



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 31799-03-12 לזין נ' 013 נטוויז'ן בע"מ

לפני כב' השופט פרופ' עופר גרוסקופף

המבקש

משה לזין

ע"י בא כוחו עו"ד רוזן בר אבן

נגד

המשיבה

013 נטוויז'ן בע"מ

ע"י באות כוחה עו"ד אורית מלכא, עו"ד מיכל תמר ועו"ד מורן רוס

פסק דין

1. לפני בקשה להסתלקות מבקשה להכרה בתובענה כייצוגית (להלן: "**בקשת ההסתלקות**") בעקבות הסדר הסתלקות שהושג בין הצדדים. מהטעמים שיפורטו להלן החלטתי לאשר את בקשת ההסתלקות שלפני, ולהורות על מחיקת הבקשה להכרה בתובענה כייצוגית ועל דחיית התובענה האישית של המבקש.

א. רקע

2. המשיבה היא ספקית גישה לרשת האינטרנט (ISP) בעלת רישיון מיוחד למתן שירותי גישה לאינטרנט מאת משרד התקשורת (להלן: "**נטוויז'ן**"). ביום 19.3.2012 הגיש המבקש תביעה אישית ולצידה בקשה לאישור התובענה כייצוגית כנגד המשיבה בה נטענו שתי טענות מרכזיות הנוגעות למהירות הגלישה באינטרנט אשר נטוויז'ן מספקת ללקוחותיה בכל הקשור לאתרים המצויים על שרתים הממוקמים בחו"ל (להלן: "**אתרי חו"ל**"): **האחת**, טענה לפי נטוויז'ן סיפקה ומספקת ללקוחותיה מהירות גלישה נמוכה באופן משמעותי ממהירות הגלישה לה התחייבה במסגרת ההסכמים שבינה לבין לקוחותיה. **השנייה**, כי נטוויז'ן גבתה מלקוחותיה סכומים נוספים שלא כדין בתמורה לאספקת מהירות הגלישה לה התחייבה מלכתחילה, וזאת בדרך של מכירת חבילות אשר כונו על ידה "גיימר" ו-"טאג", אשר תכליתן להקנות ללקוח הרוכש אותן עדיפות בשימוש ברוחב הפס ובגישה לאתרי חו"ל.

3. בא הכוח המייצג הגדיר שתי קבוצות בשמן הוגשה הבקשה כלהלן:

"קבוצה א': לקוחות של שירותי הגישה לאינטרנט של המשיבה ב- 7 השנים שקודם להגשת התביעה, שגולשים לאתרים המופעלים באמצעות שרתים (servers) הממוקמים בחו"ל, ומהירות הגלישה לאתרי חו"ל שסופקה להם בפועל נמוכה ממהירות הגלישה אותה רכשו.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 31799-03-12 לז"נ נ' 013 נטוויז'ן בע"מ

קבוצה ב': לקוחות של שירותי הגישה לאינטרנט של המשיבה, מהם
גבתה המשיבה תשלומים נוספים בגין ה"תעדוף", וזאת ב- 7 השנים
שקודם להגשת התביעה".

4. ביום 7.8.2012 הגישה נטוויז'ן את תשובתה לבקשת האישור. טענותיה של נטוויז'ן הן, בתמצית, כדלהלן: **ראשית**, מהירות הגלישה המסופקת על ידי נטוויז'ן היא מהירות מרבית, שהיא סטטיסטית במהותה. מהירות הגלישה משתנה מעת לעת ומושפעת הן מגורמים שאינם בשליטתה או אחריותה של נטוויז'ן (כגון פעולות ומאפייני ספק התשתית, טיב ציוד התקשורת והמחשב המותקן אצל הלקוח) והן ממספר המשתמשים וטיב השימושים שנעשים ברשת בזמן נתון. **שנית**, השירות המסופק על ידי נטוויז'ן תואם את האמור בפרסומיה ואת התחייבויותיה כלפי לקוחותיה, כפי שהן באות לידי ביטוי באתר החברה, בהסכמי המנוי ובתקנוני החבילות השונות המסופקות על ידי נטוויז'ן. **שלישית**, נטוויז'ן נוקטת באמצעים המבטיחים כי במרבית שעות היממה נהנים לקוחותיה ממהירות גלישה המגיעה לכדי המהירות המקסימאלית האפשרית בהתאם לחבילת הגלישה שנרכשה על ידי לקוחותיה (או קרוב מאוד לכך). בכל הקשור לחבילות ה"גיימר", וה"טאג" המשווקות על ידיה, טענה נטוויז'ן כי אלו לא נועדו להשלים את שירותי הגישה אותם היא מספקת ללקוחותיה, כפי שנטען, אלא לתת מענה לצרכים ספציפיים של קהל יעד מוגדר, המעוניין, עקב שימושים ייחודיים באתרי חו"ל, להקטין את החשיפה לעומסים ברשת.

5. דיון קדם משפט ראשון התקיים בתיק ביום 18.10.2012, ובמסגרתו הציע בית המשפט כי ימונה מומחה מטעם הצדדים לבחינת טענות המבקש או לחילופין יתאפשר למומחה מטעם המבקש גישה חופשית לנתוני נטוויז'ן. כן נקבע מועד לחקירת מזהירים.

6. הסדר ההסתלקות הוגש ביום 21.3.2013, ולאחר שמיעת הערות בית המשפט בדיון מיום 2.5.2013 הוגש ביום 8.8.2013 הסדר ההסתלקות מתוקן. ביום 18.11.2013 הורתי על פרסום מודעה בדבר הגשת הסדר ההסתלקות בשני עיתונים יומיים בהתאם לסמכותי על פי סעיף 25(ב) לחוק תובענות ייצוגיות. כן הורתי באותה החלטה על העברת הבקשה להסתלקות להתייחסויות ליועץ המשפטי לממשלה, ליועץ המשפטי של משרד התקשורת, ולמומחה על הגנת הצרכן.

7. ביום 4.2.2014 הוגשה עמדת ב"כ היועץ המשפטי לממשלה לבקשת ההסתלקות. בהודעתה ציינה ב"כ היועץ המשפטי לממשלה, עו"ד ענת בינדר גלעד, כי בהתחשב בעובדה כי אין מדובר בהסדר פשרה המהווה מעשה בית דין ביחס לחברי הקבוצה משאירה ב"כ היועץ המשפטי לממשלה את בקשת ההסתלקות לשיקול דעתו של בית המשפט. עם זאת ראתה לנכון ב"כ היועמ"ש לציין את העניינים הבאים: **ראשית**, יש מקום, לשיטת ב"כ היועמ"ש, גם בפרסום דבר אישור בקשת ההסתלקות באמצעות מודעות בעיתונים. זאת לאור הוראות סעיפים 16(ד)2 ו-25(א)2 לחוק תובענות ייצוגיות, ועל מנת ליידע את הקבוצה על ההליך שנוהל בעניין זכויותיה ועל תוצאותיו. **שנית**, כי הגמול לתובע המייצג ושכר הטרחה לבא הכוח המייצג עליהם הסכימו



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 31799-03-12 לז"ן נ' 013 נטוויז'ן בע"מ

1 הצדדים הם בסכומים "שאינם מבוטלים" ועל כן יש לבחון האם סכומים אלו משקפים נכונה
2 את ההשקעה בתיק ותוצאותיו.

3 8. ביום 5.2.2014 התקיים דיון בבקשת ההסתלקות. לדיון זה לא התייצב אף אחד מחברי הקבוצה
4 או כל גורם אחר, זולת ב"כ היועמ"ש, אשר חזרה על עמדתה בכל הקשור לפרסום אישור בקשת
5 ההסתלקות באמצעות מודעה בעיתונים.

6 ב. עיקרי הסדר ההסתלקות

7 9. במסגרת הסדר ההסתלקות התחייבה נטוויז'ן לנקוט בצעדים הבאים, המהווים, לשיטתה
8 הסדרה עתידית ראויה של עניינים שעלו בבקשה לאישור:

9 **ראשית, התחייבה נטוויז'ן לכלול במסגרת הסכמי המנוי הבהרה בנוסח הבא:**

10 "מובן ומקובל עליך כי בגלישה באתרים ששרתיים ממוקמים בחו"ל,
11 מהירות הגלישה כפופה אף למגבלות רשת האינטרנט העולמית
12 ומושפעת מגורמים נוספים עליהם אין לנטוויז'ן שליטה. לפיכך,
13 מהירות הגלישה באתרים ששרתיים ממוקמים בחו"ל עשויה להיות
14 איטית יותר בהשוואה למהירות הגלישה באתרים ששרתיים ממוקמים
15 בישראל".

16 **שנית, ככל שישווקו על ידי נטוויז'ן חבילות ייעודיות (כהגדרתן בהסדר ההסתלקות) היא תכלול**
17 **במסגרת הסכמי המנוי הבהרה בנוסח הבא:**

18 "לקוחות שיש להם צורך ייחודי בצמצום החשיפה להאטה במהירות
19 הגלישה באתרי חו"ל במסגרת שימושים מיוחדים כגון שימוש במשחקי
20 רשת, יוכלו לרכוש, תמורת תשלום נוסף, חבילות ייעודיות שנועדו
21 להקטין את החשיפה להאטה במהירות הגלישה (לעיל ולהלן: "חבילות
22 ייעודיות"), ככל שחבילות מסוג זה יימכרו על ידי נטוויז'ן".

23 כמו כן התחייבה נטוויז'ן לשלוח ללקוחותיה הקיימים הודעת דואר אלקטרוני וכן במסגרת
24 אחת מהחשבונות החודשיות בסמוך לאחר אישור בקשת ההסתלקות הבהרה בדבר מהירות
25 הגלישה באתרי חו"ל.

26 לבסוף, התחייבה נטוויז'ן לערוך ריענון לנציגי המכירות שלה במסגרתו יונחו הנציגים להבהיר
27 ללקוח, בשיחת הטלפון במסגרתה מבקש הלקוח להצטרף לשירותיה של נטוויז'ן כי המהירות
28 שנרכשת על ידו הינה מהירות מרבית, כי המהירות שתסופק לו כפופה, בין היתר, למגבלות
29 רשת האינטרנט העולמית, עליהן אין לנטוויז'ן שליטה, וכי מהירות הגלישה באתרי חו"ל עשויה
30 להיות איטית יותר בהשוואה למהירות הגלישה באתרים בארץ. כמו כן, כל עוד מוצעות על ידי
31 נטוויז'ן חבילות ייעודיות, התחייבה נטוויז'ן להנחות את נציגי המכירות שלה לבחון עם
32 הלקוחות האם יש להם צורך בחבילות הייעודיות, ואם כן להציע להם לרכוש אותן.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 31799-03-12 לז"נ נ' 013 נטוויז'ן בע"מ

בכל הקשור לפסיקת גמול למבקש ושכר טרחה לבא הכוח המייצג הגיעו הצדדים להסדר
ההסתלקות להסכמות הבאות: נטוויז'ן תשלם למבקש סך כולל של 18,000 ש"ח, וכן תשלם
לב"כ המבקש סך כולל של 77,000 ש"ח בתוספת מע"מ כדין.

ג. הכרעה בבקשה

10. בנסיבות המקרה, בהן אין בנמצא גורם המבקש להיכנס בנעלי המבקש ובא הכוח המייצג
ולקחת על עצמו את ניהול הבקשה לאישור, אין מנוס מאישור בקשת ההסתלקות. כמו כן קשה
לחשוב בנסיבות העניין על טעם בגינו יש להורות למבקש ולבא הכוח המייצג להמשיך לנהל את
התובענה מקום בו הם מודיעים כי, לאחר שבחנו את טענות המשיבה, הגיעו למסקנה שאין
מקום מבחינתם לניהולה, וממילא קשה לראות כיצד מהלך שכזה יהיה לטובת חברי הקבוצה.
כידוע, כאשר בית המשפט מאשר בקשת הסתלקות, אין בכך כדי ליצור מניעה כלפי מי מחברי
הקבוצה (למעט המבקש) מלהעלות טענות אשר הובאו בבקשה לאישור התובענה בהליכים
משפטיים עתידיים.

11. בכל הקשור לפרסום מודעה, אינני סבור כי נסיבות המקרה מקימות חובה לפרסם את דבר
אישור בקשת ההסתלקות (ראו החלטתי בת"צ 24356-04-10 הר-עוז נ' כלל בריאות חברה
לביטוח בע"מ (ניתן ביום 22.12.2010) וכן אלון קלמנט "פשרה והסתלקות בתובענה הייצוגית"
משפטים מ"א 5 (2011)). יחד עם זאת, בשים לב לנסיבות העניין, סבורני כי יש ממש בעמדת
ב"כ היועמ"ש כי ראוי שתימסר הודעה כזו, וזאת למרות שכבר פורסמה הודעה על בקשת
ההסתלקות. תכליתו של פרסום זה הוא לידע את הציבור כי בקשת האישור נמחקה, ולאפשר
למבקשים פוטנציאליים לשקול את צעדיהם בעקבות משיכת הבקשה.

12. בכל הנוגע לשכר הטרחה לבא הכוח המייצג והתובע המייצג סבורני כי הסכומים המוצעים
מופרזים, בשים לב לתועלת שצמחה לקבוצה מניהול התובענה. המבקש ובא כוחו העלו בבקשת
האישור טענות קשות כנגד רמת השירות שסיפקה המשיבה לציבור לקוחותיה, ואולם החליטו
בסופו של דבר שלא לברר, אלא להסתפק בהסדרה עתידית, המתמקדת ביידוע ציבור
לקוחותיה של נטוויז'ן בדבר הקשיים הכרוכים בגלישה באתרי חו"ל. על עצם ההחלטה שלא
לנהל את ההליך אין להלין עליהם, ואולם מבקש ובא כוח מייצג המשתכנע לסגת מעיקר
טענותיו, אינו יכול לצפות לתגמול בשיעור עליו סיכמו הצדדים. ודוק, לעיתים הסדרה עתידית
ראויה עשויה לקדם בצורה ממשית את אינטרס הקבוצה, ולהצדיק תשלום גמול ושכר ראוי
בשיעור נכבד (השוו, למשל, ת"צ (מרכז) 33492-09-11 המועצה הישראלית לצרכנות נ' חברת
החשמל לישראל בע"מ (ניתן ב- 20.5.2013)). לא זהו המצב בענייננו. ההסדרה העתידית עליה
סיכמו הצדדים לא משפרת את רמת השירות לו תזכה הקבוצה, והאינטרס המרכזי בה הוא של
נטוויז'ן, אשר תבקש מן הסתם להסתייע בה כדי להדוף טענות עתידיות של לקוחות כנגד
איכות השירות שהיא מספקת.



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 31799-03-12 לז"נ נ' 013 נטוויז'ן בע"מ

13. בשים לב לאמור בסעיף 12 לעיל אני מוצא לנכון לפסוק למבקש גמול ושכר טרחה בשיעורים
נמוך משמעותית מזה שעליו המליצו הצדדים. הגמול למבקש יעמוד על 10,000 ש"ח. שכר
הטרחה לבא הכוח המייצג על 40,000 ש"ח (בתוספת מע"מ). סכומים אלו נגזרים מהתועלת
המוגבלת שההליך הניב לחברי קבוצה, המתמצה בהעלאת המודעות לבעיה האפשרית, ושיפור
מסוים בידוע ציבור הלקוחות לגבי קיומה.

ד. סוף דבר

14. ניתן בזאת אישור להסתלקות המבקש, ותוקף להתחייבויות, כפי שפורטו בהודעת ההסתלקות
המתוקנת מיום 8.8.2013.

15. נטוויז'ן תפרסם עד ליום 11.5.14 הודעה בדבר אישור בקשת ההסתלקות באחד משלושת
העיתונים היומיים הנפוצים בישראל, ובאחד משלושת העיתונים הכלכליים הנפוצים בישראל,
ובלבד שהודעה זו תפורסם בעיתונים שונים מאלו בהם פורסמה ההודעה בדבר הגשת בקשת
ההסתלקות. נוסח ההודעה וגודלה יועבר לאישור בית המשפט עד ליום 4.5.14.

16. נטוויז'ן תעביר עד ליום 1.9.2014 הודעה לבית המשפט בה תדווח על ביצוע התחייבויותיה
בהתאם להסדר ההסתלקות.

17. המבקש יהיה זכאי לגמול בסך כולל של 10,000 ש"ח. בא הכוח המייצג יהיה זכאי לשכר טרחה
בסך כולל של 40,000 ש"ח בתוספת מע"מ. הגמול למבקש ו- 60% משכר הטרחה לבא הכוח
מייצג ישולמו בתוך 15 יום ממועד מתן פסק דין זה. יתרת שכר הטרחה תשולם לבא הכוח
המייצג לאחר שבית המשפט יאשר את ההודעה שתעביר נטוויז'ן בדבר ביצוע הסדר
ההסתלקות.

המזכירות תעביר פסק דין זה למנהל בתי המשפט לשם רישומו בפנקס התובענות הייצוגיות.

תז"פ 5.5.14, 2.9.2014.

ניתן היום, כ"ח ניסן תשע"ד, 28 אפריל 2014, בהעדר הצדדים.

פרופ' עופר גרוסקופף, שופט



בית המשפט המחוזי מרכז-לוד

ת"צ 31799-03-12 לזין נ' 013 נטוויז'ן בע"מ

- 1
- 2
- 3
- 4
- 5