



## בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 44650-08-23 כרמלי נ' אגד חברה לתחבורה בע"מ

מספר בקשה: 16

לפני כבוד השופטת הדס עובדיה

מבקש  
דרור כרמלי  
ע"י ב"כ עו"ד יוסף-חי אביעזר

נגד

משיבה  
אגד חברה לתחבורה בע"מ  
ע"י ב"כ עו"ד חגי טימנס

### פסק דין

1 הצדדים הגישו בקשה מוסכמת להסתלקות מבקשה לאישור תובענה ייצוגית, לפי סעיף 16 לחוק  
2 תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006 (להלן בהתאמה: "**בקשת ההסתלקות**", "**בקשת האישור**" ו-  
3 "**חוק תובענות ייצוגיות**").

#### בקשת האישור וטענות הצדדים בתמצית

4  
5 1. עניינה של בקשת האישור בטענת המבקש כי המשיבה (להלן: "**אגד**") הפרה את הוראות חוק  
6 שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח-1998, ותקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות  
7 (התאמות נגישות לשירות), התשע"ג-2013, בכך שהאתר והאפליקציה שבאמצעותם אגד  
8 מספקת מידע ושירות לציבור לא הונגשו כנדרש לאנשים עם מוגבלות.

9 2. הקבוצה שמבוקש לייצג הוגדרה כ"אנשים עם מוגבלות שלטובת עניינם או לטובת מימוש  
10 זכויותיהם, ובכלל זה גם עפ"י חוק שוויון זכויות, חלות על המשיבה חובות לספק התאמות  
11 נגישות בשירות אינטרנט ובאפליקציה המופעלת על ידה, עפ"י תקנות נגישות השירות, שאותן  
12 או את חלק מהן המשיבה לא סיפקה או שאותן או את חלק מהן המשיבה לא סיפקה עפ"י  
13 עקרונות חוק שוויון זכויות או תקנות נגישות השירות מכוחו".

14 עילות התביעה כוללות הפרת חובה חקוקה ורשלנות.

15 הסעדים המבוקשים כוללים צו עשה לביצוע התאמות נגישות באתר האינטרנט באופן מדי,   
16 פיצוי כספי אישי בסך 1,000 ש"ח בגין פיצוי סטטוטורי ו-1,000 ש"ח נוספים בגין פגיעה  
17 באוטונומיה, וכן סעד הצהרתי הקובע כי המשיבה הפרה את הוראות החוק והתקנות.



## בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 44650-08-23 כרמלי נ' אגד חברה לתחבורה בע"מ

3. אגד כפרה בנטען כנגדה וטענה בין היתר: (א) כי כלל שירותי אגד מונגשים כדין, לרבות אתר האינטרנט ובהתאם להוראות תקנות השוויון אין חובת הנגשה גם של הישומון וגם של האתר; (ב) אגד פועלת בתחום התאמות הנגישות הרבה מעבר לנדרש. בין היתר, קיים רכוז נגישות באגד העובד במשרה מלאה גם במענה לפניות ציבור, וכן אגד פועלת ומשלמת הון רב להבטחת נגישות נכסיה הדיגיטליים והפיזיים; (ג) המבקש פנה בעבר למרכז שירות הלקוחות הטלפוני והזמין מקום ישיבה בנסיעה לאילת לו היה עושה זאת גם הפעם, התובענה לא הייתה באה לעולם ולא נגרם כל נזק למבקש; (ד) אגד פועלת באופן שוטף להבטחת התאמות הנגישות בכלל שירותיה לרבות בשירותים הדיגיטליים. אגד התקשרה עם חברה מומחית בתחום הנגישות כבר שנים קודם להגשת הבקשה, ויועצים אלו מספקים לה שירותי הנגשה לנכסים הדיגיטליים בקביעות. אגד השקיעה במהלך השנים ומשקיעה באופן רצוף מאות אלפי ש"ח בהנגשת שירותיה ונכסיה לאנשים עם מוגבלות; (ה) העדר התראה כדין. "פנייתו המוקדמת" לכאורה של המבקש נעשתה בחוסר תום לב ללא ניסיון כן להביא לתיקון, ואינה עומדת בדרישות הדין; (ו) האפליקציה, אתר האינטרנט השיווקי של אגד וכן אתר מקומות שמורים אותו מפעילה אגד רספונסיביים ונגישים ובסטנדרט AA.

4. ביום 20.4.2025 התקיים דיון קדם משפט בגדרו נשמעו טענות הצדדים בהרחבה וניתנה המלצתי לסיום ההליך בדרך מוסכמת. הצדדים הודיעו בבקשת ההסתלקות שלפני כי בעקבות ניהול ההליך והבהרת הסיכון המשפטי, נאותה המשיבה, מבלי להודות בטענות המבקש לאור כך שההליך נפתח ביחס לנגישות האתר והאפליקציה הישנים, בעוד שבכוונת המשיבה היה אז להשיק אתר ואפליקציה חדשים ואלו הושקו בינתיים, וברצונה לבצע הנגשה של אתר האינטרנט והאפליקציה החדשים, באופן שיותאם לאנשים עם מוגבלות, לרבות משתמשים עם לקויות ראייה ושמיעה, בהתאם להוראות הדין ולתקן הנגישות הרלוונטי, וזאת בלוח זמנים שנקבע במסגרת ההליך, ובפיקוח גורם מקצועי בתחום הנגישות.

### הסכמות הצדדים

5. אגד חוזרת ומציינת כי היא נותנת שירותים לציבור הרחב ובהם גם לאנשים עם מוגבלות, לרבות משתמשים עם לקויות ראייה ושמיעה, אשר הוראות הדין ותקן הנגישות הרלוונטי נועדו להגן על עניינם.

הוסכם כי אגד קיימה כבר את ההתחייבות שניתנה להנגיש את האתר והאפליקציה החדשים בהתאם לדין ולאישורים שהציגה, וזאת לאחר הגשת הבקשה לאישור וניהולו של הליך זה, ובלוח הזמנים שנקבע במסגרתו.



## בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 44650-08-23 כרמלי נ' אגד חברה לתחבורה בע"מ

- 1 מדובר בהנגשה מלאה של תשתיות דיגיטליות בהיקף ובמורכבות כגון אלו של המשיבה, אתר  
2 אינטרנט מורכב ובעל שירותים רבים ומשתמשים רבים, וכן אפליקציה מבצעית, כרוכה בעלות  
3 משמעותית, העומדת על עשרות אלפי שקלים לפחות, בצד הגבוה והזהיר, וזאת בשל הצורך  
4 במיפוי מלא של השירותים, ליווי מומחה נגישות, התאמות תכנות, בדיקות משתמשים,  
5 ותחזוקה שוטפת.
- 6 . להערכת המבקש, ההנגשה לה התחייבה אגד צפויה להיטיב עם ציבור רחב של אנשים עם  
7 מוגבלות, המשתמשים בשירותי התחבורה הציבורית ובפלטפורמות הדיגיטליות של אגד,  
8 ולהבטיח להם נגישות ראויה ושוויונית לשירות, לרבות מידע בזמן אמת ופעולות חיוניות דרך  
9 האתר והאפליקציה.
- 10 . בנסיבות אלה, סבור המבקש כי הושגה תוצאה ציבורית חשובה, שכן ההליך הביא הלכה  
11 למעשה לשיפור משמעותי של נגישות שירותי אגד לציבור, וזאת מבלי שיהיה צורך בהמשך  
12 ניהול ההליך ובמיצוי מלא של המחלוקת המשפטית.
- 13 . אגד התחייבה בכפוף לאישור בית המשפט, כדלקמן:
- 14 א. להנגיש את אתר האינטרנט החדש שלה, לרבות דפי המידע על קווים, לוחות זמנים, מחירים,  
15 זכויות הנוסע, שירותים לנוסעים עם מוגבלות, מנגנון פניות הציבור וכיו"ב, לרמת נגישות  
16 התואמת את הוראות הדין והתקן הרלוונטי, ואף הציגה אישור מתאים כי ביצעה זאת.
- 17 ב. להנגיש את האפליקציה של המשיבה, לרבות מסכי רכישת הכרטיסים, מסכי חיפוש  
18 מסלולים, מסכי מידע בזמן אמת ומסכי פניות הציבור, באותה רמת נגישות התואמת את  
19 הוראות הדין, ואף הציגה אישור מתאים כי כך ביצעה.
- 20 ג. לבצע את פעולות ההנגשה בליווי ובהנחיית מומחה נגישות מוסמך, שיוודא עמידה בדרישות  
21 הדין ותקני הנגישות המקובלים ואף הציגה אישור מתאים כי כך ביצעה.
- 22 ד. להמשיך לקיים בדיקות נגישות תקופתיות ולעדכן את המערכות לפי הצורך, לרבות בעת  
23 שדרוגי תשתית משמעותיים.
- 24 . אגד שומרת על עמדתה כי התחייבויות אלה אינן מהוות הודאה בטענות המבקש, וכי הן ניתנות  
25 לפנים משורת הדין ומתוך רצון לייעל את ההליך ולהפנות משאבים לטובת שיפור השירות  
26 לציבור.



## בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 44650-08-23 כרמלי נ' אגד חברה לתחבורה בע"מ

10. המבקש סבור כי אף אם אגד שומרת על עמדתה המשפטית, הרי שההישג הממשי של ההליך הוא בהתחייבויות קונקרטיות להנגשת האתר והאפליקציה החדשים בהיקף נרחב ובעלות שאינה מבוטלת, מצדיק את אישור ההסתלקות, תוך מתן ביטוי לתרומתו של ההליך הן מבחינת אכיפת הדין והן מבחינת הרתעה.

### 5 המלצת הצדדים בעניין תשלום גמול ושכר טרחה

11. נטען על ידי הצדדים כי בהתאם להלכה שנקבעה בע"א 8114/14 מרקיס מוצרי ייעול בע"מ נ' סונול ישראל בע"מ, על בית המשפט לשקול, בעת פסיקת גמול ושכר טרחה בהסתלקות, הן את קיומה של עילת תביעה לכאורה והן את התועלת שהביאה הבקשה לחברי הקבוצה, לצד שיקולים נוספים, ובכללם אלה המנויים בסעיפים 22-23 לחוק. בענייננו הוכח כי ההליך הביא לתיקון מחדלי הנגשה ולהתחייבות להנגשה עתידית.

12. מומלץ על ידי הצדדים לקבוע כי אגד תשלם למבקש גמול בסך 5,000 ₪ (כולל מע"מ), ולבא כוחו שכר טרחת עורך דין בסך 19,000 ₪ (בתוספת מע"מ כנגד חשבונית מס כדין), בשים לב לתרומת ההליך, להיקף ההתחייבויות ולהלכה ולמקובל בפסיקה, לרבות ת"צ 8100-05-23 כרמלי נ' ביי מי טכנולוגיות בע"מ, ת"צ 29095-05-23 כרמלי נ' זאפ גרופ בע"מ ות"צ 54052-07-23 כרמלי נ' דיב אנד רד פרוג'קטס בע"מ ואח'.

13. לעניין שיעור הגמול ושכר הטרחה נטען כי בפסקי דין אלה, שעניינם תובענות ייצוגיות צרכניות בתחום הנגישות הדיגיטלית, אישר בית המשפט הסדרי הסתלקות במסגרתם נפסקו גמול בסך 3,500–5,000 ₪ למבקש ושכר טרחת עו"ד בסך 15,000–30,000 ₪ בתוספת מע"מ, וזאת נוכח התועלת המהותית שהושגה לחברי הקבוצה. בענייננו מוערכת עלות ההנגשה של אתר האינטרנט והאפליקציה של המשיבה בעשרות אלפי שקלים לפחות, והתרומה לציבור המשתמשים בתחבורה הציבורית ניכרת ורחבה.

14. לפיכך מבוקש לקבוע כי אגד תשלם למבקש גמול בסך 5,000 ₪ (כולל מע"מ), ולבא כוחו שכר טרחת עורך דין בסך 19,000 ₪ (בתוספת מע"מ). סכומים אלה נמוכים מחלק מהסכומים שאושרו בפסיקה הנזכרת לעיל, ותואמים את המקובל בתיקים שבהם ההליך הייצוגי הביא להנגשה משמעותית של שירותים דיגיטליים לציבור, ללא חלוקת פיצוי כספי לחברי הקבוצה.

15. המבקש ובא כוחו הצהירו כי מעבר לסכומי הגמול ושכר הטרחה המבוקשים, ככל שיאושרו, לא קיבלו ולא יקבלו מהמשיבה כל טובת הנאה אחרת בקשר עם ההליך.

28





## בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 23-08-44650 כרמלי נ' אגד חברה לתחבורה בע"מ

### אישור בקשת ההסתלקות

16. מצאתי כי בנסיבות העניין כמפורט לעיל, יש לקבל את בקשת ההסתלקות.

בע"א 33022-10-25 קלינטיקה בע"מ נ' פנטון, פסקאות 7-9 (27.7.2026) באראך זה מקרוב כב' השופט גרוסקופף כי בבחינת בקשת אישור הסתלקות מתוגמלת מבקשה לאישור תובענה כייצוגית בגדרי סמכות בית המשפט לפי סעיף 16 לחוק תובענות ייצוגיות, על בית המשפט לשקול שני שיקולים עיקריים: האם ההליך גילה עילת תביעה לכאורה, ככל שבקשת האישור טרם הוכרעה, והאם בעקבות הגשת ההליך הושגה תועלת לחברי הקבוצה. בחינת העילה הלכאורית נועדה למנוע הגשת תביעות סרק סחטניות. בנוסף יש לשקול שיקולים רוחביים ביחס להשפעת ההסתלקות המתוגמלת על אינטרס הקבוצה, הציבור, ומוסד התובענה הייצוגית בכללותו. ניתן גם במקרים מתאימים לאשר הסתלקות ולהעניק תשלום למבקש וב"כ גם באין תועלת לקבוצה או לציבור, בגין הוצאותיהם, ככל שמדובר בהליך שהיה מקום להגישו על פי המידע שהיה בידי המבקש לפני הגשתו. כן הודגש כי הסתלקות מתוגמלת היא חריג לכלל. ביחס לרף ההוכחה ביחס לתנאי הנוגע לקיומה של עילת תביעה לכאורה נפסק:

"רף ההוכחה זה הינו רף ראייתי נמוך בעליל. אכן, בשלב זה בית המשפט נדרש, בעיקרו של דבר, "לוודא כי אין עסקינן בתביעת סרק, אלא בתובענה שלכתחילה עמדה ביסודה עילת תביעה לכאורה ואולם לאחר הגשתה התברר כי אין עוד תוחלת בהמשך ניהול ההליך" (ענין מרקיס, בפסקה 25; ראו גם: עניין עיריית תל אביב – יפו, פסקה 14). המלומדים עו"ד אביאל פלינט וד"ר חגי ויניצקי, מציינים כי ראוי לאשר בקשה להסתלקות מתוגמלת כאשר בקשת האישור שבבסיס ההליך היא כזו אשר "הייתה סיבה ממשית להגיש אותה, אך בשל סיבות כלשהן התברר כי הסתלקות היא אפשרות מועדפת יותר מפשרה" (אביאל פלינט וחגי ויניצקי תובענות ייצוגיות 702 (2017)) (שם, בפסקה 8 לפסק הדין).

שינוי בהתנהלות משיבה כשלעצמו לאחר הגשת בקשת אישור תובענה כייצוגית אינו מעיד בהכרח על הפרת הדין מצדה, או מהווה הודאה בכך.

בנסיבות העניין מצאתי כי מתקיימים כל התנאים לאישור בקשת ההסתלקות המתוגמלת בצניעות, הן ביחס לקיומה של עילת תביעה לכאורה ברף הנמוך הנדרש לשם כך, בשים לב לטענות המבקש ולבקשת האישור שנתמכה אף בחוות דעת מומחה בתחום נגישות אתרים, הן לעניין התועלת, הגם שהיא עתידית, ואף בהיעדר הודאה מטעם המשיבה בהפרת הדין על ידה ביחס לעבר.



## בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 44650-08-23 כרמלי נ' אגד חברה לתחבורה בע"מ

- 1 לפיכך הבקשה לאישור תובענה ייצוגית נמחקת, ותביעתו האישית של המבקש כנגד אגד נדחית.
- 2 17. לא ראיתי לנכון לתת הוראות לפי סעיף 16(ד)(1) לחוק תובענות ייצוגיות וסעיף 11 (ב) לתקנות
- 3 תובענות ייצוגיות, התש"ע-2010.

### גמול ושכר טרחה

- 5 18. בהסדר הצדדים המליצו לקבוע כי אגד תשלם למבקש גמול בסך 5,000 ₪ (כולל מע"מ), ולבא
- 6 כוחו שכר טרחת עורך דין בסך 19,000 ₪ (בתוספת מע"מ כנגד חשבונית מס כדין).
- 7 סבורתני כי בשים לב לקבוע בסעיף 16(א) לחוק תובענות ייצוגיות ולרבות תיקון 10 לחוק;
- 8 לשיקולים לפסיקת גמול ושכר טרחת עורך דין כפי שפורטו בע"א 8114/14 מרקיט מוצרי ייעול
- 9 בע"מ נ' סונוול ישראל בע"מ (5.8.2018) פסקה 29 לפסק דינה של כבוד השופטת ברוך; לתועלת
- 10 שהושגה עקב הגשת בקשת האישור; לסיכונים והסיכויים בהמשך ניהול ההליך במשקפי חברי
- 11 הקבוצה שמבוקש לייצג, ראו והשוו: ע"א 1387/23 גינדי נ' הולמס פלייס אינטרנשיונל בע"מ
- 12 (18.12.2023) ניתן לקבל את המלצת הצדדים לעניין פסיקת גמול ושכ"ט.
- 13 הצדדים מסכימים כי במועד הגשת הבקשה לאישור ההסתלקות קיימה אגד את התחייבויותיה
- 14 לפי המוסכם בהסתלקות זו.

### התוצאה

- 16 19. לאור כל האמור לעיל, בקשת ההסתלקות מתקבלת ותביעתו האישית של המבקש נדחית.
- 17 המזכירות מתבקשת לסגור את התיק.

20 ניתן היום, ט"ז אב תשפ"ו, 30 יולי 2026, בהעדר הצדדים.

21  
22 (רצם מרציה)  
23 הדס עובדיה, שופטת  
24  
25





## בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 44650-08-23 כרמלי נ' אגד חברה לתחבורה בע"מ

1

