



## בבית המשפט העליון

רע"א 3425/16

לפני: כבוד השופטת א' חיות

המבקשת: אל על נתיבי אוויר לישראל בע"מ

נגד

המשיב: יונתן ברנד

בקשת רשות ערעור על החלטת בית המשפט המחוזי  
בירושלים בת"צ 21074-04-14 מיום 23.3.2016 שניתנה על  
ידי כב' השופטת ת' בזק רפפורט

בשם המבקשת: עו"ד יצחק וינדר; עו"ד אילן וינדר; עו"ד אסף  
שפירא

בשם המשיב: עו"ד אסף פינק

### החלטה

בקשת רשות ערעור על החלטת בית המשפט המחוזי בירושלים (כב' השופטת  
ת' בזק-רפפורט) מיום 23.3.2016 בת"צ 21074-04-14 בה התקבלה בקשה לאישור  
תובענה ייצוגית שהגיש המשיב נגד המבקשת.

רקע עובדתי והחלטתו של בית המשפט קמא

1. המשיב הגיש בקשה לאישור תובענה ייצוגית נגד המבקשת בטענה כי היא  
מטעה את לקוחותיה לחשוב כי באפשרותם להסב כרטיסי טיסה שרכשו ממנה על שמו  
של אדם אחר או לבטל אותם ולקבל חזר כספי במקרה שאין באפשרותם לעשות בהם  
שימוש. בית המשפט קמא קיבל את הבקשה והתיר למשיב לנהל תובענה ייצוגית נגד  
המבקשת בקבעו כי הוכח לכאורה שהמבקשת מטעה את מי שרוכשים ממנה כרטיסי  
טיסה באמצעות האינטרנט בכל הנוגע לאפשרותם לבטל או לשנות את הכרטיסים  
שרכשו. בית המשפט קמא עמד על כך שלמרות היותם של תנאי הביטול והשינוי של

כרטיס הטיסה חלק מהותי וחשוב בהתקשרות בין המבקשת ולקוחותיה, מהראיות בתיק עולה לכאורה כי המבקשת אינה מציגה תנאים אלו באופן ברור בפני מי שרוכשים ממנה כרטיסי טיסה באמצעות האינטרנט וכי מי שמעוניין ללמוד עליהם תוך כדי תהליך רכישת הכרטיס (להלן: תהליך הרכישה באינטרנט) נדרש לפתוח מיוזמתו חלוניות שונות המכילות מידע חסר ומבלבל בנושא.

2. בית המשפט קמא ציין כי הראשונה מבין אותן חלוניות (להלן: חלונית הפרטים הנוספים) מכילה מידע כללי בעברית אשר לא ניתן להבין ממנו האם ניתן לבטל או לשנות את כרטיס הטיסה ובאיזו עלות, ואילו החלונית השנייה (להלן: חלונית תנאי הרכישה) מכילה קישורים אשר לחיצה עליהם מובילה את הלקוח למידע באנגלית אשר יש קושי של ממש להבינו: ראשית קבע בית המשפט קמא כי המידע בנוגע לתנאי הביטול והשינוי של הכרטיס בחלונית תנאי הרכישה, נפתח בשורה של מילות קוד היוצרות לכאורה את הרושם כי מדובר במסמך טכני שאינו כולל מידע רלבנטי. לאחריהן מצוין לראשונה כי לא ניתן לקבל החזר כספי במקרה של ביטול הכרטיס וכן מפורטים תעריפים לביצוע שינויים בכרטיס מבלי שניתן פירוט בנוגע למהותם ואופיים של השינויים אשר ניתן לבצע ומבלי לציין את העובדה שככלל לא ניתן להסב כרטיס טיסה שנרכש על שמו של אדם אחד לשמו של אדם אחר. כמו כן לא מצוין כי הנפקה מחודשת של כרטיס טיסה במקרה של שינוי כרוכה בתשלום נוסף בסך 50 דולר, ומידע זה מצוין במסגרת כיתוב נפרד המופיע בתחתית חלונית תנאי הרכישה. רק לאחר השלמת העסקה, כך קבע בית המשפט קמא, נשלח אל הלקוח מסמך שכותרתו "תנאי תובלה" (להלן: תנאי התובלה) בו מצוין באופן שאינו בולט די הצורך כי את מרבית כרטיסי הטיסה כלל לא ניתן להסב על שמו של אדם אחר.

3. מטעמים אלו קבע בית המשפט קמא כי הוכח לכאורה שהמידע אותו מספקת המבקשת ללקוחות הרוכשים ממנה כרטיסי טיסה באמצעות האינטרנט והנוגע לאפשרות לבטל או לשנות את הכרטיסים שרכשו, הוא חסר ונמסר בדרך מסורבלת ומבלבלת העלולה להטעות. לראיה, כך קבע בית המשפט קמא, גם אדם צעיר ומשכיל דוגמת המשיב המורגל ברכישה באינטרנט סבר בטעות כי באפשרותו לקבל החזר כספי במקרה של ביטול הכרטיסים שרכש או להסב אותם על שמו של אדם אחר בעוד אשר בפועל לא היה באפשרותו לעשות כן. בית המשפט קמא דחה את טענתה של המבקשת כי פסק דין שניתן בת"ק (קריות) 59952-06-13 כהן נ' אל-על נתיבי אויר לישראל (15.3.2014) (להלן: עניין כהן) בו מצא בית המשפט לתביעות קטנות שבמסגרת תהליך הרכישה באינטרנט ניתנת לרוכש הזדמנות סבירה לעיין בתנאי הביטול והשינוי של כרטיס הטיסה, מהווה ראיה לכך שהיא מיידעת את לקוחותיה כנדרש בנוגע למגבלות

הקיימות על ביטול ושינוי של כרטיסי הטיסה הנמכרים על ידה. בנוסף נדחתה הטענה לפיה העובדה שהמבקשת מאפשרת ללקוחותיה לרכוש ממנה כרטיסי טיסה במגוון דרכים ולא רק באמצעות האינטרנט, שומטת את הבסיס מתחת לטענת ההטעיה שהעלה המשיב. בהקשר זה נקבע כי העובדה שלקוחותיה של המבקשת יכולים לרכוש ממנה כרטיסים גם שלא באמצעות האינטרנט אינה פוטרת אותה מאחריות בנוגע למידע אותו היא מציגה בפני לקוחות אשר בחרו לרכוש ממנה כרטיסים בדרך זו.

4. כמו כן, דחה בית המשפט קמא את הטענה לפיה כל חברות התעופה מציגות את תנאי השינוי והביטול של כרטיסי הטיסה הנמכרים על ידן באופן דומה לאופן שבו מציגה אותם המבקשת, בקבעו כי לא רק שטענה זו לא הוכחה אלא שמהראיות בתיק עולה לכאורה כי ישנן חברות תעופה זרות המציגות בפני רוכשי הכרטיסים באינטרנט את תנאי הביטול והשינוי באופן בהיר ובשפה העברית. לבסוף נדחתה הטענה לפיה יש לדחות את בקשת האישור מן הטעם שלא ניתן לקבוע האם נגרם לחברי הקבוצה נזק כתוצאה מההטעיה הנטענת מבלי לקיים בירור פרטני בעניינו של כל אחד ואחד מהם. לעניין זה קבע בית המשפט קמא כי העובדה שייטכן קושי להוכיח קשר סיבתי בין ההטעיה הנטענת ונזקים שנגרמו לכאורה לחברי הקבוצה אינה מצדיקה את דחייתה של בקשת האישור שכן חוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006 (להלן: חוק תובענות ייצוגיות) מספק כלים המאפשרים להתמודד עם הקושי האמור.

מטעמים אלו התיר בית המשפט קמא למשיב לנהל נגד המבקשת תובענה ייצוגית בשם כל מי שרכשו ממנה כרטיסי טיסה באמצעות האינטרנט "ולא קיבלו את המידע בדבר שינוי וביטול כרטיסי טיסה כנדרש על פי החוק והתקנות, ואשר ביקשו בפועל לשנות או לבטל את כרטיס הטיסה אותו רכשו, והמשיבה [המבקשת] לא אפשרה להם לעשות כן או גבתה מהם בגין פעולה זו קנס אשר לא ידעו עליו מראש ואיננו בגובה דמי ביטול או שירות סבירים".

טענות המבקשת

5. לטענת המבקשת שגה בית המשפט קמא משקבע כי הוכח לכאורה שהיא מטעה את לקוחותיה, ולשיטתה לא נפל פגם בדרך הצגתם של תנאי הביטול והשינוי של כרטיסי הטיסה הנמכרים על ידה באינטרנט. המבקשת סבורה כי קביעתו של בית המשפט קמא שהיא מטעה את לקוחותיה מתעלמת מכך שנוסחם של תנאי הרכישה המוצגים על ידה באינטרנט מוכתב לה על ידי ארגון בינלאומי בו היא חברה וכי רק לאחרונה קיבלה אישור לפרסם תנאים אלו גם בעברית. עוד טוענת המבקשת כי בית המשפט קמא לא נתן משקל הולם לעובדה שבעניין כהן בחן בית המשפט לתביעות

קטנות את תהליך הרכישה באינטרנט ומצא כי הוא מאפשר הזדמנות סבירה לעיין בתנאי הביטול והשינוי של כרטיסי הטיסה הנרכשים באמצעותו. כמו כן נטען כי שגה בית המשפט קמא בקבעו כי העובדה שהיא אינה מציינת בפני לקוחותיה במסגרת תהליך הרכישה באינטרנט כי אין באפשרותם להסב את כרטיס הטיסה על שמו של אדם אחר מהווה הטעיה שכן בהיותו של כרטיס הטיסה חוזה אישי אין ללקוח ציפייה לגיטימית כי היא תאפשר לו לעשות כן. בנוסף על כך טוענת המבקשת כי אין זה מדויק לומר כי היא אינה מיידעת את רוכשי הכרטיסים באינטרנט בדבר תנאי שינוי הכרטיס טרם רכישתו שכן היא מפרסמת את תנאי התובלה באתר האינטרנט שלה. עוד טוענת המבקשת כי אין פסול בכך שהיא שולחת ללקוחותיה את תנאי התובלה רק לאחר שרכשו ממנה כרטיסים שכן גם לאחר הרכישה יש באפשרותם לבטל את הכרטיס ללא עלות בהתקיים התנאים שנקבעו לעניין זה בחוק הגנת הצרכן, התשמ"א-1981 (להלן: חוק הגנת הצרכן). מכל מקום, כך טוענת המבקשת, אין חולק כי היא לא הציגה בפני המשיב או בפני מי מלקוחותיה מצגים כוזבים בנוגע לתנאי הביטול והשינוי של כרטיסי הטיסה הנמכרים על ידה ולפיכך גם אם יוצאים מנקודת הנחה כי היא מציגה תנאים אלו באופן שאינו נגיש או נהיר דיו אין בכך משום הטעיה.

6. בנוסף טוענת המבקשת כי קביעתו של בית המשפט קמא לפיה היא מטעה לכאורה את לקוחותיה מתעלמת מכך שרכישת כרטיסי טיסה באמצעות האינטרנט מטילה על הרוכש אחריות לעיין בקפידה בתנאי הרכישה שלהם. המבקשת מוסיפה וטוענת בהקשר זה כי שגה בית המשפט קמא משקבע כי למשיב עומדת עילת תביעה אישית נגדה שעה שאישר כי לא התקשה לעיין בתנאי הביטול של הכרטיסים שרכש והודה כי לא התעמק בהם יתר על המידה. עוד טוענת המבקשת כי שגה בית המשפט קמא משלא דחה את בקשת האישור מן הטעם שבסופו של תהליך הרכישה באינטרנט אישר המשיב כי קרא והבין את תנאי רכישת הכרטיס. לטענת המבקשת אישור זה מקביל לחתימה על מסמך כתוב בו מפורטים תנאי הרכישה, וכפי שאדם שחתם על מסמך אינו יכול להלין על כך שלא הבין את תכנון כך המשיב אינו יכול להלין על כך שלא הבין כיאות את תנאי הרכישה לאחר שאישר שקרא והבין אותם.

7. כמו כן סבורה המבקשת כי בית המשפט קמא שגה משקבע כי העובדה שלא ניתן להכריע בשאלת זכאותם של חברי הקבוצה לפיצויים מבלי לקיים בירור פרטני בענייניו של כל אחד ואחד מהם, אינה מצדיקה את דחייתה של בקשת האישור. לטענתה, הלכה מבוססת היא שכאשר פסיקת פיצויים לחברי הקבוצה מחייבת קיום בירור עובדתי מורכב בנוגע לזכאותו של כל אחד מהם לפיצוי יש לקבוע כי ההליך הייצוגי אינו הדרך היעילה וההוגנת להכרעה בשאלות המשותפות לחברי הקבוצה.

המבקשת מוסיפה וטוענת בהקשר זה כי במקרה דנן לא רק יסוד הקשר הסיבתי בין ההטעיה והנזק אינו ניתן להוכחה במסגרת הליך ייצוגי אלא גם יסודות רבים נוספים בהגדרת הקבוצה. לבסוף טוענת המבקשת כי בית המשפט קמא התיר למשיב לנהל נגדה תובענה בעילות שונות לפי חוק הגנת הצרכן וחוק החוזים, התשל"ג-1973 מבלי שדן בטענות שהעלתה בנוגע לעילות אלו.

#### תשובת המשיב

8. המשיב טוען מנגד כי אין חולק שלקוח המבקש לדעת מה תנאי הביטול והשינוי של כרטיס הטיסה אותו הוא רוכש מהמבקשת באמצעות האינטרנט נדרש לעיין במספר רב של מסמכים בשפות שונות אשר כל אחד מהם מכיל מידע חלקי בלבד בנוגע לאותם תנאים ואשר רק בחלקם ניתן לעיין טרם השלמת העסקה. יתר על כן, כך טוען המשיב, גם כאשר לקוח של המבקשת פונה אליה בבקשה למסור לידיו מסמך המרכז את תנאי הביטול והשינוי של כרטיס טיסה אותו רכש ממנה היא מסרבת למסור לידיו מסמך כאמור. לפיכך, סבור המשיב כי לא יכול להיות חולק כי המבקשת מציגה את תנאי הביטול והשינוי של כרטיסי הטיסה הנמכרים על ידה באינטרנט באופן מטעה. לכך מוסיף המשיב כי לא רק הצגת פרטים כוזבים בפני צרכנים מהווה הטעיה אלא גם הצגת מידע מהותי באופן שאינו מאפשר להבין אותו כיאות.

9. המשיב סבור כי יש לדחות את טענתה של המבקשת לפיה לא ניתן לייחס לה הטעיה משום שנוסח תנאי הרכישה נכפה עליה על ידי ארגון בינלאומי שאליו היא משתייכת. לטענתו העובדה שנכפה על המבקשת לעשות שימוש בנוסח שאינו ברור אינה מונעת ממנה להציג בפני הלקוח ריכוז בהיר בעברית של המידע הרלבנטי, כפי שנוהגות חברות תעופה רבות לעשות. כמו כן, סבור המשיב כי יש לדחות את טענת המבקשת לפיה על מי שרוכש כרטיס טיסה באמצעות האינטרנט מוטלת אחריות מוגברת לעיין בתנאי הרכישה של הכרטיס ולטענתו רכישה באמצעות האינטרנט אינה מטילה אחריות מוגברת על הלקוח כי אם על המוכר. בנוסף טוען המשיב כי העובדה שאישר כי קרא והבין את תנאי הרכישה של הכרטיס בטרם רכש אותו אינה חוסמת אותו מלטעון כי הוטעה, שכן אישור מעין זה הוא חסר ערך כאשר הוא ניתן על יסוד מצג מטעה. מכל מקום, כך טוען המשיב, אין חולק כי תנאי הרכישה שאותם אישר שקרא והבין מכילים מידע חלקי בלבד בנוגע לאפשרות לבטל או לשנות את כרטיס הטיסה ולפיכך גם אם אכן מצא את התנאים החסרים שהוצגו לו ברורים אין בכך כדי לשמוט את הבסיס מתחת לתביעתו האישית. כמו כן, דוחה המשיב את טענתה של המבקשת לפיה הודה כי לא קרא בעיון את תנאי הרכישה וטוען כי הוא הדגיש שנהג כלקוח סביר והתעמק בתנאי הרכישה עד כמה שסבר כי נחוץ לו כדי להבין את תוכנם.

10. המשיב מוסיף וטוען כי אין לקבל את טענת המבקשת לפיה העובדה שיש קושי להוכיח קשר סיבתי בין ההטעיה הנטענת והנזק שנגרם לכאורה לכל אחד מחברי הקבוצה מצדיקה את דחייתה של בקשת האישור. לשיטתו קבלת טענה זו משמעותה כי לעולם לא ניתן יהיה לנהל תובענות ייצוגיות בעילה של הטעיה צרכנית. עוד טוען המשיב כי המחוקק קבע בחוק תובענות ייצוגיות מנגנונים שונים אשר יש בכוחם להתגבר על הקושי להוכיח קיומו של קשר סיבתי בין הטעיה ונזק במסגרת הליך ייצוגי ואף הפסיקה הכירה באפשרות להגמיש את רף ההוכחה לקיומו של קשר סיבתי במסגרת הליך ייצוגי במטרה להתגבר על הקושי האמור. במקרה דנן, כך נטען, אין קושי מיוחד לעשות שימוש בפתרונות שנקבעו בחוק ובפסיקה להוכחת קשר סיבתי בין התנהלותה המטעה של המבקשת והנזקים שנגרמו לכאורה לחברי הקבוצה, ומכאן שאין כל הצדקה לדחייתה של בקשת האישור. עוד טוען המשיב כי אין כל קושי להוכיח במקרה דנן השתייכות לקבוצה המיוצגת וזכאות לפיצוי שכן מרבית הנתונים הדרושים לשם כך מצויים בידי המבקשת ואת יתרתם ניתן להשיג או להסיק בדרכים אחרות.

ד"ר

11. דין בקשת רשות הערעור להידחות.

השאלה המרכזית אותה מעוררת בקשת האישור שהגיש המשיב היא האם המבקשת מטעה לקוחות הרוכשים ממנה כרטיסי טיסה באמצעות האינטרנט בנוגע לאפשרות לבטל או לשנות את הכרטיסים שרכשו. בית המשפט קמא קבע כי ישנה אפשרות סבירה ששאלה זו תוכרע לטובת הקבוצה המיוצגת ולא מצאתי מקום להתערב במסקנתו. כפי שמציין בית המשפט קמא בהחלטתו, במסגרת תהליך הרכישה באינטרנט ניתן לעיין בשתי חלוניות המכילות מידע בנוגע לתנאי הביטול של הכרטיס. החלונית הראשונה היא חלונית הפרטים הנוספים בה נכתב כדלקמן:

לפני היציאה

בכפוף לכל דין ובמידה וניתן לבטל בהתאם לחוקי הכרטיס, עלות הביטול הינה עלות גבוהה ביחס לשאר התעריפים במחלקות השונות.

אחרי היציאה

בכפוף לכל דין אין החזר כספי בהתאם לחוקי הכרטיס, למעט כרטיסים המאפשרים ביטול לאחר היציאה (ראו: נספחים 2 ו-3 לתשובת המבקשת לבקשת האישור שהוגשה כמב/3 וכן נספח א לתגובת המשיב לבקשת האישור).

מכיתוב זה ניתן להבין כי במידה שתנאי הכרטיס מאפשרים לבטל אותו יוכל הלקוח לקבל לפחות חלק מכספו בחזרה. לעומת זאת, בפירוט תנאי הביטול המופיע בחלונית תנאי הרכישה נכתב:

cancelations  
before departure  
ticket is non refundable  
after departure  
ticket is non refundable (שם)

מכיתוב זה עולה כי בניגוד לאמור בחלונית הפרטים הנוספים, אף שניתן לבטל את הכרטיס גם לפני וגם אחרי היציאה, לא יינתן החזר כספי כלשהו במקרה של ביטול. משמע, במסגרת תהליך הרכישה באינטרנט מוסרת המבקשת לכאורה מידע סותר ללקוח משום שבמקום אחד נכתב על ידה כי במידה והכרטיס ניתן לביטול יהיה באפשרותו לקבל החזר כספי ואילו במקום אחר נכתב על ידה כי על אף שהכרטיס ניתן לביטול אין באפשרותו לקבל החזר כספי.

12. באשר לאפשרות לבצע שינויים בכרטיס נכתב בחלונית הפרטים הנוספים כדלקמן:

לפני ואחרי היציאה  
בכפוף לכל דין במידה וניתן לשנות בהתאם לחוקי  
הכרטיס, עלות השינוי הינה גבוהה ביחס לשאר סוגי  
התעריפים (שם).

ואילו בחלונית תנאי הרכישה נכתב:

changes  
before departure  
charge usd 70.00 for reissue/revalidation  
note -  
not applicable for change to the first coupon  
for no-show usd170  
after departure  
charge usd 70.00 for reissue/revalidation  
note -  
before expiry of flight coupon  
for no-show usd170 (שם)

13. מהאמור בשתי החלוניות עולה כי ניתן לבצע שינויים בכרטיס תמורת תשלום ואין מצויינות מגבלות כלשהן על השינויים שניתן לבצע. אף על פי כן, לאחר רכישת הכרטיס נשלחים ללקוח תנאי התובלה שם נכתב (בסעיף 3.5.1) כי "כרטיס איננו ניתן להסבה אלא אם הונפק כחלק מחבילה עליה חלה הנחיה 09/314 של האיחוד האירופי..."

(תנאי התובלה שנשלחו למשיב צורפו כנספח ב' לבקשת האישור שהוגשה כמב/2). מהאמור עולה לכאורה כי בתהליך הרכישה באינטרנט המבקשת מציגה בפני הלקוח מצג מטעה לפיו אין מגבלות על השינויים שבאפשרותו לבצע בכרטיס הטיסה ורק לאחר השלמת העסקה מעבירה לו מידע בנוגע להגבלות על השינויים שבאפשרותו לבצע.

14. המסקנה מן האמור לעיל היא כי בדין קבע בית המשפט קמא שהמבקשת מציגה לכאורה מידע חסר ומטעה במסגרת הליך הרכישה באינטרנט וכי ישנה אפשרות סבירה שייקבע כי לקוחות אשר רכשו ממנה כרטיסים בדרך זו הוטעו בנוגע לאפשרות לבטל את הכרטיס ולקבל החזר כספי או להסב אותו על שמו של אדם אחר. לכך אוסיף כי יצירת רושם מוטעה בנוגע למהות העסקה ותנאיה על ידי הצגתם בדרך המקשה על הבנתם מהווה הטעיה לכל דבר ועניין (וראו בהקשר זה: אורנה דויטש מעמד הצרכן במשפט, בעמ' 354-356 (2002) (להלן: מעמד הצרכן)) וזאת גם אם נצא מנקודת הנחה כי המבקשת לא הציגה מידע כוזב בפני מי שרכשו ממנה כרטיסי טיסה באינטרנט או השמיטה פרטים מהותיים מהמידע שמסרה להם.

15. לטענת המבקשת אין להטיל עליה אחריות בשל האופן בו נוסחו תנאי הרכישה אותם הציגה בפני מי שרכשו ממנה כרטיסים באמצעות האינטרנט בשל העובדה שנוסח זה נכפה עליה על ידי ארגון בינלאומי אליו היא משתייכת. דין טענה זו להידחות. גם אם נכפה על המבקשת להציג את תנאי הרכישה של הכרטיס בדרך המקשה על הבנתם אין דבר המונע ממנה לספק ללקוחותיה תמצית בהירה של אותם תנאים על מנת שיוכלו לקבל החלטה מושכלת האם להתקשר עמה בעסקה. כמו כן יש לדחות את טענתה של המבקשת לפיה העובדה שהמשיב אישר כי קרא את תנאי רכישת הכרטיס והבין אותם שומטת את הבסיס מתחת לתביעתו. אכן, יש קושי מסוים לקבל טענה של לקוח כי לא הבין כיאות את תנאיה של עסקה בה התקשר לאחר שאישר כי קרא והבין אותם. ואולם, כאשר מוכח לכאורה כי אישור זה ניתן על יסוד מצג מטעה רשאי הלקוח לטעון כי אישר שהבין את תנאי העסקה רק משום שהוטעה לחשוב כך על ידי העוסק ועל כן אישורו בנסיבות אלה כי קרא והבין את תנאי העסקה אינו חוסם אותו לכאורה מלהעלות טענה של הטעיה כלפי העוסק שעמו התקשר. טענת המבקשת לפיה על מי שמבצע רכישה באמצעות האינטרנט מוטלת אחריות מוגברת לעיין בתנאי העסקה ולהבין אותם אף היא דינה להידחות, בין היתר, בהינתן מאפייניו הייחודיים של המסחר באינטרנט והעובדה שהוא מציב את הצרכן בעמדת נחיתות מול העוסק והופך אותו לפגיע יותר (וראו לעניין זה: דויטש, מעמד הצרכן בעמ' 513-516).



16. לבסוף יש לדחות את טענת המבקשת לפיה לא היה מקום להתיר למשיב לנהל נגדה תובענה ייצוגית מן הטעם שלא ניתן להכריע בה לטובת הקבוצה מבלי לקיים בירור פרטני בנוגע לזכאותו של כל אחד מחבריה לפיצוי. אמנם, ישנם מקרים שבהם לא ניתן יהיה לאשר תובענה ייצוגית בשל קיומה של שונות גדולה בין חברי הקבוצה המיוצגת המחייבת בירור פרטני בנוגע לזכאותו של כל אחד מהם לסעד המבוקש בתובענה. ואולם, הלכה היא כי בית המשפט לא יידחה בקשה לאישור תובענה ייצוגית בשל קיומה של שונות בין חברי הקבוצה בהקשר זה אלא במקרים שבהם ברור כבר בשלב בקשת האישור כי לא ניתן להתגבר על הקשיים שמעוררת שונות זו באמצעות הכלים שמעמיד סעיף 20 לחוק תובענות ייצוגיות או פתרונות אחרים שנדונו בפסיקה (ראו: ע"א 6887/03 רזניק נ' ניר שיתופי אגודה ארצית שיתופית להתיישבות, בפסקה 27 (20.7.2010); וע"א 7141/13 קונקטיב גרופ בע"מ נ' דבוש, בפסקאות 3-6 לחוות דעתה של השופטת ד' ברק-ארז ופסקה א' לחוות דעתו של השופט י' דנציגר (5.11.2015)). כפי שציין בית המשפט קמא, אף שבמקרה דנן ייתכן קושי להוכיח את זכאותו של כל אחד מחברי הקבוצה לפיצוי, אין לומר כבר בשלב זה כי לא ניתן להתגבר עליו באמצעות אחד ההסדרים הייעודיים שפותחו לשם כך בחקיקה ובפסיקה ולפיכך, השונות הקיימת בין חברי הקבוצה במקרה דנן אינה עילה לדחייתה של בקשת האישור.

אשר על כן, בקשת רשות הערעור נדחית.

המבקשת תשלם למשיב הוצאות משפט ושכר טרחת עורך דין בבקשה בסך

25,000 ש"ח.

ניתנה היום, ה' בתמוז התשע"ו (11.7.2016).

ש ו פ ט ת