



בית המשפט המחוזי בירושלים

03 מאי 2018

ת"צ 17-08-29241-רום ואח' נ' שירותי בריאות כללית ואח'

1

בפני כב' השופטת תמר בזק רפפורט

המבקשים

1. נתנאל רוים ואח'
ע"י ב"כ עוה"ד הלל ברק ואושר רובינגר

נגד

המשיבות

1. שירותי בריאות כללית
2. ש.ל.ה. שירותי רפואה בע"מ
ע"י ב"כ עו"ד שי תמר

2

3

פסק דין

4

5

6

בפניי בקשה משותפת ומוסכמת מטעם הצדדים להסתלקות מבקשה לאישור תובענה
כייצוגית לפי סעיף 16 לחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006 (להלן – החוק).

7

8

9

1. ביום 14.8.17 פנו המבקשים בתובענה בבקשה לתובענה ייצוגית (להלן – בקשת
האישור) שעניינה אופן קביעת טיפולים ובדיקות שיניים לבני משפחה. לטענת
המבקש, ניסה הוא לקבוע תור במרפאת המשיבה 2 לחמשת בנותיו ביום אחד
ומשיבה 2 סירבה לכך בטענה כי על פי נהליה, אין לקבוע תור ליותר משני בני
משפחה ביום אחד. בהקשר זה טענו המבקשים כי מדובר במגבלה שאיננה מופיעה
בחוק ובתקנוני המשיבות, ומכל מקום, ככל שקיימים "נהלים פנימיים" ועד כמה
שהם לגיטימיים, חובה לפרסמם וליידע את המבוטחים קודם הצטרפותם. נטען כי
מדובר בהפרת חובה חקוקה של חוק חוזה הביטוח, תשמ"א-1981, והתקנות
שהותקנו על פיו, פגיעה באוטונומיה של הרצון, הפרת דיני חוזים, אי גילוי צרכני,
הטעייה והפרת חוק הגנת הצרכן, רשלנות ועשיית עושר ולא במשפט.

19

20

2. המשיבות מצידן העלו טענות סף כנגד הבקשה ובכלל כך טענו כי אין הן בגדר
"מבטחות" כאמור בחוק חוזה הביטוח, בכל הנוגע למתן טיפולי שיניים מכוח חוק
ביטוח בריאות ממלכתי, וכי ההליך דנן איננו בא בגדרי איזה מפרטי התוספת

22



בית המשפט המחוזי בירושלים

03 מאי 2018

ת"צ 17-08-29241-רום ואח' נ' שירותי בריאות כללית ואח'

- 1 השניה לחוק. לחלופין נטען כי מקומו של ההליך כנגדן איננו בבית המשפט המחוזי
2 בהיותן "רשות". לחלופי חלופין, כך נטען, מקומו של ההליך בבית הדין לעבודה.
3 עוד נטען כטענה מקדמית כי אין מדובר בהפרת חוזה או בהטעייה חוזית, משום
4 שמדובר בשירות הניתן מכוח הדין ולא מכוח חוזה.
5
- 6 3. בקדם משפט מיום 8.1.18 הבהיר ב"כ המשיבות כי מקום בו נוהגת פרקטיקה כנטען
7 בבקשת האישור, נועדה היא על מנת לאפשר שירות מיטבי למטופלים. בהמשך לכך
8 הומלץ לצדדים להידבר ביניהם ובהמשך לכך הסכימו הצדדים, מבלי להודות זה
9 בטענות זה, על ההסדר הבא:
- 10
- 11 א. באתר האינטרנט של משיבה 1 תפורסם הבהרה אודות נוהל קביעת תורים
12 במרפאות המשיבה 2 על פיו "נוכח אילו צי לו"ז של המרפאות ובמגמה
13 לספק שירות מיטבי לכלל הלקוחות, לעיתים לא תתאפשר קביעת תורים
14 ליותר משני מטופלים בני משפחה אחת לאותו היום".
15
- 16 ב. מרפאות המשיבה 2 יתבקשו על ידי המשיבות לנקוט מדיניות גמישה כלפי
17 משפחות גדולות במיוחד, ולהשתדל להימנע ממצב שבו תורים שייקבעו
18 לבני משפחה אחת, יתפרסו על פני יותר משני ימי טיפול. כמו כן יראו
19 המשיבות כי במרפאות המשיבה 2 תתאפשר קביעת תורים ליותר משני בני
20 משפחה אחת לאותו היום, כאשר המטופלים הנוספים הם ילדי המשפחה
21 הבגירים.
22
- 23 על רקע זה הוגשה בקשת הסתלקות בהליך שלפניי (וכן בתיק מקביל המתנהל בבית
24 הדין לעבודה). אשר לגמול ושכ"ט – לא הושגה הסכמה בעניין זה בין הצדדים
25 ושני הצדדים העלו את טענותיהם על מנת שאכריע.
26
- 27 דין
- 28 4. באשר לבקשת ההסתלקות, סבורני כי יש לאשרה שכן המוסכם בה סביר והולם
29 בנסיבות העניין. ביסוסו של טיעון המבקשים אודות זכותם החוקית של חברי
30 הקבוצה לביטול פרקטיקת קביעת תורים במרפאות המשיבה 2 באופן הנטען, איננו



בית המשפט המחוזי בירושלים

03 מאי 2018

ת"צ 17-08-29241 רום ואח' נ' שירותי בריאות כללית ואח'

- 1 נקי מספקות. כך גם הטיעון אודות היותה של פרקטיקה זו פרט מהותי שחובה
2 לפרסמו מבעוד מועד. נוכח זאת ולאור הפרסום לו מתחייבות המשיבות מעתה, כמו
3 גם שינוי המדיניות, נראה שסיום ההליך בשלב על דרך הסתלקות בשלב זה ראוי
4 הוא ויש לאשרו.
- 5
- 6 5. אשר לגמול ושכר טרחה – לטענת המבקשים יש לפסוק לטובתם גמול בסך 80,000
7 נה ושכ"ט בסך 300,000 נה בצירוף מע"מ; ואילו המשיבות סבורות כי אין ראוי
8 לפסוק למבקשים גמול ושכ"ט כלל וכלל, ולכל היותר בשיעור התואם את הרף
9 התחתון ביותר המקובל בפסיקה.
- 10
- 11 6. בטיעונם ציינו המבקשים כי תובענתם העלתה טענה מוצדקת ומוכחת כנגד קיומו
12 של נוהל, על פיו לא ייקבעו יותר משני תורים רצופים במרפאת שיניים לבני משפחה
13 אחת, וכנגד הימנעות המשיבות מפרסום אודות נוהל זה. נטען כי מדובר בנוהל
14 שמסב אי נוחות רבה למשפחות, ויש להניח שלגבי חלקן לפחות, אילו היו מודעות
15 לנוהל, היו נמנעות מלהתקשר בחוזה לשירותי רפואה משלימים עם המשיבות. עוד
16 מציינים המבקשים כי הגשת הבקשה הביאה להסדר שהוסכם כאמור לעיל, המקים
17 הקלה אדירה עבור משפחות ברוכות ילדים, שמטבע הדברים הן אלה שסבלו בעיקר
18 מהנוהל, באופן המצדיק את שכר הטרחה והגמול המבוקשים. בהקשר זה צוין שיש
19 לקחת בחשבון גם את טרחת המבקשים והסיכון שנטלו על עצמם, והפנו למקרים
20 בהם אושר שכר טרחה וגמול בשיעור של ממש אף שהתובענה הביאה לתיקון
21 המכוון לעתיד בלבד.
- 22
- 23 7. המשיבות מצידן טוענות כי מדובר בבקשה שאיננה מגלה עילת תביעה, ולו
24 לכאורה, בהעדר הוראת דין השוללת את אופן התנהלותן של המשיבות בעניין
25 מושא בקשת האישור, וכי המבקשים "ניפחו" את התביעה הלא מוצדקת לסכום של
26 מיליארד שקלים. עוד נטען כי ההתחייבויות שנטלו על עצמן המשיבות הן
27 מינוריות: אשר להוספת המידע באתר האינטרנט של "כללית" – מדובר במידע
28 שנמסר לפונים למרפאות הנמנעות מלקבוע תור לשני בני משפחה במועד אחד, כך
29 שמדובר בתוספת פרסום ולא בהצגת מידע שהיה חסוי עד כה. עוד צויין כי הטענה



בית המשפט המחוזי בירושלים

03 מאי 2018

ת"צ 17-08-29241 רום ואח' נ' שירותי בריאות כללית ואח'

1 שמדובר במידע מהותי למצטרפים איננה משכנעת. אשר להתחשבות במשפחות
2 גדולות במיוחד – נטען כי לא הוכח שכיום נאלצות משפחות גדולות במיוחד
3 לפרוש את הטיפולים על פני יותר משני ימי טיפול, כך שגם בעניין זה התועלת
4 שצמחה כתוצאה מההסדר היא מינימלית.
5
6 כפי שצוין לעיל, סבורה אני כי השאלה אם מדובר בתובענה שהעלתה עילת תביעה .8
7 לכאורה, איננה נקייה מספקות – הן בכל הנוגע לקיומה של חובה חוקית לאפשר
8 קביעת תורות רצופים כל בני המשפחה, והן בכל הנוגע לחובה ליידע אודות נוהל
9 בעניין זה, קודם להצטרפות. עם זאת, ההסכמות שגובשו עשויות להקים תועלת
10 מסוימת לציבור – הן על שום המידע שיתפרסם באתר האינטרנט באופן שעשוי
11 להגיע לידיעת מצטרפים שמידע זה עשוי להיות נחוץ עבורם, ויותר מכך על שום
12 ההנחיה להשתדל להימנע ממצב בו ייקבעו לבני משפחה אחת תורים על פני יותר
13 משני ימי טיפול. אכן, ובכל הנוגע להתחייבות הראשונה, מדובר במידע שמטבע
14 הדברים מגיע אל המטופלים בעת קביעת התור. אלא שהפרסום מאפשר למצטרפים
15 פוטנציאליים להיות ערים למידע זה בטרם הצטרפות, כך שגלומה בהתחייבות
16 הטבה מסוימת לציבור מסוים. אשר להנחיה להימנע מקביעת תורים לבני משפחה
17 אחת על פני יותר משני ימי טיפול – אכן כפי שציינתי ב"כ המשיבות, במסגרת הבקשה
18 לא הובאה דוגמה למקרה בו נקבע תור למשך יותר משני ימי טיפול, אך הדבר גם
19 לא היה נחוץ להוכחת הטענות שהועלו בבקשה. מטבע הדברים, אם קיים נוהל
20 שלא נקבעים תורים ליותר משני מטופלים בני משפחה אחת באותו היום, הרי מטבע
21 הדברים, בחלק מהמקרים, כאשר מדובר ביותר מארבעה מטופלים, המשמעות
22 המעשית היא פיזור טיפולי בני המשפחה על פני יותר משני ימי טיפול. בהתחשב
23 בתועלת זו, הצעת המשיבות כי ייפסקו גמול ושכר טרחה בשיעורים סימליים, איננה
24 מקובלת עליי. מנגד, אינני שותפה להערכת המבקשים, שלא הובא לה אסמכתא, כי
25 מדובר בהקלה שלא ניתן להפריז במשמעותה.
26
27 בהתחשב בכל האמור לעיל, נראה כי יש להעמיד את הגמול ושכר הטרחה על סך
28 כולל של 50,000 ₪, נוכח החלוקה שהוצעה כאמור בטיעון המשלים מטעם
29 המבקשים בין הגמול לבין שכר הטרחה, יעמוד הגמול על סך 10,000 ₪ ושכר





בית המשפט המחוזי בירושלים

03 מאי 2018

ת"צ 17-08-29241-רום ואח' נ' שירותי בריאות כללית ואח'

- 1 הטרחה על סך 40,000 ש"ח. בקביעת סכום זה, נלקחו בחשבון הטרחה והסיכון
2 שלקחו עליהם המבקשים, תוך שההתרשמות היא שאין מדובר בהליך שחייב טרחה
3 חריגה או סיכון מיוחד.
4
5 9. בנסיבות העניין ולאור האמור לעיל ובהינתן שאין ההסתלקות יוצרת מעשה בית
6 דין, סבורה אני כי אין צורך בפרסום בעקבות הודעת הסדר ההסתלקות, ואני פוטרת
7 את הצדדים מכך.
8
9 10. אשר על כן, מאשרת אני את הסדר ההסתלקות כך שבקשת האישור נמחקה. תביעתם
10 האישית של המבקשים נדחת ללא צו להוצאות. המשיבות ישלמו למבקשים גמול
11 בסך 10,000 ש"ח ושכר טרחת עו"ד לטובת המייצגים בסך 40,000 ש"ח. הסכומים
12 כוללים מע"מ.
13
14 יש להעביר העתק פסק הדין למנהל בתי המשפט לשם פרסומו בפנקס התובענות הייצוגיות.
15
16 ניתן היום, י"ח אייר תשע"ח, 03 מאי 2018, בהעדר הצדדים.
17

תמר בזק רפפורט, שופטת



22

23

24