

תובענות ייצוגיות נגד בנקים וחברות כרטיסי אשראי

מאת

ד"ר רות פלאטו-שנער*

מבוא

במרץ 2006 נחקק בישראל חוק תובענות ייצוגיות.^[1] מדובר בחוק מודרני רחב היקף, שבא להסדיר את נושא התובענות הייצוגיות בישראל בצורה מרוכזת וממצה.

למען האמת, המכשיר של תובענה ייצוגית אינו חדש בישראל. התובענה הייצוגית הופיעה עוד לפני חקיקת החוק החדש במספר חוקים בתחומים שונים,^[2] כולל בחוק הבנקאות (שירות ללקוח), התשמ"א-1981.

חוק הבנקאות (שירות ללקוח) הוא חוק פטרנליסטי, שנחקק במטרה מוצהרת לספק הגנה לאוכלוסיית הלקוחות הבנקאיים, לאור ההכרה בפער הכוחות הגדול בין הלקוח לבין הבנק. החוק חל לא רק על בנקים, אלא על כלל התאגידים הבנקאיים, לרבות חברות כרטיסי אשראי.^[3] החוק כולל הגנות שונות ללקוחות, כגון איסור הטעיה (סעיף 3); חובת גילוי נאות של פרטי העסקה (סעיף 5); חובה למסור מידע על עמלות (סעיף 5א); איסור הטעיה בפרסום (סעיף 6); כללים בנוגע לפרסומת המכוונת לקטינים (סעיף 6א); קביעת שיטות לחישוב ריבית (סעיף 8); קביעת המועדים בהם יזקפו זיכויים וחייבים לחשבון הלקוח (סעיף 8); חובה לבטל שעבודים תוך פרק זמן מסוים לאחר שהלקוח פרע את החובות שהובטחו באותם שעבודים (סעיף 9) וזכות הלקוח לשנות מועדי פרעון הלוואה לדיור (סעיף 9ג). הגנות נוספות בחוק, שפחות רלוונטיות לתובענות ייצוגיות משום שהפרתן נעשית, בדרך כלל, באופן אינדיבידואלי כלפי לקוח מסוים, הן החובה לתת שירותים מסוימים לכל פונה (סעיף 2); איסור ניצול מצוקת הלקוח (סעיף 4) והאיסור על התניית שירות בשירות (סעיף 7).

ראוי לציין, כי מכוח החוק הותקנה גם חקיקת-משנה רחבה, שהפרתה נחשבת כהפרת החוק עצמו. [4] הפרת הוראות החוק, לא רק שמקנה ללקוח עילת תביעה נגד התאגיד הבנקאי (סעיף 15), אלא נחשבת גם עבירה פלילית של התאגיד (סעיף 10). בתנאים מסויימים עלולים לשאת באחריות פלילית גם המנהלים הבכירים של התאגיד (סעיף 11). בנוסף, על פי תיקון חדש בחוק, רשאי המפקח על הבנקים להטיל עיצום כספי על תאגיד בנקאי המפר הוראות מסויימות שבחוק (סעיף 11א).

בשנת 1994 תוקן החוק והוחל גם על ערבים (סעיף 17א).

במקורו, חוק הבנקאות (שירות ללקוח) לא כלל התייחסות לתובענות ייצוגיות, אולם בשנת 1996 נוסף בו פרק על תובענות ייצוגיות. בתחילה כמעט ולא נעשה שימוש בפרק זה. עד סוף שנת 2000 הוגשו בקשות בודדות לאישור תובענות ייצוגיות וכולן נידחו. משנת 2001 חל שינוי משמעותי ומספר הבקשות על פי החוק האמור גדל באופן משמעותי. מלבד חוק הבנקאות (שירות ללקוח) הוגשו בקשות לתובענות ייצוגיות גם על פי חוק ההגבלים העסקיים, התשמ"ח-1988, בעילה של קיום הסדר כובל בין בנקים או חברות כרטיסי אשראי. [5] אולם, התוצאה של בקשות אלו היתה כמעט תמיד אחידה והן נדחו רובן ככולן. רק אחוז נמוך של בקשות עברו את שלב האישור, וגם אלה לא הגיעו לכדי פסק דין בתובענה לגופה, אם מפני שאישור כזה בוטל בערעור, או שהנתבע מיהר להתפשר עם התובעים ובכך סיים את ההליכים נגדו. ההתרשמות מנתונים אלו, כמו גם מעיון בהנמקות הדחייה המופיעות בפסקי הדין, היא שבתו המשפט נוטים לדחות בקשות להגשת תובענות ייצוגיות גם במקרים שיש מקום לאשר אותן. השופטים חוששים מפני אישור תביעות לא מוצדקות, מפני הנזק העצום העלול להיגרם לנתבע ומפני מצב בו המרוויח האמיתי מההליך הוא עורך-הדין של הנציג. בנוסף, אין להכחיש שהתובענה הייצוגית היא הליך המטיל מעמסה כבדה על בית המשפט.

כאמור, במרץ 2006 חוקק חוק התובענות הייצוגיות: חוק מודרני, חשוב ורחב היקף, שבא להסדיר את תחום התובענות הייצוגיות בצורה כוללת וממצה. החוק החדש ביטל את ההסדרים השונים שהיו קיימים בחוקים השונים בנוגע לתובענות ייצוגיות, וכך בוטל גם הפרק על תובענות ייצוגיות שנכלל בחוק הבנקאות (שירות ללקוח).

במאמר זה נבחן את השלכתו של חוק התובענות הייצוגיות החדש על תובענות ייצוגיות כנגד בנקים וחברות כרטיסי אשראי וננסה להעריך, האם החוק החדש יביא לשינוי משמעותי במצב הקיים.

עילת התובענה

על פי החוק החדש, ניתן להגיש תובענה ייצוגית נגד תאגיד בנקאי בקשר ל-"עניין שבינו לבין לקוח, בין אם התקשרו בעיסקה ובין אם לא". [6] זהו נוסח רחב מאוד, במיוחד בהשוואה לנוסח שקדם לו. בעבר, לפי חוק הבנקאות (שירות ללקוח), ניתן היה להגיש תובענה ייצוגית רק בשל העילות המנויות בחוק הבנקאות (שירות ללקוח) לרבות בכללים שנקבעו מכוחו. [7] חוק זה כולל אומנם מספר עילות חשובות כמפורט לעיל, [8] אולם עדיין עילות רבות וחשובות לא נכללות בו. נזכיר להלן רק מספר דוגמאות:

- גביית ריבית גבוהה מהמותר על פי חוק הריבית, תשי"ז-1957; [9]
- אי הקפדה על כללי הפרעון המוקדם של הלוואות לדויר, אשר נקבעו בפקודת הבנקאות; [10]
- אי קיום הכללים הקבועים בפקודת הבנקאות בנוגע לפקדונות ללא תנועה. כללים אלו מחייבים את הבנק להשקיע ביוזמתו את הכספים "השוכבים" בפקדונות ללא תנועה, על מנת למנוע הפסד ללקוח; [11]
- עילות מכוח חוק כרטיסי חיוב, תשמ"ו-1986 ;
- בנוגע לייעוץ השקעות - הפרת הוראות חוק הסדרת העיסוק בייעוץ השקעות, שיווק השקעות וניהול תיקי השקעות, תשנ"ה-1995 ;
- מקור נוסף חשוב הן הוראות המפקח על הבנקים, [12] המסדירות סוגיות רבות בתחום יחסי בנק-לקוח. עד לאחרונה נחשבו הוראות אלו כעניין פנימי בין התאגיד הבנקאי לבין בנק ישראל. אולם בפסק דין שניתן לפני שנתיים בבית המשפט העליון נקבע, כי הפרת הוראות המפקח על הבנקים מקנות ללקוח - או לערב - עילת תביעה עצמאית כנגד הבנק. [13]

כן ניתן להזכיר עילות שונות מהדין הכללי, שגם בגינן לא ניתן היה להגיש תובענה ייצוגית על פי הדין שקדם לחוק החדש:

- עילות נזיקיות המנויות בפקודת הנזיקין [נוסח חדש], ובראשן עולת הרשלנות; [14]
- הפרת חוזה ;

- פגמים בכריתת החוזה כגון הטעייה; [15]
- עילה על פי חוק עשיית עושר ולא במשפט, תשל"ט-1979;
- הפרת חובת תום הלב הקבועה בחוק החוזים (חלק כללי); [16]
- הפרת נוהג שהתגבש בין הצדדים. [17]
- הפרת חובת האמון הבנקאית, אשר על פי הדין הישראלי אינהרנטית ליחסי בנק-לקוח וחלה על כל הפעולות והעסקאות שמבצע הלקוח. [18]

בנוסף, התעוררו בעיות גם לגבי עילות שנקבעו בחוק הבנקאות (שירות ללקוח) עצמו. מכל העילות השונות המפורטות בחוק, העילה העיקרית שעל בסיסה הוגשו תובענות ייצוגיות היא סעיף 3 האוסר על הטעייה. [19] אולם משום מה, סעיף זה פורש על ידי הפסיקה כחל רק על השלב הטרום-חוזי, היינו בטרם נחתם החוזה הבנקאי בין הצדדים. [20] לפיכך, תביעות בגין הטעייה שאירעה לאחר שכבר נחתם חוזה בין הבנק ללקוח או לערב, לא יכלו להתבסס על סעיף זה. פיתרון אפשרי של סיווג מקרים אלו כהפרת חוזה, או ליתר דיוק הפרת התחייבות של הבנק, אף הוא לא הועיל, משום שעילה זו אינה כלולה בחוק הבנקאות (שירות ללקוח).

סעיף אחר המופיע לעיתים בתובענות ייצוגיות הוא סעיף 4 לחוק, האוסר על ניצול מצוקת הלקוח לשם קשירת עיסקה בתנאים בלתי סבירים, או כשהתמורה המעורבת בעיסקה שונה במידה בלתי סבירה מהמקובל. [21] אולם הפסיקה פירשה את תנאיו של סעיף 4 בצורה מחמירה. למרות שהסעיף חל על פי לשונו גם במקרים של בורות או חוסר נסיון מצד הלקוח, הפסיקה דרשה הוכחתה של מצוקה או נחיתות קיצונית. [22]

בנוסף, ספק אם עילה העוסקת בניצול מצוקה מתאימה, מעצם טיבה, לשמש בסיס לתובענה ייצוגית לגביה יש להוכיח נסיבות עובדתיות דומות ביחס לכל אחד מחברי הקבוצה.

בעיה נוספת שמעורר חוק הבנקאות (שירות ללקוח) נוגעת לעניין הסעד. הסעד היחיד המוענק בחוק הוא סעד הפיצויים. [23] לכן, אם הסעד המבוקש על ידי הלקוח במקרה מסויים הוא סעד אחר, כגון ביטול החוזה ו/או השבה, ממילא תביעה על סמך חוק הבנקאות (שירות ללקוח) לא תועיל. סעד הביטול מתאים במיוחד לערבים, החפצים בביטול ערבותם ולא בקבלת פיצויים מהבנק. לכאורה ניתן לעקוף תוצאה קשה זו על ידי פסיקת פיצויים לערב בגובה הסכום שהוא נדרש לשלם על פי ערבותו, תוך קיזוז הסכומים זה כנגד זה, [24] אולם על דרך מלאכותית זו נמתחה כבר ביקורת. [25]

כל הבעיות הללו נפתרו בחוק החדש על תובענות ייצוגיות. החוק אינו מגביל את התובענות הייצוגיות נגד תאגידי בנקאיים לעילות על פי חוק הבנקאות (שירות ללקוח) או על פי כל חוק אחר. אלא, כל "עניין" שבין התאגיד לבין הלקוח יכול לשמש בסיס לתביעה ייצוגית. בנוסף, החוק קובע במפורש, שניתן להגיש תובענה ייצוגית גם אם לא נערכה כל התקשרות בין הצדדים. ובאשר לסעד המבוקש - אין בחוק כל הגבלה בעניין זה. [26] בכך קיים הבדל גדול בין המצב המשפטי שקדם לחוק תובענות ייצוגיות, לבין המצב החדש. הבדל זה יכול להגדיל בצורה משמעותית לא רק את כמות הבקשות, אלא גם - ובעיקר - את כמות האישורים שיינתנו על ידי בתי המשפט, לאור העובדה שחלק גדול מהבקשות שנדונו בעבר, נידחו מהטעם של אי קיום עילה על פי חוק הבנקאות (שירות ללקוח).

מאידך, בעניין אחד החוק החדש מצומצם לכאורה לעומת חוק הבנקאות (שירות ללקוח). הסעיף העוסק בתביעות נגד תאגידי בנקאיים נוקב במפורש במילה "לקוח", ובכך שולל לכאורה מערבים את האפשרות להגיש תובענות ייצוגיות נגד הבנק. [27] בעבר, על פי חוק הבנקאות (שירות ללקוח), יכלו גם ערבים להגיש תובענות ייצוגיות נגד הבנק. הוא הדין לגבי אדם שמישכן נכס שלו להבטחת חיובו של אחר, ואשר על פי חוק המשכון, התשכ"ז-1967, דינו כדין מי שערב לאותו חיוב. [28] למען האמת, יכולת הערבים להגיש תובענות ייצוגיות היתה מצומצמת, כי עילת התובענה הוגבלה רק לעילות על פי חוק הבנקאות (שירות ללקוח), בעוד שהגנה רחבה לערבים מצוייה דווקא בחוק הערבות, התשכ"ז-1967. [29]

לו החוק החדש, אשר אינו מגביל את עילות התביעה לאלה הקבועות בחוק הבנקאות (שירות ללקוח), היה חל גם על ערבים, יכלו הערבים לזכות בכלי הגנתי מצויין בדמות התובענה הייצוגית.

ניתן לשער שמדובר בשגגה שנפלה מלפני המחוקק. שהרי אם מטרת החוק החדש על תובענות הייצוגיות היתה להרחיב את השימוש במכשיר התובענות הייצוגיות, [30] קשה להבין מדוע מצמצם החוק את קשת התובעים הפוטנציאליים. ניסיון לפרש את המונח "לקוח" בחוק החדש ככולל גם "ערב", מחזיר אותנו לפסיקה הרבה שעסקה בעבר בשאלה, האם הערב הוא סוג של לקוח ועל כן זכאי לאותה הגנה לה זכאי הלקוח. שאלה זו, שהתעוררה ביחס לתחולת חוק הבנקאות (שירות ללקוח) על הערב, הוכרעה לבסוף על ידי בית המשפט העליון אשר קבע בדעת רוב, כי ערב לא ייחשב לקוח לצורך החוק האמור. [31] אולם תוצאה זו לא נראתה למחוקק, שבחר לתקן את החוק ולציין בו במפורש, שהחוק חל גם על ערבים. על מנת להימנע מוויכוחים פרשניים כאלו ואחרים, טוב יעשה המחוקק אם יפעל בהקדם לתיקון חוק התובענות הייצוגיות, על ידי הוספת קביעה מפורשת לפיה גם ערבים זכאים להגיש תובענות ייצוגיות על פיו. לאור המגמה השמרנית של בתי המשפט בכל הנוגע לאישור תובענות ייצוגיות, ניתן לשער כי כל עוד לא יתוקן חוק התובענות הייצוגיות בעניין זה, ינצלו בתי המשפט את הפגם הניסוחי על מנת לדחות בקשות שתוגשנה על ידי ערבים.

בכל מקרה, הן על פי החוק החדש והן על פי הדין שקדם לו, לא קיימת אפשרות להגיש תביעות ייצוגיות בנקאיות על ידי צדדים שלישיים אחרים. לאחרונה החלו בתי המשפט בישראל להרחיב את אחריות הבנקים ולהכיר ביותר ויותר מקרים באחריות הבנק כלפי צדדים שלישיים. [32] דוגמה לכך היא הטלת אחריות על בנקים, הנותנים ליווי פיננסי לקבלני בנייה, כלפי רוכשי דירות מהקבלן. זאת אף כשאותם רוכשים אינם לקוחות של הבנק. בתי המשפט פסקו לא אחת, כי עצם הליווי הפיננסי מטיל על הבנק אחריות כלפי אותם רוכשים. [33] במספר מאמרים הבעתי ביקורת על גישה זו של בתי המשפט [34] ואני סבורה, כי במקרים כאלו אין לאפשר הגשת תובענות ייצוגיות של אותם רוכשים כנגד הבנק.

הנציג התובע

סעיף 4(א) לחוק תובענות ייצוגיות קובע מי רשאי לשמש כתובע או נציג בהליך הייצוגי:

(א) אדם (לרבות תאגיד) שיש לו עילה אישית בנושא התובענה.

(ב) רשות ציבורית המנויה בחוק, בעניין הנוגע למטרותיה הציבוריות.

נכון להיום, מנויות בחוק רשויות שונות שאינן קשורות לתחום הבנקאי. ראוי לציין, שבהצעת החוק נזכר גם בנק ישראל כאחת הרשויות הרשאיות להגיש תובענה ייצוגית, [36] אך בנוסח הסופי של החוק דבר זה הושמט. על פי נוסח החוק, יוכל בנק ישראל לכל היותר להצטרף להליך קיים [37] אך לא ליזום הליך ייצוגי בעצמו, בדיוק כפי שהיה לפני חקיקת החוק החדש.

בעניין זה ניתן היה ללמוד מתחום החוזים האחידים (Unfair Contracts). בנק ישראל הוא אחד הגופים שהוסמכו לפנות לבית הדין לחוזים אחידים בבקשה לפסילת תנאי מקפח בחוזה בנקאי אחיד. [38] מכוח סמכות זו הוגשו לאחרונה על ידי בנק ישראל מספר בקשות חשובות לבית הדין. [39] באחת מהן, העוסקת בטופס מתן שירותים בנקאיים באמצעות האינטרנט והטלפון הסלולרי, כבר פסק בית הדין, כי ההסדר הבנקאי הקיים מקפח את הלקוחות ועל כן יש לבטלו. [40] בנוגע לתובענות ייצוגיות, לבנק ישראל קל יחסית לאתר את הנושאים והסוגיות הדורשות התערבות, באמצעות בירור תלונות המגיעות למחלקת פניות הציבור שלהם. לבנק ישראל מחלקה משפטית מתמחה בנושא, שיכולה במאמץ קל יחסית לתרגם תלונות מוצדקות לתביעות ייצוגיות ראויות. על כן חבל שהחוק החדש לא הסמיך גם את בנק ישראל להגיש תובענות ייצוגיות.

(ג) ארגון הפועל לקידום מטרה ציבורית, בעניין הנוגע למטרותיו הציבוריות, ובלבד שבית המשפט שוכנע כי בנסיבות העניין, קיים קושי להגיש את הבקשה בידי אדם כאמור לעיל.

דוגמה לארגון כזה הם ארגונים להגנת הצרכן. החוק אינו מגביל את ארגוני הצרכנים להגשת תובענות המבוססות על חוק הגנת הצרכן בלבד, ועל כן בכוחם לפעול בכל נושא צרכני, לרבות בתחום הצרכנות הבנקאית. יתירה מזו, גם על פי ההסדר שנכלל בעבר בחוק הבנקאות (שירות ללקוח), הוסמכו ארגוני צרכנים להגיש תובענה ייצוגית נגד תאגידים בנקאיים, בעילות הנכללות בחוק האמור.

התנאים לאישור תובענה ייצוגית

התובענה הייצוגית מתנהלת בשני שלבים. בשלב הראשון מוגשת לבית המשפט בקשה לאשר את הגשת התובענה כתובענה ייצוגית. רק אם התקבל האישור, יתקיים השלב השני שהוא דיון והכרעה בתובענה לגופה. [41]

חוק התובענות הייצוגיות קובע שורה של תנאים מצטברים לצורך אישור התובענה הייצוגית על ידי בית המשפט. תנאים אלו דומים בעיקרם לאלו שנקבעו בחוק הבנקאות (שירות ללקוח). להלן נפרט את התנאים ונראה כיצד הם פורשו עד כה על ידי בתי המשפט.

1. לנציג עניין אישי בתובענה. [42]

תנאי זה היה קיים גם בחוק הבנקאות (שירות ללקוח). [43] במסגרת תנאי זה בודקים בתי המשפט, האם לתובע עצמו אכן עומדת עילה מבוססת להגשת התביעה. [44] ניסיון העבר מוכיח, שהתנאי של קיום עילה אישית שימש במקרים רבים מכשול מפני אישור, לאור הפרשנות המחמירה שנתנו לו בתי המשפט. בתי המשפט אינם מסתפקים בבחינת כתב התביעה, אלא דורשים מהתובע הוכחות וראיות שונות, על מנת להשתכנע לכאורה בקיומה של עילה מוצדקת. זאת, למרות שמדובר בסך הכל בהליך המקדמי של אישור התביעה הייצוגית ולא בבירור התובענה לגופה, ולמרות שתנאי אחר הקבוע בחוק עוסק בסיכויי התובענה. [45]

אחת העילות הנפוצות בתובענות ייצוגיות נגד תאגידים בנקאיים היא הטעיה על פי סעיף 3 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח). אולם בעניין זה בתי המשפט פסקו, כי נדרשת הסתמכות אישית של התובע על הפרסום או על המידע המטעה, על מנת ליזכות בפיצויים. [46] למען האמת, דרישה כזו לא מופיעה בסעיף 3. להיפך, סעיף 3 חל במפורש גם על עניין אשר "עלול היה להטעות". אולם בתי המשפט ביססו את דרישת ההסתמכות על לשונו הבלתי ברורה של סעיף 15 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), לפיו "דין נזק שנגרם לפי חוק הבנקאות (שירות ללקוח) כדין נזק שמותר לתבוע עליו פיצויים על פי פקודת הנזיקין...".

מכיוון שבתביעה נזיקית רגילה המבוססת על הטעיה, צריך הנפגע להוכיח כי הסתמך אישית ובאופן ישיר על המצג הכוזב וכי הסתמכות זו היא שגרמה לנזק, [47] דורשים בתי המשפט הסתמכות דומה גם כשעילת הטעיה מקורה בחוק הבנקאות (שירות ללקוח). ייתכן שהבלבול מושפע גם מסעיף 15 לחוק החוזים (חלק כללי), תשל"ג-1973, העוסק בהטעיה בשלב כריתת החוזה ודורש שההתקשרות בחוזה תהיה "עקב טעות שהיא תוצאת הטעיה". מכאן שיש להוכיח קשר סיבתי בין טעות המתקשר הנובעת מההטעיה לבין ההתקשרות בחוזה. אולם דרישה כזו לא מופיעה בסעיף 3 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח). ויותר מכך, סעיף 3 אף קובע, שדי במעשה או מחדל "העלולים" לגרום להטעיה.

דוגמה לאבסורד שעלול להיווצר עקב דרישה זו של הסתמכות או קשר סיבתי בין ההטעיה לבין טעות בפועל, הינה פסק הדין **ישראל כרטא בע"מ נ' שלומביץ**, [48] מקרה זה עסק בסתירה בין הכתוב בטופס הבקשה לקבלת כרטיס אשראי לבין עלון הפרסומת של החברה המנפיקה, בנוגע לתיאור שיטת ההמרה של תשלומים שנעשו במטבע חוץ. התיאור בעלון היה מדויק, בעוד שהתיאור בטופס הבנקאי היה שגוי. התובעים היו שני עורכי דין. אחד קרא גם את העלון וגם את הטופס, על כן נפסק שנמסר לו המידע הנכון ולכן לא הוטעה. השני לא טרח לקרוא אף מסמך והצהיר, כי לא היה מודע לבעיה עד שלא שמע עליה מפי חברו. לגביו נפסק כי לא היתה מצידו הסתמכות בפועל ולכן לא קמה לו עילת תביעה אישית.

פסק דין זה מעורר תמיהות. תובע חרוץ יקרא את כל המסמכים הרלוונטיים לפני הגשת הבקשה. אך לפי פסק הדין, חריצות זו הופכת לחיסרון ומשמיטה את עילת התביעה האישית. לעומת זאת, תובע שלא יקרא, יידחה בשל חוסר הסתמכות בפועל, אף אם ברור שהיתה הטעיה מצד הבנק. יש להניח שחלק ניכר מהציבור קרא רק את החוזה ולא את העלון, ולכן גם לפי המבחן המחמיר של בית המשפט, ייחשב ציבור זה כמי שטעה. על מנת להגן על הציבור, ראוי היה לאשר בכל זאת את הבקשה, לכל היותר תוך הוראה על החלפת הנציג. [49]

נושא ההסתמכות האישית שימש לדחיית התביעה גם בפרשת **רחמן-נוני**, [50] בית המשפט הכיר בכך שהבנק גבה מהתובעים עמלת פירעון מוקדם מבלי ליידע אותם על קיומה ומבלי לקיים לגביה את כללי הגילוי הנאות שקבע נגיד בנק ישראל. אולם לדעת בית המשפט, התובעים לא הוכיחו שנטלו את ההלוואה רק משום שהסתמכו על כך שלא יחוייבו בעמלת פירעון מוקדם, ועל כן דחה את הבקשה. [51] גם קביעה זו מעוררת מחשבה. מכיוון שהתובעים לא ידעו על קיום העמלה, לא בעת שביצעו את הפירעון המוקדם ולא בעת לקיחת ההלוואה, ממילא לא יכלו לקיים את דרישת ההסתמכות.

סיכומו של דבר, נראה כי דרישת ההסתמכות היא אך אמצעי נוסף המשמש את בתי המשפט על מנת להחמיר עם הנציג ולהקשות עליו לעמוד בדרישות הסף לצורך קבלת אישור להגשת התובענה הייצוגית.

2. התובענה מעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה. [52]

החוק אינו דורש זהות בשאלות המתעוררות, די בדמיון. [53] בחוק הבנקאות (שירות ללקוח) דובר על שאלות משותפות של "עובדה ומשפט". על מנת להקל, נכלל בחוק החדש תנאי חלופי ולא מצטבר. די שתהיינה שאלות עובדתיות או משפטיות משותפות.

ככלל, תנאי זה אינו אמור להוות מיגבלה מיוחדת, בפרט לאחר שהתובע עבר את משוכת התנאי הקודם של "עילה אישית". אולם לא תמיד כך. בפרשת **ישראל כרטיס נ' שלומוביץ** הנזכרת לעיל, [54] אחד הטעמים לדחיית הבקשה היה העובדה שלא התקיימה ההומוגניות הנדרשת בין חברי הקבוצה. הקבוצה בשמה הוגשה הבקשה כללה לקוחות שלא עיינו בחוזה ואף לא בעלון; לקוחות שעיינו הן בחוזה והן בעלון; ולקוחות שקראו רק את החוזה; מכיוון שהעלון כלל תיאור נכון של העיסקה, ורק החוזה כלל תיאור מטעה, נפסק כי רק האחרונים הוטעו. לכן, עילת הטענה אינה משותפת לכלל הקבוצה בשמה הוגשה הבקשה. עם כל הכבוד, ספק אם ראוי לפרש באופן כזה את התנאי הנדון בדבר הידמות השאלות העובדתיות או המשפטיות. גישה דוקנית שכזו משקפת את מדיניותו השמרנית של בית המשפט ומדגימה את המאמצים הנעשים על ידו על מנת שלא לאשר את הבקשה.

3. קיימת "אפשרות סבירה" שהשאלות המשותפות יוכרעו לטובת הקבוצה. [55]

תנאי זהה היה קבוע בעבר גם בחוק הבנקאות (שירות ללקוח). תנאי זה מתייחס לרמה הנדרשת של ההוכחה בשלב האישור. למרות הניסוח המתון הדורש בשלב מקדמי זה רק "אפשרות סבירה", ניסיון העבר מוכיח, כי הדרישה להוכחת סיכויי הצלחה סבירים כתנאי לאישור התביעה היוותה גורם לדחיית בקשות רבות. בתי המשפט, בשל חששם לאשר תובענות ייצוגיות, החמירו ביישום תנאי זה, עד כדי כך ששלב האישור הפך הלכה למעשה לשלב של הוכחת הטענות העובדתיות והמשפטיות הכלולות בתביעה. [56] למרות הביקורת, יש הצדקה מסויימת לגישת בית המשפט, שהרי אם אין כל סיכוי להצליח בתובענה, אין לאפשר ניהול משפט כה סבוך ויקר.

הדבר יפגע קודם כל בנתבע, אך עלול לגרום גם נזק לנציג ולחברי הקבוצה. יחד עם זאת, יישום הסעיף צריך להיעשות בצורה קלה יותר מאשר הדרך בה נוהגים בתי המשפט כיום. [57]

4. תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בנסיבות העניין. [58]

מדובר למעשה בשני תנאים מצטברים: הוגנות ויעילות. תנאי דומה הופיע גם בחוק הבנקאות (שירות ללקוח), שם דובר על "דרך עדיפה, מוצדקת והוגנת". [59]

החוק לא מונה מהם השיקולים שידריכו את בית המשפט בבחינת התנאי הנדון. אולם יש לשער, שהכוונה לשיקולים שהדריכו את בתי המשפט בעבר, כמו: גודל הקבוצה, תנאי שבחוק הבנקאות (שירות ללקוח) הופיע כתנאי נפרד; [60] היקף השאלות המשותפות לחברי הקבוצה לעומת היקף השאלות שאינן משותפות; היקף הנזק האישי המשוער לכל אחד מחברי הקבוצה; דרכים אפשריות אחרות להכרעה במחלוקת, ועוד.

מה במקרים בהם הנזק שנגרם לכל לקוח קטן עד כדי כך, שהעלות של איתור הנפגעים וחלוקת הפיצוי ביניהם עולה על סכום הפיצוי הכולל? להבדיל מתחומים אחרים, כמו תובענות ייצוגיות על פי חוק הגנת הצרכן, בעיה זו נדירה למדי בתחום הבנקאי, מכיוון שללקוחות הנפגעים יש חשבון בנק שניתן לאתר בקלות ולהזרים אליו את כספי הפיצוי. אולם גם לגבי לקוחות אשר בינתיים סגרו את חשבונם ואשר מסיבה כלשהי לא ניתן לאתרם, או לגבי ערבים - במידה שיורשו להגיש תובענות ייצוגיות נגד בנקים, [61] אין בנסיבות הנ"ל כדי להוביל למסקנה לפיה התובענה הייצוגית איננה הדרך המתאימה. מניעת האפשרות להגיש תובענה ייצוגית במקרה כזה, פירושה שהנתבע ישוחרר מכל אחריות, שכן ברור כי תביעות אישיות לא תוגשנה נגדו בהתחשב בסכום הפיצוי האישי הנמוך. על מנת לדאוג לאינטרס הציבור ולמנוע המשך פגיעה מצד הבנק, ראוי לאשר את הגשת התובענה הייצוגית. ואכן, חוק התובענות הייצוגיות קובע פיתרון למקרים כאלו. בית המשפט הוסמך בחוק להורות על "מתן כל סעד אחר לטובת הקבוצה, כולה או חלקה, או לטובת הציבור, כפי שימצא לנכון". [62] חלופה זו מקנה לבית המשפט סמכות ליתן סעד "יצירתי", כגון הקמת קרן מיוחדת ממנה ייפרעו נפגעים שיוכיחו את תביעתם, או קרן לרווחת הציבור. [63]

מה כאשר, במקביל לתובענה הייצוגית, מתנהל הליך משפטי אישי בין הנציג לבין הבנק, בו נכלל בין השאר הנושא העומד בלב הבקשה לתובענה הייצוגית? בתי המשפט מיהרו לפסוק שגם במקרה כזה, התובענה הייצוגית אינה הדרך העדיפה. [64] אולם לטעמי, אם התובענה הייצוגית היא תביעה ראויה אשר עברה את משוכת התנאים הקודמים, יש להעדיף את אינטרס הציבור ושאר חברי הקבוצה, ולאשר את הבקשה למרות החפיפה המסויימת שעלולה להיווצר ביחס להליך האישי של הנציג. ייתכן שהפיתרון יהיה, גם כאן, להורות על החלפת הנציג.

על פי חוק הבנקאות (שירות ללקוח), [65] תובע שהגיש בקשה לאישור תובענה ייצוגית, חוייב להודיע על כך בכתב ליועץ המשפטי לממשלה ולמפקח על הבנקים, על מנת שישקלו את עמדתם. בחוק החדש על תובענות ייצוגיות לא נקבעה חובת הודעה כזו, אם כי שר המשפטים הוסמך לקבוע כך בתקנות. [66]

כיצד תשפיע תגובתו של המפקח על הבנקים על ההליך הייצוגי? הודעת המפקח על רצונו להצטרף להליך אמורה להקנות יתרון משמעותי לתובע, כי היא מצביעה על כך שיש ממש בתובענה. ודאי וודאי במקרה בו מוסר המפקח תגובה בכתב, לפיה הבנק פעל שלא כדין. [67]

אולם לעיתים, כתוצאה מהפנייה למפקח, מחליט המפקח לא להסתפק בתגובה בכתב או בהצטרפות להליך, אלא מורה לבנק לתקן את הליקוי ולפצות את הלקוחות. [68] לכאורה במקרה כזה כבר אין טעם בניהול התובענה, ולכן יש לדחות את הבקשה. אולם הדברים אינם תמיד כך ויש לבדוק היטב, האומנם התערבות המפקח מסדירה את הבעיה במלואה. דוגמה לכך היא פרשת **אבירם נ' טפחות בנק משכנתאות לישראל בע"מ**. [69] באותו מקרה, עוד לפני שהוגשה הבקשה לאישור תובענה ייצוגית, הורה המפקח לבנק לשנות את אופן קביעת הריבית הנהוג אצלו, ואשר היה נשוא התובענה הייצוגית. בית המשפט פסק, כי לאור התערבות המפקח, אין עוד טעם בתובענה הייצוגית. הוסבר כי השיקול העיקרי המצדיק תובענה ייצוגית הוא הבעיה של תת-אכיפה מצד הרשויות. לכן, כאשר הרשות הממונה מתערבת ואוכפת, שוב אין צורך בתובענה. אומנם הוראת המפקח לא כללה התייחסות לשאלות, מה לגבי הכספים שכבר נגבו מהלקוחות שלא כדין והאם על הבנק להשיב אותם ללקוחות, אולם על כך ענה בית המשפט:

"מטרת הפיצוי אינה המטרה העומדת בבסיס ההצדקה לאישור התביעה כתביעה ייצוגית". [70] פסק דין זה מדגים יפה את גישתו הבלתי אוהדת של בית המשפט למוסד התובענה הייצוגית, ואת ההיתלות בנימוקים בלתי מתאימים על מנת לפסול את הבקשה.

5. קיים יסוד סביר להניח כי עניינם של חברי הקבוצה ייוצג וינהל בדרך הולמת ובתום לב. [71]

למעשה, תנאי זה מגלם בתוכו שני תנאים נפרדים: הולמות ותום לב. בחוק הבנקאות (שירות ללקוח) לא הופיעה דרישת תום הלב, אך היא נקבעה בפסיקה, [72] כך שבעניין זה אין הבדל של ממש בין החוקים.

אולם, בניגוד לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), שם נדרש רק התובע עצמו לייצג בדרך הולמת את עניינה של הקבוצה, [73] בחוק החדש התנאי הזה רחב יותר וחל גם על עורך דינו של התובע, שכן פעמים רבות עורך הדין הוא זה שבעצם יוזם את ההליך ומנווט אותו, ולא התובע עצמו. עוד קביעה חשובה בחוק החדש היא, שבית המשפט רשאי לאשר תובענה ייצוגית אף אם לא התקיים התנאי הנדון, אם ניתן לפתור את העניין על ידי צירוף או החלפת הנציג או עורך דינו. [74]

באשר לייצוג ההולם: בתי המשפט פסקו, כי התובע אינו חייב להיות משקיע מתוחכם או בקיא בתחום התביעה, אלא די בכך שיש לו אינטרס כלכלי של ממש בתביעה. שהרי אחרת, רק פקידי בנק יוכלו לשמש כתובעים. [75] אכן, סוד גלוי הוא, שהמנהלים האמיתיים של התביעה הם עורכי הדין של הנציג, ולכן למומחיות הנציג עצמו לא צריכה להיות חשיבות מיוחדת. לפיכך בתי המשפט נוהגים לבדוק במסגרת התנאי האמור, האם התובע הייצוגי יוכל לפעול במידת המרץ הראויה לניהול התובענה, ואם לא יהיה ניגוד עניינים בינו לבין שאר חברי הקבוצה. [76]

בנוסף, במסגרת דרישת הייצוג ההולם יבחן בית המשפט גם את אופן ניהול הדיון על ידי הנציג ועורך דינו. הכנת תובענה ייצוגית היא משימה קשה. יש לברר את העובדות, להגיש חוות דעת של מומחים, להשיג ולנתח נתונים כלכליים, ולהכין טיעונים משפטיים משכנעים.

חלק מהבקשות לאישור תובענות ייצוגיות נדחה בשל אי הכנה מספקת של התיק. [77] אחת הסיבות לחיפזון בהגשת בקשות היא החשש של התובע או עורך דינו, שמא יקדים אותם מישהו אחר. אולם גם בכך אין להצדיק הגשה חפזה של בקשות. גישת בתי המשפט היא, שבמקרים של תחרות בין שתי בקשות מקבילות, לא תינתן עדיפות לזו שהוגשה ראשונה אלא לזו שמייצגת טוב יותר את עניינה של הקבוצה. [78] מובן כי הסתרת עובדות רלוונטיות מבית המשפט, הכחשת סרק של טענות, מסירת גרסאות סותרות ומתחמקות בחקירה הנגדית - כל אלו אינן ייצוג הולם. [79]

באשר לדרישת תום הלב: בית המשפט התריע לא פעם מפני החשש לניצול מכשיר התובענה הייצוגית לצורך הגשת תביעות מנימוקי סחיטה, קנטרנות או הפעלת לחץ לפשרה שאינה ראויה. [80] כך למשל, פרשת **לוק ואח' נ' בנק המזרחי המאוחד בע"מ**, שנדונה לפני החוק החדש. למרות שהבקשה שם גילתה עילה המצדיקה את אישור התביעה כייצוגית, החליט בית המשפט לדחותה, שכן הוא התרשם שהגשתה נעשתה ממניעים של נקמה בבנק, אשר פעל למימוש משכנתא על ביתם של התובעים, ומתוך רצון ללחוץ על הבנק להגיע להסדר עם התובעים. כיום, על פי החוק החדש, רשאי בית המשפט לאשר את הבקשה תוך החלפת התובע, ובכך להגן על עניינה של הקבוצה. מצד שני ניתן למצוא פסקי דין בהם נקבע, כי סכסוך של הלקוח עם הבנק אינו סיבה לדחיית הבקשה. [81]

חוסר תום לב הוכר גם במקרים בהם בית המשפט התרשם כי מי שעומד מאחורי הבקשה אינו התובע הפורמלי, אלא אדם אחר אשר הוא זה שהיה בעצם מעוניין בהגשתה. [82]

שאלה אחרת מתעוררת לגבי תובעים "סדרתיים", המגישים תביעות ייצוגיות בזו אחר זו. בעניין זה נפסק, כי אין בכך כדי לפסול בקשה, כל עוד התובע פעל בתום לב ולא "גרם לעצמו להינזק" בכוונה, על מנת שהדבר ישמש לו בסיס לתביעה. [83] הוא הדין לגבי עורכי-דין המרבים להגיש תביעות, אם בשמם או בשם קרוביהם ומכריהם. [84]

אכן, אם רוצים לעודד תביעות ייצוגיות, אין לפסול עורך דין רק בשל כך. ישנם עורכי דין שמתמחים בתחום, ויש לאפשר להם הגשת תביעות שבאות להגן על אינטרס הציבור.

במסגרת דרישת תום הלב, לא ברור מה בדיוק מותר לתובע לעשות על מנת לבסס את תביעתו. בפרשת **שגיב**, לאחר שהתובע גילה את ההטעיה מצד הבנק, הוא פתח פיקדון נוסף על מנת שיוכל לבסס את תביעתו גם על החשבון הנוסף. בית המשפט פסק, שתובע אכן רשאי להכין תשתית עובדתית ראויה לתביעתו ולנקוט בצעדים לשם חיזוק טיעונו. לעומת זאת, בפרשת **ישראלכרט בע"מ נ' שלומוביץ** נפסק, כי התובע, בהתכתבות העניפה שלו עם חברת כרטיסי האשראי, ניסה לבנות לעצמו בסיס לבקשה הנוכחית, דבר ששימש כאחד השיקולים לדחיית הבקשה. פסיקה סותרת מעמידה את התובע במילכוד: אם אין לו די ראיות, בקשתו תידחה. ואילו אם יתברר שניסה להשיג ראיות ולשם כך פתח עוד חשבונות, בקשתו תידחה בשל ייצור מכוון של ראיות.

מה דינו של תובע אשר הסתפק בפנייה רפה לבנק בטרם הגיש את הבקשה, ולא פנה לדרגים גבוהים יותר בבנק לבירור טענותיו? האם קיימת חובה ליתן לבנק הזדמנות להימנע מהתדיינות על ידי היענות לפניית הלקוח? בעניין זה קיימת פסיקה סותרת ונראה כי עניין זה משמש את בתי המשפט על מנת לתמוך בהחלטה אותה גיבשו על סמך נימוקים אחרים. [85]

בעניין זה מובן חששם של הנציגים מלפנות לבנק. בדרך כלל, הנזק האישי של הנציג הוא בסכום נמוך. לכן רב הסיכוי כי נציג אשר חשף התנהגות פסולה של הבנק ודרש מהבנק לפצותו על נזקו, דרישתו תיענה ובכך תשמיט את עילת התביעה האישית של הנציג. ללא קיום עילת תביעה אישית, כאמור, לא תאושר הגשת התביעה הייצוגית.

אך האם הבנק יכול לנקוט בדרך דומה ביוזמתו, ולהגיב לבקשה לאישור תובענה ייצוגית שהוגשה נגדו על ידי משלוח הפיצוי המגיע לנציג בגין נזקו האישי? בפסיקה נקבע, כי השיקול המרכזי להכרעה בנושא זה הוא עיתוי ההצעה להיטיב את נזקו של הנציג. אם הצעת הנתבע הוגשה בטרם הגשת הבקשה לאישור התביעה כייצוגית, אין הנציג רשאי לדחות הצעה זו רק כדי לשייר בידיו עילת תביעה לצורך תובענה ייצוגית. פעולה כזו מהווה חוסר תום לב. [86] אני מסכימה לדיעה, כי שיקול נוסף בעניין זה צריך להיות, האם הנציג פנה אל הבנק בדרישה להטבת נזקו לפני הגשת התביעה הייצוגית.

במידה שהתשובה לשאלה זו שלילית, הגשת הבקשה מהווה בעצם פנייה ראשונה לבנק הנתבע, ומכאן זכותו של הבנק הנתבע להיענות לה ולשלם לנציג את נזקו. [87]

ההתרשמות הכללית בנוגע לדרישת תום הלב והייצוג ההולם היא, שאם בית המשפט מעוניין לאשר את הבקשה, התנאי הנדון לא ישמש מכשול. ולהיפך, אם בית המשפט מעוניין לדחות את התביעה, כפי שקורה במרבית המקרים, הוא יפסוק שלא התקיימה דרישת החוק, והדבר ישמש נימוק נוסף לדחייה. כך למשל, בפרשת **שגיב** קבע בית המשפט, שדרישת תום הלב מתקיימת ואישר את הבקשה, למרות שהתובע ניפח מלאכותית את התביעה לביליון שקל, על ידי כך שדרש פיצויים עונשיים גלובליים בסך 500,000,000 ש"ח, ללא כל בסיס עובדתי או משפטי.

6. כאשר אחד מיסודות העילה הוא נזק, יידרש הנציג להראות שלכאורה נגרם לו נזק. [88]

נוסח זהה הופיע גם בחוק הבנקאות (שירות ללקוח).

הנציג אינו נדרש להוכיח את נזקם של כלל חברי הקבוצה בשלב מקדמי זה, שכן דרישה כזו תחסום אפשרות של הגשת תובענות ייצוגיות. כוונת הסעיף היא, שהנציג יידרש להוכיח לכאורה רק את נזקו האישי. כמו כן, אין צורך להוכיח נזק זהה לחברי הקבוצה השונים. [89] במקרה אחד אף נפסק, כי הנציג אינו צריך להוכיח את הסכום המדויק של הנזק שנגרם לו או את מרכיביו; די בכך שיראה כי לא קיבל את ההטבה שהובטחה בפרסומי הבנק. [90] בית המשפט פסק כך למרות שהתחשיב שערך התובע ביחס לנזק הכולל שנגרם לכלל חברי הקבוצה לא היה נכון, ובסופו של דבר אישר את הבקשה.

7. שיקולים נוספים

גם אם מתקיימים כל התנאים דלעיל, ייתכן שבסופו של דבר לא תאושר התובענה הייצוגית. אם בית המשפט שוכנע, כי ניהול ההליך כתובענה ייצוגית עלול לגרום נזק חמור לציבור הנזקק לשירותי התאגיד הבנקאי או לציבור בכללותו, כתוצאה מפגיעה ביציבותו הכלכלית של התאגיד הבנקאי לעומת התועלת הצפויה לחברי הקבוצה ולציבור, רשאי בית המשפט להתחשב בכך. [91]

תנאי דומה הופיע גם בחוק הבנקאות (שירות ללקוח), אלא ששם רשאי היה בית המשפט להתחשב גם בנזק האישי שעלול להיגרם לנתבע עצמו. בנוסף, בדיקת הנזק שעלול להיגרם לציבור הנזקק לשירותי התאגיד או לציבור בכללותו, לא הוגבלה לנזק שעלול להיגרם מפגיעה ביציבותו הכלכלית של התאגיד דווקא.

התנאי האמור מעורר מספר בעיות :

ברמה העקרונית, האם ראוי שתנאי כזה ישמש את בית המשפט כבר בשלב הראשוני של אישור הבקשה, או שמא יש לו הצדקה רק בשלב האחרון של התובענה בעת קביעת גובה הפיצויים? חוק התובענות הייצוגיות מאפשר לבית המשפט לשקול שיקולים דומים פעם נוספת, בשלב קביעת גובה הפיצוי, [92] והשאלה היא, אם לא ראוי היה להסתפק בכך. התחשבות בשיקולים אלו כבר בשלב הראשוני עלולה להוות חסם רציני מפני אישור התובענה. מצד שני, לא אחת התובע מנפח את סכום הבקשה בצורה מלאכותית. [93] אם תובעים יידעו שסכום מנופח עלול לשמש את בית המשפט לדחיית התובענה מכוח השיקול הנדון, ייתכן שהדבר יוביל להגשת תביעות בסכומים אמיתיים.

ברמה המעשית, לא ברור מה היא בדיוק כוונת הסעיף - האם לנזק העלול להיגרם מעצם ניהול התובענה, או לנזק העלול להיגרם במידה והתובענה תוכרע כנגד הבנק. כמו כן לא ברור, מה הכוונה ב"נזק לכלל הלקוחות או לכלל הציבור": האם לחשש שהבנק יתמוטט בעקבות התובענה הייצוגית ולא יוכל להשיב ללקוחותיו את כספם המופקד בבנק? או חשש להתמוטטות הבנק וסגירתו, דבר שיקטין את התחרות בין הבנקים ובכך יביא לפגיעה בכלל הציבור? אם אכן הכוונה היא למקרים כאלו, מקרים קיצוניים ונדירים, אזי המקום לשקול אותם הוא בשלב פסיקת הפיצוי ולא בשלב ההחלטה על אישור הבקשה. מכל מקום, מובן כי אם רוצים לעודד הגשת תובענות ייצוגיות, יש לפרש תנאי זה בצורה מצמצמת ולהכיר בו בשלב זה של הבקשה לאישור התובענה, אם בכלל, רק במקרים חריגים.

מסקירת הפסיקה עולות שתי מסקנות: ראשית, נטיית בתי המשפט היא לפרש את מרבית התנאים בחומרה רבה. הדבר בולט במיוחד לגבי התנאים של קיום עניין אישי של הנציג, סיכויי התובענה להסתיים בהצלחה לטובת הקבוצה, והיות התובענה הייצוגית הדרך היעילה להכרעה במחלוקת. גם אם דרישות אלו נראו על פניהן סבירות, הדרך בה פורשו בפועל על ידי בתי המשפט גרמה לא אחת לדחיית בקשות מוצדקות. שנית, לגבי תנאים בהם מוכנים בתי המשפט שלא להחמיר, כדוגמת התנאי בדבר ייצוג וניהול ההליך בדרך הולמת, חסרה עקביות בפרשנות בתי המשפט, דבר הפוגע בוודאות המשפטית דווקא בתחום בו כל כך חשוב שהכללים יהיו ידועים וברורים מראש. כתוצאה מכך, תובע המבקש להשיג אישור לתובענה ייצוגית חייב להתמודד עם קשיים רבים, חלקם שלא לצורך. התחושה היא, וזה כנראה ההסבר לשתני המסקנות הנ"ל, שבתי המשפט רוצים לדחות בקשות ולכן נתלים בתנאי כזה או אחר על מנת לדחות את הבקשה. ואילו באותם מקרים בודדים בהם הם מעוניינים לאשר את הבקשה, נראה כי התנאים לא מהווים מכשול אמיתי.

מכיוון שאין הבדל משמעותי בין התנאים לאישור בקשות הקבועים בחוק החדש, לבין התנאים שהיו קבועים בעבר בחוק הבנקאות (שירות ללקוח), הרי אם תימשך אותה מדיניות שמרנית של בתי המשפט, לא יהיה כל שינוי במצב הקיים.

סיכום

חוק תובענות ייצוגיות נחקק במטרה לעודד הגשת תובענות ייצוגיות ראויות ולהסיר מחסומים דיוניים.^[94] בנוגע לתחום הבנקאי, ההבדל העיקרי בין חוק תובענות ייצוגיות לבין חוק הבנקאות (שירות ללקוח) שקדם לו, הוא ביטול המגבלות הנוגעות לעילת התביעה. בעוד שבעבר ניתן היה להגיש תובענה ייצוגית רק על סמך העילות המצומצמות המפורטות בחוק הבנקאות (שירות ללקוח), הרי בחוק החדש מגבלה זו הוסרה וכל "עניין בין התאגיד הבנקאי לבין הלקוח" יכול לשמש בסיס לתובענה ייצוגית.

מאידך, מכשול רציני להגשת תובענות ייצוגיות בתחום הבנקאי עלול להיות קביעת אגרת בית משפט בסכום משמעותי. בעוד שחוק הבנקאות (שירות ללקוח) קבע במפורש, שהגשת תובענה ייצוגית תהיה פטורה מתשלום אגרת בית משפט,^[95] החוק החדש לא מסדיר את הנושא, אלא מסמך את שר המשפטים לקבוע זאת בתקנות,^[96] דבר שטרם נעשה.

בנוסף, על מנת לזכות באישור לתובענה ייצוגית, יש לקיים שורה של תנאים נוספים הקבועים בחוק. ככלל, תנאים אלו דומים למדי לתנאים שהיו קבועים בעבר בחוק הבנקאות (שירות ללקוח) והשאלה היא, האם תימשך אותה מדיניות שמרנית של בתי המשפט, המפרשת תנאים אלו בחומרה מוגזמת וכתוצאה מכך דוחה לא אחת גם בקשות מוצדקות.

בעניין זה נודעת חשיבות מיוחדת לסעיף 1 בחוק תובענות ייצוגיות, המצהיר על מטרת החוק. על פי הסעיף, מטרת החוק כוללות שיפור ההגנה על זכויות; מימוש זכות הגישה לבית המשפט, לרבות לסוגי אוכלוסייה המתקשים לפנות לבית המשפט כיחידים; אכיפת הדין והרתעה מפני הפרתו; ומתן סעד הולם לנפגעים מהפרת הדין. בישראל נדיר למצוא סעיף מטרה בחוקים בכלל, ובחוקים מתחום המשפט הפרטי בפרט, ועל כן יש לייחס לו חשיבות מיוחדת. יש לקוות, שציון המטרות בחוק החדש לא יתגלה כרטוריקה עקרה, אלא ישפיע על בתי המשפט הלכה למעשה ויגרום לשינוי גישתם המסוייגת למוסד התובענה הייצוגית.

* מרצה בכירה, ראש המרכז לדיני בנקאות, המכללה האקדמית נתניה. מאמר זה הינו גירסה מקוצרת של מאמר מקיף בנושא, שאושר לפרסום ב-Annual Review of Banking and Financial Law (University of Boston, 2007).

1. חוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006, ס"ח 264 (להלן: "חוק התובענות הייצוגיות" או "החוק החדש").

2. חוק החברות, התשנ"ט-1999 אשר חל על תובענות ייצוגיות בתחום ניירות הערך; חוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981; חוק הפיקוח על עסקי ביטוח, התשמ"א-1981; חוק ההגבלים העסקיים, התשמ"ח-1988; חוק השקעות משותפות בנאמנות, התשנ"ד-1994; חוק למניעת מפגעים סביבתיים (תביעות אזרחיות), התשנ"ב-1992; וחוק שכר שווה לעובד ולעובדת, התשנ"ו-1996.
3. סעיף 1 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח). על מעמדן של חברות כרטיסי אשראי כתאגידי עזר, ראו: המפקח על הבנקים: ניהול בנקאי תקין, הוראה 1-470 "כרטיסי חיוב", סעיף 1.
4. ראו למשל את סעיפים 11א(ג) ו-15 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח).
5. לדוגמה: רע"א 2616/03 **ישראל בע"מ נ' רייס ואח**, פ"ד (5) 701 (2005). שם נטען, כי חברות כרטיסי האשראי גבו מבתי העסק עמלת סליקה מוגזמת, תוך ניצול מעמדן המונופוליסטי בתחום כרטיסי האשראי. כן נטען כי הבנקים הגדולים, השולטים בחברות האשראי, ערכו ביניהם הסדרים כובלים בנוגע לגביית העמלה, תוך ניצול מצוקת בתי העסק הקטנים. בעוד שבית המשפט המחוזי אישר את הבקשה, בערער לבית המשפט העליון נדחתה הבקשה.
6. התוספת השנייה לחוק.
7. כד ב-רחמן-נוני **נ' בנק לאומי לישראל בע"מ**, תק-מח 2005(3) 3121, 3124 (2005). נפסק כי ניתן להגיש תובענה ייצוגית בגין הפרת כללי הגילוי הנאות, שנקבעו על ידי נגיד בנק ישראל מכוח סעיף 5 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח).
8. לעיל בעמ' 1.
9. זו היתה הסיבה לדחיית הבקשה ב-בש"א (מחוזי נצרת) 2188/04 **טפחות בנק משכנתאות לישראל בע"מ נ' מיגריש**, www.lawdata.co.il - ראו ב- (24.5.05).
10. סעיף 13 לפקודת הבנקאות, צו הבנקאות (עמלת פרעון מוקדם), תשס"ב-2002. בעניין זה עוסק **רחמן-נוני נ' בנק לאומי לישראל בע"מ**, לעיל הערה 7, פסקה ד.
11. סעיף 13ב לפקודת הבנקאות. צו הבנקאות (פקדונות ללא תנועה), תש"ס-2000.
12. ניתן למצוא את נוסח ההוראות באתר בנק ישראל www.boi.gov.il.
13. רע"א 4415/03 **אהרנשטם נ' בנק פועלי אגודת ישראל בע"מ**, פ"ד (נט) 799 (2004).
14. סעיפים 35-36 לפקודת הניקיון.
15. סעיף 15 לחוק החוזים (חלק כללי), תשל"ג-1973.
16. סעיפים 12 ו-39 לחוק החוזים (חלק כללי).
17. על היותו של הנוהג מקור נורמטיבי בדיני הבנקאות הישראלים, ראו ריקרדו בן אוליאל דיני בנקאות - חלק כללי (1996) 34.
18. רות פלאטו-שנער "למי חב הבנק חובת אמון?" **רבעון לבנקאות** לט (2004, חוברת 154) 67.
- Ruth Plato-Shinar "The Bank's Fiduciary Duty: An Israeli-Canadian Comparison", 22 Banking and Finance Law Review (2006) 1.
19. סעיף 3 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח) אוסר על הבנק לעשות:
"במעשה או במחדל, בכתב בעל פה או בכל דרך אחרת, דבר העלול להטעות לקוח בכל עניין מהותי למתן שירות ללקוח..."
20. בש"א (מחוזי ת"א) 14205/01 **אבירם נ' טפחות בנק משכנתאות לישראל בע"מ**, www.nevo.co.il (3.9.03), פסקה 4. ת"א (מחוזי ת"א) 1613/03 **אביב שירותים משפטיים בע"מ נ' בנק הפועלים בע"מ**, www.lawdata.co.il (12.9.05), פסקה 5. בש"א (מחוזי ת"א) 2158/02 **אלמעלם נ' בנק דיסקונט לישראל בע"מ**, www.lawdata.co.il (5.5.04), פסקה 4. ראו התייחסות גם ב-רע"א 3955/04 **רייזל נ' בנק לאומי לישראל בע"מ ואח'**, תק-על 2005(3) 58, 64 פסקה ו(8) (2005). לבקורת על פרשנות זו ראו: סיני דויטש, "תובענות ייצוגיות צרכניות - קשיים והצעות לפתרון" **מחקרי משפט** כ 299, 348 (תשס"ד).
21. סעיף 4 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח), אוסר על הבנק לעשות

- "במעשה או במחדל, בכתב או בעל פה או בכל דרך אחרת, דבר שיש בו משום ניצול מצוקתו של לקוח, חולשתו השכלית או הגופנית, בורותו, אי ידיעתו את השפה או חוסר נסיונו, או הפעלת השפעה בלתי הוגנת עליו, הכל כדי לקשור עיסקה של מתן שירות בתנאים בלתי סבירים או כדי לתת או לקבל תמורה השונה במידה בלתי סבירה מהתמורה המקובלת."
22. **רחמן-נוני**, לעיל הערה 74, בפסקה ו. **ישראל בע"מ נ' רייס ואח'**, לעיל הערה 5, בפסקה 34. **רייזל נ' בנק לאומי לישראל בע"מ ואח'**, לעיל הערה 20, בפסקה ו(9).
23. סעיף 15 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח).
24. דרך זו ננקטה ב-ע"א (מחוזי ירושלים) 31/90 **ליפרט נ' טפחות - בנק משכנתאות לישראל בע"מ**, פ"מ תשנ"א(3) 56 (1990). בערעור התהפכה ההלכה מטעמים אחרים ושאלת הסעד לא התעוררה: ע"א 1304/91 **טפחות - בנק משכנתאות לישראל בע"מ נ' ליפרט**, פ"ד מז(3) 309 (1993).
25. רות פלאטו-שנער "בקורת ספרים: דיני בנקאות: ערבות לטובת תאגיד בנקאי ומשכון נכסים נדים וניירות ערך" מאת פרופ' בן-אוליאל **דין ודברים** א 564, 559 (2004).
26. סעיף 20 לחוק תובענות ייצוגיות העוסק בשאלת הסעד בתובענה ייצוגית, מדבר על "פיצוי כספי או סעד אחר לחברי הקבוצה".
27. סעיף 3 בתוספת השנייה לחוק תובענות ייצוגיות.
28. סעיף 12 לחוק המשכון. על מעמדו של ממשכן כזה, ראו רות פלאטו-שנער "חובת הגילוי הבנקאית כלפי הממשכן נכס להבטחת חיובו של אחר" **הפרקליט מט** (תשס"ז) (טרם פורסם) פרק ג במאמר.
29. על ההגנות השונות הניתנות לערבים בחוקים השונים בישראל, ראו: פלאטו-שנער, לעיל הערה 25.
30. תזכיר הצעת חוק תובענות ייצוגיות, עמ' 14. ניתן למוצאו באתר האינטרנט של משרד המשפטים: www.justice.gov.il. הצעת חוק תובענות ייצוגיות, התשס"א-2005, ה"ח 234.
31. **טפחות בנק משכנתאות לישראל בע"מ נ' ליפרט**, לעיל הערה 24, בעמ' 333. ראו גם את ע"א 1570/92 **בנק המזרחי המאוחד בע"מ נ' ציגלר**, פ"ד מט(1) 369, 393, 394 (1994).
32. לגישה זו ראו: מיכל רובינשטיין, בועז אוקון "הבנק כסוכנות חברתית" **ספר שמגר** מאמרים חלק ג 819 (2003).
33. ת"א (מחוזי ת"א) 1794/95 **חייק נ' בנק הפועלים בע"מ**, פ"מ תשס"ב(1) 529 (2002). ת"א (מחוזי ת"א) 2539/01 **יוסף עובדיה ובניו נ' בנק דיסקונט לישראל בע"מ**, תק-מח 2005(1) 5119 (2005).
34. רות פלאטו-שנער "עסקאות ליווי פיננסי - האם הבנק חב חובת אמון כלפי רוכשי הדירות?" **מקרקעין** ד/ד 38 (2005).
- Ruth Plato-Shinar "Construction Loans in Israel: Bank's Liability towards Third Parties" 23 **TheInternational Construction Law Review** (2006) 187.
35. חוק הפרשנות, התשמ"א-1981, סעיף 4.
36. הצעת חוק תובענות ייצוגיות, לעיל הערה 30, התוספת השנייה.
37. ראו על כך להלן בעמ' 13.
38. תקנות החוזים האחידים, תשמ"ג-1983, סעיף 3(4).
39. ח"א 8002/02 **המפקח על הבנקים - בנק ישראל נ' הבנק הבינלאומי הראשון למשכנתאות בע"מ**, העוסק בחוזה מתן הלוואה לדיוור וערבות להלוואה זו; ח"א 8011/02 **המפקח על הבנקים בנק ישראל נ' טפחות בנק למשכנתאות בע"מ**, העוסק בחוזה ערבות בנקאית שנותן הבנק לרוכשי דירות על פי חוק המכר (דירות) (הבטחת השקעות של רוכשי דירות), תשל"ה-1974;
40. ח"א 8010/02 **המפקח על הבנקים - בנק ישראל נ' בנק הפועלים בע"מ**, תק-מח 2002(1) 8898 (2006).
41. סעיף 3(ב) לחוק תובענות ייצוגיות.

42. סעיף 4(א)1 לחוק תובענות ייצוגיות. תנאי זה לא חל על בקשה המוגשת על ידי רשות או ארגון ציבוריים.
43. סעיף 16א(א) לחוק הבנקאות (שירות ללקוח) דיבר על "כל עילה אשר בשלה יכול התובע לתבוע בשמו".
44. בש"א (מחוזי ת"א) 5588/04 דויטש נ' ישראלכרט בע"מ, תק-מח 3501 (3)2006. ריזל נ' בנק לאומי לישראל בע"מ, לעיל הערה 20. ת"א (מחוזי ת"א) 1125/02 ת.ב.ד. שיפוץ מכללים לרכב בע"מ נ' בנק המזרחי המאוחד בע"מ, (26.1.04) www.lawdata.co.il, פסקה 11. על החלטה אחרונה זו, המאשרת הגשת התובענה כייצוגית, הוגש ערעור לבית המשפט העליון: ע"א 2535/04 בנק המזרחי המאוחד נ' ת.ב.ד. שיפוץ מכללים לרכב בע"מ.
45. להלן תנאי 3.
46. רע"א 8851/02 ישראלכרט בע"מ נ' שלומוביץ, נט(3) 422 (2004). מקורה של דרישת ההסתמכות בתקדים של בית המשפט העליון המבוסס על הסעיף המקביל בחוק הגנת הצרכן: דנ"א 5712/01 ברזני נ' בזק, חברה ישראלית לתקשורת בע"מ פ"ד נז(6) 385 (2003). לביקורת על פרשנות זו ראו: סיני דויטש "תובענות ייצוגיות צרכניות: הדרישה להסתמכות אישית על מצג השוא של המטעה", מאזני משפט ב 97 (תשס"א). לגישה שונה וחריגה בעניין זה ראו: בש"א (מחוזי ת"א) 24455/01 חזן נ' פסקאות 9, 13, www.lawdata.co.il, בנק הפועלים בע"מ, (21.8.02).
47. דויטש, שם, בע' 98.
48. לעיל הערה 46.
49. מכוח סעיף 8(ג) לחוק תובענות ייצוגיות.
50. לעיל הערה 7.
51. ראו בעניין זה גם את פסק הדין אלמעלם נ' בנק דיסקונט בע"מ, לעיל הערה 20, פסקה 4.
52. סעיף 8(א)1 לחוק תובענות ייצוגיות.
53. בש"א (מחוזי ת"א) 12904/00 שגיב נ' בנק לאומי לישראל בע"מ, תק-מח 1249 (4)2003, הוא אחד מפסקי הדין הבודדים בהם אושרה הבקשה לתובענה ייצוגית. ערעור על החלטה זו תלוי ועומד בבית המשפט העליון: רע"א 1074/04 בנק לאומי לישראל בע"מ נ' שגיב. חזן נ' בנק הפועלים בע"מ, לעיל הערה 46 פסקה 14.
54. לעיל הערה 46.
55. סעיף 8(א)1 לחוק תובענות ייצוגיות.
56. סיני דויטש "עשור לתובענה הייצוגית הצרכנית - סיכום ביניים ומבט לעתיד" שערי משפט ד 9, 54 (תשס"ה).
57. השור, לגבי תובענה ייצוגית מכוח חוק הגנת הצרכן: דויטש לעיל הערה 20, בעמ' 331.
58. סעיף 8(א)2 לחוק תובענות ייצוגיות.
59. סעיף 16ב(א)3 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח).
60. כמות של מאות לקוחות הוכרה ככמות המצדיקה תובענה ייצוגית ב-בש"א (מחוזי ת"א) 3063/02 מעונות עזרת ישראל - בני ברק נ' בנק מרכנתיל דיסקונט בע"מ, תק-מח 6753 (3)2003. פסק דין זה גם הוא אחד מהבודדים בהם אושרה הבקשה לתובענה ייצוגית. ערעור על החלטה זו תלוי בבית המשפט העליון: רע"א 11200/03 בנק מרכנתיל דיסקונט בע"מ נ' מעונות עזרת ישראל - בני ברק. לשם השוואה, בתובענה ייצוגית על פי חוק הגנת הצרכן נפסק, כי אף קבוצה של 25 חברים מספיקה: בש"א (מחוזי ת"א) 102262/98 תא 2204/98 המועצה הישראלית לצרכנות נ' החברה הישראלית לייצור משקאות בע"מ, (19.10.99) www.lawdata.co.il.
61. ראו לעיל הדיון ליד הערת שוליים 27.
62. סעיף 20(ג) לחוק תובענות ייצוגיות. נוסח זהה הופיע בחוק הבנקאות (שירות ללקוח) בסעיף 16ט(ב).
63. השוו: Daar v. Yellow Cab Company, 67 Cal. 2nd 695, 3126/00 מדינת ישראל נ' א.ש.ת. ניהול פרויקטים וכוח אדם בע"מ, פ"ד נז(3) 220, 247 (2003).
64. בש"א (מחוזי חי') 16250/01 זילברמן נ' בנק לאומי למשכנתאות בע"מ, תק-מח 10899 (3)2003.

65. סעיף 116 לחוק הבנקאות (שירות ללקוח).
66. סעיף 6(ב) לחוק תובענות ייצוגיות.
67. כך ארע ב-בשא (מחוזי ת"א) 15869/03 אר-און השקעות בע"מ נ' **הבנק הבינלאומי הראשון**, תק-מח 2006(1) 8560 (2006).
68. למפקח על הבנקים סמכות לכך מכוח סעיף 8א(א) לפקודת הבנקאות.
69. לעיל הערה 20. מקרה דומה הוא פרשת **אביב שירותים משפטיים נ' בנק הפועלים בע"מ**, לעיל הערה 20, פסקה 5.
70. **אבירם נ' טפחות בנק משכנתאות לישראל בע"מ**, לעיל הערה 20, פסקה 4.
71. סעיפים 8(א)3 ו-4 לחוק תובענות ייצוגיות.
72. **מעונות עזרת ישראל - בני ברק נ' בנק מרכנתיל דיסקונט בע"מ**, לעיל הערה 60. בשי"א (מחוזי ת"א) 17027/01 **טרוים נ' בנק לאומי לישראל בע"מ**, תק-מח 2003(01) 5988 (2003).
73. אם כי גם לפי המצב המשפטי שקדם לחוק החדש, בדקו לעיתים בתי המשפט את עורך דינו של הנציג. ראו את תזכיר הצעת החוק, לעיל הערה 30, בעמ' 24.
74. סעיף 8(ג) לחוק תובענות ייצוגיות. השוו: בשי"א (מחוזי ת"א) 8001/04 **רוזין נ' משכן בנק הפועלים למשכנתאות בע"מ ואח'**, תק-מח 2004(2) 1467 (2004). באותו מקרה, לאחר הגשת הבקשה התמנה התובע כשופט. בית המשפט קיבל את בקשתו, שאין זה הולם שימשיך לכהן כתובע, והורה על החלפת התובע.
75. **שגיב נ' בנק לאומי לישראל בע"מ**, לעיל הערה 53.
76. בשי"א (מחוזי ת"א) 8232/03 **לוק ואח' נ' בנק המזרחי המאוחד בע"מ**, תק-מח 2005(2) 562, 583 פסקה 49 (2005).
77. **טרוים נ' בנק לאומי לישראל בע"מ**, לעיל הערה 72.
- שם, לאחר שנדחתה הבקשה בשל חוסר הכנה טובה של התיק, החליט המפקח על הבנקים להתערב ודרש מהבנק לפצות את כל הלקוחות הנפגעים. ראו גם: בשי"א (מחוזי ת"א) 19004/05 **בנק לאומי לישראל בע"מ נ' אסטוריה אינוסטמנטס לימיטד**, תק-מח 2005(4) 3857 (2005).
78. בשי"א (מחוזי ת"א) 58138/99 **זלצר נ' הארגון למימוש האמנה על ביטחון סוציאלי (ישראל - מערב גרמניה)**, תק-מח 2002(2) 2070 (2002). (בשי"ע (מחוזי ת"א) 14936/02 **עציון נ' הרשקוביץ**, תק-מח 2002(3) 10994 (2002). בקשות אלו אינן בתחום הבנקאי. נושא זה מוסדר כיום בצורה מופרטת בסעיף 7 לחוק תובענות ייצוגיות.
79. **אלמעלם נ' בנק דיסקונט לישראל בע"מ**, לעיל הערה 20, פסקה 5; **חזן נ' בנק הפועלים בע"מ**, לעיל הערה 46, פסקה 14.
80. **אלמעלם נ' בנק דיסקונט בע"מ**, שם, פסקה 5.
81. **מעונות עזרת ישראל - בני ברק נ' בנק מרכנתיל דיסקונט בע"מ**, לעיל הערה 60. ת.ב.ד. **שיפוץ מכללים לרכב בע"מ נ' בנק המזרחי המאוחד בע"מ**, לעיל הערה 44, פסקה 4.
82. בפרשת **לוק ואח' נ' בנק המזרחי המאוחד בע"מ**, לעיל הערה 76, היה זה בנם של התובעים אשר ההלוואה נשוא המחלוקת שימשה בעצם לצרכיו. בפרשת **אלמעלם נ' בנק דיסקונט בע"מ**, לעיל הערה 20, פסקה 5, היתה זו חברה המתמחה בבדיקת חשבונות בנק אשר טיפלה בענייניו של התובע.
83. רע"א 4556/94 **טצת נ' זילברשץ**, פ"ד מט(5) 774 (1996), שדן בתובענה ייצוגית בתחום ניירות הערך.
84. בשי"א (מחוזי ת"א) 2079/02 **רייזל נ' בנק לאומי לישראל בע"מ**, תק-מח 2005(1) 8676, בפסקה 7 (2005).
85. בפרשת **מעונות עזרת ישראל - בני ברק נ' בנק מרכנתיל דיסקונט בע"מ**, לעיל הערה 60, אושרה הבקשה ונקבע שעניין זה לא מהווה חוסר תום לב. בדומה נפסק בפרשת **שגיב נ' בנק לאומי לישראל בע"מ**, לעיל הערה 53, שגם שם אושרה הבקשה. לעומת זאת בפרשת **אביב שירותים משפטיים נ' בנק הפועלים בע"מ**, לעיל הערה 20, פסקה 5, הבקשה נדחתה ונקבע שהתנהגות כזו כן מהווה חוסר תום לב.

86. ת"א (מחוזי ת"א) 1586/00 אלרגנט נ' מפעל הפיס, תק-מח 2000(3) 5937 (2000); ת"א (מחוזי ת"א) 1566/99 אחרק נ' החברה האמריקאית הישראלית לגז בע"מ, תק-מח 2000(2) 14639 (2000), שני פסקי הדין הללו עסקו בתובענה ייצוגית על פי חוק הגנת הצרכן.
87. הלל סומר "רימון יד שנצרתו נשלפה מגופו - האומנם? עשור לתובענה הייצוגית הצרכנית", **דין ודברים** א 347, 391 (תשס"ה).
88. סעיף 4(ב) לחוק תובענות ייצוגיות.
89. דרישה כזו הופיעה בעבר לגבי תובענות ייצוגיות לפי חוק הגנת הצרכן, ושימשה מחסום רציני מפני אישורן. ראו דויטש, לעיל הערה 20, בעמ' 338.
90. **שגיב נ' בנק לאומי לישראל בע"מ**, לעיל הערה 53.
91. סעיף 8(ג) לחוק תובענות ייצוגיות.
92. סעיף 20(ד)(2) לחוק תובענות ייצוגיות.
93. **שגיב נ' בנק לאומי לישראל בע"מ**, לעיל הערה 53.
94. לעיל הערה 30.
95. סעיף 16ז לחוק הבנקאות (שירות ללקוח).
96. סעיף 44 לחוק תובענות ייצוגיות.