



## בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 42029-06-18 ארביב נ' דיזנהאוז - בי.טי.סי. בע"מ

לפני כבוד השופטת אסתר נחליאלי היאט

מבקש

יצחק ארביב

ע"י ב"כ עו"ד אלי אליאס ועו"ד יוסף-חי אביעזיז  
ממשרד אליאס בן אריה משרד עורכי דין

נגד

משיבה

דיזנהאוז - בי.טי.סי. בע"מ

ע"י ב"כ עו"ד אוהד רוזן ו/או נתן שוורצמן ואח'  
קלעי רוזן ושות' משרד עורכי דין

### פסק דין

1 בקשה לאישור הסדר פשרה שהוגשה בהתאם להוראות סעיפים 18 ו-19 לחוק תובענות ייצוגיות,  
2 התשס"ו-2006 (להלן: "חוק תובענות ייצוגיות"), בעניין העדר הנגשה של אתר האינטרנט של  
3 המשיבה לאנשים עם מוגבלות, היא הבקשה דנא.

4 1. בחודש יוני 2018 הגיש המבקש, מר איציק ארביב, בקשה לאישור תובענה ייצוגית נגד  
5 דיזנהאוז – בי.טי.סי. בע"מ (להלן: "דיזנהאוז" או "המשיבה"). במסגרת בקשת האישור טען  
6 המבקש, אדם עם מוגבלות, כי ניסה לבצע פעולות באתר של המשיבה, אך בשל מיגבלת  
7 הראייה שלו לא הצליח מאחר שהאתר אינו מונגש לאנשים עם מוגבלות זאת בניגוד למתחייב  
8 בתקנה 35א. לתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות) תשע"ג-  
9 2013 (להלן: "תקנות הנגישות") בהן נקבעה חובת התאמת נגישות בשירותי האינטרנט. טען  
10 המבקש כי פנה למשיבה בפנייה מקדימה אך זו לא נענתה ומשכך פנה להגיש בקשת אישור  
11 לנהל את התובענה כייצוגית שכן דיזנהאוז לטענתו, הפרה הוראות שונות של תקנות הנגישות  
12 ובהן תקנה 33, 34, 91, כן נטען כי המשיבה הפרה חובה חקוקה הקבועה בחוק שוויון זכויות  
13 לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח 1998, ועוד ייחס המבקש למשיבה רשלנות והפרה של סעיף  
14 3(א) לחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981.

15 2. המבקש עתר לפיצויים עבורו ועבור הקבוצה אותה הוא מבקש לייצג בשני מישורים, האחד  
16 בגין נזק לא ממוני שנגרם בגין פגיעה באוטונומיה שלו, נזק שהעריך בסך 1,000 ₪, והמישור  
17 השני פיצוי ללא הוכחת נזק שגם בגינו עתר לפצותו בסכום של 1,000 ₪. את הבקשה תמך  
18 המבקש בחוות דעת מומחה ואף צרף לתשובתו חוות דעת נוספת.



## בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 42029-06-18 ארביב נ' דיזנהאוז - בי.טי.סי. בע"מ

1 בתשובתה טענה דיזנהאוז כי האתר היה מונגש ברובו לפני שהחובה הרלוונטית בדין נכנסה  
2 לתוקף, וגם לאחר כניסתם לתוקף המשיכה המשיבה להשקיע מאמצים להנגיש את האתר  
3 על פי הוראות הדין, ומשכך מדובר לכל היותר בתקלות נקודתיות. עוד נטען כי המבקש עצמו  
4 כבר ביצע הזמנות אצל המשיבה מספר לא מועט של פעמים לפני הגשת הבקשה וגם אחריה,  
5 ומכאן שהאתר היה אכן נגיש לאנשים עם מוגבלות.

6 4. בדיון שהתקיים לפני סברתי כי ראוי יהיה לסיים את ההליך בדרך של הסכמות, ואכן  
7 הצדדים ניהלו מגעים שנמשכו זמן לא קצר, ולבסוף הגיעו להסכמות לסיום ההליך בלי  
8 להודות בטענות הצד שכנגד, ובאופן שיאשרר את יישום הוראות הדין לטובת משתמשים עם  
9 מוגבלות.

### הסדר הפשרה המוצע

10  
11 5. הסדר הפשרה שהתגבש, בלי שההסכמות יהוו הודאה בטענות ובדרישות הצד שכנגד, הוא  
12 כדלהלן:

13 א. יישום הוראות התקנות, התקן והקווים המנחים תוך הקפדה יתרה לביצוע מלא את  
14 ההוראות ותוך הבטחה לאפשר לחברי הקבוצה שימוש נאות באתר האינטרנט.  
15 המשיבה מתחייבת כי אתר האינטרנט שלה מונגש באופן מלא. לעניין זה הוסכם על  
16 הצדדים כי הנגשה כדין היא הנגשה בת יישום בכל קוראי המסך שבשימוש המחשבים  
17 (JAWS ; NVDA וכו') לרבות בכל מערכות ההפעלה הנפוצות בטלפונים הניידים  
18 (אייפון ואנדרואיד). דיזנהאוז גם מתחייבת במסגרת הסדר הפשרה להתמיד במילוי  
19 חובת ההנגשה ולבצע את ההתאמות הנדרשות על בסיס קבוע ושוטף כדי למלא אחר  
20 הוראות הדין, התקן המחייב והקווים המנחים.

21 עוד התחייבה המשיבה במסגרת ההסדר לפרסם באתר האינטרנט מודעה ייעודית  
22 לאנשים עם מוגבלות, כדי להקל עליהם ולאפשר להציף כל תקלה באפשרות הנגישות  
23 לאתר.  
24 דיזנהאוז גם התחייבה להבטיח "שכל תוכן המועלה באתר האינטרנט וכל תוכן  
25 שיועלה בו החל ממועד הסדר הפשרה ואילך יעמוד בהלימה לתקן המחייב והקווים  
26 המנחים ותובטח התאמה לטכנולוגיות מסייעות ונגישות פונקציונאלית" (סעיף  
27 2(ב)(2) להסדר הפשרה).

28 ב. פיצוי לחברי הקבוצה - המשיבה תעניק הטבה חד פעמית לכל חבר קבוצה שירכוש  
29 חבילות או כל מוצר שהמשיבה מוכרת – עד סך של 20,000 ₪, וזאת במשך תקופה של  
30 12 חודשים. ככל שסכום ההטבה לא ימומש תועבר יתרת הסכום כתרומה לקרן לנהול  
31 כספים שהוקמה על פי דין.



## בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 18-06-42029 ארביב נ' דיזנהאוז - בי.טי.סי. בע"מ

- 1 ג. המשיבה תקצה מימון להדרכת חמישה עובדים העוסקים בקבלת קהל על מנת שיתנו  
2 שירות מותאם וייעודי לאנשים עם מוגבלות.
- 3 ד. המשיבה תיתן חסות בסכום של לפחות 15,000 ₪ לכנס שמטרתו העלאת המודעות  
4 בקרב חברות מסחריות לאנשים עם מוגבלות בכלל ולנגישות דיגיטלית בעולם  
5 האינטרנטי בפרט, במטרה לעודד פיתוח מוצרים לשימוש אנשים עם מוגבלות.
- 6 ה. המשיבה תפרסם מודעת דרושים למשרה ההולמת אנשים עם מוגבלות. המודעה  
7 תפורסם למשך 14 ימים בקישור ישיר מאתר האינטרנט שהיא מפעילה, ותעביר לפי  
8 הצורך את דבר הפירסום לעמותות העובדות בקידום זכויות אנשים עם מוגבלות.
- 9 6. הקבוצה המיוצגת בהליך זה הוגדרה כ"אנשים עם מוגבלות שלטובת עניינם או לטובת מימוש  
10 זכויותיהם, ובכלל זה על פי חוק שוויון זכויות, חלות על המשיבה חובות לספק התאמות  
11 נגישות בשירות אינטרנט עפ"י תקנה 35א. לתקנות נגישות השירות"
- 12 7. בעניין גמול ושכ"ט המליצו הצדדים לפסוק למבקש גמול בסך 5,000 ₪ כולל מע"מ וסך של  
13 50,000 ₪ בתוספת מע"מ כשכ"ט לב"כ הקבוצה.
- 14 **עמדת היועצת המשפטית לממשלה**
- 15 8. היועצת המשפטית שלא התנגדה להסדר הפשרה מצאה להעיר הערות אך לעניין שכר הטרחה  
16 וזאת במסגרת הודעתה לפי סעיף 18 (ד) לחוק תובענות ייצוגיות. בהתאם לעמדת ה"גורמים  
17 המקצועיים" מדובר בשכר טרחה שגובהו "יותר מכפול מגובה ההטבה הכספית שניתנת  
18 במסגרת הפיצוי" (סעיף 1 לתגובה) וככלל ההטבה לקבוצה היא במסגרת החובות המוטלות  
19 ממילא על המשיבה ואינן מהוות אפוא הטבה לקבוצה, ואין לגזור שכר טרחה מהתחייבות  
20 לקיום הדין.
- 21 9. במסגרת התגובה לעמדת היועצת המשפטית נדחתה עמדתה תוך הדגשת העבודה הרבה  
22 שהושקעה בהליך זה, הצפת הבעיה וסיוע לשילוב יעיל ושגרת של אנשים עם מוגבלות  
23 לשימוש שיווינוני באתרי האינטרנט וכן נאמר כי נדרשו הוצאות לא מבוטלות בשל הצורך  
24 להציג חוות דעת מומחה; ולא רק זאת אלא שבמסגרת הפשרה מוודא המבקש את ההמשך  
25 העקבי של הנגשה לאנשים עם מוגבלות, אכיפה החובות כלפי האנשים עם מוגבלות – אכיפה  
26 שלוקה בחסר, ותרומת המבקש להעלאת המודעות לצורך בהנגשה דיגיטלית בעולם  
27 האינטרנטי לאנשים עם מוגבלות.
- 28 **דיון והכרעה**
- 29 10. כפי שהתייחסתי לא מכבר לנושא השיוויון וצורך ההנגשה לאנשים עם מוגבלות במסגרת  
30 ת"צ 18-02-15244 אייל סופר נ' אבי סופר בע"מ (1.5.2022), הסיבה העיקרית לחקיקת  
31 שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, תשנ"ח-1998 (להלן: "חוק השיוויון") היא בעטיו של



## בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 42029-06-18 ארביב נ' דיזנהאוז - בי.טי.סי. בע"מ

- 1 הצורך להגן על כבודם ועל חירותם של אנשים עם מוגבלות ולהבטיח לאנשים עם מוגבלות  
2 לממש את עצמם ולנהל את חייהם באופן שווה לכל אדם אחר. חוק שוויון זכויות לאנשים  
3 עם מוגבלות והתקנות שהותקנו מכוחו מנסים להבטיח לאנשים עם מוגבלות אפשרות לקחת  
4 חלק פעיל בחיי היומיום: "הבטחת שוויון ההזדמנויות לנכה עולה כסף. חברה האמונה על  
5 ברכי כבוד האדם, החירות והשוויון מוכנה לשלם את המחיר הנדרש" (בג"ץ 7081/93 **בוצר נ'**  
6 **מועצה מקומית "מכבים-רעות"**, פ"ד נ(1) 19, 27 (1996)).
- 7 הוראות חוק השוויון לאנשים עם מוגבלות מבטאות אפוא את החובה החלה על החברה בכלל  
8 ועל הפרטים שמרכיבים אותה לפעול בצורה אקטיבית לשינוי המציאות כך שהמרחב  
9 הציבורי יונגש ויותאם לאלה הזקוקים לו.
- 10 במסגרת החוק ועל מנת להקל אכיפתו האפקטיבית נתן המחוקק כלי אכיפה פרטית רב  
11 עוצמה הוא הגשת תובענה ייצוגית, ובהתאם, חוק תובענות ייצוגיות כולל תמריצים  
12 משמעותיים כדי שתוגשנה בקשות ראויות לאישור תובענות ייצוגיות בתחום החקיקה  
13 השיוויונית וההנגשה.
- 14 11. בנסיבות העניין שהובא במסגרת התובענה דנא מצאתי את הסדר הפשרה "ראוי, סביר והוגן"  
15 כאמור בהוראות סעיף 19(א) לחוק תובענות ייצוגיות. נתתי דעתי להסדר הפשרה המוצע,  
16 לחוות דעת המומחה שצורפו לתובענה ולתשובה, עיינתי בבקשת האישור ובתגובות, בהודעה  
17 מטעם הפרקליטות לפי סעיף 18(ד) לחוק תובענות ייצוגיות ובתגובת המבקש, נתתי דעתי לכך  
18 שלאחר פרסום ההודעה על הסדר הפשרה לא הוגשה כל התנגדות להסדר, ולאחר ששקלתי  
19 כל אלו נחה דעתי לקבל את הבקשה ולאשר את הסדר הפשרה.
- 20 12. לעמדת, המטרה העיקרית להגשת תובענות ייצוגיות בתחום דיני שוויון הזכויות לאנשים  
21 עם מוגבלות, היא ראש וראשונה להביא לציבור הרחב את המודעות לבעייה העמוקה של  
22 אנשים עם מוגבלות להשתתף באופן פעיל בפעילויות שונות המוצעות לכלל הציבור, ולסייע  
23 להם באמצעות אכיפת דיני השוויון לפעול במרחב הציבורי ברמה שיוויונית בדרך המיטבית.  
24 בהתאם, בבואי לבחון את הסדר הפשרה נתתי דעתי לסעד העיקרי המבוקש בבקשת האישור  
25 (השור: ע"א 8324/17 **אבני נ' ישרוטל בע"מ**, סעיף 2 (18.3.2017)), ובהקשר זה מצאתי כי  
26 הסעד העיקרי המבוקש כאן הוא צו המורה למשיבה לבצע "התאמות נגישות באתר  
27 האינטרנט **באופן מיידי** כך שזה יעמוד **באופן מלא** בהוראות התקן" (סעיף 84 לבקשת  
28 האישור; ההדגש במקור). ואכן במסגרת הסדר הפשרה יש התחייבות מלאה של המשיבה  
29 ליישם את דיני ההנגשה, לבצע את ההתאמות המתחייבות מעת לעת, להמשיך ולתחזק את  
30 האתר ולהתמיד לבצע את ההנגשה כדין. לא רק זאת אלא שההסדר אף כולל פירסום של  
31 מודעה ייעודית ונגישה לאנשים עם מוגבלות לצורך בקרה על קיומה של ההתחייבות בדרך  
32 קלה המאפשרת לכל מי שנתקל בבעיה בחוסר הנגשה או באי יישום ההתחייבויות שבדין,  
33 לפנות לכתובת זו להעיר ולהאיר על התקלה שתטופל במהירות האפשרית תוך עדכון הפונה.





## בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 42029-06-18 ארביב נ' דיזנהאוז - בי.טי.סי. בע"מ

- 1 עוד הוסכם במסגרת הסדר הפשרה על מתן חסות (עד סכום של 15,000 ₪) לכנס במטרה  
2 להעלות את המודעות לחובת ההנגשה הדיגיטלית בעולם האינטרנטי, כמו כן יש התחייבות  
3 להקצות מימון להדרכת חמישה עובדים שיעסקו בקבלת קהל של אנשים עם מוגבלות. בצד  
4 הסעד העיקרי התבקש גם סעד כספי של פיצוי סטטוטורי ופיצוי בגין פגיעה באוטונומיה.  
5 התרשמתי כי הסעד העיקרי שנועד כל כולו להיטיב עם האנשים עם המוגבלות ולשפר את  
6 תחושתם השיוויונית הוא צו המורה למשיבה לבצע התאמות והסדר הפשרה בענייננו מבוסס  
7 על הסכמת המשיבה לעשות כן ואכן שיתפה פעולה מעבר לנדרש המייד, הסכמה זו  
8 והמחויבות לביצוע האמור הם גורם בעל משקל ממשי המטה את הכף בכיוון לאישור הסדר  
9 הפשרה. לכך אוסיף כי התרשמתי מהתחייבות המשיבה לליווי קבוע של יישום ההוראות  
10 הדין כמתואר בהסדר הפשרה. התרשמתי כי ההתחייבויות כמפורט בהסדר הפשרה לעניין  
11 יישום ההתאמות והוראות הדין, וכן המשך בקרה על יישום הוראות הדין, כמו גם מחויבות  
12 למתן חסות לכנס, במטרה להעלות המודעות לבעיות שיש לאנשים עם מוגבלות ולסייע  
13 לצמצום הפער ביניהם לבין אנשים ללא מוגבלות, וגם התחייבות להדריך 5 עובדים כיצד  
14 לתת שירותים לקהל של אנשים עם מוגבלות – כל אלה מהווים לטעמי הגשמת התכלית  
15 הקבועה בחוק שוויון לאנשים עם מוגבלות.
- 16 13. לאלה אוסיף כי בצד התכלית המהותית לשמה נחקקו דיני השוויון לאנשים עם מוגבלות  
17 מוצע גם פיצוי בדרך של הטבה חד פעמית לכל חבר קבוצה עד לסך כולל של 20,000 ₪, וככל  
18 שלא תמומש, חלקה או כולה, תועבר היתרה שלא מומשה לקרן לניהול וחלוקת כספים  
19 שהוקמה על פי דין. אכן הפיצוי הכספי הוא על הצד הנמוך, אך כפי שכבר הבהרתי נראה כי  
20 הסעד העיקרי מתמלא בדרך ראויה, בעיקר על רקע הקושי הטבוע בהליכים ייצוגיים למתן  
21 פיצוי פרטני לחברי הקבוצה. לטעמי, וגם זאת כבר ציינתי בעבר (ראו ת"צ 15244-02-18  
22 הנזכר לעיל) בתביעות הנגשה מתחדד הקושי במתן פיצוי פרטני שבהן זיהוי חברי הקבוצה  
23 הוא כמעט ולא מעשי, שכן על מנת לזהות את חברי הקבוצה יש צורך במענה לשאלה מי הוא  
24 הצרכן עם המוגבלות הרלוונטית שביקר באתר או מי צרך את השירות בתקופה הרלוונטית  
25 לתביעה, שאלות שיש להן פוטנציאל של חדירה לפרטיות.
- 26 14. לאלה אוסיף כי ההסדר פורסם להתנגדויות הציבור ולקבלת עמדת היועץ המשפטי, ובתום  
27 התקופה לא הוגשה כל התנגדות; גם היועצת המשפטית לא מצאה להתנגד להסדר.
- 28 15. לסיכום, התרשמתי היא שהסדר הפשרה עומד באמת המידה הקבועה בסעיף 19(א) לחוק  
29 תובענות ייצוגיות ואני מאשרת את הסדר הפשרה ונותנת לו תוקף של פסק דין. אני דוחה את  
30 התביעה האישית של התובע; אני קובעת כי מתן תוקף של פסק דין להסדר הפשרה – מהווה  
31 גם סילוק וויתור של התובע הייצוגי ושל חברי הקבוצה כלפי המשיבה; פסק דין זה מהווה  
32 מעשה בית דין כלפי התובע הייצוגי וכלפי חברי הקבוצה כהגדרתם בפתח פסק הדין, בקשר





## בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 42029-06-18 ארביב נ' דיזנהאוז - בי.טי.סי. בע"מ

- 1 לכל הטענות והעילות שנטענו בבקשת האישור. נוסח הסדר הפשרה המחייב שמקבל בזה  
2 תוקף של פסק דין- נסרק לנט המשפט ונמצא במשרדי ב,כ הצדדים.
- 3 16. ראיתי לקבל את המלצת הצדדים לתשלום הגמול ושכ"ט עו"ד, שהתרשמתי שאינו מן  
4 הגבוהים בהנתן התרשמותי מעבודת המבקש וב"כ לאורך ההליך, מההוצאות שנדרשו להליך  
5 לרבות הוצאות בגין חוות דעת המומחה שהוגשו, מהמחויבות לנושא שהוצף בעזרת התובע  
6 הייצוגי וב"כ שתרמו למודעות לבעיותיהם היומיומיות של אנשים עם מוגבלות.
- 7 17. הצדדים יפרסמו, על חשבון המשיבה, בשני עיתונים יומיים נפוצים את דבר אישור הסדר  
8 הפשרה לפי סעיף 25 לחוק תובענות ייצוגיות תוך מתן תשומת לב להוראות הדין בקשר לגודל  
9 ולגופן בהם תודפס המודעה כך שחברי הקבוצה המוגבלים בראייתם יוכלו לזהות את  
10 המודעה בין דפי העיתונים. יש להגיש לאישור בית המשפט את נוסח ההודעה תוך 15 ימים  
11 (פגרה במניין הימים).
- 12 18. על הצדדים לדווח באמצעות תצהיר של בעל תפקיד במשיבה אודות יישום כלל הסדר  
13 הפשרה, ובפרט על ביצוע סעיפים (3) עד (7) ועד בכלל להסדר הפשרה על תני הסעיפים.  
14 ת"פ למעקב אחר הדיווח 20.7.2024.

15  
16  
17

ניתן היום, ח' אב תשפ"ג, 26 יולי 2023, בהעדר הצדדים.

אסתר נחליאלי חיאט, שופטת

18  
19  
20  
21

