם יוסף כהן. המשיבה הוסיפה וציינה כי פוליסת הביטוח נתפרה למידותיו של המבוטח יוסף כהן ולפי מידע שהוא מסר.

דין הטענה להידחות.

16. אין חולק כי פוליסת הביטוח רשומה על שמו של יוסף כהן. יוער, כי בתצהיר המבקשת נרשם שהפוליסה הוקמה על שם אביה. בפתח דיון ההוכחות ביקש בא כוחה לתקן את הטעות שנפלה בתצהיר, שכן מר כהן הוא בעלה בנפרד של המבקשת. לאחר שמיעת עדותה של המבקשת ובחינת הראיות, שוכנעתי כי מדובר בטעות שנעשתה בתום לב ומקורה באי הבנה, ובשלב זה נחה דעתי שלמבקשת יש עילת תביעה אישית.

17. המבקשת העידה כי מר כהן הוא בעלה והשניים פרודים. הרכב רשום על שמו של מר כהן ולכן גם הביטוח על שמו (עמ' 26 לפרוטוקול, ש' 4-11), ואולם המבקשת העידה כי מאז ומתמיד היא המשתמשת ברכב ולא מר כהן (עמ' 23, ש' 25-22), כי היא שילמה את הביטוח וכי רק היא רשאית לנהוג ברכב (עמ' 26). המבקשת העידה, כי מאחר שהרכב רשום על שם מר כהן, היא לא יכלה להירשם מבוטחת, וכאשר עשתה את הביטוח, שוחחה הסוכנת עם מר כהן לקבלת אישורו (עמ' 26). עדותה של המבקשת הייתה מהימנה והיא נתמכה בהתכתבויות בינה לבין נציגות סוכנות הביטוח מזמן אמת המאששות את טענותיה (נספח 11 לבקשת האישור). מהתכתובות עולה בבירור, כי המבקשת פעלה בעצה אחת עם הסוכנת ובהתאם להנחיותיה, תוך שהיה ברור לשני הצדדים כי אף שמר כהן נרשם כמבוטח (בהיותו בעל הרכב), ולפיכך נדרשה הסוכנת לשוחח עימו ולקבל את אישורו, הרי שהפוליסה הופקה לבקשת המבקשת ועבורה, תוך שהיה ברור גם שהיא זו שמשלמת עליה (נספח 11 לבקשת האישור; אסמכתא לתשלום- נספח 1 לתגובת המבקשת לתשובת המשיבה).

18. מהאמור עולה כי אף שהרכב רשום על שם מר כהן ולכן גם פוליסת הביטוח רשומה על שמו (תוך שהמשיבה או מי מטעמה ידעה זאת בעת שניהלה משא ומתן לרכישת הפוליסה עם המבקשת, וקיבלה את אישורו של מר כהן), הרי שבפועל, מעבר לכך שהמבקשת היא שנוהגת ברכב, והיא זו ששילמה למשיבה עבור הביטוח, היא גם זו שניהלה את ההתקשרות מול המשיבה, והחשוב לעניינינו



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 24-05-24441 הרן ואח' נ' מנורה מבטחים ביטוח בע"מ ואח'

הוא שהמידע בעת ניהול המשא ומתן ולצורך כריתת החוזה שהיה אמור להימסר למבקשת לא נמסר לה וככל שנגרם נזק הרי הוא נגרם לה. לכן, לצורך עניינה של בקשת אישור זו, בכל הנוגע לאחריות המשיבה לעמוד בהוראות חוק הפיקוח וחוזרי הממונה בכל הנוגע להצגת מידע בשלב הטרם חוזי בקשר לכתבי שירות, הרי שלמבקשת יש עילת תביעה אישית ויש לדחות את טענת העדר היריבות.

האם הוכח במידה הנדרשת כי המשיבה לא עמדה בחובות המוטלות עליה מכוח חוק הפיקוח וחוזרי הממונה

19. להוכחת טענות המבקשת כי המשיבה לא עמדה בחובות המוטלות עליה מכוח חוק הפיקוח וחוזרי הממונה, הוגשו תצהירי המבקשת ותצהירי שני מצהירים נוספים מטעמה, מר שפרן וגב' פרנקו. מטעם המשיבה הוגש תצהירה של גב' עינת חדש, החתמת הראשית במשיבה. אתייחס להלן לתמונה העובדתית העולה מן הראיות שהניחו הצדדים לפניי.

עניינה של המבקשת – גב' רעות כהן

20. על פי המובא בתצהירה, במהלך חודש נובמבר 2023 רכשה המבקשת פוליסת ביטוח אצל המשיבה, באמצעות סוכנות הביטוח טופ תן סוכנות לביטוח (2012) בע"מ (להלן: **סוכנות טופ תן**). לטענתה, עובר לביצוע העסקה נציגת סוכנות טופ תן לא פירטה לה ממה מורכבת הפוליסה, מה עיקרי הביטוח ומה הכיסויים הספציפיים. כל שהסוכנת עשתה הוא להציג את העלות הכוללת של הביטוח (מקיף וחובה). כמו כן, בשום שלב בשיחה הסוכנת לא גילתה לה כל פרט בקשר עם כתבי השירות בפוליסה. כך, לא נאמר לה כי היא רשאית לרכוש את פוליסת הביטוח המקיף ללא כתבי השירות (ובכך להזיל את עלותה), וממילא לא צוין בפניה מה המחיר של כתבי השירות. כמו כן, לא גולה לה כי היא רשאית לבחור ספק מבין הספקים של כתבי השירות.

המבקשת הוסיפה וטענה כי מאוחר יותר התברר לה כי היה באפשרותה לרכוש מראש את פוליסת הביטוח המקיף ללא כתבי השירות. לפיכך, היא יצרה קשר עם סוכנות הביטוח במטרה לבטל את כתבי השירות.

מתצהירה של המבקשת וכן מתמלילי שיחות שצירפה (נספחים 13-17 לבקשת האישור) עולה התמונה הבאה:

בשיחה של המבקשת עם קרן מסוכנות טופ תן ביום 21.4.2024 ביקשה המבקשת לבטל את התשלום עבור כתבי שירות גרירה ושמשות, וקרן השיבה לה שהיא לא בטוחה שאפשר לבטל זאת בכל פוליסה, "זו החבילה", ולבסוף השיבה שאינה יודעת לענות על כך ויש לפנות לליאורה.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 24441-05-24 הרן ואח' נ' מנורה מבטחים ביטוח בע"מ ואח'

ביום 1.5.2024 שוחחה המבקשת עם ליאורה מסוכנות טופ תן וביקשה לבטל את כתבי השירות של גרירה ושמשות. ליאורה השיבה כי היא תבדוק האם אפשר לעשות זאת באמצע תקופה, ובשיחה נוספת מאותו יום ליאורה ונציגה נוספת (דניאלה) השיבו למבקשת שביטול של כתבי השירות גרירה ושמשות יוזיל את הפוליסה ב- 72 ₪. בשיחה נוספת מאותו יום, ביקשה המבקשת לבטל את כתבי השירות האמורים, והם בוטלו.

עוד ביום 1.5.2024, התקשרה המבקשת ושוחחה פעם נוספת עם ליאורה וביקשה לדעת מדוע לא אמרו לה קודם לכן ש"לא חייבים להוסיף את התוספת הזאת". ליאורה השיבה לה "כשאני עושה פוליסה לבן אדם, אני בוחרת לעשות לו פוליסה תקנית. זה פוליסה תקנית, לשים לו גרירה, פנסים ומראות, זה משהו שגם עוברים איתך עליו...". כאשר שבה המבקשת והקשתה מדוע לא אמרו לה "שאפשר להוריד את זה" השיבה לה ליאורה: "מה זאת אומרת למה לא אמרו לך שאפשר להוריד את זה?"; ובהמשך: "השאלה שלך קצת לא מובנת כי בשבילמה את עושה ביטוחאם כאילו..."; "מה זאת אומרת? זה הפוליסה, ככה, ככה מגיעה הפוליסה. הפוליסה מגיעה עם זה, זה לא משהו שאנחנו אמורים להגיד כאילו לרוב, מאה אחוז מהאנשים שעושים לא מורידים גרירה"; וכן: "אנחנו עברנו איתך על הפוליסה, כשעברנו איתך על הפוליסה אמרנו לך מה כולל. למה שאני אגיד לך? כאילו אני לא מצליחה להבין. את אומרת למה לא אמרנו, כאילו מה ציפית שאני אגיד לך? את יכולה להוריד את זה?" וכשהשיבה המבקשת בחיוב, הוסיפה ליאורה: "מה? לא, אז אוקיי, טוב, זה ... את עכשיו הורדת את זה", ובהמשך לאחר התעקשות נוספת של המבקשת, השיבה ליאורה: "זאת שאלה מוזרה ברמות, למה שאני אגיד לך שאפשר להוריד את זה?" וכן: "אנחנו עושים פוליסה תקנית, את אמורה גם להבין שזה חלק מהפוליסה. חלק אפשר להוריד, חלק אי אפשר להוריד, גם אין מישהו קונה את זה בלי".

21. במאמר מוסגר יצוין, כי כפי שעולה מהפוליסה של המבקשת (נספח 12 לבקשת האישור), כתבי השירות אותם רכשה היו חלק מחבילת "ניו מושלם fix" הכוללת מספר כתבי שירות נפרדים, אולם רשום מחיר כולל אחד עבור כל החבילה. בהקשר לכך נקבע בעניין עג'יב כי התנהלות זו אינה עולה בקנה אחד עם הוראות חוזר כתבי השירות, המחייבות הצגת מחירו של כל כתב שירות בנפרד.

המשיבה טענה לפניי, כי הטענות שהעלתה המבקשת בכל הנוגע להצגת חבילת כתבי השירות "ניו מושלם fix" כמכלול לא הועלו בבקשת האישור, ולפיכך הן מהוות הרחבת חזית. ואכן, הטענות הועלו רק במסגרת תגובת המבקשת לתשובת המשיבה לבקשת האישור, כחלק מהמענה של המבקשת לטענות שהעלתה המשיבה לקיומה של טעות נקודתית. המבקשת טענה, כי האופן בו מוצגים הדברים בפוליסת הביטוח מחזק את טענותיה להפרה שיטתית של החובה להציג את מחירו של כל כתב שירות בנפרד.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 24-05-24441 הרן ואח' נ' מנורה מבטחים ביטוח בע"מ ואח'

לא מצאתי צורך להרחיב בסוגיה, וזאת מאחר שממילא הפירוט המובא בפוליסת הביטוח ביחס למחיר החבילה אינו מתייחס לשלב הטרם חוזי, שהוא עניינו של הליך זה, אלא מוצג למבוטח רק לאחר כריתת חוזה הביטוח והקמת הפוליסה; וכן מאחר שכפי שאפרט להלן, מצאתי כי גם ללא הידרשות לטענה זו, עמדה המבקשת בנטל המוטל עליה להוכיח הפרה לכאורה של ההוראות הרלוונטיות בחוזרי הממונה.

22. אם כן, בכל הנוגע לעניינה של המבקשת:

הוכח בתצהיר המבקשת ובעדותה, שלא נסתרו ואף נתמכו בתמלילי השיחות ובהודעות הוואטסאפ, כי פוליסת הביטוח המקיף שנמכרה למבקשת כללה כתבי שירות בגין שירותים נלווים כחלק בלתי נפרד מהפוליסה ומבלי שהוצג בפני המבקשת המידע הנדרש בקשר לכתבי השירות, ובכלל זאת לא הוצג בפניה שניתן לוותר על כתבי השירות, לא הוצג לה מחיר נפרד של כל כתב שירות וכן לא ניתנה לה אפשרות לבחור את ספק השירות מתוך שניים לפחות.

מטעם המשיבה לא הובאה כל ראיה לסתור טענות אלו, ולמעשה, נראה כי המשיבה כלל אינה מכחישה כי כך היו הדברים בעניינה של המבקשת.

כך, לא הוגש כל תצהיר מטעם ליאורה או מי מן הנציגות בסוכנות טופ תן, וזאת אף שמן הדברים שנשמעו מפי ליאורה בהקלטת השיחה עולה, כי כעניין שבשגרה לא מוצגת למועמד לביטוח האפשרות לוותר על כתב השירות, וליאורה (שנראה מרצף השיחות שהיא הגורם הבכיר בסוכנות) כלל לא הבינה מה מצופה ממנה. אף לא הוגש כל תיעוד מתהליך ההתאמה והפקת הפוליסה, וזאת אף כי בהתאם לחוזר הממונה, על הסוכנות וחברת הביטוח לשמור תיעוד כזה (בחקירת הנגדית טענה המצהירה מטעם המשיבה לראשונה כי נעשה ניסיון לאתר את התיעוד אך ההקלטות נמחקו עקב התקפת סייבר – עמ' 61 לפרוטוקול, ש' 35-30, אולם טענה זו, שכאמור לא נזכרה בתצהירה, לא נתמכה בכל ראיה).

המצהירה מטעם המשיבה, גב' חדש, אף אישרה בעדותה כי התנהלות הנציגה בסוכנות טופ תן לא הייתה תקינה כאשר אמרה למבקשת שזה חלק מהפוליסה ואף אחד מהמבוטחים לא מוותר על כתבי השירות (עמ' 52 לפרוטוקול, ש' 15-24; בהמשך, אף אישרה המצהירה כי גם העובדה שלא הובהר למבקשת כי קיימים כתבי שירות נוספים בחבילה, מעבר לשניים אותם ביקשה לבטל (גרירה ושמשות) אינה תקינה – ראו עמ' 56, ש' 38-39, עמ' 57, ש' 5-1).

המשיבה טענה כי מהשיחות שהציגה המבקשת עולה כי לבקשת המבקשת, סוכנות הביטוח ביטלה את כתבי השירות בלי לשנות את מחיר הפוליסה. ואולם, אין בטענה זו כדי לסייע למשיבה שכן היא אינה נוגעת לקיום או הפרת חובות הגילוי והתנהלות המשיבה או מי מטעמה בשלב הטרם



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 24441-05-24 הרן ואח' נ' מנורה מבטחים ביטוח בע"מ ואח'

חוזי, שהם עניינה של בקשת האישור. עצם העובדה שהמשיבה נאותה בדיעבד לבטל את כתבי השירות תוך זיכוי (כנראה חלקי) אין בה כדי ללמד דבר ביחס להתנהלות בשלב הטרום חוזי. אדרבא, מהתשובות שקיבלה המבקשת כעולה מן השיחות המוקלטות עולה לכאורה כי ליאורה ויתר הנציגות כלל לא הבינו את החובות המוטלות עליהן בשלב זה, בכל הנוגע לשיווק כתבי השירות.

גם טענות המשיבה ביחס למניעי המבקשת בייזום השיחות ותיעודן לצורך הגשת בקשת האישור, אין בהן כדי לשלול את העובדות העומדות בבסיס התנהלות המשיבה, באמצעות סוכנות טופ תן, עובר להפקת הפוליסה, כעולה מן המובא לעיל.

עניינו של מר יאיר שפרן

23. לביסוס טענות המבקשת הוגש גם תצהירו של מר שפרן. מר שפרן הוא עורך דין במקצועו, והוא הצהיר כי ערך מספר שיחות עם נציגי המכירות של המשיבה, לבקשת המבקשת ובא כוחה. מר שפרן ציין כי השירות ללקוחות המשיבה מבוצע באמצעות ש.פ. שווקים פיננסיים סוכנות לביטוח בע"מ (להלן גם: **הסוכנות** או **סוכנות שווקים פיננסיים**). הוא ציין כי בהתאם למפורסם באתר האינטרנט של המשיבה סוכנות זו היא חלק מקבוצת שלמה החזקות. כמו כן, מספר הטלפון לקבלת הצעת מחיר המפורסם באתר המשיבה הוא של סוכנות זו. מר שפרן הציג תיעוד של שלוש שיחות שניהל עם סוכנות שווקים פיננסיים.

ביום 18.4.2024 התקשר מר שפרן אל סוכנות שווקים פיננסיים כדי לקבל הצעת מחיר לרכישת פוליסת ביטוח מקיף לרכב (התמלול צורף כנספח 18 לבקשת האישור). מר שפרן טען כי במהלך השיחה נציגי המכירות של המשיבה הציגו רק את מחירן הכולל של פוליסות הביטוח החובה והמקיף. רק לאחר שנשאל לגבי רכיבי הפוליסה, תיאר הנציג את מרכיבי הפוליסה לרבות כתבי השירות. הנציג הציג מצג כאילו הפוליסה מהווה חבילה אחת מובנית שלא ניתן לגרוע ממנה דבר (נספח 18, עמ' 1, ש' 8-9). לגבי כתבי השירות אלו צוינו בלקוניות תוך שלא גולה דבר לגבי עלותם בנפרד, ולא צוינו שני ספקי שירות שניתן לבחור מתוכם, ובפרט לא ציין הנציג, כי ניתן להוריד את כתבי השירות מהפוליסה אם המבוטח מעוניין בכך. מר שפרן הוסיף וטען כי הוא שאל את נציגי המכירות של המשיבה האם הוא יכול להוריד כל מיני רכיבים מהפוליסה כמו גרירה. במענה לכך השיב הנציג: "זה חלק מהפוליסה, זה גם אם אתה מבטל את הדברים האלה, זה מוריד לך מההנחות" (עמ' 1 לתמלול, ש' 13-14). וכאשר שב וחזר על דברי הנציג בצינו "הבנתי. אז גרירה, שמשות וזה, אני לא יכול להוריד? כאילו אין שום דרך להוזיל בעצם? 8500?" הנציג השיב: "אה ... כן, זה המחיר" (עמ' 1 לתמלול, ש' 15-17).

גם ביום 2.5.2024 התקשר מר שפרן אל סוכנות שווקים פיננסיים, בכדי לקבל הצעת מחיר לרכישת פוליסת ביטוח מקיף לרכב (התמלול צורף כנספח 19 לבקשת האישור). לטענתו, נציג



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 24441-05-24 הרן ואח' נ' מנורה מבטחים ביטוח בע"מ ואח'

המכירות של המשיבה מסר לו את המחיר של פוליסת הביטוח, ובתגובה הוא שאל האם יש דרך להוזיל את המחיר, ונציג המכירות השיב בשלילה מאחר שזה המחיר הכי נמוך שיש לו להציע (עמ' 6 לתמלול, ש' 1-3). מר שפרן שבשאל בצורה מפורשת האם הפוליסה מגיעה "קומפלט" והאם ניתן "לבטל רכיבים, להוריד משהו" ובמענה לכך השיב הנציג כי ניתן להוריד את ביטול ההשתתפות העצמית בלבד (שם, ש' 4-10).

ביום 5.5.2024 התקשר מר שפרן פעם נוספת אל סוכנות שווקים פיננסיים כדי לקבל הצעת מחיר לרכישת פוליסת ביטוח מקיף לרכב (התמלול צורף כנספח 21 לבקשת האישור). לדבריו, בשיחה הציג נציג המכירות של המשיבה רק את מחירן הכולל של פוליסות ביטוח החובה והמקיף. רק לאחר שנשאל לגבי רכיבי הפוליסה, נאות הנציג לתאר מה רכיבי הפוליסה, תוך שהוא מפרט בלקוניות את כתבי השירות מבלי לציין מיוזמתו מה מחיריהם, וכן את העובדה כי קיימת אפשרות להוריד אותם מהפוליסה. גם במקרה זה שאל מר שפרן את נציג המכירות האם אפשר להוריד משהו אך לא נענה בחיוב (עמ' 2 לתמלול, ש' 10-12). במענה לשאלות נוספות השיב הנציג למר שפרן כי זה "אולי יוריד לך 100 ₪", טען לפניו שזה מיותר, ושטכנית זה אפשרי אך זה מבטל הנחה אחרת (שם, ש' 15-21), והשיב במענה לשאלה נוספת שאין לזה תמחור נפרד וזה חלק מובנה בפוליסה (עמ' 3 לתמלול, ש' 2-14). כמו כן, מר שפרן ציין כי הנציג גם לא נתן לו את האפשרות לבחור בין שני ספקי שירות, וציין כי השירות ניתן על ידי שלמה סיקסט בלבד (עמ' 3, ש' 23-26).

מר שפרן טען כי על התנהלותה המפרה של המשיבה, אשר אינה מקיימת את הוראות הדין ביחס לכתבי השירות, ניתן ללמוד אף מפוליסת ביטוח צד שלישי אותה רכש מהמשיבה (באמצעות סוכנות הביטוח שלו אז) בשנת 2017, כאשר גם בעת הקמת הפוליסה לראשונה, וגם לאחר מכן בעת חידוש הפוליסה, לא פורט בפניו דבר על ידי סוכנות הביטוח לגבי כתבי השירות (עלותם, היכולת לבחור בין ספקים וכן הלאה), ובפרט לא נאמר לו דבר לגבי האפשרות לוותר על כתבי השירות. מר שפרן טען כי דברים אלו אף עולים ממיל חידוש הפוליסה שנשלח אליו מסוכנות הביטוח ביום 3.5.2017, והטעים כי אף בפוליסה עצמה, למעט אזכור עלות כלל כתבי השירות (300 ₪) אין פירוט מה הם כוללים, ואף אין תמחור לכל כתב שירות בנפרד (נספח 22 לבקשת האישור).

24. המשיבה לא הכחישה את השיחות שניהל מר שפרן עם סוכנות שווקים פיננסיים ואת תוכן. ואולם, המשיבה הדגישה כי הסוכנות - אשר אמנם משתייכת לקבוצת שלמה אך היא אישיות משפטית נפרדת - מוכרת פוליסות ביטוח של חברות ביטוח שונות, ולא ניתן לדעת מן השיחות באיזו חברת ביטוח מדובר. לגבי השיחה מיום 2.5.2024 נטען כי מר שפרן אמר לנציג השירות כי דיבר עם נציג אחר לפני שבועיים, והנציג שהמשיך את השיחה הניח כנראה כי הוסבר לו כראוי אודות הפוליסה. בנוגע לשיחה מיום 5.5.2024 נטען כי נציג השירות אמר שהורדת כתבי השירות מבטלת הנחות אחרות, מה שמלמד כי לא מדובר בהצעה מטעם המשיבה, שכן מערכת המשיבה מתוכננת כך שההנחות אינן קשורות לכתבי השירות.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 24-05-24441 הרן ואח' נ' מנורה מבטחים ביטוח בע"מ ואח'

המשיבה הוסיפה וטענה כי מר שפרן הוא עורך דין והוא צד להליך אחר העוסק בשאלות משפטיות זהות, שם הוא מיוצג על ידי אותו בא כוח (ת"צ 24-04-37372 שפרן נ' ווביסוכנות לביטוח בע"מ ואח'). לטענתה, השיחות שביצע מר שפרן הן חלק ממסע לארוב לחברות הביטוח, נועדו להצמיח לו תועלת אישית ממניעים זרים, ואינן מתיישבות עם דרישת תום הלב. לטענת המשיבה, עורך דין לא צריך ליזום שיחות מבוטאות וכוזבות לרכישת ביטוח כביכול רק כדי להצטייד בראיות, ועל בית המשפט להתעלם לחלוטין משיחות אלו שהיו בבחינת הטרדה ובזבוז זמנם של העובדים.

אין בידי לקבל את טענות המשיבה.

25. אשר לטענה כי לא ברור מן השיחות כי מדובר בפוליסות ביטוח של המשיבה –

כפי שטענה המבקשת, מחומר הראיות אכן עולה שאתר האינטרנט של המשיבה מפנה לסוכנות שווקים פיננסיים (שגם היא, כמו המשיבה, חלק מקבוצת שלמה החזקות). מעיון בתמלול השיחות שניהל מר שפרן עם נציגי הסוכנות עולה כי כאשר מר שפרן ביקש הצעה לביטוח מקיף, ברור היה לשני הצדדים בשיחה מהי חברת הביטוח המציעה מבלי ששמה צוין במפורש. כך, למשל, בשיחה מיום 2.5.2024 (נספח 19) שאל הנציג את מר שפרן: "אתה לקוח שלנו?" ומר שפרן השיב שלא, ובהמשך כאשר ציין מר שפרן כי שוחח עם נציג וקיבל הצעה כשבועיים קודם לכן, חיפש הנציג את ההצעה הקודמת במערכת, וציין שהוא לא רואה אותה אלא "אני רק רואה את השם שלך שאתה מופיע בשלמה אבל... איפה אתה מבוטח היום? לא בשלמה, נכון?". די בכך כדי להוכיח, למצער ברמה הנדרשת בשלב דיוני זה, כי הצעות הביטוח הנדונות נעשו בשם המשיבה.

26. אשר לטענות שהועלו ביחס לתום ליבו של מר שפרן ולאונטיות השיחות – לא מצאתי כי יש בטענות אלו כדי לשלול את המשקל הראייתי שיש ליתן לשיחות.

מר שפרן הודה בתצהירו ובעדותו (עמ' 5 לפרוטוקול, ש' 29-31) כי לא התכוון לרכוש ביטוח אלא שהשיחות נעשו לצורך בדיקת התנהלות המשיבה וביסוס עילת התביעה. ואולם, בדברים אלו כשלעצמם אין כדי לשלול את המשקל הראייתי של השיחות. לא מצאתי כי התנהלותו של מר שפרן הייתה מרמזת או חסרת תום לב, גם אם יש ממש בטענה כי מר שפרן הוא בעל עניין בתביעה, בהיותו בעל דין בתביעה דומה, ובשים לב לציפייתו לקבל תגמול בגין עזרתו (מר שפרן הודה שיש בינו לבין ב"כ המייצג הסדר כספי לגבי העבודה שעשה עבורו, ראו עמ' 6 לפרוטוקול, ש' 20-24; השוו: עא 8037/06 שי ברזילי נ' פרינר (הדס 1987) בע"מ (4.9.2014) (להלן: עניין פרינר), שם נפסק, כי המניע הכלכלי של המבקש הייצוגי ובא כוחו אינו שולל את תום ליבם).



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 24-05-24441 הרן ואח' נ' מנורה מבטחים ביטוח בע"מ ואח'

מקובל עליי כי יש להתייחס בזהירות ואולי אף בחשדנות כלפי שיחות שקויימו רק לצורך איסוף ראיות ומתוך ציפייה לקבלת תגמול, ואולם אין משמעות הדבר כי אין ליתן להן כל משקל ראייתי. בענייננו, מר שפרן ניהל שלוש שיחות נפרדות, שבכל אחת מהן ביקש לקבל הצעה לביטוח, תוך שהפנה לנציגים שאלות שונות, ולא נטען כי מסר מידע מטעה או התנהל בשיחה בצורה לא הגונה. על פני הדברים, אף אחד משלושת הנציגים עימם שוחח, לא יכול היה לדעת כי מר שפרן אינו באמת מתכוון לרכוש פוליסה, ולכן אין סיבה להניח כי התנהלות הנציגים הייתה שונה מהרגיל.

המשיבה לא הביאה כל ראיה לסתור את העולה מן השיחות שהתקיימו עם מר שפרן, ולמעשה לא הכחישה את טענותיו, כי בכל אחת מן השיחות הוצעה למר שפרן פוליסת ביטוח הכוללת את כתבי השירות, מבלי שניתנה לו אפשרות לוותר עליהם, מבלי שהוצגו לו כנדרש מחיריהם בנפרד, ומבלי שניתנה לו אפשרות לבחור את ספק השירות; ויתירה מכך, גם כאשר שאל שאלות מפורשות נענה באופן מטעה, שאינו עולה בקנה אחד עם הוראות חוזרי הממונה. המצהירה מטעם המשיבה אף אישרה כי התנהלות הנציגים באותן שיחות לא הייתה תקינה (ראו, למשל, עמ' 49 לפרוטוקול, ש' 27-22).

במצב דברים זה, לא מצאתי כי יש בטענות שהעלתה המשיבה כלפי מר שפרן כדי להצדיק התעלמות מן הראיות שנאספו והוצגו באמצעותו, או לשלול את הערך הראייתי שלהן.

27. התמונה העולה מראיות אלו, המתעדות כאמור שלוש שיחות נפרדות עם שלושה נציגים שונים, היא כי נציגי סוכנות שווקים פיננסיים, בפועלם בשם המשיבה, לא פעלו בהתאם להוראות חוזר כתבי השירות וחוזר הצירוף לביטוח, הציעו למר שפרן פוליסות הכוללת את כתבי השירות, מבלי שהוצגה לו אפשרות לוותר עליהם, מבלי שהוצגו לו כנדרש מחיריהם בנפרד, ומבלי שניתנה לו אפשרות לבחור את ספק השירות. זאת ועוד, אף לאחר שהפנה לנציגים שאלות מפורשות אודות האפשרות העומדת לו לוותר על כתבי השירות ולהזיל את הפוליסות, נמסר לו מידע מטעה, שאינו עולה בקנה אחד עם דרישות הדין.

עניינה של גב' בת אל פרנקו

28. מטעם המבקשת הוגש גם תצהירה של גב' פרנקו (שהיא בת הזוג של המבקש 1 שעניינו כאמור אינו נדון בהחלטה זו). על פי תצהירה ותמליל השיחה שצורף לה (נספח 20 לבקשת האישור), ביום 2.5.2024 התקשרה גב' פרנקו אל סוכנות שווקים פיננסיים כדי לקבל הצעת מחיר לרכישת פוליסת ביטוח מקיף לרכב. לטענתה, נציג המכירות של המשיבה מסר לה את המחיר של פוליסת הביטוח, מבלי לפרט דבר לגבי כתבי השירות, ובפרט מבלי לציין מיוזמתו כי ניתן להוריד את כתבי השירות. אף כאשר שאלה גב' פרנקו במפורש "האם יש דרך להזיל את המחיר?" השיב לה נציג



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 24-05-24441 הרן ואח' נ' מנורה מבטחים ביטוח בע"מ ואח'

המכירות כי זה המחיר הכי נמוך שיש לו להציע, ולא ציין דבר לגבי כתבי השירות והאפשרות לרכוש ביטוח ללא כתבי שירות (עמ' 2 לתמלול, ש' 4-3).

29. גם בעניינה של גב' פרנקו, לא הכחישה המשיבה את השיחות ואת תוכן (יוער, כי מהשיחה עולה בבירור כי מדובר בהצעת ביטוח של המשיבה - עמ' 1, ש' 8, עמ' 2, ש' 2-1), ואף לא הגישה כל ראיה מטעמה לסתור את העולה מהן. המצהירה מטעם המשיבה, גב' חדש, אף אישרה גם בקשר לשיחה זו כי הנציג לא פעל כהלכה (עמ' 14 לפרוטוקול, ש' 18-21).

המשיבה העלתה טענות דומות לאלו שנטענו בעניינו של מר שפרן, אך כאמור לא מצאתי כי יש בהן כדי לשלול את הערך הראייתי של השיחה (יוער, כי גב' פרנקו אישרה בעדותה כי קיבלה תשלום בסך 250 ₪ עבור נכונותה לבצע את השיחה ולהעיד אודותיה - עמ' 2 לפרוטוקול, ש' 32-39).

30. מעדותה של גב' פרנקו ומן התמלול שצורף לה, עולה בבירור שגם בעניינה של גב' פרנקו נציג סוכנות שווקים פיננסיים, בפועלו בשם המשיבה, לא פעל בהתאם להוראות חוזר כתבי השירות וחוזר הצירוף לביטוח, הציע לגב' פרנקו פוליסה הכוללת את כתבי השירות, מבלי שהוצגה לה אפשרות לוותר עליהם, מבלי שהוצגו לה כנדרש מחיריהם בנפרד, ומבלי שניתנה לה אפשרות לבחור את ספק השירות. זאת ועוד, אף לאחר ששאלה במפורש אם ניתן להוזיל את הפוליסה לא נאמר לה דבר ביחס לאפשרות לוותר על כתבי השירות.

סיכום ביניים ראיות המבקשת

31. העולה מן המקובץ, כי מטעם המבקשת הונחו דוגמאות לחמישה מקרים לפחות (עניינה של המבקשת, 3 שיחות שהתקיימו עם מר שפרן, ושיחה עם גב' פרנקו) שבהם נציגי סוכנות ביטוח שפעלו בשם המשיבה (4 נציגים של סוכנות שווקים פיננסיים וכן נציגות מסוכנות טופ תן) שיווקו פוליסות ביטוח הכוללות כתבי שירות באופן מובנה, מבלי להציג את כתבי השירות ואת מחיריהם בנפרד, ובלי שניתנה למועמד לביטוח אפשרות לוותר עליהם או לבחור ספק מבין שני ספקים.

ראיות המשיבה

32. מטעם המשיבה הוגש כאמור תצהירה של גב' עינת חדש, החתמת הראשית במשיבה.

גב' חדש הצהירה, כי המשיבה פועלת רק באמצעות סוכני ביטוח, אשר אינם פועלים בלעדית עבור חברת ביטוח מסוימת, ובדרך כלל יציעו ללקוח מספר הצעות מחיר מכמה חברות ביטוח וזאת מבלי שעמד מולן בקשר ישיר.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 24-05-24441 הרן ואח' נ' מנורה מבטחים ביטוח בע"מ ואח'

גב' חדש הצהירה כי המשיבה פועלת על פי הוראות חוזרי הממונה, ואינה כופה רכישת כתבי השירות יחד עם פוליסות הביטוח. כן צויין, כי על פי הנתונים שבידי המשיבה בשנת 2023 למשל 44.85% מכלל המבוטחים לא רכשו פוליסות הכוללות כתבי שירות.

גב' חדש הצהירה, כי עם פרסום חוזר כתבי השירות פעלה המשיבה וערכה את השינויים הנדרשים במערכותיה ביחס לשיווק כתבי השירות מטעמה ובהם ביטול כתבי השירות אשר נאסר שיווקם, הצעת שני ספקים לכל כתב שירות והצגת עלות כל כתב שירות בנפרד. הוטעם והודגם, כי מערכות המשיבה מאפשרות בחירה בין שני ספקי שירות, וכי אין כל מניעה להתקדם לרכישת פוליסה ללא רכישת כתבי השירות ("ללא ריידרים"), מבלי שתתלווה לכך סנקציה כספית או אחרת, שכן מערכת המשיבה מתוכננת בצורה כזאת שההנחות אינן קשורות לרכישת כתבי שירות ואי רכישת כתב שירות אינו משפיע על מתן הנחה. כן צוין, כי גם באתר האינטרנט של המשיבה מצוין בבירור כי כתבי השירות הם נלווים לפוליסה ואינם חלק אינטגרלי ממנה.

כן נטען, כי מטעמי נוחות ויעילות מבוטחים רבים בוחרים לרכוש את כתבי השירות אצל המשיבה יחד עם הפוליסה, ולא לפצל את הרכישה. ואולם, אין בכך ללמד כי המשיבה מחייבת במעמד רכישת הפוליסה את רכישת כתבי השירות או להיפך.

גב' חדש הצהירה, כי במהלך שיחת מכירה טלפונית עם סוכן הביטוח מוצגים מלוא הנתונים אודות התעריפים השונים של כתבי השירות במערכת המשיבה ומוטל על הסוכנים לתת למבוטח את מלוא הנתונים. בפוליסת הביטוח הנשלחת למבוטח מחיר כתב השירות מוצג בנפרד ממחיר הפוליסה. כמו כן, המשיבה מציעה למבוטחיה לפחות שני ספקים שונים עבור כל כתב שירות, ומזה שנים היא עובדת עם יותר מספק אחד. אף נטען כי בחלק גדול מהמקרים סוכן הביטוח מציע למבוטחים כתב שירות באמצעות ספקים שאינם קשורים במשיבה ואין לה ידיעה על כך.

33. לא מצאתי כי יש בראיות המשיבה כדי להפריך את התמונה שעלתה מן הראיות שהניחה המבקשת לפניי, ממנה עולה כי קיימת אפשרות סבירה כי ייקבע כי המשיבה מפרה את הוראות חוזר כתבי השירות וחוזר הצירוף לביטוח בכל הנוגע לשיווק כתבי שירות.

34. כפי שצינתי לעיל, מן הראיות שהגישה המבקשת עולה לכאורה כי כאשר סוכני הביטוח הציעו בשם המשיבה את פוליסת הביטוח המקיף, הם לא פעלו כמתחייב מהוראות החוק והחוזרים ולא מסרו את המידע הנדרש לגבי כתבי שירות. המשיבה לא הציגה אף ראיה להפריך טענות אלה.

המשיבה אכן הוכיחה כי קיום הוראות החוק והחוזרים אפשרי במסגרת מערכותיה המחשוביות, המאפשרות הפקת פוליסה ללא כתבי שירות, בחירת ספק מבין שני ספקים וכיוצא באלה. ואולם, המשיבה לא הציגה כל ראיה שיהיה בה כדי ללמד כיצד היא פועלת על מנת לוודא



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 24441-05-24 הרן ואח' נ' מנורה מבטחים ביטוח בע"מ ואח'

שאכן הפועלים מטעמה מקיימים את הוראות הדין בכל הנוגע לשיווק כתבי השירות. המשיבה ציינה כי היא פועלת רק באמצעות סוכני ביטוח, אך לא הביאה כל ראיה להוכחת המדיניות הנהוגה אצלה באמצעות סוכני הביטוח, ובכלל זאת לא הוגשו הנחיות או נהלים המועברים לסוכנים, אמצעי פיקוח או בקרה כלשהם הננקטים על מנת לוודא כי הם פועלים כחוק, וכיוצא באלה.

המצהירה מטעם המשיבה גב' חדש טענה, לראשונה בעדותה לפניי, כאשר מתקבלים חוזרים שגם חברות הביטוח וגם סוכני הביטוח צריכים לפעול על פיהם, המשיבה כחברת ביטוח מעבירה אותם לסוכנים ומיידיעת אותם, וכן עורכת בקורות מדגמיות אצל הסוכנים ומציפה בפניהם ליקויים שמצאה (עמ' 48 לפרוטוקול, ש' 28–32; עמ' 50, ש' 39–37, עמ' 51, ש' 2–1). ואולם, כאמור, טענה זו נטענה לראשונה בחקירתה הנגדית של גב' חדש, מבלי שהייתה לה כל התייחסות בתצהירה ובתשובה לבקשת האישור, ואף לא צורפה כל אסמכתא להוכחתה, בפרט בכל הנוגע לחוזרים הרלוונטיים לענייננו. ודוק. יש להניח, כי ככל שאכן הועברו לסוכנים חוזרים והנחיות, וככל שאכן נערכו ביקורות שממצאיהן הועברו לסוכנים, ניתן היה בקלות לאתר ולהגיש את התיעוד המצביע על כך, אך הדבר לא נעשה.

על כך יש להוסיף, כי גב' חדש העידה בהמשך, כי מאחר שחוזר כתבי השירות פורסם לפני שהחלה לעבוד במשיבה, היא אינה יודעת אם הופצה הנחייה לגביו כאשר פורסם. כאשר נשאלה אם מאז שנת 2021 (עת התחילה לעבוד במשיבה) הוציאה הנחיות או תזכורות נוספות בעניין, השיבה שלא זכור לה והיא לא בדקה אם עשתה כן (עמ' 49 לפרוטוקול, ש' 31–35, עמ' 50, ש' 7–19).

35. גם טענות המשיבה כי היא אינה מחייבת את לקוחותיה לרכוש את כתבי השירות יחד עם הפוליסה, אלא שמטעמי נוחות ויעילות מבוטחים רבים בוחרים לעשות כן – לא נתמכו בכל ראיה. כך, גם טענתה כי במהלך שיחת המכירה הטלפונית עם סוכן הביטוח מוצגים מלוא הנתונים אודות כתבי השירות במערכת המשיבה, נותרה כטענה בעלמא ולא בוססה. המשיבה כאמור לא הגישה כראיה הנחיות או נהלים המופצים לסוכנים, והיא גם לא הציגה תסריט שיחה או הקלטת שיחה כלשהי להוכחת טענותיה באשר למידע שסוכני הביטוח מציגים למתעניינים ברכישת ביטוח. בעדותה לפניי, נשאלה גב' חדש האם לא הייתה אפשרות לפנות לסוכנויות הביטוח ולבקש הקלטה של שיחה, והיא השיבה שלדעתה הם אכן ביקשו זאת, אך עקב התקפת סייבר ההקלטות נמחקו (עמ' 61 לפרוטוקול, ש' 30–35). גם טענה זו, שנטענה לראשונה בחקירתה הנגדית של הגב' חדש, לא נתמכה בכל ראיה, ולא סביר כי היא נוגעת לכל השיחות שנערכו בכל הסוכנויות. כפי שנזכר לעיל, בהתאם להוראת סעיף 10 לחוזר הצירוף לביטוח על חברת הביטוח או סוכן הביטוח לתעד בכתב או בדרך אחרת את פעולותיהם מול המועמד לביטוח והמבוטח בהתאם לחוזר, וכן לקיים בקרה על יישום הוראות החוזר ובכלל זה על תסריטי השיחה והתאמתם לביטוח המוצע. אף תיעוד כאמור לא הוצג ואף לא הוצגה פניה לסוכנות ביטוח כלשהי בבקשה לקבלת תיעוד כאמור.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 24-05-24441 הרן ואח' נ' מנורה מבטחים ביטוח בע"מ ואח'

כאמור, לחיזוק טענתה כי היא מאפשרת רכישת הפוליסה ללא כתבי השירות, טענה המשיבה כי על פי נתונים שבידיה בשנת 2023 44.85% מכלל המבוטחים רכשו פוליסות שאינן כוללות כתבי שירות. ואולם, גם נתון זה נטען באופן סתמי והמשיבה לא הציגה אף אסמכתא לביסוסו, ואף לא הבהירה באיזה אופן נאספו הנתונים ולמה הם מתייחסים.

36. צילומי המסך שהגישה המשיבה להוכחת טענותיה כי מערכותיה מאפשרות לסוכן הביטוח להתקדם ברכישת פוליסת הביטוח גם ללא רכישת כתבי שירות ("ללא ריידרים"), וכן מאפשרות בחירה בין שני ספקים – אין בהם כדי לסייע לה, שכן עצם העובדה שמערכות המשיבה מאפשרות את קיום הוראות הדין וחוזרי הממונה, אין בה כדי ללמד שההוראות אכן מקיימות.

כך, גם בשתי הפוליסות אותן הציגה, מהן עולה לכאורה כי שני מבוטחים שונים בחרו ספקי שירות שונים – אין כדי לסייע למשיבה שכן אין די בהצגת שתי פוליסות בודדות כדי להוכיח את מדיניות והתנהלות המשיבה, כל שכן בשלב הטרם חוזי, שהוא עניינה של בקשת האישור. למעלה מן הצורך יוער, כי כנזכר לעיל גם הפוליסות עצמן אינן עומדות בדרישות הדין, שעה שלא מפורט בהן מחירו של כל כתב שירות, אלא של החבילה ("ניו מושלם fix") בכללותה.

קיימת אפשרות סבירה שייקבע כי המשיבה או מי מטעמה הפרו את הוראות הדין בכל הנוגע לשיווק כתבי שירות

37. העולה מן המקובץ, כי המבקשת הניחה תשתית ראייתית המלמדת לכאורה כי בשורה של מקרים הופרו הוראות החוק וחוזרי הממונה בכל הנוגע לשיווק כתבי השירות, על ידי מספר נציגים של שתי סוכנויות שונות אשר שיווקו פוליסות ביטוח מקיף של המשיבה.

בכל אחד מן המקרים הוצעה למתעניין פוליסת ביטוח הכוללת כתבי שירות, מבלי שהובהר לו כי הוא רשאי לוותר על כתבי השירות, מבלי שהוצגו מחירי כתבי השירות בנפרד ומבלי שניתנה לו אפשרות לבחור ספק שירות מתוך שניים לפחות. אם לא די בכך, בחלק מן השיחות, אף לאחר שהופנו לפועלים מטעם המשיבה שאלות מפורשות ביחס לאפשרות להזיל את הפוליסה או לוותר על כתב שירות, התשובות שנמסרו היו מטעות ואינן עולות בקנה אחד עם הוראות חוזרי הממונה.

הראיות שהוגשו מטעם המשיבה לא היה בהן כדי לסתור את המסקנה הלכאורית העולה מן הראיות שהונחו על ידי המבקשת. זאת, משעה שעיקר טענות המשיבה נטענו בעלמא, מבלי שהובאה כל אסמכתא לתמיכתן, אף שמדובר באסמכתאות שלא אמור להיות למשיבה כל קושי לאתרן. מן האסמכתאות אותן כן הגישה המשיבה, ניתן ללמוד, לכל היותר, כי מערכותיה מאפשרות לקיים את הוראות הדין, אך לא הוצגה כל ראיה שתלמד מה עושה המשיבה וכיצד היא פועלת על



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 24-05-24441 הרן ואח' נ' מנורה מבטחים ביטוח בע"מ ואח'

מנת לגרום לכך שהפועלים מטעמה בשיווק פוליסות הביטוח יפעלו בהתאם לדין בכל הנוגע לשיווק כתבי השירות.

38. אף אין בידי לקבל את הטענה כי הוכחה לכל היותר הפרה נקודתית, טענה שממילא נטענה באופן לקוני בתשובה לבקשת האישור, אך נזנחה בסיכומים. זאת, שעה שכאמור ראיות המבקשת התייחסו למספר לא מבוטל של נציגים (לפחות שישה) משתי סוכנויות שונות, ולמולן לא הובאה כל ראיה להתנהלות אחרת של מי מנציגי המשיבה.

אין חולק, כי על המבקש לאשר תביעה ייצוגית, להוכיח קיומה של מדיניות מפרה, וזאת כחלק מחובתו להניח תשתית לקיומה של קבוצת נפגעים שעניינם דומה. בצד זאת, בפסיקה נקבע שאין צורך להוכיח מדיניות מפרה מכוונת, ודי בכך שהמבקש יניח תשתית להפרה שיטתית של הדין על ידי המשיב, גם אם ברשלנות (ע"א 2112/17 אחיאסף גרסט נ' נטוויז בע"מ (2.9.2018), פסקה 29). השאלה אם די בראיות שהונחו על ידי המבקש לצורך הוכחת מדיניות שיטתית, אינה נגזרת רק מכמות הראיות שהביא המבקש להוכחת המדיניות הנטענת, אלא גם מהראיות שהובאו מטעם המשיב. בענייננו, משעה שהמבקשת הביאה מספר דוגמאות לנציגים שונים מטעם המשיבה שהפרו את החוק באופן דומה, וכאשר מטעם המשיבה לא הונחה כל ראיה להוכחת מדיניות אחרת – הרי שדי בראיות שהניחה המבקשת כדי לבסס אפשרות סבירה כי טענותיה יתקבלו.

39. נוכח כל האמור, מצאתי כי קיימת אפשרות סבירה כי טענות המבקשת כי המשיבה או מי מטעמה מפרים את הוראות חוק הפיקוח, חוזר כתבי השירות וחוזר צירוף לביטוח - יוכרעו לטובת הקבוצה.

טענות המשיבה כי אינה אחראית להפרות סוכני הביטוח

40. המשיבה טענה כי היא פועלת אך ורק באמצעות סוכני ביטוח, אשר אינם פועלים בלעדית עבור חברת ביטוח מסוימת ויכולים להציע מספר הצעות מכמה חברות ביטוח. סוכני הביטוח אף רשאים למכור למבוטח את פוליסת הביטוח בחברת ביטוח ואת כתב השירות ישירות מחברות הפועלות בתחום השירותים הדרוש, וזאת בהתאם לשיקולים המקצועיים והעסקיים של הסוכנים.

המשיבה הטעימה, כי בשלב הטרם חוזי סוכן הביטוח אינו פועל מטעמה או כשלוחה, שכן יחסי השליחות מתגבשים רק עם כריתת חוזה הביטוח והשלמת העסקה.

כן טענה המשיבה, כי הוראות הדין והחוזרים (ובכלל זה חוזר צירוף לביטוח) מטילים חובות שונות ביחס לשלב הטרם חוזי המוטלות רק על סוכן הביטוח, למשל חובות לברר את צרכי



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 24441-05-24 הרן ואח' נ' מנורה מבטחים ביטוח בע"מ ואח'

המועמד ולהתאים לו את הביטוח, וזאת מכיוון שבשלב הטרם חוזי חברת הביטוח אינה צד ואינה מכירה את המבוטח וצרכיו.

המשיבה הוסיפה וטענה כי אם בשלב הצירוף לביטוח פועל הסוכן בניגוד להוראות החוזרים החלות עליו במישרין – אין הוא בבחינת שלוח של אף אחת מן החברות. המשיבה הפנתה לפסיקה לפיה השליחות אינה חלה על פעולות אסורות שמבצע השלוח, וטענה כי האחריות בגין מחדלילגילוי בשלב המכירה רובצת לפתחם של הסוכנים, בעוד שהמשיבה כחברת ביטוח היא מקרית לחלוטין בהליך זה ולכל היותר האחריות שלה היא "אחריות שילוחית" משנית.

המשיבה טענה עוד, כי בהוראות הדין ובחוזרי הממונה אין כל חובה המטילה עליה לפקח על סוכני הביטוח או לבצע חקירות ודרישות כלפיהם. לטענתה, סמכויות הפיקוח והרישוי על סוכני הביטוח מסורות באופן בלעדי לממונה, אשר עורך בעצמו ביקורות ומטיל הוראות על הסוכנים, והדרישה להקים במשיבה מחלקת אכיפה וביקורת לבדוק את פעילותם של "חמשת אלפים סוכני ביטוח" אינה מעשית, אינה ישימה ואינה חלק מתפקידה של המשיבה.

41. דין טענות המשיבה להידחות, ויש לראותה כאחראית למעשי הסוכנים (או נציגי הסוכנות) ומחדליהם בשמה, ולמצער כך הוכח ברמה הנדרשת בשלב זה.

סעיפים 32–36 לחוק חוזה ביטוח, תשמ"א-1981 (להלן: **חוק חוזה ביטוח**) מסדירים את מעמדם של סוכני הביטוח ואת היחסים בינם לבין המבטח. בכלל זאת, קובע סעיף 33 כדלקמן:

33. (א) לענין המשא ומתן לקראת כריתתו של חוזה הביטוח ולענין כריתת החוזה, יראו את סוכן הביטוח כשלוחו של המבטח, זולת אם פעל כשלוחו של המבוטח לפי דרישתו בכתב.
(ב) לענין חובת הגילוי בכריתת חוזה הביטוח, יראו את ידיעת סוכן הביטוח לגבי העובדות הנכונות של ענין מהותי כידיעת המבטח."

סעיפים 34–35 קובעים, באופן דומה, כי גם לענין קבלת דמי הביטוח ומתן הודעות של המבוטח, ייחשב סוכן הביטוח כשלוחו של המבטח.

סעיף 36 לחוק חוזה הביטוח קובע כי על שליחות כאמור בסעיפים 33 עד 35 יחולו הוראות חוק השליחות, התשכ"ה-1965, בשינויים המחויבים.

כפי שנקבע בפסיקה, בסעיפים אלו של חוק חוזה הביטוח, המסדירים את מערך היחסים במשולש: מבטח-מבוטח-סוכן ביטוח, בחר המחוקק להטיל על כתפי המבטח את האחריות למעשיו של סוכן הביטוח בתחומי הפעילות המוסדרים בסעיפים, וזאת מתוך מטרה שחברת הביטוח תפקח



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 24-05-24441 הרן ואח' נ' מנורה מבטחים ביטוח בע"מ ואח'

על פעילות סוכן הביטוח ותוודא שהוא פועל בהתאם להרשאה שניתנה לו. יפים לעניין זה דברי בית המשפט העליון (כב' השופט מלץ) בע"א 702/89 אליהו חברה לביטוח בע"מ נ' נועם אורים, פ"ד מה(2) 811 (1991) (להלן: עניין אליהו):

"אחד החידושים שנקבעו בחוק חוזה הביטוח עוסק בהסדרת מערכת היחסים המשולשת שבין המבוטח, המבטח וסוכן הביטוח...

סימן ו' לפרק א' לחוק קובע בכל הקשור למערך היחסים המשולש: מבטח - מבוטח סוכן ביטוח את מעמדו של סוכן הביטוח כשלוח של המבטח ביחס לכריתת חוזה (סעיף 33(א)), חובת הגילוי (סעיף 33(ב)), קבלת דמי הביטוח (סעיף 34) ומתן הודעות (סעיף 35).

אנו רואים כי המחוקק מייחס לסוכן בטוח מעמד נכבד ככל הנוגע להיווצרות חוזה הביטוח ולמהלכו ומטיל אחריות לגבי חלק מפעולותיו על כתפי המבטח... המחוקק כיוון לכך שבכל הקשור לפעילות סוכן הביטוח המוזכרת לעיל הנטל לפקח על פעולותיו ולוודא שהסוכן פועל בהתאם להרשאה שקיבל מן המבטח יוטל על המבטח ולא על המבוטח.

המחוקק נתן דעתו לאחריות זו המוטלת על המבטח, אך החליט כי הטלת אחריות כזו עדיפה".

וכך נקבע גם ברע"א 2281/05 אריה חברה ישראלית לביטוח בע"מ נ' משה קפלנסקי (12.11.2007) (להלן: עניין אריה):

"סימן ו' לחוק מגדיר בסעיפים 33-35 שלוש סיטואציות ספציפיות שבמסגרתן יראו את סוכן הביטוח כשלוחו של המבטח, ובסעיף 36 לחוק מחיל על שליחות זו את חוק השליחות, תשכ"ה-1965 (להלן: חוק השליחות) בשינויים המחויבים. מטרתם של סעיפים אלו היא להגן על המבוטח. המשמעות של יצירת חזקה מעין זו היא אחריות המבטח למחדליו של הסוכן כלפי המבוטח, כאשר היתרון המרכזי הינו בכך שהמבטח, בניגוד לסוכן, הינו בעל כיס עמוק. למעשה, בפעולות המתוארות בסעיפים 33-35 נדרש מהמבטח לפקח על פעולותיו של הסוכן ולקחת אחריות על מעשיו של סוכנו (ראו בג"ץ 5064/03 לשכת סוכני ביטוח בישראל נ' המפקח על הביטוח, פ"ד נח(3) 232, 217 (2004) (להלן: עניין לשכת סוכני ביטוח); ע"א 702/89 אליהו חברה לביטוח בע"מ נ' נועם אורים, פ"ד מה(2) 811, 817-818 (1991); דודי שוורץ וריבי שלינגר דיני ביטוח 376 (2005))."

42. אם כן, חוק חוזה הביטוח קובע במפורש כי לעניין המשא ומתן לקראת כריתתו של חוזה הביטוח, הכולל גם את חובות הגילוי, יראו את סוכן הביטוח כשלוחו של המבטח, כך שהמבטח יהיה אחראי לפעולות שביצע הסוכן. על פי הדין, קמה חזקה כי סוכן ביטוח אשר ניהל משא ומתן בשם חברת ביטוח לכריתת חוזה ביטוח שימש כשלוחה, ועל חברת הביטוח הנטל להפריכה.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 24441-05-24 הרן ואח' נ' מנורה מבטחים ביטוח בע"מ ואח'

43. כפי שהדגישה המשיבה, היא פועלת רק באמצעות סוכני ביטוח, כלומר אינה מתקשרת באופן ישיר עם המבוטחים. בענייננו, המבקשת התקשרה עם המשיבה באמצעות סוכנות לביטוח טופ תן, והעדים מטעמה מר שפרן וגב' פרנקו פנו לקבל הצעת מחיר מסוכנות ש.פ. שווקים פיננסים סוכנות לביטוח בע"מ.

הצדדים היו חלוקים לפניי באשר למערכת היחסים בין המשיבה לסוכנות שווקים פיננסיים. המבקשת טענה, כי שווקים פיננסיים שהיא חלק מקבוצת שלמה החזקות היא הסוכנות הרשמית של המשיבה, בעוד שהמשיבה טענה כי מדובר באישיות משפטית נפרדת וכי הסוכנות עובדת עם חברות ביטוח נוספות. כפי שעולה מהראיות שצירפה המבקשת, המשיבה אכן מפרסמת באתר האינטרנט שלה את מספר הטלפון של סוכנות שווקים פיננסיים (סעיפים 64–65 לבקשת האישור). המבקשת טענה גם כי כאשר מועמד לביטוח משאיר את פרטיו האישיים באתר האינטרנט של המשיבה, מי שחוזר אליו הוא סוכן ביטוח של סוכנות שווקים פיננסיים. המשיבה לא סתרה טענה זו. כפי שצוין לעיל, הן מר שפרן והן גב' פרנקו, יצרו קשר עם סוכנות שווקים פיננסיים, ומהקלטות השיחות שצורפו עולה, כי הוצעה להם פוליסת ביטוח של המשיבה, תוך שהיה ברור לשני הצדדים לשיחה באיזו חברת ביטוח מדובר, אף ששמה של המשיבה לא צוין במפורש בפתח השיחה. המצהירה מטעם המשיבה גב' חדש אישרה בעדותה ששווקים פיננסיים היא אחת הסוכנויות הגדולות איתן עובדת המשיבה (עמ' 45 לפרוטוקול, ש' 25–26), אך הוסיפה כי יש סוכנויות גדולות יותר עמן היא עובדת (עמ' 46, ש' 19).

לא מצאתי צורך להכריע במחלוקות אלו בשלב זה, וזאת מן הטעם שהחזקה הקבועה בסעיף 33 לחוק חוזה הביטוח, על פיה סוכן הביטוח הוא שלוחה של חברת הביטוח, גם בכל הנוגע לשלב הטרם חוזי, חלה גם כאשר מדובר בסוכנות "רשמית" או "בלעדית" וגם כאשר מדובר בסוכן ביטוח אחר כלשהו, העובד גם עם חברות ביטוח אחרות, בפועלו בשם המשיבה.

44. אם כן, קמה חזקה, כי סוכני הביטוח, אשר ניהלו מול המבקשת ומול המצהירים מטעמה משא ומתן לקראת כריתתו של חוזה הביטוח – הן מטעם סוכנות טופ תן והן מטעם סוכנות שווקים פיננסים – שימשו כשלוחים של המשיבה.

המשיבה לא סתרה חזקה זו. טענות המשיבה כי מאחר וסוכן הביטוח פועל בשם מספר חברות ביטוח, משתכללת השליחות רק עם כריתתו של חוזה הביטוח, מנוגדת להוראותיו המפורשות של החוק. במאמר מוסגר יוער, כי המשיבה הסתמכה בעניין זה על פסק דין שניתן בבית משפט השלום בתל אביב (תא (ת"א) 93655/96 **אזרד שמעון נ' הכט מיכאל** (12.3.1998)) ואולם, עיון בפסק הדין מעלה בבירור כי אין בו כדי ללמד על מה שמבקשת המשיבה ללמוד ממנו, שכן באותו עניין נקבע עובדתית כי סוכן הביטוח לא הוסמך ולא הורשה על ידי חברת הביטוח וסוכנות הביטוח להתקשר בחוזה הביטוח בשם המבטחת, והודגש כי אילו אכן היה מוסמך לעשות כן, היו פעולותיו



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 24-05-24441 הרן ואח' נ' מנורה מבטחים ביטוח בע"מ ואח'

מחייבות את המבטחת (סעיפים 4-7 לפסק הדין). בענייננו, המשיבה לא התנערה מפעילות הסוכנויות או נציגיהן ולא טענה כי לא הוסמכו לייצגה או לנהל בשמה משא ומתן לכריתת חוזה ביטוח.

עצם העובדה שסוכן הביטוח יכול לשמש כשלוח של מספר חברות ביטוח, אינה גורעת מן העובדה שכאשר הסוכן מנהל משא ומתן עם מועמד לביטוח לקראת כריתתו של חוזה ביטוח עבור חברת ביטוח מסוימת יראו אותו כשלוח של אותה חברת ביטוח. קבלת טענת המשיבה בהקשר זה הייתה מרוקנת מתוכן את סעיף 33 לחוק חוזה הביטוח ומצמצמת את תחולתו רק למקרים בהם מייצג סוכן הביטוח חברת ביטוח אחת. ברי, כי תוצאה זו אינה מתיישבת עם לשון החוק, עם הפסיקה שדנה בתחולתו, ועם תכליתו הצרכנית להגן על המבוטח.

אין משמעות הדבר כי לעולם תהיה חברת הביטוח אחראית למעשי ומחדלי הסוכנים בשלב הטרם חוזי. ואולם, משהוכח לכאורה כי מספר סוכנים שפעלו מטעמה הפרו את הוראות הדין, ומשהמשיבה לא הציגה כל ראיה לכך שפעלה באופן כלשהו על מנת להנחות את הסוכנים הפועלים מטעמה לפעול בהתאם להוראות הדין, ופיקחה עליהם על מנת לוודא שניהגו כך, הרי שהונחה תשתית לכאורית לביסוס הטענה כי המשיבה אחראית למעשי ומחדלי הסוכנים, למצער במידה הנדרשת לשלב דיוני זה.

לפיכך, יש לדחות את טענת המשיבה לפיה בשלב הטרם חוזי מוטלת האחריות על סוכן הביטוח בלבד והשליחות מתגבשת רק עם כריתת החוזה. לא בכדי, אושרו מספר תובענות ייצוגיות כנגד מבטחות בגין הפרות דומות של הוראות חוזרי הממונה, כאשר עיון באותם מקרים מעלה שלמצער בחלק מהם, ההתקשרות עם חברת הביטוח בוצעה באמצעות סוכני ביטוח (כך היה, למשל, בעניין עגיב ובעניין שומרה).

45. מטעמים אלו אף יש לדחות את טענת המשיבה לפיה לא מוטלת עליה חובה לפקח על סוכני הביטוח, טענה המנוגדת לדברים הברורים שנקבעו בהלכה הפסוקה, כמצוטט לעיל (עניין אליהו, עניין אריה). מעבר לכך, המצהירה מטעם המשיבה גב' חדש אף טענה בעדותה כי המשיבה מפקחת ועורכת ביקורות מול הסוכנים וככל שנמצאו פגמים בהתנהלותם אף מציגה זאת בפניהם. אלא, שכאמור טענה זו הועלתה לראשונה בעדותה ולא נתמכה באף אסמכתא להוכחתה, בפרט לא בנוגע לנושא שיוק כתבי השירות.

46. על כך יש להוסיף, כי הוראות הדין מחילות את חובות הגילוי ואיסור ההטעיה בשלב הטרם חוזי הן על סוכן הביטוח והן על חברת הביטוח. כך, סעיף 55 לחוק הפיקוח, שעניינו איסור תאור מטעה בעניין מהותי בעסקת ביטוח, חל הן על המבטח והן על סוכן הביטוח. וכך, גם הוראות חוזר



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 24-05-24441 הרן ואח' נ' מנורה מבטחים ביטוח בע"מ ואח'

כתבי השירות וחוזר הצירוף לביטוח הוחלו הן על המבטח והן על סוכן הביטוח (ראו סעיף 6 לחוזר כתבי השירות, וכן ההוראות השונות בחוזר הצירוף לביטוח המחילות את החובות הקבועות בהן על סוכן הביטוח וחברת הביטוח כאחד).

בהקשר זה יוער, כי בסיכומיה הפנתה המשיבה להגדרת "גורם משווק" בסעיף 2 לחוזר הצירוף לביטוח, הכוללת "סוכן ביטוח המשווק ביטוח או חברת ביטוח המשווקת ביטוח ללא מעורבות סוכן ביטוח". ואולם, אין בהגדרה זו, שאף לא מופיעה בהוראות הרלוונטיות לעניינו, כדי לשלול את תחולת הוראות החוזר והחובות המוטלות מכוחו – העוברת כחוט השני בכל הוראותיו, ובפרט אלו הנוגעות לעניינו ונזכרו לעיל – המוחלות במפורש הן על סוכן הביטוח והן על חברת הביטוח, בשים לב לכך שהמשיבה פועלת באמצעות סוכני ביטוח בלבד.

47. כפי שנוכר לעיל, המשיבה הוסיפה וטענה כי אם סוכן הביטוח פעל בניגוד לדין או חרג מהרשאה אין הוא בבחינת שלוח, מכוח הכלל לפיו "אין שלוח לדבר עבירה".

אין בידי לקבל את טענות המשיבה בעניינו.

כאמור, בצד חזקת השליחות הקבועה בסעיף 33 לחוק חוזה הביטוח בכל הנוגע לשלב הטרום חוזי, קובע סעיף 36 לחוק כי על שליחות זו יחולו דיני השליחות, בשינויים המחויבים. על פי דיני השליחות, כאשר נוצר מצג אובייקטיבי של הרשאת השלוח כלפי צד שלישי, הרי שרואים את פעולת השלוח כפעולת השולח, והשולח יחוב כלפי הצד השלישי, אשר הסתמך על המצג, גם אם השלוח חרג מהרשאה (ראו, למשל, ע"א 1286/90 **בנק הפועלים בע"מ נ' ורד הלבשה**, פ"ד מח(5) 799 (1994)). דברים אלו נכונים ביתר שאת במשולש היחסים מבטח-מבוטח-סוכן ביטוח, נוכח תכלית החקיקה לחייב את המבטח לפקח על פעולות הסוכן ולוודא כי הן מתבצעות בהתאם להרשאה, ולהגן על המבוטח. ככלל "הנטייה צריכה להיות לפרש בהרחבה את גבולות ההרשאה המוענקים לסוכן הביטוח על ידי המבטח וליתן פרשנות מצמצמת להריגה מהרשאה וזאת לצורך הגנה על המבוטח. ההצדקה לכך נובעת הן מהיותו של המבטח הצד החזקה שבעסקה, הן מהיותו הצד שבידיו הכלים לפקח על פעולותיו של סוכן הביטוח ולבקר אותן, והן מיכולתו להתגונן ולשאת בתוצאות פעולותיו החריגות של סוכן הביטוח" (עניין **אריה**). עוד נקבע בעניין **אריה** כי "העיקרון הוא שהשליחות אינה חלה על פעולות אסורות שבוצעו על ידי השלוח, ובמקרה מעין זה יחויב השלוח באופן אישי על נזקיו (ראו אהרן ברק חוק השליחות כרך ראשון 84-85 (1996) (להלן: ברק); אליאס, בעמ' 520-521). עם זאת, ישנם מקרים בהם יהיה חב אף השולח בגין העוולה הנזיקית שבביצע השלוח. חבותו של המבטח במקרים מעין אלו יכולה לנבוע הן מדיני השליחות, וזאת כאשר פעולת השלוח נופלת למסגרת חזוזה החיצונית של הרשאתו, והן מדיני הנזיקין עצמם, אם במסגרת אחריות ישירה של המבטח, ואם במסגרת אחריותו השלוחית של המבטח. במקרה האחרון תחול אחריות השולח בכל מקרה שהשלוח מבצע עוולה במסגרת תפקידו כשלוח, וזאת בסייגים מסוימים".



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 24441-05-24 הרן ואח' נ' מנורה מבטחים ביטוח בע"מ ואח'

48. יישומם של דברים אלו על ענייננו מוביל למסקנה כי יש לדחות את טענת המשיבה כי אינה אחראית למעשי הסוכנים שהפרו לכאורה את הוראות חוזר כתב השירות וחוזר הצירוף לביטוח.

כעולה מן המובא לעיל, בניהול המשא ומתן לקראת כריתתו של חוזה הביטוח פועל סוכן הביטוח כשלוח של המבטחת. זאת, בפרט ביחס לחובות הגילוי ואיסור ההטעיה, אשר על פי הדין והחוזרים חלות הן על המבטחת והן על סוכן הביטוח. על המבטחת מוטלת חובה לפקח על סוכן הביטוח ולוודא כי הוא פועל במסגרת ההרשאה, ובהתאם להוראות הדין וחוזרי הממונה. בפועל בשם חברת הביטוח בשיווק פוליסת הביטוח וצרופותיה, לרבות כתבי השירות, פועל סוכן הביטוח כלפי המועמד לביטוח במסגרת חזותה החיצונית של הרשאתו, כך שגם אם חרג מן ההרשאה שניתנה לו, עשויה חברת הביטוח לחוב. זאת, בפרט משלא הוכיחה חברת הביטוח כי אכן קיימה באופן אפקטיבי את חובות הפיקוח והבקרה על סוכן הביטוח כמתחייב ממנה.

בענייננו, כפי שצוין לעיל, המשיבה לא הציגה כל אסמכתא להוכחת מדיניותה בכל הנוגע לשיווק כתבי השירות, ואף לא הציגה כל אסמכתא לכך שהנחתה את הסוכנים הפועלים מטעמה לפעול כמתחייב מהם, או כי פיקחה וערכה ביקורות על מנת לוודא כי אכן פעלו כמתחייב מהם. בנסיבות אלו, למצער בשלב דיוני זה, יש לקבוע כי פעולות הסוכנים (ונציגי הסוכנויות) נעשו בתחומי ההרשאה, ולמצער בתחומי חזותה החיצונית של ההרשאה, ולפיכך האחריות לפעולותיהם חלה לכאורה גם על המשיבה עצמה.

התקיימות התנאים לאישור התביעה כייצוגית

49. העולה מן המקובץ, כי מצאתי כי קיימות שאלות מהותיות של עובדה ומשפט, שעיקרן התנהלות המשיבה, והאם הפרה את החובות המוטלות עליה מכוח חוק הפיקוח וחוזר כתבי שירות וחוזר צירוף לביטוח שהוצאו מכוחו, בכל הנוגע למכירת פוליסות ביטוח מקיף לרכב בהן כלולים כתבי שירות כחלק בלתי נפרד מהפוליסות, מבלי שהוצג למועמד לביטוח שהוא יכול לוותר עליהם, מבלי שפורטו מחיריהם ומבלי שניתנת ללקוח האפשרות לבחור בין שני ספקי שירות לפחות. כאמור לעיל, אף מצאתי כי קיימת אפשרות סבירה ששאלה זו תוכרע לטובת הקבוצה, ובנסיבות אלו אף יש לקבוע כי התובענה הייצוגית תהיה הדרך היעילה וההוגנת להכרעה בה.

50. טענות המשיבה להעדר עילה אישית למבקשת נדחו כמפורט לעיל.

אף אין לקבל את טענות המשיבה לחוסר תום לב מצד המבקשת. עצם העובדה שהמבקשת פעלה בדיעבד, בעצת בא כוחה ובהנחייתו, לביסוס עילת תביעתה באמצעות השיחות הטלפוניות – אינה שוללת את תום ליבה, וכך גם העובדה שפעלה לכאורה מתוך מניע כלכלי (עניין פרינר).



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 24-05-24441 הרן ואח' נ' מנורה מבטחים ביטוח בע"מ ואח'

בכל הנוגע לטענה שלא הוכח נזק, אני סבורה כי עלה בידי המבקשת לשכנע כי קיימת אפשרות סבירה שיוכרע כי נגרם נזק לחברי הקבוצה, אשר שילמו עבור שירות שלא ידעו שהם יכולים לוותר עליו. על פי הפסיקה, ככלל, תתברר סוגיית הנזק והיקפו בשלב הדיון בתובענה לגופה, ולכן מצאתי להותיר את ההכרעה בסוגיה לשלב זה (השוו: עניין **זלמנוב**, פסקה 99; עניין **עגיב**, פסקה 109). ממילא, בקשת האישור הוגשה גם בעילה של עשיית עושר ולא במשפט.

51. ביתר טענות המשיבה לאי התקיימות איזה מן התנאים לאישור התובענה כייצוגית, אשר לא נדונו במפורש לעיל, לא מצאתי כי יש כדי להצדיק את דחיית בקשת האישור.

52. משקבעתי כי הוכח לכאורה כי המשיבה פעלה בניגוד להוראות הרלוונטיות של חוזר כתבי השירות וחוזר הצירוף לביטוח, הרי שיש בכך כדי לבסס עילת תביעה לכאורה בגין הפרת חובה חקוקה (לרבות סעיף 55 לחוק הפיקוח), הפרת חובת תום הלב בניהול משא ומתן בניגוד לסעיף 12 לחוק החוזים (חלק כללי), תשל"ג-1973 (בשל הפרת חובת הגילוי בשלב הטרם חוזי) ועשיית עושר ולא במשפט (השוו: עניין **זלמנוב**, פסקאות 92-96; עניין **שומרה**, פסקאות 87-91; עניין **עגיב**, פסקאות 102-107; מאחר שהדברים שנקבעו שם מקובלים עליי לחלוטין, לא ראיתי צורך להרחיב מעבר לכך).

סוף דבר

53. מן הטעמים שפורטו לעיל מצאתי לקבל הבקשה ולאשר את ניהול התובענה כייצוגית, וכדלקמן:

א. **הקבוצה שבשמה תנוהל התובענה הייצוגית**: כל מי שרכש מהמשיבה (במישרין או בעקיפין) כתבי שירות במסגרת פוליסת ביטוח מקיף או צד ג' לרכב, תוך שהמשיבה או מי מטעמה הפרו את הוראות הדין ביחס להליך השיווק והמכירה של כתבי השירות - בין היתר בכך שלא הציעה מיוזמתה ללקוחות לרכוש את הפוליסות ללא כתבי השירות ו/או לא אפשרה ללקוחות לרכוש את הפוליסות ללא כתבי השירות ו/או לא אפשרו ללקוחות לבחור בין ספקי שירות שונים ו/או לא פירטו בפני הלקוחות את העלות של כל כתב שירות - במהלך 7 השנים האחרונות ועד למועד אישור התובענה כייצוגית;

ב. **התובעת המייצגת**: גב' רעות כהן;

ג. **באי הכוח המייצגים**: עו"ד משה בן דרור, עו"ד ינון חימי;



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 24-05-24441 הרן ואח' נ' מנורה מבטחים ביטוח בע"מ ואח'

ד. **עילות התובענה:** הפרת הוראות המפקח על הביטוח / הממונה על שוק ההון; הפרת הוראות חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), תשמ"א - 1981; הפרת חובת תום הלב הקבועה בסעיף 12 לחוק החוזים (חלק כללי), תשל"ג - 1973; עשיית עושר ולא במשפט לפי חוק עשיית עושר ולא במשפט, תשל"ט-1979; הפרת חובה חקוקה בניגוד לסעיף לפקודת הנזיקין [נוסח חדש].

ה. **השאלות של עובדה ומשפט המשותפות לקבוצה:** האם הפרה המשיבה או מי מטעמה את חוק הפיקוח, חוזר כתבי שירות וחוזר צירוף לביטוח בקשר לכתבי שירות הכלולים בפוליסות ביטוח מקיף כחלק בלתי נפרד מהפוליסות, מבלי שהוצג למועמד לביטוח כי ניתן לוותר עליהם, מבלי שפורט מחירו של כל כתב השירות ו/או מבלי שניתנת ללקוחות האפשרות לבחור בין שני ספקי שירות לפחות. אם כן, מה עילות התביעה העומדות לחברי הקבוצה, ומהו הסעד אותו הם זכאים לקבל כפועל יוצא מכך.

ו. **הסעדים הנתבעים:** לתת צו עשה אשר יורה למשיבה לתקן את התנהלותה לעתיד, וכן ליידע את חברי הקבוצה בדיעבד אודות זכותם לבטל את כתבי השירות ולקבל החזר עבור הכספים ששולמו בגין כתבי השירות; חיוב המשיבה לשלם לחברי הקבוצה את הכספים ששולמו ביתר בגין רכישת כתבי השירות, וכן לפצותם בגין הנזקים שנגרמו להם; מתן כל סעד אחר, כפי שימצא בית המשפט לנכון.

54. המשיבה תפרסם הודעה בדבר אישור התובענה כייצוגית, כאמור בסעיף 25 לחוק תובענות ייצוגיות. נוסח ההודעה יכלול את הפרטים הנדרשים על פי סעיף 14(א) לחוק, וכן הבהרה בדבר זכותו של כל חבר קבוצה לפרוש מהקבוצה לפי סעיף 11 לחוק תובענות ייצוגיות. ההודעה תפורסם בשניים מחמשת העיתונים הגדולים בישראל. גודל האותיות בפרסום יעלה בלפחות 33% על הקבוע בתקנות הגנת הצרכן (האותיות בחוזה אחיד ובתנאי הכלול במידע אחר המיועד לצרכן), תשנ"ה – 1995.

נוסח ההודעה יתואם בין באי כוח הצדדים ויובא לאישור בית המשפט בתוך 14 יום ממועד מתן החלטה זו.

עיון בהתאם.

נוסף על כך, תפרסם המשיבה את נוסח ההודעה באתר האינטרנט שלה, במיקום נגיש, שתהיה אליו הפניה מדף הבית.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 24-05-24441 הרן ואח' נ' מנורה מבטחים ביטוח בע"מ ואח'

55. המשיבה תישא בהוצאות המבקשת ובשכר טרחת באי כוחה בסכום כולל של 30,000 ₪. בקביעת שיעור ההוצאות הבאתי בחשבון את העובדה שנוהל הליך מלא, לרבות חקירות עדים וסיכומים.

56. העתק החלטה זו יועבר למנהל בתי המשפט לצורך רישומה בפנקס.

57. המבקשת תגיש כתב תביעה מתוקן עד לא יאוחר מיום 18.10.2026.

כתב הגנה יוגש בתוך 60 יום לאחר מכן.

נקבע לישיבת קדם משפט ליום 14.1.2027 שעה 09:00.

עובר לישיבת קדם המשפט יפעלו הצדדים כמתחייב מהוראות התקנות.

ניתנה היום, ט"ו תשרי תשפ"ז, 26 ספטמבר 2026, בהעדר הצדדים.


כרמית בן אליעזר, שופטת

