

מועד הגשה – 12 ביוני 2025.
מהות התביעה – כספית, צווי עשה.
סכום התביעה – אינו ניתן להערכה, מעל 2.5 מיליון ש"ח.
סכום תביעה אישית – 607 ש"ח
אגרה – 6,399 ש"ח, לפי פרט 11ב' לתוספת לתקנות בתי המשפט (אגרות), תשס"ז-2007.
הליכים נוספים בקשר למסכת העובדתית שהמבקש צד להם – אין.

בענין:

דניאל קרן

נושא תעודת זהות מס' 056625452
מרחוב סטימצקי 2, תל אביב 6963902
טלפון נייד: 054-4345600

על ידי עורכי-הדין גיל רון (מ.ר. 14921),
אהרן רבינוביץ (מ.ר. 48346) ואלעד מן (מ.ר. 34720)

שכתובתם לצורך ההליך תהא אצל גיל רון, קינן ושות'
מגדל המוזיאון, רחוב ברקוביץ 4, תל-אביב 6423806
מס' טל': 03-6967676; מס' פקס': 03-6967673
דואר אלקטרוני – office@ronlaw.co.il

המבקש

- נ ג ד -

1. ד.י. דואר פיננסים בע"מ

חברה פרטית מס' 513800367
משדרות הרכס 21, מודיעין 7178437

2. The Western Union Company

חברה הרשומה במדינת דלאוור שבארצות הברית
אצל ד.י. דואר פיננסים בע"מ
משדרות הרכס 21, מודיעין 7178437

המשיבות

בקשה לאישור תובענה כייצוגית

בהתאם לחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006

הזמנה לדין

אל: המשיבות

הואיל והמבקש הגיש נגדכן בקשה לאישור תובענה כייצוגית, אתן מוזמנות להגיש כתב תשובה תוך תשעים ימים מיום שהומצאה לכן הזמנה זו. אם לא יוגש כתב תשובה, לפי תקנה 130 לתקנות סדר הדין האזרחי, התשע"ט-2018, תהיה למבקש הזכות לקבל החלטה או פסק דין שלא בפניכן.

בית המשפט הנכבד מתבקש כדלקמן :

- (א) לאשר למבקש להגיש תובענה ייצוגית נגד המשיבות (להלן : דואר פיננסים ו-ווסטרן יוניון), בהתאם לחוק תובענות ייצוגיות, תשס"ו-2006 (להלן : חוק תובענות ייצוגיות) ;
נוסח התובענה הייצוגית מצורף לבקשה זו כנספח 1 ;
- (ב) לקבוע, בהתאם לסעיפים 10 ו-14(א)(1) לחוק תובענות ייצוגיות, כי התובענה תוגש בשם כל מי שביצע העברה של סכום כסף אל מחוץ לישראל, באחד מסניפי דואר פיננסים, באמצעות שירות של ווסטרן יוניון, כל זאת החל משבע שנים לפני הגשת בקשת האישור ועד הגשת התביעה ייצוגית אחרי אישורה ; לחלופין מבוקש לקבוע לקבוצה הגדרה אחרת ;
- (ג) לקבוע, בהתאם לסעיפים 4(א)(1) ו-14(א)(2) לחוק תובענות ייצוגיות, כי המבקש יהיה התובע הייצוגי, וכי באי-כוחו יהיו באי-כוח הקבוצה בתביעה הייצוגית ;
- (ד) לקבוע, בהתאם לסעיף 14(א)(3) לחוק תובענות ייצוגיות, כי המעשים המתוארים בבקשה מקימים לחברי הקבוצה עילות תביעה בגין הפרת חוזה לפי חוק החוזים (חלק כללי), תשל"ג-1973 (להלן : חוק החוזים) ; הפרת החובה לנהוג בתום לב ובדרך מקובלת בביצוע חוזה לפי סעיפים 12 ו-39 לחוק החוזים ; הטעיה לפי סעיף 388 לחוק הדואר, תשמ"ו-1986 (להלן : חוק הדואר) ולפי סעיף 2 לחוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 (להלן : חוק הגנת הצרכן) ; הפרת חובה חקוקה, לפי סעיף 63 לפקודת הנזיקין [נוסח חדש] (להלן : פקודת הנזיקין), וזאת ביחס לאיסור פגיעה בנסיבות מיוחדות הקבוע בסעיף 488 לחוק הדואר ; רשלנות לפי סעיף 35 לפקודת הנזיקין ; עשיית עושר ולא במשפט לפי סעיף 1 לחוק עשיית עושר ולא במשפט, תשל"ט-1979 (להלן : חוק עשיית עושר ולא במשפט) ; וכל עילה אחרת העולה מן העובדות המתוארות בבקשה ;
- (ה) לקבוע, בהתאם לסעיף 14(א)(4) לחוק תובענות ייצוגיות, כי אלה יהיו הסעדים בתובענה הייצוגית :
- (1) חיוב המשיבות להשיב לחברי הקבוצה סכום השווה להפרש בין העמלה שנגבתה בגין העברת כספים אל מחוץ לישראל ובין העמלה בזמן ההעברה לפי מחשבון העמלות שבאתר של דואר פיננסים (ובעבר – אתר בנק הדואר) ; או סכום השווה להפרש בין העמלה שנגבתה בגין העברת כספים אל מחוץ לישראל ובין העמלה שנגבתה באותה העת בסניפים של ווסטרן יוניון שאינם קשורים לדואר פיננסים ; לפי הגבוה ; והכול בתוספת הפרשי הצמדה וריבית כדין ;
 - (2) הטלת איסור על המשיבות לגבות עמלה מעבר לתעריף המוצג במחשבון העמלות, או מעבר לזה שנגבה על ידי ווסטרן יוניון ; לפי הנמוך ;
 - (3) מינוי בעל תפקיד אשר יפקח על ביצוע פסק הדין ; וכן
 - (4) כל סעד אחר לטובת הקבוצה, חלקה, או הציבור, בהתאם לסעיף 20(ג) לחוק תובענות ייצוגיות ;
- (ו) להורות, בהתאם לסעיף 25 לחוק תובענות ייצוגיות, כי ההחלטה בבקשה זו תפורסם באופן שייקבע על ידי בית המשפט הנכבד, לרבות מתן הודעות אישיות לחברי הקבוצה, וכי המשיבות יישאו בעלות הפרסום ;
- (ז) לאשר, בהתאם לסעיף 13 לחוק תובענות ייצוגיות, את התובענה כתובענה ייצוגית, בנוסח המוצע או בכל שינוי עליו בית המשפט הנכבד יחליט, הכול כפי שייראה בעיני בית-המשפט הנכבד ראוי לשם הבטחת ניהול הוגן ויעיל של התובענה הייצוגית ; וכן
- (ח) לחייב את המשיבות בהוצאות ובשכר טרחת עורכי הדין.

חלק ראשון - מבוא

1. דואר פיננסים, המוכרת בשמה הקודם - בנק הדואר, היא חברה בת של דואר ישראל בע"מ, שמעניקה שירותים פיננסיים לציבור. ווסטרן יוניון מתמחה בהעברת כספים בינלאומית, ומפעילה מאות אלפי סניפים ברחבי העולם. לווסטרן יוניון סניפים רבים בישראל, חלק מופעלים באמצעות סוכנים וחלק באופן ישיר.
2. דואר פיננסים מציעה, יחד עם חברת ווסטרן יוניון, שירות של העברת סכומי כסף מישראל למדינות אחרות. באתר של דואר פיננסים מופיע כי "עם שירותי העברת הכספים של ווסטרן יוניון WESTERN UNION תוכלו לבצע העברת כספים לחו"ל בקלות ובמהירות".
3. בנוגע לעלות השירות מוצג באתר כי "לבדיקת העמלה למדינה מסוימת ניתן להשתמש במחשבון העמלות למשלוח מסניפי הדואר בלבד". לחיצה על הקישור מעבירה את הלקוח למחשבון עמלות ייעודי. במחשבון יש להזין את מדינת היעד, מטבע היעד ואת הסכום, ולאחר מכן מבוצע חישוב של העמלה ושל הסכום שיתקבל בצד השני. לדוגמה, לפי מחשבון העמלות, עבור מסירת סכום של 1,981 ש"ח להעברה לטנזניה, על מנת שיתקבל במדינת היעד בשילינג טנזני, נגבית עמלת משלוח בסכום של 22.52 ש"ח.
4. סכומי העמלה המוצגים במחשבון העמלות שבאתר דואר פיננסים, קרובים לסכומי העמלה הנגבים עבור אותו שירות בסניפים אחרים של ווסטרן יוניון.
5. בפועל, המשיבות גובות עמלה בסכומים הגבוהים בהרבה מאלה שמוצגים במחשבון העמלות. המשיבות גובות עמלות בשיעור של 6% עד 9% מהסכום המועבר, לעומת עמלה בשיעור של כ-1% עד 2% על פי המחשבון. בדוגמה שהצגנו, במקום לגבות 22.52 ש"ח מתוך סכום של כ-2,000 ש"ח נגבה סכום של 139 ש"ח. זהו חיוב ביתר בניגוד למצג ולהתחייבות.
6. מעבר לכך, ללקוח מוצג שהוא מקבל שירות של ווסטרן יוניון, והוא כמובן מניח שנגבית ממנו העמלה של ווסטרן יוניון. בפועל נגבית עמלה בסכום הגבוה במאות אחוזים מזה שנגבה בסניפי ווסטרן יוניון בגין אותה העברה. זוהי הטעיה. אם הלקוח היה יודע זאת, הוא היה ניגש לסניף של ווסטרן יוניון ומקבל את השירות שם.
7. חלק גדול מלקוחות המשיבות הם עובדים זרים קשי יום, שמעבירים למשפחותיהם כספים שהם השיגו בעמל רב. הלב נחמץ נוכח גביית סכומי העתק מהם.

חלק שני - המשיבות גובות עמלה ביתר בניגוד להתחייבות ובכך הן גם מטעות את הלקוחות

8. דואר פיננסים היא חברה בת של חברת דואר ישראל בע"מ. בעבר היא נקראה בנק הדואר, ובשנת 2024 שמה שונה לשם הנוכחי. דואר פיננסים מעניקה שירותים בנקאיים שונים.
9. ווסטרן יוניון היא אחת החברות המובילות בעולם בתחום של העברת כספים בין מדינות. היא מפעילה מאות אלפי סניפים וסוכנויות ברחבי העולם, בהם ניתן להעביר או לקבל סכומי כסף בדרך קלה ופשוטה, ללא צורך בניהול חשבון. לשם ביצוע העברה כל שנדרש הוא תעודה מזהה, למלא טופס משלוח כספים ולשלם את הסכום המבוקש. הכסף משולם למוטב במדינת היעד בדולרים, באירו או במטבע מקומי. ניתן לקבל את השירות באמצעות פניה פיזית לסניף ותשלום מזומן או באמצעות חשבון הלקוח, גם בלי להגיע לסניף.

10. דואר פיננסים פועלת בשיתוף פעולה עם חברת ווסטרן יוניון, והן מספקות יחד שירות של העברת כספים אל מחוץ לישראל, וכן העברת כספים לישראל. באתר דואר פיננסים השירותים המשותף מוצג כך - "עם שירותי העברת הכספים של ווסטרן יוניון WESTERN UNION תוכלו לבצע העברת כספים לחו"ל בקלות ובמהירות. רוצים להעביר מזומן לחו"ל? זה פשוט, קל ואפשרי באופן מיידי".

עמודים מאתר דואר פיננסים מצורפים לבקשה זו כנספת 2.

11. השירות כרוך בתשלום עמלה. באתר האינטרנט של דואר פיננסים מצויין כי "לבדיקת העמלה למדינה מסוימת ניתן להשתמש במחשבון העמלות למשלוח מסניפי הדואר בלבד". ההפניה מובילה להודעה כי "לתשומת ליבכם, הנך יוצא מאתר דואר ישראל לאתר הפועל בשיתוף עם דואר ישראל", ולאחר מכן מופיע "מחשבון לחישוב עמלות" (ראו נספח 2). במחשבון יש להזין את מדינת היעד, מטבע היעד ואת הסכום, ואז מבוצע חישוב העמלה, והיא מוצגת.

דוגמאות של תדפיסים ממחשבון העמלות מצורפים לבקשה זו כנספת 3.

12. במשך השנים המבקש ביצע העברות של כספים בסניפי דואר פיננסים. המבקש ידע כמובן שהוא מקבל שירות של ווסטרן יוניון, כפי שדואר פיננסים ו-ווסטרן יוניון מציגות, מכל הבחינות.

13. ביום 27 ביוני 2024 המבקש שילם בסניף של דואר פיננסים סכום של 1,322 ש"ח לצורך ביצוע העברה לטנזניה, ושם הסכום יימשך בשילינג טנזני. מטרת ההעברה הייתה סיוע כספי למכר של המבקש, מדריך טיפוס מקומי שנפצע בתאונה קשה. על פי מחשבון העמלות, בגין העברה כזו נגבית עמלה בסכום 21.78 ש"ח, והסכום שיתקבל בשילינג טנזני הוא 899,633.54. בפועל נגבתה מהמבקש עמלה בסכום של 122.59 ש"ח, כלומר כ-9.3% מהסכום הכולל, והתקבל בטנזניה סכום של 768,342 שילינג טנזני בלבד.

תדפיס ממחשבון העמלות בגין העברת 1,322 ש"ח לטנזניה מצורף לבקשה זו כנספת 4.

העתק קבלה ללקוח בדבר העברת הסכום של 1,322 ש"ח מצורף לבקשה זו כנספת 5.

14. ביום 17 בדצמבר 2024 המבקש שילם בסניף של דואר פיננסים סכום של 1,400 ש"ח לצורך ביצוע העברה לטנזניה, ושם הסכום יימשך בשילינג טנזני. על פי מחשבון העמלות, בגין העברה כזו נגבית עמלה בסכום 21.78 ש"ח, והתשלום שיתקבל בשילינג טנזני הוא 953,609.55. בפועל נגבתה מהמבקש עמלה בסכום של 118 ש"ח, כלומר כ-8.4% מהסכום הכולל, והתקבל בטנזניה סכום של 751,306 שילינג טנזני בלבד.

תדפיס ממחשבון העמלות בגין העברת סכום של 1,400 ש"ח לטנזניה מצורף לבקשה זו כנספת 6.

העתק קבלה ללקוח בדבר העברת הסכום של 1,400 ש"ח מצורף לבקשה זו כנספת 7.

15. ביום 24 בדצמבר 2024 המבקש שילם בסניף של דואר פיננסים סכום של 2,999.98 ש"ח לצורך ביצוע העברה לספרד, ושם הסכום יימשך באירו. הסכום נועד לסייע לבן של המבקש, שהחל ללמוד באוניברסיטת ולנסיה בספרד. במחשבון העמלות הוצג כי בגין העברה כזו תיגבה עמלה בסכום של 22.11 ש"ח, והתשלום שיתקבל בספרד הוא 688.04 אירו. בפועל נגבתה עמלה בסכום של 176.2 ש"ח, כ-6% מהסכום הכולל, והתקבל בספרד סכום של 638 אירו בלבד.

תדפיס ממחשבון העמלות בגין העברת סכום של 3,000 ש"ח לספרד מצורף לבקשה זו כנספת 8.

העתק קבלה ללקוח בדבר העברת הסכום של 2,999 ש"ח לספרד מצורף לבקשה זו כנספת 9.

16. המבקש ביצע העברות נוספות בעבר, אך התיעוד לא נשמר אצלו.

17. בחודש דצמבר 2024 המבקש הבחין כי העמלה גבוהה ולא סבירה, והחל לברר את העניין.

18. ביום 3 במרץ 2025 המבקש שילם בסניף של דואר פיננסים סכום של 1,999.98 ש"ח לצורך ביצוע העברה לספרד, ושם הסכום יימשך באירו. המבקש ניצל הזדמנות זאת כדי לקדם את בירור העניין. הוא ביצע שתי העברות בסכומים דומים, האחת בסניף דואר פיננסים והשנייה בסניף של ווסטרן יוניון עצמה. במחשבון העמלות הוצג כך - "סכום לתשלום במטבע יעד : € 462.30 ; עמלת משלוח : 21.83 ש"ח". בפועל נגבתה עמלת משלוח בסכום של 154 ש"ח, ובמדינת היעד התקבל סכום של 424.92 אירו בלבד.

תדפיס ממחשבון העמלות בגין העברת סכום של 2,000 ש"ח לספרד מצורף לבקשה זו כנספח 10.

העתק קבלה ללקוח בדבר העברת הסכום של 2,000 ש"ח לספרד מצורף לבקשה זו כנספח 11.

19. סמוך לאחר מכן המבקש ניגש להעביר סכום של 2,000 ש"ח לספרד באמצעות סניף של ווסטרן יוניון ברחוב אלנבי בתל אביב. נגבתה ממנו עמלה בסכום של 19 ש"ח בלבד, ובמדינת היעד התקבל סכום של 513.12 אירו.

תדפיס קבלה עבור העברת הסכום של 2,000 ש"ח לספרד בסניף של ווסטרן יוניון מצורף לבקשה זו כנספח 12.

20. ביום 31 במרץ 2025 המבקש נדרש להעביר סכום כסף לטנזניה, שנועד שוב לתמיכה בחברו מדריך הטיפוס. כדי להמשיך את הבירור המבקש ביצע שוב שתי העברות בסכומים דומים, האחת בסניף דואר פיננסים והשנייה בסניף של ווסטרן יוניון. בסניף של דואר פיננסים הוא שילם סכום של 1,981 ש"ח, על מנת שהסכום יימשך בטנזניה בשילינג טנזני. במחשבון העמלות, ביחס לסכום של 2,000 ש"ח, הוצג כך - "סכום לתשלום במטבע יעד : TSh 1,318,596.17 ; עמלות משלוח : 22.52 ש"ח". בפועל נגבתה עמלת משלוח בסכום של 139 ש"ח, ובטנזניה התקבל סכום של 1,203,907 שילינג טנזני בלבד.

תדפיס ממחשבון העמלות בגין העברת סכום של 2,000 ש"ח לטנזניה מצורף לבקשה זו כנספח 13.

העתק קבלה ללקוח בדבר העברת הסכום של 1,981 ש"ח לטנזניה מצורף לבקשה זו כנספח 14.

21. סמוך לאחר מכן המבקש ניגש להעביר סכום של 2,000 ש"ח באמצעות סניף של ווסטרן יוניון ברחוב אלנבי בתל אביב, על מנת לבדוק את העמלה שתיגבה. נגבתה ממנו עמלה בסכום של 19 ש"ח בלבד, ובמדינת היעד התקבל סכום של 1,356,729 שילינג טנזני.

תדפיס קבלה עבור העברת הסכום של 2,000 ש"ח בסניף של ווסטרן יוניון מצורף לבקשה זו כנספח 15.

22. המשיבה נוהגת כך כלפי כל לקוחותיה. המקרה של המבקש אינו מיוחד, והוא אינו נבדל מכל אדם אחר שמקבל את השירות.

23. הנה, המשיבות גובות עמלה בסכום גבוה הרבה מעבר לסכום שהן מציגות במחשבון העמלות, והרבה מעבר לסכום שנגבה בסניפי ווסטרן יוניון עבור אותו שירות. זוהי גביה ביתר, בניגוד להתחייבות, ויש בכך גם הטעיה חמורה.

חלק שלישי - עילות התביעה

24. מעשי המשיבות מקימים לחברי הקבוצה עילות תביעה.

25. חברי הקבוצה אוחזים בעילת תביעה בגין הפרת חוזה. המשיבות מתחייבות כי העמלה תיגבה לפי מחשבון העמלות שמופיע באתר דואר פיננסים. בפועל הן גובות עמלה בשיעור גבוה הרבה יותר. על כן, זוהי הפרת חוזה.

26. החיוב ביתר מקים עילת תביעה גם בגין הפרת החובה לנהוג בתום לב ובדרך מקובלת בביצוע חוזה. הצגת תעריף אחד במחשבון העמלות (התואם או קרוב לסכום העמלה שנגבה בסניפי ווסטרן יוניון) וגביה בפועל לפי תעריף אחר, גבוה בהפרש עצום, ודאי אינה דרך מקובלת ואינה התנהגות בתום לב.
27. חברי הקבוצה גם אוחזים בעילת הטעיה. סעיף 388 לחוק הדואר מורה כי "לא תעשה החברה – במעשה או במחדל, בכתב או בעל פה או בכל דרך אחרת – דבר העלול להטעות לקוח בכל עניין מהותי למתן שירות כספי ללקוח". כן נקבע כי "בלי לגרוע מכלליות האמור, יראו עניינים אלה כמהותיים ... (1) המהות והטיב של השירות ... (3) התשואה והתועלת שניתן להפיק מהשירות ... (6) המחיר הרגיל או המקובל או המחיר שנדרש בעבר בעד השירות ...". איסור הטעיה נקבע גם בסעיף 2(א) לחוק הגנת הצרכן.
28. המשיבות מטעות את הלקוחות. כפי שהראינו הן מציגות ללקוחות כי הם מקבלים שירות של ווסטרן יוניון, כאשר בפועל השירות יקר יותר, בשיעור ניכר, וניתן לקבלו במחיר נמוך בסניפי ווסטרן יוניון. זוהי הטעיה.
29. הקשר הסיבתי בין ההטעיה לנזק ברור. אם הלקוחות היו יודעים שהמחיר שנגבה מהם אינו לפי תעריפי ווסטרן יוניון, הם היו מבצעים את הפעולה בסניפי ווסטרן יוניון, במחיר הנמוך.
30. חברי הקבוצה אוחזים בעילת תביעה בגין הפרת חובה חקוקה. סעיף 63 לפקודת הנויקין מורה כי "מפר חובה חקוקה הוא מי שאינו מקיים חובה המוטלת עליו על פי כל חיקוק – למעט פקודה זו – והחיקוק, לפי פירושו הנכון, נועד לטובתו או להגנתו של אדם אחר, וההפרה גרמה לאותו אדם נזק מסוגו או מטבעו של הנזק שאילו נתכוון החיקוק; אולם אין האדם האחר זכאי בשל ההפרה לתרופה המפורשת בפקודה זו, אם החיקוק, לפי פירושו הנכון, התכוון להוציא תרופה זו".
31. מדובר בהפרת החובה החקוקה בדבר פגיעה בנסיבות מיוחדות, הקבועה בסעיף 488 לחוק הדואר. לפי הוראה זו, "לא תעשה החברה – במעשה או במחדל, בכתב או בעל פה או בכל דרך אחרת – דבר שיש בו משום ניצול מצוקתו של לקוח, מוגבלותו השכלית או הגופנית, בורותו, אי-ידיעתו את השפה או חוסר ניסיונו, או הפעלת השפעה בלתי הוגנת עליו, והכל כדי לקשור עסקה של מתן שירות כספי בתנאים בלתי סבירים או כדי לתת או לקבל תמורה השונה במידה בלתי סבירה מהתמורה המקובלת".
32. כל חברי הקבוצה אוחזים בעילת תביעה זו. היא נכונה ביתר שאת ביחס לעובדים זרים. כאמור, רבים מהלקוחות המעבירים כספים למדינות אחרות, הם עובדים זרים, המצויים במצב מצוקה, אינם מכירים את השפה, והם חסרי ניסיון בכל הנוגע להתנהלות בישראל, במיוחד בעניינים בירוקרטיים. המשיבות מנצלות מצב זה.
33. כל יסודות עוולת הפרת חובה חקוקה מתקיימים - דואר פיננסים מפרה את החובות החלות עליה מכוח חוק הדואר; חובות אלה נועדו לטובת הלקוחות; וההפרה גרמה ללקוחות נזק מהסוג שאליה התכוון החיקוק.
34. חברי הקבוצה אוחזים גם בעילת תביעה בגין רשלנות לפי סעיף 35 לפקודת הנויקין. סעיף 35 לפקודת הנויקין מורה כי "עשה אדם מעשה שאדם סביר ונבון לא היה עושה באותן נסיבות, או לא עשה מעשה שאדם סביר ונבון היה עושה באותן נסיבות, או שבמשלח יד פלוני לא השתמש במיומנות, או לא נקט מידת זהירות, שאדם סביר ונבון וכשיר לפעול באותו משלח יד היה משתמש או נוקט באותן נסיבות – הרי זו התרשלנות; ואם התרשל כאמור ביחס לאדם אחר, שלגביו יש לו באותן נסיבות חובה שלא לנהוג כפי שנהג, הרי זו רשלנות, והגורם ברשלנותו נזק לזולתו עוולה". התנהלות המשיבות אינה סבירה. תחת התנהלות סבירה, הייתה נגבית עמלה לפי התעריפים שמוצגים במחשבון העמלות ולפי התעריפים האמיתיים של ווסטרן יוניון.

35. המשיבות גם עושות עושר ולא במשפט על חשבון הלקוחות. לפי סעיף 1 לחוק עשיית עושר ולא במשפט, "מי שקיבל שלא על פי זכות שבדין נכס, שירות או טובת הנאה אחרת ... שבאו לו מאדם אחר ... חייב להשיב למזכה את הזכיה". המשיבות מקבלות סכומי עמלה ביתר, שלא כדין, ועל כן הן מחויבות להשיבם.

36. המשיבות נושאות באחריות יחד ולחוד. מעשיהן ומחדליהן שלובים זה בזה. הדבר נובע בראש ובראשונה מכך שהשירות ניתן על ידי שתייהן יחד. כפי שהראינו, מוצג כי אלה "שירותי העברת הכספים של ווסטרן יוניון WESTERN UNION" (נספח 2 לבקשה זו). יתרה מכך, עם ביצוע העסקה נמסר ללקוח מסמך המכונה "תקבול באשנב". מסמך זה מוצא על ידי נותני השירות – המשיבות. בראש המסמך מתנוססים סמלי דואר פיננסים ו- ווסטרן יוניון. יתרה מכך, בתנאים המופיעים בצד השני של הקבלה, נאמר כי "בנק הדואר וחברת ווסטרן יוניון קובעות שער חליפין ...", וכן כי "חברת ווסטרן יוניון /או סוכניה לא יהיו אחראים לנזקים הנגרמים בשלב עיכוב, אי תשלום או תשלום מופחת של העברת כספים זו או בשל אי מסירת כל הודעה נוספת ...". (נספח 11 לבקשה זו). ברור כי השירות ניתן על ידי שתי החברות, וממילא שתייהן נושאות באחריות הנובעת ממנו.

37. לסיכום חלק זה, חברי הקבוצה אוחזים בעילות תביעה חזקות מאוד.

חלק רביעי – הסעדים בתביעה הייצוגית

38. עילות התביעה מזכות את חברי הקבוצה בסעדים הבאים:

38.1 חיוב המשיבות להשיב לחברי הקבוצה סכום השווה להפרש בין העמלה שנגבתה בגין העברת כספים אל מחוץ לישראל ובין העמלה בזמן ההעברה לפי מחשבון העמלות שבאתר של דואר פיננסים (ובעבר – אתר בנק הדואר); או סכום השווה להפרש בין העמלה שנגבתה בגין העברת כספים אל מחוץ לישראל ובין העמלה שנגבתה באותה העת בסניפים של ווסטרן יוניון שאינם קשורים לדואר פיננסים; לפי הגבוה; והכול בתוספת הפרשי הצמדה וריבית כדין;

38.2 הטלת איסור על המשיבות לגבות עמלה מעבר לתעריף המוצג במחשבון העמלות, או מעבר לזה שנגבה על ידי ווסטרן יוניון; לפי הנמוך; וכן

38.3 מינוי בעל תפקיד אשר יפקח על ביצוע פסק הדין.

39. לפי הצורך, ואם יתעורר קושי במתן סעד מלא לכל חברי הקבוצה, בית המשפט הנכבד יתבקש לפסוק לחברי הקבוצה, כולה או חלקה, או לציבור, כל סעד אחר, בהתאם לסעיף 20(ג) לחוק תובענות ייצוגיות.

40. בהתאם לתקנות 2(א)(11) ו-2(א)(12) לתקנות תובענות ייצוגיות, תש"ע-2010, יש לציין בבקשת אישור את הגמול ושכר הטרחה המבוקשים. מבוקש לקבוע גמול בשיעור של 5% משווי ההטבה לציבור, לרבות בגין תיקון התנהלות המשיבים בעתיד (בתוספת מס ערך מוסף), ושכר טרחה בשיעור של 25% בגין סכום שנגבה בפועל עד ל-5 מיליון ש"ח; שכר טרחה בשיעור של 20% בגין סכום שבין 5 מיליון ש"ח ל-10 מיליון ש"ח; ועל כל סכום מעל 10 מיליון ש"ח - שכר טרחה בשיעור של 15% (בתוספת מס ערך מוסף).

41. למבקש נגרם נזק בסכום כולל של 607 ש"ח. לסכום זה יש להוסיף הפרשי הצמדה וכן ריבית.

42. המבקש אינו יכול להעריך את הסכום המדויק שנגבה שלא כדין מכל חברי הקבוצה. נוכח המספר הרב של חברי הקבוצה, והסכום המגיע לכל אחד מהם, ברור כי מדובר בסכום בהיקף של מיליוני שקלים חדשים, ובכל מקרה סכום העולה על 2.5 מיליון שקלים חדשים.

חלק חמישי – מתקיימים התנאים לאישור התביעה הייצוגית

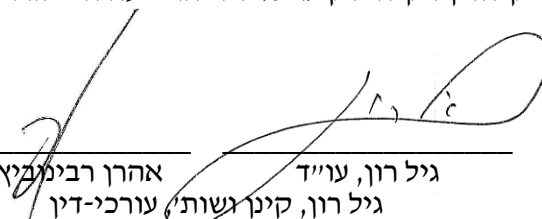
43. תובענה זו ממלאת אחר כל התנאים הדרושים לצורך אישורה כתובענה ייצוגית, לפי חוק תובענות ייצוגיות.
44. סעיף 3(א) לחוק תובענות ייצוגיות קובע כי "לא תוגש תובענה ייצוגית אלא בתביעה כמפורט בתוספת השניה או בענין שנקבע בהוראת חוק מפורשת כי ניתן להגיש בו תובענה ייצוגית..." בפרט 1 לתוספת השניה נקבעה הקטגוריה הבאה - "תביעה נגד עוסק, כהגדרתו בחוק הגנת הצרכן, בקשר לענין שבינו לבין לקוח, בין אם התקשרו בעסקה ובין אם לאו". על כן, ניתן להגיש בקשר לענין שבפנינו תובענה ייצוגית.
45. סעיף 4(א) לחוק תובענות ייצוגיות קובע כי "אלה רשאים להגיש לבית המשפט בקשה לאישור תובענה ייצוגית כמפורט להלן: (1) אדם שיש לו עילה בתביעה או בענין כאמור בסעיף 3(א), המעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל החברים הנמנים עם קבוצת בני אדם – בשם אותה קבוצה..."
46. כפי שהראינו, המבקש אוחז בעילת תביעה אישית כלפי המשיבות. על כן הוא רשאי להגיש תובענה ייצוגית נגדן. סעיף 4(ב) לחוק תובענות ייצוגיות קובע כי "לענין סעיף זה, כאשר אחד מיסודות העילה הוא נזק – (1) בבקשה לאישור שהוגשה בידי אדם כאמור בסעיף קטן (א)(1) – די בכך שמבקש האישור יראה כי לכאורה נגרם לו נזק". הראינו כי הבקשה עומדת בדרישה זו.
47. סעיף 8(א) לחוק תובענות ייצוגיות קובע כי "בית המשפט רשאי לאשר תובענה ייצוגית, אם מצא שהתקיימו כל אלה: (1) התובענה מעוררת שאלות מהותיות של עובדה או משפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה, ויש אפשרות סבירה שהן יוכרעו בתובענה לטובת הקבוצה; (2) תובענה ייצוגית היא הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת בנסיבות הענין; (3) קיים יסוד סביר להניח כי ענינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בדרך הולמת; ... (4) קיים יסוד סביר להניח כי ענינם של כלל חברי הקבוצה ייוצג וינוהל בתום לב". תנאים אלה מתקיימים.
48. היסודות של עילות התביעה משותפים למבקש ולכל חברי הקבוצה. המשיבות פועלות באותו אופן כלפי כל חברי הקבוצה. הן גובות מהם עמלה ביתר ומטעות אותם.
49. התובענה מעוררת שאלות מהותיות של עובדה ומשפט המשותפות לכלל חברי הקבוצה. לשם בירור התביעה יש לדון ולהכריע בשאלות הבאות – האם המשיבות רשאיות לגבות עמלה בניגוד למצג שניתן; האם הן רשאיות להציג שהן מספקות שירות של ווסטרן יוניון ובפועל לגבות עמלות בסכום גבוה הרבה יותר מזה שנגבה על ידי ווסטרן יוניון; ועוד. אלה כמובן שאלות משותפות לכל חברי הקבוצה.
50. למען הזהירות, לא נדרשת זהות מוחלטת של כל השאלות הטעונות הכרעה, העובדתיות והמשפטיות, ביחס לכל חברי הקבוצה.
51. נוכח הנימוקים שהצגנו ברור כי קיימת אפשרות סבירה, ואף למעלה מכך, שהשאלות המשותפות יוכרעו לטובת הקבוצה.
52. תובענה ייצוגית מעמידה את הדרך היעילה וההוגנת להכרעה במחלוקת. הנזק שנגרם לכל אחד מחברי הקבוצה קטן. נוסף על כך, רבים ודאי אינם מודעים לכל העובדות ולזכויותיהם. גם גודל הקבוצה מצדיק את אישור התובענה כייצוגית.

53. עניינם של חברי הקבוצה מיוצג ומנוהל בדרך הולמת ובתום לב. המבקש פועל על מנת לתקן את הליקויים בהתנהלות המשיבות, ולהשיג סעד הולם עבור חברי הקבוצה.
54. לסיכום, כל הדרוש לשם אישור התובענה כייצוגית מתקיים בבירור.

חלק שישי - סוף דבר

55. בקשת האישור נתמכת בתצהיר המבקש, המאמת את העובדות המופיעות בה.
56. מבדיקה שנערכה עבור המבקש עולה כי נגד דואר פיננסים הוגשו בשנים האחרונות בקשות אישור בנוגע לשירות העברת כספים - ת"צ (מחוזי תל אביב) 31578-10-24 שלומוביץ נ' בנק הדואר בע"מ ות"צ (מחוזי מרכז) 25582-01-22 גרין נ' חברת דואר ישראל בע"מ (הליך זה הסתיים בהסתלקות). בקשות אלה אינן עוסקות בטענה לחיוב עמלה ביתר, אלא בעניינים אחרים (טענה להמרה כפולה וטענות בנוגע לשערי ההמרה).
57. בית המשפט הנכבד מתבקש לאשר את התביעה הייצוגית, בהתאם לחוק תובענות ייצוגיות, ולתת הוראות בקשר לניהול התביעה הייצוגית כאמור בפתח הבקשה.
58. מן הדין ומן הצדק לאשר את התביעה הייצוגית.


 אלעד מן, עו"ד
 מן-ברק, עורכי דין ונוטריון


 גיל רון, עו"ד
 אהרן רבינוביץ, עו"ד
 גיל רון, קינן ושות', עורכי-דין
 באי-כוח המבקש