



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 6989-05-25 אדיבי נ' איי אי ג'י ישראל חברה לביטוח בע"מ

מספר בקשה: 8

לפני כבוד השופטת הדס עובדיה

מבקש

אמיר אדיבי

ע"י ב"כ עו"ד גיל איזנברג

נגד

משיבה

איי אי ג'י ישראל חברה לביטוח בע"מ

ע"י ב"כ עו"ד גד טיכו ועדי שמש בלט

פסק דין לאישור בקשת הסתלקות מבקשה לאשר תובענה כייצוגית

לפי סעיף 16 לחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006

- 1 בקשת האישור וטענות הצדדים בתמצית
- 2 1. לפני בקשת הסתלקות מבקשת אישור תובענה כייצוגית שעניינה בטענה לחרגת המשיבה מזמני
- 3 ההמתנה הקבועים בחוק למענה אנושי במוקדים טלפוניים.
- 4 2. לטענת המבקש המשיבה הפרה את חובתה לספק מענה אנושי טלפוני לפניות לקוחותיה תוך 6 דקות,
- 5 בניגוד לקבוע בסעיף 59ב(ג) לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981 (להלן:
- 6 "חוק הפיקוח").
- 7 המבקש צירף לבקשת האישור תיעוד של 24 שיחות שקיים עם המשיבה. לטענתו מתוך 24 שיחות
- 8 מוקלטות ב-7 מהן 29.2% חרגה ההמתנה מהזמן המרבי המותר בדיון שהוא 6 דקות; ב-4 שיחות
- 9 נמשכה ההמתנה יותר מ-20 דקות (כ-17%). זמן ההמתנה הארוך ביותר שנמדד עמד על 30.2 דקות;
- 10 החרגה הממוצעת מכלל השיחות מהזמן הקבוע בדיון עמדה על כ-30.5%.
- 11 3. המבקש טוען כי סעיף 59 ב(ג) לחוק הפיקוח אשר חוקק במסגרת סעיף 4 לחוק הגנת הצרכן (תיקון
- 12 מס' 57), התשע"ח-2018, מורה למשיבה לתת מענה אנושי טלפוני לציבור לקוחותיה תוך פרק זמן
- 13 שלא יעלה על 6 דקות. בפועל לקוחותיה של המשיבה ממתינים לנציגיה 13.8 דקות בממוצע, משמע
- 14 130% בממוצע מעבר לזמן המרבי שקוצב החוק.
- 15 4. הגדרת הקבוצה שמבוקש לייצג: "כל לקוח של המשיבה שפנה לקבלת מענה אנושי לשירות מסוג
- 16 טיפול בתקלה, בירור חשבון או סיום התקשרות, והמתין מעל 6 דקות עד שנענה, או לא נענה כלל,
- 17 בתקופה שמיום 25.7.2019 ועד ליום הגשת הבקשה"



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 6989-05-25 אדיבי נ' איי אי ג'י ישראל חברה לביטוח בע"מ

5. עילות התביעה: הפרת חובה חקוקה כמשמעותה בפקודת הנזיקין (נוסח חדש) החובה שהופרה היא הקבועה בסעיף 159 לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), התשמ"א-1981; רשלנות לפי סעיפים 35-36 לפקודת הנזיקין; עשיית עושר ולא במשפט לפי סעיף 1 (א) לחוק עשיית עושר ולא במשפט, התשל"ט-1979; פגיעה באוטונומיה; הפרת חוזה, תנאי מכללא, חובת תום לב הקבועה בסעיפים 12 ו-39 לחוק החוזים (חלק כללי), תשל"ג-1973; הטעיה כמובנה בסעיף 2 (א) לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981.
6. סעדים: צו עשה המורה למשיבה לנקוט באמצעים מתאימים לרבות כוח אדם לשם מתן מענה קולי אנושי לציבור לקוחותיה בטיפול בתקלות, בירורי חשבון או סיום התקשרויות בתוך עד 6 דקות מהתקשרותם אליה; צו עשה המורה למשיבה לתקן את פרסומיה ומצגיה בעניין איכות השירות המוענק על ידה באופן שיודיע ללקוחותיה שהם זכאים למענה אנושי קולי תוך עד 6 דקות כקבוע בחוק; צו עשה המורה למשיבה להימנע ממכירה או פרסום, פניה, שיווק, הפצה, במסמך, בתמונה, או בכל דרך אחרת, לרבות על ידי פרסום באמצעי תקשורת השונים, ובכלל זה בעיתונות הכתובה או באינטרנט, המיועדים ללקוחותיה, אשר בהם מוצג שירות מענה אנושי מהיר, זמינות אנושית מידית, וכל מצג דומה אחר, לתקופה שתקבע; פיצויים.
7. המשיבה טענה בתשובתה לבקשת האישור כי פרשנות המבקש לחוק הפיקוח מופרכת ושגויה ועומדת בניגוד להוראותיו המפורשות של חוק הפיקוח. בסעיף 59 ב (ד) (1) לחוק נקבע:
- "קבע הממונה הוראות לעניין משך המתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי, רשאי הוא להורות כי המבטח רשאי לחרוג ממשך ההמתנה הקבוע בסעיף קטן (ג), בסוגי השירותים המפורטים בסעיף קטן (א), בשיעור מכלל הפניות לתקופה שקבע, או בפרק זמן שקבע, מראש או בדיעבד".**
- הוראות סעיף 59 ב לחוק קובעות באופן חד משמעי אמות מידה והנחיות למימושו, והן מעניקות לממונה סמכות לקבוע את זמני ההמתנה בשיעור מכלל הפניות, לתקופה שיקבע.
- חוזר גופים מוסדיים מספר 2019-9-7 מיום 16.7.2019 שפורסם על ידי רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון (להלן: **"החוזר"**) נכנס לתוקפו ביום 25.7.2019, ובמסגרתו קבע הממונה הוראות מפורטות ביחס לזמני ההמתנה למענה אנושי במוקדים טלפוניים של גופים מוסדיים. בין היתר, נקבע בהוראות סעיף 7 ג (א) לחוזר:
- "משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי לא יעלה על חמש דקות שיתחילו להימנות מסיום הנתב, והלקוח לא יופנה לשירות השארת הודעה, אלא אם כן בחר אחרת; גוף מוסדי יהיה רשאי לחרוג ממשך זמן ההמתנה האמור, לכל היותר ב-10% מסך הפניות שהתקבלו במוקד הטלפוני, בממוצע שנתי... "בתקופה שמיום 25 ביולי 2019 ועד יום 25 ביולי 2022, יראו "כאילו בסעיף 7ג(א) לחוזר, במקום 10% יבוא 15%".**
8. לפי הוראות החוזר, משך זמן ההמתנה לקבלת מענה אנושי לא יעלה על 5 דקות והמבטח יהיה רשאי לחרוג ממשך זמן ההמתנה האמור בעד 10% מסך הפניות שהתקבלו במוקד הטלפוני בממוצע שנתי. בחוזר ובהוראות מאוחרות של הממונה נקבעו אף החרגות נוספות ביחס לזמני ההמתנה. על אף



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 6989-05-25 אדיבי נ' איי אי ג'י ישראל חברה לביטוח בע"מ

- 1 ההחלטות האמורות, לאורך כל התקופה הקובעת עמדה המשיבה וגם כיום היא ממשיכה לעמוד,
2 ואף למעלה מכך, בדרישות הממונה ובאמות המידה שנקבעו בדין.
- 3 9. בנספח 5 שצורף לתגובה מפורטים ממוצע זמני ההמתנה החורגים מ-5 דקות לאורך כל התקופה
4 הקובעת וכן מוצגים זמני המענה לשנת 2025 (ינואר - נובמבר). בכל השנים הממוצע נמוך מההחלטות
5 המותרות, ובכך מוכח חד משמעית כי המשיבה עומדת בהוראות ההנחיות.
- 6 10. הבקשה נשענת אך ורק על זמני המענה הנטענים ביחס לפנייתו האישיות של המבקש בלבד,
7 המוצגים על פני 3 חודשים בשנת 2024 ושיחה אחת משנת 2025. אלה נתונים סובייקטיביים
8 ומוגבלים המתפרסים על מעל לשנה. לצורך הוראות החוזר, על שנים שונות שבעניין נקבע ממוצע
9 שנתי שונה. נתונים אלה אינם יכולים להוות אינדיקציה לאי-עמידה של המשיבה בהוראות הדין,
10 ולו אף לכאורה. זאת ביתר שאת בשים לב לכך כי למשיבה מאות אלפי לקוחות.
- 11 11. בהתאם לדין, עמידת המשיבה נבחנת על בסיס זמן מענה ממוצע שנתי, ולא ביחס לכל לקוח בנפרד.
12 וכן, אף לשיטת המבקש, מדובר ב-23 שיחות לשנת 2024 מתוכן חרגה המשיבה ב-7 שיחות על פני 3
13 חודשים בלבד (לא שנה). כלומר חריגה של כ-29% שאינה משקפת את הממוצע השנתי לפיו נמדדת
14 המשיבה, אלא נתונים נקודתיים של המבקש בלבד. הסתמכות על נתונים פרטניים אלה אינה מקימה
15 תשתית עובדתית מינימלית כנדרש לצורך אישור תובענה ייצוגית, ומלמדת על העדר בסיס ממשי
16 לטענות המבקש.
- 17 12. אף ביחס לפניית המבקש, הבקשה כוללת שיחות שבוצעו בטווח הזמן שבין אוקטובר 2024 לפברואר
18 2025, טווח אשר אינו מייצג את התקופה הקובעת המתפרסת על פני 6 שנים. משכך, גם מטעם זה
19 אין בנתונים שהוצגו כדי לספק תמונה מלאה או מייצגת של זמני המענה, והם אינם יכולים לשמש
20 בסיס לטענות המבקש.
- 21 13. על פי הקבוע בהוראות החוק ובדברי ההסבר לחוזר, עמידה בהוראות הדין נתונה לפיקוחו של
22 הממונה, אשר עורך ביקורות שנתיות בהתאם להוראות הדין ומעביר את ממצאיו לכנסת. בנוסף,
23 בהתאם להלכות שנפסקו במקרים דומים הנוגעים לזמני המתנה לשירות טלפוני, נקבע כי בקשות
24 לאישור תובענות ייצוגיות אינן מתקבלות מקום בו קיימות הנחיות רגולטוריות ספציפיות
25 ומתאמות, וכאשר סמכות הפיקוח נתונה לרגולטור.
- 26 14. על פי פסיקת בתי המשפט בהליך ייצוגי אין די בכך שהמבקש הייצוגי יראה הפרה של הוראות הדין
27 באירוע ספציפי, אלא עליו להראות שאותה הפרה עולה לכדי "שיטה" או "מדיניות מפרה", מה שלא
28 כך בעניינו, בשים לב לכך שהמבקש הציג שיחות מעטות ביחס לתקופה הנטענת בבקשה ולא הציג
29 תקלה רוחבית המשתרעת על פני מספר רב של לקוחות. המשיבה הסתמכה על ת"צ 30759-02-13
30 גרסת ואח' נ' 013 נטויזין בע"מ (19.1.2017).



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 6989-05-25 אדיבי נ' איי אי ג'י ישראל חברה לביטוח בע"מ

15. אף לפי מבחני הסבירות, ההיגיון והפסיקה, קבלת טענות המבקש משמעה דרישה למענה מלא ב-
100% מהמקרים בתוך 6 דקות מתחילת השיחה. תוצאה זו אינה סבירה, אינה ישימה, ואינה עולה
בקנה אחד עם פרשנות תכליתית של החוק, המבקש לאזן בין דרישות השירות לבין מגבלות
תפעוליות. בנסיבות אלו, ברי כי המשיבה לא הפרה את הוראות החוק או החוזר הרלוונטי. המשיבה
עמדה בזמני המענה שנקבעו על ידי הממונה, די בכך כדי לדחות את בקשת האישור המופרכת
שהוגשה על ידי המבקש. המבקש מודע לחולשת טענותיו ועל כן בחר במודע להשמיט בבקשתו
חלקים מהותיים מהוראות החוזר ולהציג רק חלק מהוראותיו, אשר יש בהם כדי להפריך את
טענותיו.

16. בתגובה לתשובה טען המבקש כי ליבת המחלוקת אינה איכות שירות אלא מבנה תמריצים, האם
רשאית חברת ביטוח לגלגל עלויות תפעול שנחסכו ממנה אל ציבור המבוטחים בניגוד להוראת חוק
מפורשת. החובה שבדין היא חובה מוחלטת, לא יעד שירות. ניסיון המשיבה להמיר חובה זו
ב"עמידה ממוצעת" משקף תפיסה שלפיה החוק הוא המלצה תפעולית, ולא כלל מחייב שיש לגלם
במבנה העלויות.

17. לטענת המבקש המשיבה מבססת את עיקר תשובתה על דיווחים לממונה על שוק ההון אלא שפיקוח
רגולטורי אינו מחליף אחריות אזרחית, ואינו יוצר חסינות מפני אכיפה שיפוטית. טענת המשיבה
תיצור כשל מוסדי חמור, הפרת חוק תהפוך לסיכון רגולטורי מתומחר בלבד, ללא השלכה אזרחית.
תוצאה זו פוגעת ביעילות השוק, מעוותת תחרות, ומתגמלת מפרי חוק. המבקש הפנה בין היתר לע"א
6339/97 **רוקר נ' סלומון** בו נקבע לפי הנטען שפיקוח רגולטורי אינו שולל אחריות אזרחית ואינו
יוצר חסינות מפני תביעה מקום שבו הופרה חובה שבדין; וע"א 2906/01 **ע. חיפה נ' מנורה חברה
לביטוח בע"מ** בו הובהר לפי הנטען כי עמידה בהנחיות רגולטוריות אינה מהווה הגנה מוחלטת מפני
אחריות אזרחית כאשר קיימת חובה חוקית עצמאית.

18. טענת המשיבה בדבר שיעור חריגה מותר נעדרת כל עיגון נורמטיבי. סעיף 59 ב(ד) מאפשר חריגים
אך ורק אם נקבעו במפורש על ידי הממונה. המשיבה לא הציגה ולו הוראה אחת המתירה לה להותיר
לקוחות בהמתנה של עשרות דקות. כלכלית מדובר בניסיון לקבוע רמת אי-ציות אופטימלית
החוסכת בכוח אדם וממקסמת רווח על חשבון הציבור.

עניינו של המבקש עצמו מגובה בתשתית עובדתית מובהקת. המבקש פנה טלפונית למשיבה 24
פעמים בפרק זמן של חודשים ספורים. 7 מתוך 24 שיחות חרג זמן ההמתנה למענה אנושי של
המשיבה מהמותר בדין; ב-4 שיחות נדרש המבקש להמתין למענה אנושי למעלה מ-20 דקות; זמן
ההמתנה המרבי למענה אנושי של נציג המשיבה עמד על למעלה מ-30 דקות; בסך הכול, נגרמה
למבקש חריגה מצטברת של זמן המתנה למענה אנושי של נציג המשיבה של למעלה משעה וחצי
מעבר לזמן החוקי; נתונים אלו לבדם שוללים כל טענה ל"תקלה נקודתית", וממחישים מדיניות
כושלת בפועל.



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 6989-05-25 אדיבי נ' איי אי ג'י ישראל חברה לביטוח בע"מ

עוללות ההליך

- 1
- 2 19. ביום 9.7.2026 תקיימה ישיבת קדם משפט בהליך בגדרה נטענו טענות הצדדים באריכות ובפירוט.
- 3 ניכר לכאורה כי בקשת האישור אינה מתמודדת כלל עם הקבוע בסעיף 59 ב (ד)(1) לחוק הפיקוח
- 4 מכוחו הותר לממונה להתיר חריגה ממשך ההמתנה הקבועה בסעיף קטן (ג) ובגדרו נקבע כי החריגה
- 5 תקבע בשיעור מכלל הפניות לתקופה שקבע הממונה בפרק הזמן שקבע:
- 6 **"קבע הממונה הוראות לעניין משך המתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי, רשאי הוא להורות כי**
- 7 **המבטח רשאי לחרוג ממשך ההמתנה הקבוע בסעיף קטן (ג), בסוגי השירותים המפורטים בסעיף**
- 8 **קטן (א), בשיעור מכלל הפניות לתקופה שקבע, או בפרק זמן שקבע, מראש או בדיעבד".**
- 9 נכונה לכאורה טענת המשיבה כי אמות מידה וההנחיות למדידת החריגה הוקנו בחוק לממונה אשר
- 10 הוסמך לקבוע את זמני ההמתנה בשיעור מכלל הפניות, לתקופה שקבע.
- 11 לבדיקותיו העצמיות של המבקש אין כל קשר לאמות מדה אלה, ולכאורה אין בהן משום ראשית
- 12 ראיה להפרת הדין הנטענת.
- 13 חוזר גופים מוסדיים מספר 2019-9-7 מיום 16.7.2019 שפורסם על ידי רשות שוק ההון, ביטוח
- 14 וחיסכון נכנס לתוקפו ביום 25.7.2019, ובמסגרתו קבע הממונה הוראות מפורטות ביחס לזמני
- 15 ההמתנה למענה אנושי במוקדים טלפוניים של גופים מוסדיים. בין היתר, נקבע בהוראות סעיף 7 ג
- 16 (א) לחוזר:
- 17 **"משך ההמתנה לקבלת מענה אנושי מקצועי לא יעלה על חמש דקות שיתחילו להימנות מסיום**
- 18 **הנתב, והלקוח לא יופנה לשירות השארת הודעה, אלא אם כן בחר אחרת; גוף מוסדי יהיה רשאי**
- 19 **לחרוג ממשך זמן ההמתנה האמור, לכל היותר ב-10% מסך הפניות שהתקבלו במוקד הטלפוני,**
- 20 **בממוצע שנתי".**... **"בתקופה שמיום 25 ביולי 2019 ועד יום 25 ביולי 2022, יראו "כאילו בסעיף 7(א)**
- 21 **לחוזר, במקום 10% יבוא 15%".**
- 22 לפי הוראות החוזר, משך זמן ההמתנה לקבלת מענה אנושי לא יעלה על 5 דקות והמבטח יהיה רשאי
- 23 לחרוג ממשך זמן ההמתנה האמור בעד 10% מסך הפניות שהתקבלו במוקד הטלפוני בממוצע שנתי.
- 24 בחוזר ובהוראות מאוחרות של הממונה נקבעו אף החרגות נוספות ביחס לזמני ההמתנה. המשיבה
- 25 טענה בתשובה לבקשת האישור כי לאורך כל התקופה הקובעת עמדה וגם כיום היא ממשיכה לעמוד,
- 26 ואף למעלה מכך, בדרישות הממונה ובאמות המידה שנקבעו בדין.
- 27 מבלי לקבוע מסמרות בדבר באופן פסקני וסופי אעיר כי היה מקום לבחינת כלל הוראות חוק הפיקוח
- 28 והחוזר בטרם הוגשה בקשת האישור שנערכה לכאורה כלאחר יד, מבלי שנבחנו כלל ההוראות
- 29 הרלוונטיות לנטען בה, שלו היו נבחנות לא היה בהן כדי לתמוך בטיעון המבקש.
- 30 20. בטיעון ב"כ המשיבה בקדם המשפט עמד ב"כ המשיבה בנוסף על כך כי את התגובה לתשובה
- 31 לבקשת האישור ביסס ב"כ המבקש בין היתר על "הזיות AI", היינו הפניות לאסמכתאות שנחזות



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 6989-05-25 אדיבי נ' איי אי ג'י ישראל חברה לביטוח בע"מ

1 להיראות כפסקי דין אף כי בפועל לא היו ולא נבראו. גם לקראת הטיעון בעל פה במעמד קדם
2 המשפט לא נבדקו הפניות אלה על ידי ב"כ המבקש על פי המסתמן.

3 בחנתי את הדברים תוך עיון בהפניות לאסמכתאות המיומרות שבתגובה לתשובה לבקשת האישור
4 אשר כשלעצמה נחזית להיראות כאילו נערכה באופן חפוז ומרושל, או באמצעות בינה מלאכותית
5 ללא ראשית ראשיתה של בדיקה ועריכה. כך למשל משפט אחד נכתב בארבע סעיפים נפרדים ואף
6 למעלה מכך. ב"כ המבקש אף מתאר בטיעונו בתמצית את עיקרי פסקי הדין הבלתי קיימים, מדובר
7 בהפניות אלה:

8 בסעיף 18 לתגובה לתשובה - ע"א 1972/15 הפניקס חברה לביטוח בע"מ נ' עמית אטיאס - לא צוין
9 מראה מקום. לא נוכחתי שיש פסק דין כזה;

10 ת"צ (מרכז) 52771-03-15 רז נ' הוט מערכות תקשורת בע"מ - לא צוין מראה מקום. לא נוכחתי
11 שיש פסק דין כזה;

12 בסעיף 22 לתגובה לתשובה - ע"א 10011/07 רשות השידור נ' קטימורה - לא צוין מראה מקום.
13 נטען על ידי ב"כ המבקש כי בפסק דין זה ניתנה הכרה עקרונית לכך שהשחתת זמן ואי נוחות
14 שיטתית עשויות להוות נזק בר פיצוי. לא נוכחתי שיש פסק דין כזה;

15 ת"צ (ת"א) 1586-09-10 כהן נ' סלקום ישראל בע"מ - לא צוין מראה מקום. נטען על ידי ב"כ
16 המבקש כי בפסק דין זה הוכרה פגיעה לא ממונית צרכנית שיטתית גם כאשר הנזק הפרטני לצרכן
17 הוא נמוך. לא נוכחתי שיש פסק דין כזה;

18 בסעיף 26 לתגובה לתשובה הפנייה שהובלטה לת"צ (מחוזי חיפה) 194/05 לוי נגד בזק החברה
19 הישראלית לתקשורת בע"מ - לא צוין מראה מקום. נטען כי בפסק דין זה נקבע כי ריבוי פנויות
20 של לקוח עשוי ללמד על כשל מערכתי ולא על "אובססיביות" צרכנית. לא נוכחתי שיש פסק דין
21 כזה.

22 21. דופי זה מתווסף להימנעות המבקש מניתוח סעיף 59 ב (ד) (1) לחוק ביחס ליישום הנורמה
23 ולאמות המידה שנקבעו על ידי הממונה מכוח סעיף זה ולחריגה משיעור ההמתנה המותרת מכלל
24 הפניות לתקופה שנקבעה והתעלמותו מהחוזר שפורסם בעניין זה על ידי רשות שוק ההון ביטוח
25 וחיסכון, לתקופות שנקבעו, ולחריגות שהותרו. המבקש דבק בבדיקותיו שלמעשה אינן כלל
26 רלוונטיות לנורמה כפי שבאה לידי ביטוי בחוק וביישום הנורמה בחוזר. לא מצאתי כי שכנע
27 בטיעונו עליו חזר גם בעל-פה.

28 22. בשים לב לכך בסיום ישיבת קדם המשפט נתנה החלטתי כדלקמן:



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 6989-05-25 אדיבי נ' איי אי ג'י ישראל חברה לביטוח בע"מ

1 "לאחר שהתקיים דיון מקיף ומעמיק בכלל טענות הצדדים, בשים לב לקבוע בהוראות 8א' לחוק
2 תובענות ייצוגיות התש"ו-2006 (ס"ק 1) והצורך בקיומה של שאלה מהותית של עובדה או משפט
3 המשותפת לכלל חברי הקבוצה ויש אפשרות סבירה שהם יוכרעו בתובענה לטובת הקבוצה, בשים
4 לב להוראות ס"ק ג' ו-ד' לסעיף 59ב' לחוק הפיקוח והחוזרים, ולהלכת "גרסט" לו הייתי בנעלי
5 המבקש הייצוגי, לא הייתי מבקשת להמשיך בניהול התובענה, הפרורוגטיבה לבחור בהמשך ניהול
6 ההליך או לבקש להסתלק מבקשת האישור, בידי המבקש וב"כ, יעשו כהבנתם.

7 יואיל ב"כ המבקש להודיע לחברו ולבית המשפט עד יום 8.7.2026 האם מבקשים לנהל את בקשת
8 האישור, ובמידה ומבוקש להסתלק ממנה יש להגיש בקשת הסתלק עד מועד זה כקבוע בחוק
9 ובתקנות בצירוף תצהירי ההסתלקות.

10 אם התשובה היא שמבוקש להמשיך לנהל את ההליך יודיעו ב"כ המבקש אם יבוקש לקבוע את
11 התיק להוכחות, או יבקש הוראות אחרות לסיכומים והבקשה תועבר לתגובת ב"כ המשיבה".

12 23. בהמשך לכך הודיע ב"כ המבקש כי הוא מקבל את המלצתי להסתלקות מבקשת האישור וצרף
13 להודעתו תצהירי ההסתלקות. המבקש ביקש שלא ייפסקו הוצאות בגין ההסתלקות.

14 24. ב"כ המשיבה הסכים להסתלקות ועמד על פסיקת הוצאות המשיבה בנסיבות העניין.

15 אישור בקשת ההסתלקות

16 25. מצאתי כי בנסיבות העניין כמפורט לעיל, יש לקבל את בקשת ההסתלקות משאין מקום בנסיבות
17 העניין להמשיך ולברר את המחלוקת מנקודת מבטם של חברי הקבוצה, בשים לב לעילתה הרופפת
18 מאוד לכאורה בנסיבותיה.

19 26. לא ראיתי לנכון לתת הוראות לפי סעיף 16(ד)(1) לחוק תובענות ייצוגיות וסעיף 11 (ב) לתקנות
20 תובענות ייצוגיות, התש"ע-2010.

21 פטור מהחלק השני של האגרה

22 27. אין מקום בנסיבות העניין לפטור את המבקש מתשלום חלקה השני של האגרה. אם כבר, להיפך. יכול
23 ויש לפסוק על ב"כ המבקש בנסיבות המיוחדות בשל האופן המטעה, הרשלני, והמגמתי בו נערכו כתבי
24 הטענות, החשש שמא מדובר בתביעת סרק סחטנית שהוגשה שלא בכבוד הראש הנדרש, וההסתמכות
25 על הזיות AI, יש מקום לשקול פסיקת הוצאות אישיות כנגדו לטובת אוצר המדינה. שקלתי ולא
26 פסקתי כך לא בלי היסוס. אסתפק בהתראה ובהדגשת הזהירות הנדרשת בעריכת כתבי טענות
27 ובהסתייעות באמצעי בינה מלאכותית לצורך עריכתם. לא עצם ההסתייעות באמצעי בינה מלאכותית,
28 שיש הרואים בהם שינוי שווה ערך לזה שחוללה המהפכה התעשייתית בשעתה. הביקורת מופנית כנגד



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 6989-05-25 אדיבי נ' איי אי ג'י ישראל חברה לביטוח בע"מ

שימוש שיטתי שהוא עיוור, מגמתי, ובלתי מבוקר בכלים אלה. טעויות אנוש עלולות להתרחש במהלך
הפעלת כל מכונה, גם זו, ומכאן הזהירות הנדרשת.

לעניין הסתמכות על הזיות AI בניהול הליכים והכלים המצויים בידי בתי המשפט להתמודדות עם
התופעה הנלווה, ראו: בג"ץ 38379-12-24 פלונית נ' בית הדין השרעי לערעורים ירושלים
(23.2.2025); עע"מ 63194-08-25 נבו בן כהן נ' עיריית רמת גן (22.3.2026), בג"ץ 23602-01-25
העמותה לקידום זכויות הכלבים נ' שר החקלאות (28.2.2025).

שימוש בלתי מבוקר בכלי בינה מלאכותית והסתמכות על הזיות AI בניהול הליכים ייצוגיים עלולה
להקשות על עורכי דין המגישים תובענות ייצוגיות אף בטווח הארוך, ככל שיימצא שבפועל אינם
מתאימים לספק ייצוג הולם לחברי הקבוצה כדרישת סעיף 8 (א) (3) לחוק.

הוצאות המשיבה

28. בנסיבות העניין, משמדובר בתביעה שעל פי הנחזה להיראות הוגשה באופן מגמתי, ומטעה, ויכול ואף
כתביעת סרק סחטנית, וההסתמכות על הזיות AI, ראיתי לנכון להיעתר לבקשת ב"כ המשיבה ולחייב
את המבקש בהוצאות המשיבה, אם כי תוך התחשבות גם בנכונות המבקש וב"כ להסתלק מההליך
בשלב מוקדם יחסית של ניהול ההליכים. בשים לב גם לפסק הדין בע"א 22239-04-25 Renault
S.A.S נ' שלומי גנות (13.4.2026) המבטא הכרה של שופטי דעת הרוב כב' השופטים רונן וכשר בצורך
לשינוי הדרגתי של "הלכת המתינות" והעלאת סכומי ההוצאות במקרים המתאימים בדחיית בקשות
לאישור תובענות ייצוגיות, יישא המבקש בהוצאות המשיבה בסך 20,000 ₪.

התוצאה

לאור כל האמור לעיל, בקשת ההסתלקות מתקבלת והתביעה האישית נדחת.

המבקש יישא בהוצאות המשיבה בסך 20,000 ₪.

ניתן היום, י' אלול תשפ"ו, 23 אוגוסט 2026, בהעדר הצדדים.

הדס עובדיה, שופטת



בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 6989-05-25 אדיבי נ' איי אי ג'י ישראל חברה לביטוח בע"מ

- 1
- 2
- 3

