

## בית משפט השלום באילת

ת"א 1025-08 אבבה נ' בנק מזרחי טפחות בע"מ

בפני כב' השופט יואל עדן

קטמה אבבה  
נגד

התובע:

בנק מזרחי טפחות בע"מ

הנתבעת:

מיני-רציו:

\* מחובתו של הבנק כשמגיעים אליו לוויים אשר עומדים להתקשר בחוזה ביטוח, להסביר להם את טיב הפוליסה, מהות זכויותיהם על פיה ובפרט את החריגים והסייגים להוראות הכלולות בפוליסה. חובה זו מקבלת משנה תוקף כאשר לקוח אינו יודע עברית. מחובתו של סוכן ביטוח ומחובת הבנק לוודא כי הלקוח מבין היטב על מה הוא חותם, לרבות ביחס לשאלה האם מתקיים או לא מתקיים חריג כזה או אחר לפוליסה.

\* בנקאות – יחסי בנק-לקוח – אחריות הבנק כלפי לקוחו

\* בנקאות – יחסי בנק-לקוח – חובת הבנק

\* בנקאות – יחסי בנק-לקוח – חובת הגילוי

\* בנקאות – יחסי בנק-לקוח – חובת הזהירות

\* בנקאות – יחסי בנק-לקוח – רשלנות בפעולות הבנק

\* ביטוח – סוכן ביטוח – חובותיו

התובע ורעייתו המנוחה התקשרו עם הבנק בהסכם הלוואה, ובגדר זאת חתמו על פוליסת ביטוח חיים שאחת מהוראותיה הרחיבה הגדרת מקרה הביטוח שעניינו ביטוח במקרה של מחלה סופנית. במקרה דנן לפחות 8.5 חודשים לפני פטירת המנוחה ידע הבנק על מחלתה הסופנית משכך לטענת התבע, היה על הבנק להביא לסילוק ההלוואה עוד כשנודע לו על המחלה הסופנית של המנוחה ולא להמתין לאחר פטירתה, ובתוך להגדיל את סך חובו של התובע.

בית המשפט קיבל את התביעה ופסק כלהלן:

יש לראות את הבנק בנסיבות העניין כמי שחב בחובות סוכן ביטוח. שהרי, סוכנות הביטוח היתה חברת בת של הבנק אשר מקום מושבה היה בבנק, והבנק טישטש כל הפרדה בין סוכנות הביטוח לבנק עצמו, ופקידיו החתימו את התובע והמנוחה על הפוליסה, ללא כל הסבר ביחס אליה.

בפוליסה קיים סעיף מהותי המרחיב את הגדרת מקרה הביטוח. על פי אותו לא רק במקרה של פטירה ישולם סכום הביטוח, אלא הוא ישולם גם לפני מות המבוטח במקרה של מחלה חשוכת מרפא לפיה אין סיכוי סביר שהמבוטח יחיה יותר מ-12 חודשים. לסעיף זה, משמעות מרחיקת לכת על זכויות המבוטחים. המשמעות מרחיקת הלכת באה לידי ביטוי בדיוק בענייננו, בכך שאילו נחתמה הפוליסה שבוע קודם לכן

אזי תגמולי הביטוח היו משולמים במועד מוקדם הרבה יותר מזה ששולם, ועוד בחייה של המנוחה, והדירה לא היתה נמכרת.

סוכן ביטוח על פי חוק חוזה ביטוח מוגדר לא על בסיס היותו בעל הכשרה של סוכן ביטוח או בעל רשיון לשמש כסוכן ביטוח. סעיף זה מגדיר כסוכן ביטוח כל מי שעוסק בתיווך ביטוחים, בין מבוטחים לבין מבטחים, והיו הכשרתו, רשיונו ותחומי עיסוקו העיקריים או האחרים, אשר יהיו. בנסיבות העניין, הבנק בעפעל כמי שעוסק בתיווך ביטוחים בין לקוחותיו הלווים ממנו הלוואות מובטחות במשכנתא, לבין המבטחות. על סוכן הביטוח קמות חובות גילוי והסבר, וביניהן החובה להסביר אודות תניות משמעותיות בפוליסת הביטוח כגון חריגים לכיסוי הביטוחי.

בחינת פעולות הבנק ופקידיו באספקלריה של מבחני החובות המוטלות על סוכן ביטוח מביאה למסקנה ברורה כי הבנק הפר באופן גורף את כל החובות הבסיסיות המוטלות על סוכן ביטוח. שהרי, הבנק החתים את התובע והמנוחה על חוזה הביטוח, יחד עם שאר מסמכי ההלוואה, ללא כל הסבר, לא ביחס לפוליסה עצמה, לא ביחס למהות הכיסויים במסגרתה ולא ביחס לחריגים לה.

מחובתו של הבנק במצב דברים זה בו מגיעים אליו לוויים אשר עומדים להתקשר בחוזה ביטוח, להסביר לתובע ולמנוחה את טיב הפוליסה, מהות זכויותיהם על פיה ובפרט את החריגים והסייגים להוראות הכלולות בפוליסה. חובה זו מקבלת משנה תוקף כאשר לקוח אינו יודע עברית. מחובתו של סוכן ביטוח ומחובת הבנק בענייננו היה לוודא כי התובע והמנוחה מבינים היטב על מה הם חותמים, לרבות ביחס לשאלה האם מתקיים או לא מתקיים חריג כזה או אחר לפוליסה.

במצב דברים אשר בו מבוטח אינו דובר את השפה בה כתובה פוליסת הביטוח, קמה על סוכן הביטוח חובה מוגברת בדבר ההסברים אשר יש לתת למבוטח, וקמה החובה לתרגם את הפוליסה או לכל הפחות את ההוראות המהותיות אשר בה ואת ההחרגות אשר בה לשפת המבוטח. בנסיבות, מאומה מכל אלו לא ביצע הבנק.

חובת הבנק להסביר את החריגים שפוליסה ומשמעותו קמה לא רק מכח העובדה שיש לראות בו כסוכן ביטוח וכמי שחב בכל חובותיו של סוכן ביטוח, אלא גם בעילה עצמאית הקמה מכח חובת הנאמנות שיש לבנק כלפי לקוחותיו.

יחסי בנק לקוח הם יחסים אשר לאור טיבם ומהותם מקימים על הבנק חובות נאמנות מוגברות ביחס ללקוחותיו. בין חובות הנאמנות הללו גם החובה להעמיד את הלקוח על מהות מסמכים עליהם הוא חותם, ועל סעיפים מהותיים אשר יש בהם כדי להשפיע על זכויותיו.

חובת הנאמנות של הבנק הינה חובה המשתנה בהתאם לטיב העסקה, מורכבותה, היקף הידיעה של הלקוחות ונסיבונם. חובת הנאמנות החלה על הבנק ברגיל, הינה חובה מוגברת, שעה שמחתים הוא אדם אשר אינו דובר עברית. מכל האמור עולה המסקנה, כי חובת הנאמנות אשר ברגיל מוטלת על הבנק כלפי לקוחותיו, היתה חובה מוגברת בעניינם של התובע והמנוחה, לאור העובדה שמדובר בלקוחות מן הישוב שהעניינים הפיננסיים זרים להם.

בנסיבות העניין, הבנק הפר את חובות הנאמנות אשר היו לו כלפי התובע וכלפי המנוחה. הפרה זו ניתן לכנותה הפרה רבתי, לאור העובדה שהבנק לא הסביר מאומה לתובע ולמנוחה, לא ביחס למסמכים הבנקאיים עליהם הם חותמים ולא ביחס לפוליסת הביטוח עליה הם חותמים.

מהעובדות המתוארות לעיל, עולה המסקנה כי הבנק התרשל בפעולותיו ביחס לתובע והמנוחה. לבנק חובת זהירות מושגית ביחס ללקוחותיו בקשר עם פעולות המבוצעות על ידו במסגרת מערכת היחסים ביניהם. לבנק גם חובת זהירות מושגית כסוכן ביטוח. לסוכן ביטוח חובת זהירות מושגית ביחס לנזקים אשר יכול וייגרמו למבוטח כתוצאה מחריג או סייג לפוליסה השולל כיסוי ביטוחי במצב מסויים. נזקים

כתוצאה מהפרת חובות הנאמנות והגילוי המפורטות לעיל, הם נזקים אשר על בנק סביר ועל סוכן ביטוח סביר לצפותם.

בענייננו קמה גם חובת זהירות קונקרטיית של הבנק כלפי התובע והמנוחה. על הבנק אשר פעל בענייננו הן כבנקאי והן כסוכן ביטוח היתה חובה, ויש לומר חובה מוגברת, להסביר, להבהיר ולגלות לתובע ולמנוחה את הפרטים המהותיים והכיסויים העיקריים בפוליסה.

על בנקאי סביר וסוכן ביטוח סביר היה לצפות כי הפרה של חובת הזהירות הקונקרטיית המתוארת לעיל יכול ויהיה בה כדי לגרום לנזק, כפי שאכן התממש בפועל.

### פסק דין

1. **התובע ורעייתו המנוחה (להלן: "המנוחה") התקשרו בתאריך 08.01.1995 עם הנתבעת שהיא בנק למשכנתאות (להלן: "הבנק") בהסכם הלוואה על סך כולל של 286,400 ש"ח. ההלוואה מורכבת מ- 6 הלוואות שונות, בשיעורי ריבית שונים ובסכום כולל כאמור לעיל. לכל הללו ייקרא להלן "ההלוואה". עניינה של התובענה בהלוואה האמורה, בפוליסת הביטוח שנחתמה במסגרתה, בחישובי יתרת ההלוואה ובנזקים נטענים כתוצאה ממכירת הדירה.**

3. **משרד הבינוי והשיכון ערך בשנת 1994 מבצע למכירת דירות לחסרי דיור באילת בתנאים נוחים. התובע עלה מאתיופיה ב- 1973, והמנוחה ב- 1988. התובע והמנוחה זכו בהגרלה לרכישת דירה שהיתה עתידה להיבנות על ידי קבלן, התובע שילם מקדמה בסך 10,000 דולר ולתשלום היתרה הופנו לבנק.**

התובע והמנוחה ניגשו לבנק וחתמו על מסמכים רבים שהציגו בפניהם פקידי הבנק. בפועל לא קיבלו לידיהם כספים כלשהם מכספי ההלוואה, והכספים שולמו ישירות לקבלן.

בין יתר המסמכים נחתם נספח להסכם ההלוואה, לפיו 18,000 ש"ח מסכום ההלוואה ייחשבו כמענק ויופחתו מקרן ההלוואה.

4. **אין מחלוקת בין הצדדים כי בין יתר המסמכים אשר נחתמו על ידי התובע והמנוחה, נחתמה בתאריך 08.01.1995 גם פוליסת ביטוח חיים אשר העתקה צורף כנספח ב' לכתב התביעה. החתמת פוליסת הביטוח היתה במעמד החתמה על כלל מסמכי ההלוואה.**

**לאור חשיבות סעיפים 1 ו- 2 לפוליסה, להלן נוסחם במלואו:**

1. סכום הביטוח:

'סכום הביטוח' לגבי כל מבוטח הוא סכום יתרת חוב ההלוואה בהתאם לרישומי טפחות, שלא נפרעה ביום מותו של המבוטח, בין אם הגיע זמן פרעונה ובין אם

לאו, בתנאי שאם יתרת חוב ההלוואה כאמור תכלול סכומים שפיגר הלווה בתשלוםם ואשר מועד פרעונם היה יותר מ- 360 יום לפני יום המוות, לא יכללו סכומים אלו ב'סכום הביטוח'.

2. חבות המבטחים:

א. המבטחים מתחייבים לשלם למוטב, לשם זיכוי חשבון ההלוואה, את 'סכום הביטוח' במקרה מוות של המבוטח בתקופת הביטוח, בתנאי שתשלום הפרמיה בגינו ובכפוף לאמור להלן. שיעור חבותו של כל אחד מהמבטחים על פי פוליסה זו הוא כאחוז המצויין ליד שמו לעיל.

ב. בכפוף לאמור בסעיף 3 ולכל שאר תנאי פוליסה זו, המבטחים ישלמו את 'סכום הביטוח' לפני מות המבוטח אם הובא להנחת דעתו הסבירה של רופא המבטחים, על פי תעודה רפואית של רופא מומחה ו/או כל הוכחה סבירה אחרת, כי המבוטח חולה במחלה אשר, כתוצאה ישירה ממנה, אין סיכוי סביר שהמבוטח יחיה יותר מ- 12 חודשים (להלן: 'מחלה חשוכת מרפא'), אך זאת בתנאי שיתמלאו כל אלה:

1. תומצא למבטחים, באמצעות טפחות ו/או טביט, בתקופת הביטוח, תביעה לתשלום 'סכום הביטוח' לפי פסקה זו, בצירוף תעודה רפואית של רופא מומחה המאשרת כי המבוטח חולה במחלה חשוכת מרפא.

2. המבוטח ו/או נציגו ימציאו למבטחים, לפי דרישתם הראשונה, את כל התעודות הרפואיות ו/או הראיות האחרות שיידרשו, לפי שיקול דעתם הסביר של המבטחים, לבירור מחלתו של המבוטח והתפתחותה ויסייעו למבטחים, ככל שנדרש, כדי לאפשר למבטחים לברר את התביעה.

ג. המבטחים ישלמו את "סכום הביטוח" בשל מחלה חשוכת מרפא תוך 30 יום לאחר שנתמלאו התנאים כמפורט בפסקה ב' (1) - (2) לעיל. לעניין תשלום "סכום הביטוח" בשל מחלה חשוכת מרפא כאמור, יקראו את סעיפים 1 - 2 כאילו, במקום המילים: "יום מותו של המבוטח" היה כתוב יום המצאת התביעה והתעודה הרפואית כאמור בסעיף 2-ב' (1).

ד. הביטוח כאמור בסעיף 2-ב' לעיל, הינו בתוקף ל- 3 שנים בלבד מיום 1.1.92."

5. **בכותרת פוליסת הביטוח נכתב:** "אליהו חברה לביטוח בע"מ, איתן חברה לביטוח בע"מ, באמצעות טביט סוכנות ביטוח (1989) בע"מ".

סוכנות הביטוח טביט היתה חברת בת של הבנק אותה עת ומקום מושבה היה בבנק (ר' דברי העד מטעם הבנק בפרו' עמ' 36 שו' 7 - 10).

6. בתחילת שנת 1999 נפתח כנגד התובע ורעייתו המנוחה תיק הוצאה לפועל למימוש המשכון אשר היה רשום על הדירה, לאחר שלא עמדו בתשלומי הסכם ההלוואה.

לאחר פתיחת תיק ההוצל"פ התגלה בראשה של המנוחה גידול סרטי ממאיר.

לגרסת הבנק, הליכי הפינוי עוכבו בתיק ההוצל"פ, בשל מחלת המנוחה כפי שנודע במהלך ניהול התיק.

המועד המדוייק בו נודע לבנק על מחלת המנוחה לא צויין על ידי העד מטעם הבנק אשר העיד על כך באופן כללי: "כפי שנודע במהלך ניהולו" (סעיף 6 לתצהירו של מורשה החתימה מטעם הבנק).

נספח יא'-1 לתצהירו של התובע הינו בקשה דחופה להורות על עיכוב הליכי מימוש ודחיית צו פינוי, הנושא חותמת נתקבל של הבנק מיום 04.12.2001. זוהי בקשה אשר בה צויין כי הרופאים מנבאים למנוחה כ- 6 חודשים לחיות וצויין בה כי צורף אליה אישור רפואי. בשולי מסמך זה, נכתב בכתב יד, ככל הנראה על ידי מי מטעם הבנק במסגרת התכתבות פנימית: "צביקה הלווה הינו חולה סופני מזה המון זמן. ניתנה הוראה לעיכוב הליכים ל- 60 יום...".

7. המנוחה נפטרה בתאריך 20.08.2002, בעת שהותה באתיופיה, לשם נסעה כדי לבקר את הוריה ביוזעה כי ימיה ספורים.

8. מהראיות שבפני עולה כי הבנק ידע על מחלתה הסופנית של המנוחה לפחות 8.5 חודשים לפני פטירתה. אוסיף כי סביר שהבנק ידע על כך גם יותר משנה קודם לכן, אך ראיות של ממש בפניי קיימות לכך שהבנק ידע החל מיום 04.12.2001.

על פי הבקשה לעיכוב הליכי הוצאה לפועל, הבנק קיבל בתאריך 04.12.2001, דהיינו כ- 8.5 חודשים לפני הפטירה, הודעה על המחלה הסופנית בצירוף אישור רפואי, וכבר אז הדבר היה ידוע "מזה המון זמן".

על פי מכתב שחרור מהמרכז הרפואי "סורוקה", (נספח ה' לתצהירו של התובע) המנוחה אושפזה בתאריך 24.10.2000 ושחררה בתאריך 08.11.2000 תוך שהיא נותחה במהלך האשפוז. בנוסף, הוגש סיכום מחלה מתאריך 26.11.2000 של ביה"ח "יוספטל".

התובע מעיד, כי הודיע לבנק על מחלתה של המנוחה, ביקש התחשבות במצב, ומדגיש כי לאחר שנודע על מחלתה של המנוחה הודיע על כך לבנק ולנציגיו בכל פניותיו אליהם (ר' סעיפים 7-ב' ו- 9-ג' לתצהירו של התובע).

לאור האמור לעיל, אני קובע כי לפחות 8.5 חודשים לפני הפטירה ידע הבנק על המחלה הסופנית. אוסיף כי סביר בעיניי כי הבנק ידע על כך גם למעלה משנה לפני הפטירה.

9. לטענת התובע, כאשר נסעה המנוחה לבקר את הוריה באתיופיה, ארזו אחיותיה את מטלטליה עבורה ויחד עמן לקחו את כל המסמכים הקשורים לדירה ולהלוואה ולא נותר בידי כל מסמך בקשר להלוואה.

10. המשך השתלשלות העניינים, עליה אין מחלוקת של ממש, היא כדלקמן:

לאחר פטירת המנוחה הגיעו מסמכי הפטירה לידי הבנק. התובע טוען, כי הגיעו לידי הבנק כחודשיים לאחר הפטירה ואף שלח להם את תעודת הפטירה. הבנק טוען כי מסמכי הפטירה הגיעו לידי הבנק סמוך לסוף חודש דצמבר 2002 והועברו על ידי הבנק לחברת הביטוח ביום 25.12.2002 (סעיף 8 לתצהירו של מורשה החתימה מטעם הבנק).

סכום הביטוח התקבל בבנק ביום 14.02.2003 בסך 378,835 ש"ח, הבנק זיכה את חשבון ההלוואה לפי ערך 01.02.2003, לפי יתרת ההלוואה שהיתה ביום פטירת המנוחה (סעיף 9 לתצהירו של מורשה החתימה).

בשל העובדה כי כספי הביטוח אינם מכסים, לטענת הבנק, חובות אשר נוצרו קודם למועד פטירת המנוחה, טען הבנק כי נותרה לתובע יתרת חובה בהלוואה בסך של 112,354 ש"ח.

בתאריך 13.03.2004 פנה התובע לבנק על מנת לבדוק אפשרות של מחזור יתרת ההלוואה שלא כוסתה, חתם על מסמכי הבקשה להלוואה כאמור, קיבל הודעה על אישור עקרוני של הבנק, בהמשך התקבל צו הירושה לעזבון המנוחה, ומשהתברר לבנק כי במסגרת צו הירושה גם הוריה של המנוחה המתגוררים באתיופיה הם יורשים בעזבון, טען הבנק כי לא היתה יכולת לשעבד את הנכס כולו ללא הסכמת הבעלים הנוספים (הורי המנוחה), ולטענת הבנק משלא העביר התובע את הזכויות בנכס במלואן על שמו לא יכול היה התובע לחתום על הסכם ההלוואה החדש (ר' סעיפים 10 – 14 לתצהירו של מורשה החתימה מטעם הבנק).

התובע פנה בהמרצת פתיחה לבימ"ש השלום, והתובענה נמחקה.

הדירה נמכרה על ידי התובע לאחר, זאת תוך כדי הליכי הוצאה לפועל וקיומם של צווים ביחס לדירה, תוך שהתמורה כיסתה את החוב כאמור.

הבנק מאשר כי התובע העביר את סך פיגוריו לחשבון ההלוואה וביום 01.07.2007, ולאחר התשלום האמור עמדה ההלוואה ביתרה לחובת הלוואה בסך 670 ש"ח בלבד.

לכך מוסיף הבנק שכר טרחה של כונס הנכסים אשר מונה בתיק ההוצל"פ על פי החלטת כב' ראש הוצאה לפועל. בשל כך שהבנק רואה בכך אי פרעון של ההלוואה במלואה, לא הוסר המשכון מעל הדירה, אף שנמכרה (ר' לעניין זה סעיפים 16 – 19 לתצהיר מורשה החתימה מטעם הבנק).

11. לתובע טענות קשות כנגד הבנק. לטענת התובע, היה על הבנק להביא לסילוק ההלוואה עוד כשנודע לבנק על המחלה הסופנית של המנוחה. לטענתו, הבנק לא רק שלא עשה כן, אלא

שהמשיכו להצטבר ריביות פיגורים, כי הבנק התכחש להסכם המחזור, סירב למסור את מסמכי ההלוואה לתובע, וכל שנתר לו במצב זה היה למכור את הדירה ולסלק תחת מחאה את יתרת חוב ההלוואה. עוד טוען התובע, לאי עדכון תיק ההוצל"פ בתשלומים שונים אשר ביצע, להתעלמות הבנק ונציגיו מפוליסת הביטוח, מהחלטות על עיכוב הליכים בהוצאה לפועל ומזכויות הלווים כנוטלי הלוואות דיור.

בכתב התביעה טען התובע, כי על הבנק היתה מוטלת החובה לראות בהודעה על מחלתה הסופנית של המנוחה כאירוע המצדיק הפעלת פוליסת הביטוח וכי על הבנק היתה החובה לדאוג למימוש הפוליסה כך שחוב הפיגורים שנה קודם ליום שנודע לבנק על מחלת המנוחה, יחד עם יתרת ההלוואה היה מסולק, נכון ליום 06.12.2000, ולחילופין ביום שנודע לבנק על המחלה, ולפחות מיום 06.12.2001.

12. לטענת הבנק, האמור בסעיף 2-ב' לפוליסת הביטוח (שעניינו תשלום במקרה של מחלה סופנית) היה בתוקף ל – 3 שנים בלבד מיום 01.01.1992 (זאת לאור סעיף 2-ד' לתנאי הפוליסה). מכאן, לטענת הבנק, הואיל והסכם ההלוואה נערך ביום 08.01.1995 (7 ימים לאחר המועד האמור), הרי שסעיף 2-ב' לפוליסה לא היה בתוקף בעת כריתת הסכם ההלוואה. סעיף 2-ב' האמור אשר במחלוקת בין הצדדים, הינו סעיף אשר מכוחו טוען התובע כי יש להתייחס למועד בו הודע לבנק על מחלה סופנית כמועד לחישוב סכום הביטוח, והוא כולל סכומים שפיגר הלווה בתשלומם עד 360 יום לפני אותו מועד (ר' לעניין זה שילוב הוראת סעיף 2-ג' לפוליסה עם סעיף 1 לפוליסה).

בסיכומי הבנק נטען כי טענות בקשר לתוכן צורת הפוליסה מועלות לראשונה בסיכומי התובע ולא באו לידי ביטוי בכתב התביעה, ומכאן נטען כי הן מפתיעות ואין לדון בהן כלל. יש לדחות את הטענה. משטען התובע בכתב התביעה כי על הבנק היה לדאוג למימוש פוליסת הביטוח בהתאם לתאריך שהוא שנה לפני שנודע לבנק על המחלה הסופנית, דהיינו לפני הפטירה (סעיף 12-א' לכתב התביעה), הרי שגלומות בכך הטענות ביחס לפוליסה, הואיל והמשמעות הברורה של טענה זו היא שסעיף 2-ד' לפוליסה, החריג, איננו חל. (ר' לעניין זה גם סעיף 14-ב' לתצהירו של התובע). לא ניתן לומר כי הבנק הופתע מטענה זו.

הבנק מוסיף וטוען כי טענות אלו יש להפנות כלפי חברת הביטוח, וכי הבנק איננו המבטח על פי הפוליסה. אכן הבנק איננו המבטח, ואולם כפי שיפורט להלן הופרו על ידי הבנק חובותיו לאור פעולותיו כסוכן ביטוח, חובת נאמנות וחובת תום הלב, והוא התרשל בביצועו, ומכאן קמה חובתו לפיצוי התובע. הטענות כלפי הבנק אינן כלפיו כמבטח, ולפיכך יש לדחות טענתו זו.

13. התובע הגיש חוו"ד מומחה מטעמו, וחוו"ד מתוקנת מיום 07.09.2009. להלן אתייחס לחוו"ד המתוקנת בה הופחתו הסכומים לאור חישוב מתוקן של תשלומים ששולמו. על פי חוו"ד בוצע חישוב יתרת החוב שבפיגור נכון ל – 4 חלופות אשר הראשונה בהן

לתאריך 06.12.2000, שהוא כשנה לפני המועד שנודע לבנק על המחלה הסופנית. לפי חלופה זו המומחה יצא מנקודת הנחה בחישוביו כי בכל אחד מהמועדים בהם התבקש לבדוק מהי יתרת החוב, קרן ההלוואות נפרעת על ידי חברת הביטוח, כך שיתרת החוב של הלווה מסתכמת ביתרת הפיגור בגין סכומים שהגיע מועד פרעונם ולא שולמו (ר' סעיף 7.4 לחוה"ד המתוקנת).

לפי החלופה המחשבת את מימוש פוליסת הביטוח ביום 06.12.2000 (כשנה לפני המועד שנודע לבנק על המחלה הסופנית): יתרת החוב בהלוואות ליום 06.12.2000 מסתכמת בסך 59,231 ש"ח בחובה, ועל פי חישוב זה נכון ליום 10.01.2008 שולם ביתר סך של 146,798 ש"ח.

יצויין כי המומחה מציין 06.12.2000 בעוד שמסקנתי היא 360 יום לפני 04.12.2001, אך מדובר בהפרש זניח של ימים ספורים.

מחו"ד המומחה מטעם התובע, על פי החלופה אשר חישבה את יתרת ההלוואה כאמור ליום 06.12.2000, בהנחה שתשלומי הביטוח היו משולמים כאמור לעיל, ולאחר שהובא בחשבון גם הסכום ששולם על ידי התובע לבנק, לאחר מכירת הדירה, שולם ביתר על ידי התובע לבנק סך של 146,798 ש"ח. זאת נכון ליום 10.01.2008.

14. הבנק הגיש תצהיר של רואה חשבון מטעמו אשר טוען כי המועד הרלוונטי היחיד לחישוב הינו מועד פטירת המנוחה, ולפיכך ערך חישוביו רק ביחס למועד זה.

מכאן שהבנק לא הציג כל חישוב או ראיה שיהיה בהם כדי לסתור את חישובי מומחה התובע ביחס לתאריך 06.12.2000, תוך שהבנק מסתמך על אי תחולת סעיף 2-ב' לפוליסה.

15. לאחר ששמעתי את הצדדים ועיינתי בכתבי הטענות, התצהירים והמסמכים הרבים אשר הוגשו, באתי למסקנה כי יש לראות את הבנק כמי שפעל כסוכן ביטוח, ועל כן הוא חב בחובותיו של סוכן ביטוח. הבנק לא עמד בחובותיו אלו, לא נתן לתובע ולמנוחה הסבר על הפוליסה ובפרט ביחס לסעיף 2.ד' אשר מחרג סעיף מהותי בפוליסה, שעניינו ביטוח במקרה של מחלה סופנית.

בפעולות הבנק והפועלים מטעמו יש לראות גם הפרה של חובת הנאמנות של הבנק כלפי לקוחותיו וחוסר תום לב, ובמעשיו ובמחדליו התרשל הבנק כלפי התובע והמנוחה כפי שיפורט להלן.

לאור כל האמור לעיל על הבנק לפצות את התובע בגין הנזקים אשר גרם לו, ואשר שיעורם בגובה ההפרש הנובע מחישוב יתרת ההלוואה על פי ההנחה שתגמולי הביטוח הם בגובה החוב המחושב לפי סעיף 2ב' לפוליסה.

משמעות מסקנת האמורה הינה כי הדירה כלל לא היתה צריכה להימכר, ויש לפצות את התובע גם בגין נזקיו כתוצאה מכך.

16. **התובע מעיד ביחס לחתימה על המסמכים בבנק :** "בבנק מתי שלקחתי את ההלוואה לא הבנתי כלום. כל האותיות הקטנות, כל הדפים, פשוט נתנו לי לחתום בכל הדפים" (פרו' עמ' 15 שו' 3-4). כשנשאל ביחס לחתימתו על ההסכם הכולל סעיף האומר שהוא קרא את הסכם על נספחיו **התובע משיב :** "אני לא יודע, לא ראיתי מה זה בכלל. אשתי ז"ל גם חתמה, היא לא הבינה בכלל עברית. היא היתה עולה חדשה, היא עלתה בשנת 1988 והיא לא ידעה עברית בכלל בזמן שלקחנו את ההלוואה" (פרו' עמ' 15 שו' 16-20).

כשנשאל התובע לפוליסה ולסעיף המחריג את תחולת השיפוי במקרה של מחלה סופנית, הוא משיב :

"אני רוצה להסביר. אף אחד לא קרא לנו את כל הדברים האלה. עשו הגרלה באילת למחוסרי דיור לאילתים. מכל ה - 2000 איש זכינו לפרוייקט הזה שנקרא החשמונאים. אנו כמו עולים היה לנו אמון במוסדות. המדינה דואגת לנו, יהיה לנו דיור. אין לי בכלל מושג על מה מחתימים אותי, היה לנו אמון במוסדות שלנו".

(פרו' עמ' 17 שו' 23-30).

יש לדחות את נסיון הבנק להראות כי לתובע היה נסיון ברכישת דירה קודמת, שכן התובע טוען שרומה באותה עיסקת רכישה, טענה שלא הוזמה.

17. הבנק לא זימן כל עד ביחס לתהליך החתמת התובע והמנוחה על מסמכי ההלוואה ועל פוליסת הביטוח, ואין בפני כל ראיה לסתור את טענות התובע בענין זה.

18. אני נותן אמון בעדותו של התובע אשר היתה מהימנה וניכר היה כי דבריו נאמרים בתום לב.

19. לאור האמור לעיל אני קובע כי הוכח בפני שהבנק החתים את התובע והמנוחה על מסמכי ההלוואה ועל פוליסת הביטוח ללא מתן כל הסבר ביחס אליהם. על פי עדות התובע המנוחה כלל לא ידעה עברית אותה עת, ואף מסמך לא תורגם לה.

20. יש לראות את הבנק בנסיבות המתוארות לעיל כמי שחב בחובות סוכן ביטוח. הבנק החתים את התובע והמנוחה על פוליסת ביטוח. למעשה סוכנות הביטוח היתה חברת בת של הבנק אשר מקום מושבה היה בבנק, והבנק טישטש כל הפרדה בין סוכנות הביטוח לבנק עצמו, ופקידיו החתימו את התובע והמנוחה על הפוליסה, ללא כל הסבר ביחס אליה.

21. מדובר בפוליסת ביטוח חיים שעל פיה במקרה מוות משולם סכום ביטוח כמפורט בפוליסה ומצוטט לעיל.

סעיף 2-ב' לפוליסה הינו סעיף המרחיב את הגדרת מקרה הביטוח. על פי סעיף 2-ב' לא רק במקרה של פטירה ישולם סכום הביטוח, אלא הוא ישולם גם לפני מות המבוטח במקרה של מחלה חשוכת מרפא לפיה אין סיכוי סביר שהמבוטח יחיה יותר מ – 12 חודשים. כך על פי הפוליסה.

סעיף 2-ד' לפוליסה מחריג את סעיף 2-ב' לפוליסה ומצמצם את תחולתו כך שסעיף 2-ב' הינו בתוקף ל – 3 שנים בלבד מיום 01.01.1992, דהיינו עד ליום 01.01.1995.

אין מחלוקת כי התובע והמנוחה חתמו על פוליסת הביטוח ביום 08.01.1995, דהיינו הפרש של שבוע ימים בלבד עמד בינם ובין תחולת סעיף 2-ב' המרחיב את הפוליסה על עניינם.

22. לסעיף 2-ד' לפוליסה (המסייג את תחולת סעיף 2-ב' לפוליסה) משמעות מרחיקת לכת על זכויות המבוטחים. המשמעות מרחיקת הלכת באה לידי ביטוי בדיוק בענייננו, בכך שאילו נחתמה הפוליסה שבוע קודם לכן אזי היתה חלה הוראת סעיף 2-ב', תגמולי הביטוח היו משולמים במועד מוקדם הרבה יותר מזה ששולם, ועוד בחייה של המנוחה, והדירה לא היתה נמכרת.

23. סעיף 32 לחוק חוזה הביטוח, התשמ"א – 1981, קובע: "בסימן זה, 'סוכן ביטוח' – מי שעוסק בתיווך ביטוחים בין מבוטחים לבין מבטחים".

סעיף זה מגדיר את סוכן הביטוח (לעניין סימן ו' לחוק חוזה הביטוח) לא על בסיס היותו בעל הכשרה של סוכן ביטוח או בעל רשיון לשמש כסוכן ביטוח. סעיף זה מגדיר כסוכן ביטוח כל מי שעוסק בתיווך ביטוחים, בין מבוטחים לבין מבטחים, ויהיו הכשרתו, רשיונו ותחומי עיסוקו העיקריים או האחרים, אשר יהיו.

משבחר אדם או גוף לעסוק בתיווך ביטוחים, הרי הוא מוחזק, לעניין הוראות סימן ו' לחוק חוזה הביטוח, כסוכן ביטוח לכל דבר ועניין, על כל המשתמע מהחובות המוטלות על סוכן ביטוח וממעמדו במערכת החוזית אשר בין המבוטח למבטח.

ראה לעניין זה ע"א 3778/06 (מחוזי חיפה) איפרגן נ' כלל חברה לביטוח בע"מ וקופת חולים כללית (לא פורסם, [פורסם בנבו] 2008).

הגדרת סוכן הביטוח: "מבוססת על פעילות הסוכן בפועל ולא על היבט פורמלי של מעמדו (כגון רישוי לשמש כסוכן)" (ע"א 3778/06, בפסקה 29 לפסק הדין).

בענייננו אין התובענה מכוונת כנגד המבטחים אלא כנגד הבנק, ולפיכך יתמקד הדיון במהות החובות המוטלות על סוכן ביטוח ובמשמעות הפרתן.

24. הבנק בענייננו פעל כמי שעוסק בתיווך ביטוחים בין לקוחותיו הלוויים ממנו הלוואות מובטחות במשכנתא, לבין המבטחות.

הבנק הוא זה שביצע את הפעולות אשר הביאו ליצירת ההתקשרות בין התובע והמנוחה כמבוטחים ולבין המבטחים, והוא היה הגורם היעיל, ולמעשה הבלעדי, שהביא להתקשרות בחוזה הביטוח.

בענייננו הבנק הגדיל לעשות, וסוכנות ביטוח היתה חברה בת שלו אשר מושבה היה בתוך הבנק, וטושטשו הגבולות בין פעולת חברת הבת לבין פעולת הבנק בכל הנוגע לפעולות הקשורות בפוליסת הביטוח, והלכה למעשה פקידי הבנק הם אשר החתימו את התובע והמנוחה על פוליסת הביטוח, והבנק ופקידיו היו החוליה המקשרת והמתווכת היחידה בין התובע והמנוחה לבין המבטחים.

הוכח בפניי כי הבנק לא ערך כל הפרדה בין פעילותו כבנק לבין פעילותו כסוכן ביטוח, והחתיים את התובע והמנוחה על מסמכי ההלוואה ועל הפוליסה, באמצעות אותם פקידיים ובאותו מעמד.

מכאן, שיש לראות את הבנק כמי שעסק בתיווך ביטוחים, והוא נחשב, לעניין חוזה הביטוח אשר נכרת בין התובע והמנוחה לבין המבטחים, כסוכן ביטוח לכל דבר ועניין, ומוטלות עליו כל החובות המוטלות על סוכן ביטוח.

25. סעיף 33 (א) לחוק חוזה הביטוח קובע, כי לעניין המשא ומתן לקראת כריתתו של חוזה הביטוח ולעניין כריתת החוזה, יראו את סוכן הביטוח כשלוחו של המבטח, זולת אם פעל כשלוחו של המבוטח לפי דרישתו בכתב.

על סוכן הביטוח קמות חובות גילוי והסבר, וביניהן החובה להסביר אודות תניות משמעותיות בפוליסת הביטוח כגון חריגים לכיסוי הביטוחי.

ביחסיו של הלקוח עם סוכן הביטוח נוצרת ציפיה כי סוכן הביטוח ישמור על ענייניו בצורה הטובה ביותר.

ראה לעניין חובותיו של סוכן הביטוח רע"א 5695/06 בהא סייף נ' מרעי ואח', (לא פורסם, [פורסם בנבו] 2009):

12. עיקרן של חובותיו של סוכן הביטוח כלפי המבוטח עוסק בחובות גילוי והסבר שונות. חובות אלו נובעות מחובת תום הלב החלה על כל משתתף במשא ומתן לאור ס' 12 לחוק החוזים (חלק כללי), תשל"ג-1973 (ראו ד"ר 7/81 פנידר נ' קסטרו, פ"ד לז' (4) 673 (1983); שחר ולר ביטוח 715 (כרך ראשון, 2005) (להלן: ולר)). במסגרת חובה זו נקבע כי על סוכן הביטוח לגלות את עיני הלקוח ולהסביר לו את ההבדל בין הביטוח שביקש מחברת הביטוח לבין מה שקיבל (ע"א 846/76 עטיה נ' "אררט" חברה לביטוח בע"מ, פ"ד לא' (2) 780 (1977)). כן נקבע כי על סוכן הביטוח לפרוש בפני המועמד לביטוח את מגוון האפשרויות המתאימות לבקשתו ולגלות כל מידע רלבנטי בקשר לצורות התקשרות שונות אפשריות (ת"א (מחוזי ת"א) 2668/99 (בש"א 5092/00) מנורה חברה לביטוח בע"מ נ' בורובסקי (לא פורסמה, [פורסם בנבו] 10.4.00)). שניו פוליסה על-ידי חברת הביטוח לאחר שכבר נוצרה שגרה קבועה של נוסחי פוליסה מחייב את המבטח וסוכן הביטוח להעמיד את המבוטח על השניו ולא להסתמך על כך שהמבוטח יקרא את הפוליסה כל שנה מחדש (ע"א 682/82 בן אריה נ' "סהר" חברה לביטוח בע"מ, פ"ד לז' (3) 589 (1983)). מנגד, נקבע כי סוכן הביטוח אינו חייב להודיע למבוטח על כוונת המבטח שלא לחדש את הפוליסה (ע"א (מחוזי ת"א) 1533/01 סירי נ' קאן סוכנות לביטוח בע"מ (לא פורסם, [פורסם בנבו] 10.9.03)). עוד נקבעה חובת הסבר של סוכן הביטוח והמבטח למתקשר אודות תניות משמעותיות בפוליסת הביטוח, כגון חריגים לכיסוי הביטוחי (ע"א 4819/92 אליהו חברה לביטוח בע"מ נ' ישר, פ"ד מט' (2) 749 (1995); ע"א 300/97 חסון נ' שמשון חברה לביטוח בע"מ, פ"ד נב' (5) 746, 763 (1999)), ויש הסבורים כי יש להטיל נטל הסבר עובר לכריתת החוזה על כל מידע שהוא קל להבנה ולהסבר, כגון תניות מיגון בביטוח רכוש (ולר, בעמ' 256-252; וראו ת"א (קרית גת) 996/95 מויאל נ' סהר חברה לביטוח בע"מ (לא פורסם, [פורסם בנבו] 5.2.98); ת"א (אשדוד) 1435/96 דנן נ' הפניקס הישראלי - חברה לביטוח בע"מ (לא פורסם, [פורסם בנבו] 26.10.98)). עם זאת, יש שסברו כי האחריות על סוכן הביטוח והמבטח היא רחבה מדי ומגיעה לכדי אחריות מוחלטת, ואף אינה מתחשבת כלל במודעות המבוטח, דבר אשר עלול לפגוע גם בחברות הביטוח אך גם במבוטחים אשר יאלצו להיחשף להגדלת דמי הביטוח (דודי שוורץ וריבי שלינגר דיני ביטוח בעמ' 365, 376-375 (2005)).

13. יש לציין כי חובות אלו והיקפן הרחב יחסית נובעים מאופיו ומהותו של חוזה הביטוח ומהיחסים בין סוכן הביטוח והמבטח למבוטח. בעניין אחר עמדתי בהרחבה על מאפייניה המיוחדים של מערכת היחסים החוזית בין מבטח למבוטח: פערי הכוחות העמוקים בין הצדדים הנובעים ממקצועיותו וניסיונו של המבטח לבין העדרם של אלו אצל המבוטח; היותו של נשוא חוזה הביטוח ממכר מופשט וערטילאי שטיבו אינו נהיר במדויק למבוטח; העובדה שמדובר בדרך כלל בחוזה אחיד; מורכבותו של חוזה הביטוח. לצד זאת הזכרתי את חיוניותו של הביטוח בחברה המודרנית, מעורבותו של גורם שלישי בכריתת החוזה, ועוד (ע"א 1064/03 אליהו חברה לביטוח בע"מ נ' עזובן המנוחה רחל שחר פיאמנטה ז"ל (לא פורסם, [פורסם בנבו] 8.2.06)). אף ביחסיו של המתקשר עם סוכן הביטוח נוצרת ציפייה אצל הלקוח כי הסוכן ישמור על עניינו בצורה הטובה ביותר, דבר המצדיק הטלת חובת גילוי רחבה יחסית על סוכן הביטוח (ולר, בעמ' 715-716). כל אלו מצדיקים הטלת חובות אמון וגילוי רחבות על סוכן הביטוח והמבטח לצורך הגנה על הלקוח. עם זאת, יש להיזהר מלהרחיב את חובות סוכן הביטוח והמבטח לעבר אחריות מוחלטת, ויש להגביל את היקפן של חובות אלו לחובות אשר באות להגן על הלקוח בשל מאפייניה המיוחדים של מערכת היחסים החוזית כאמור. הרחבה מעבר לכך

תיפגע לא רק בסוכני הביטוח ובמבטחים אלא גם בציבור המבוטחים שעלות ההרחבה תגולגל אליו באמצעות הגדלת הפרמיות המשולמות על ידו.

14. מהדברים האמורים ניתן להסיק את הקווים המנחים לקביעת חובה של סוכן הביטוח (או המבטח) בשלב המשא ומתן, כאשר יודגש כי אין מדובר ברשימה סגורה...".

26. בחינת פעולות הבנק ופקידיו באספקלריה של מבחני החובות המוטלות על סוכן ביטוח מביאה למסקנה ברורה כי הבנק הפר באופן גורף את כל החובות הבסיסיות המוטלות על סוכן ביטוח.

הבנק החתים את התובע והמנוחה על חוזה הביטוח, יחד עם שאר מסמכי ההלוואה, ללא כל הסבר, לא ביחס לפוליסה עצמה, לא ביחס למהות הכיסויים במסגרתה ולא ביחס לחריגים לה.

הלכה למעשה לא ניתן הסבר כלשהו, ובעניין זה אני נותן אמון בעדות המהימנה של התובע.

הבנק לא הביא מטעמו כל ראיה אשר יהיה בה כדי לסתור את עדות התובע בעניין זה, או כדי להראות כי נתן הסבר כלשהו ביחס לפוליסה, ולא העיד כל פקיד אשר נכח במעמד החתימה.

כאמור, על פי עדות התובע, המנוחה כלל לא ידעה עברית.

27. מחובתו של הבנק במצב דברים זה בו מגיעים אליו לווים אשר עומדים להתקשר בחוזה ביטוח, להסביר לתובע ולמנוחה את טיב הפוליסה, מהות זכויותיהם על פיה ובפרט את החריגים והסייגים להוראות הכלולות בפוליסה.

חובה זו מקבלת משנה תוקף כאשר לקוח אינו יודע עברית. מחובתו של סוכן ביטוח ומחובת הבנק בענייננו היה לוודא כי התובע והמנוחה מבינים היטב על מה הם חותמים, לרבות ביחס לשאלה האם מתקיים או לא מתקיים חריג כזה או אחר לפוליסה.

28. במצב דברים אשר בו מבוטח אינו דובר את השפה בה כתובה פוליסת הביטוח, קמה על סוכן הביטוח חובה מוגברת בדבר ההסברים אשר יש לתת למבוטח, וקמה החובה לתרגם את הפוליסה או לכל הפחות את ההוראות המהותיות אשר בה ואת ההחרגות אשר בה לשפת המבוטח. מאומה מכל אלו לא ביצע הבנק.

29. סעיף 2-ד' לפוליסה הינו סייג לחבות המבטח אשר נקבעה בסעיף 2-ב' לפוליסה. סייג זה לא הובא לידיעת התובע והמנוחה על ידי הבנק אשר פעל כסוכן ביטוח. אין מדובר בסעיף

שולי או טכני לפוליסה. מדובר בסעיף מהותי העומד בבסיס הפוליסה ויורד לשורש זכויות המבוטחים על פיה. השאלה האם זכאי המבוטח לתשלום סכום הביטוח גם בעת מחלה סופנית, ולא רק במקרה של פטירה הינה שאלה מהותית, וכל החרגה או סייג לסעיף מהותי שכזה בפוליסה מחייבים הסבר על ידי סוכן הביטוח.

30. שבוע ימים עמד בין התובע והמנוחה לבין תחולת סעיף 2-ב' עליהם. כאמור הפוליסה נחתמה ביום 08.01.1995 והסייג שבסעיף 2-ד' קבע כי סעיף 2-ב' יחול עד ליום 01.01.1995.

על הבנק היתה החובה להודיע לתובע ולמנוחה, כי לאור מועד החתימה על חוזה הביטוח שהוא 7 ימים מאוחר ליום 01.01.1995, לא יחול לגביהם הסעיף בדבר תשלום במקרה של מחלה סופנית.

המשמעות האופרטיבית של מתן הודעה כאמור היא ראשית מודעות של המבוטח לכך שזכות על פי פוליסת הביטוח נשללה ממנו. חשוב מכך, לטעמי, ההודעה יכולה היתה להביא לכך שהמבוטח יוכל לנהל משא ומתן ביחס לסעיף זה ולבקש שיחול גם עליו למרות שחלפו 7 ימים מתום המועד האמור, או לבדוק אפשרות של התקשרות בפוליסת ביטוח אחרת, ואולי עם מבטח אחר. אם הסכים המבטח לתחולת סעיפים אלו למשך פרק זמן מוגבל כאמור לעיל, סבירה ההנחה כי יכול והיה מבטח אחר (או אולי אף המבטח הזה) מסכים להחיל את הסעיף בדבר מחלה סופנית גם בעניינם של התובע והמנוחה.

31. ההפרה שהפר הבנק את חובותיו כסוכן ביטוח בענייננו שללה מהתובע והמנוחה את האפשרויות האחרות כאמור לעיל וגרמה לכך שלא בידיעתם נחתמה פוליסה אשר בגין איחור של 7 ימים בחתימתה, סעיף מהותי בה לא חל עליהם.

משהפר הבנק את חובותיו האמורות לעיל, עליו לפצות את התובע בגין כל הנזקים אשר נגרמו לו בשל כך.

32. חובת הבנק להסביר את החרג האמור בסעיף 2-ד' לפוליסה ומשמעותו קמה לא רק מכח העובדה שיש לראות בו כסוכן ביטוח וכמי שחב בכל חובותיו של סוכן ביטוח, אלא גם בעילה עצמאית הקמה מכח חובת הנאמנות שיש לבנק כלפי לקוחותיו.

יחסי בנק-לקוח הם יחסים אשר לאור טיבם ומהותם מקימים על הבנק חובות נאמנות מוגברות ביחס ללקוחותיו. בין חובות הנאמנות הללו גם החובה להעמיד את הלקוח על מהות מסמכים עליהם הוא חותם, ועל סעיפים מהותיים אשר יש בהם כדי להשפיע על זכויותיו.

מבחינת התובע והמנוחה, הם הגיעו לבנק כדי לחתום על כל הקשור בלקיחת ההלוואות, והם נתנו בבנק אמון, אשר כפי שעולה מהראיות שבפניי הוא היה אמון עיוור.

אני נותן אמון בעדותו של התובע בעניין זה אשר העיד: "אנו כמו עולים היה לנו אמון במוסדות. המדינה דואגת לנו, יהיה לנו דיור. אין לי בכלל מושג על מה מחתימים אותי, היה לנו אמון במוסדות שלנו" (פרו' עמ' 17 שו' 30-28).

חובת הנאמנות של הבנק הינה חובה המשתנה בהתאם לטיב העסקה, מורכבותה, היקף הידיעה של הלקוחות ונסיונם.

"בשיטתנו נקבעה חובת הנאמנות כאחד היסודות שביחסים שבין הבנק לבין לקוחו (ראו ר' בן-אוליאל "כספת בבנק; תפיסה חדשה להגדרת טיב העסקה ולקביעת מידת האחריות מצד הבנק" [11], בעמ' 85-84). באמרנו כי היקף חובת הנאמנות משתנה בהתאם לסוג הלקוחות לא אמרנו אלא שהבנק יצא ידי חובת הנאמנות ברמת התנהגות שונה המותאמת הן ללקוח והן לנסיבות. באשר לקיום חובת הנאמנות, אין לומר כי החובה עצמה אינה מתקיימת כאשר מדובר בלקוח מנוסה הבקיא בעניינים פיננסיים; כל שאמרנו הוא, שביטוייה הקונקרטי של הנאמנות אינו מחייב נקיטת אותם צעדים בכל המקרים, ואינו בא לידי ביטוי באותו אופן כלפי כל לקוח ובנסיבות של כל שירות בנקאי הניתן ללקוח, שהרי אין ביטוייה של חובת הנאמנות כלפי לקוח מן היישוב שהעניינים הפיננסיים זרים לו והוא מסתמך על ייעוץ של הבנק בלבד, כביטוייה כלפי לקוח שהוא איש כספים מנוסה. ביטוייה וגילוייה של חובת הנאמנות הם שמשתנים אפוא בהתאם לנסיבות וליתר הגורמים הרלוונטיים הן לסוג השירות והן למכלול מערכת היחסים שבין הבנק ללקוח".

[ע"א 7424/96 בנק המזרחי בע"מ נ' חברת אליהו גרציאני](#)

[\(1988\) בע"מ, פד"י נד \(2\) 145 בעמ' 163.](#)

חובת הנאמנות החלה על הבנק ברגיל, הינה חובה מוגברת, שעה שמחתים הוא אדם אשר אינו דובר עברית.

את התובע והמנוחה יש לראות, כפי המתואר בע"א 7424/96, כ: "לקוח מן היישוב שהעניינים הפיננסיים זרים לו והוא מסתמך על ייעוץ של הבנק בלבד...".

מכל האמור עולה המסקנה, כי חובת הנאמנות אשר ברגיל מוטלת על הבנק כלפי לקוחותיו, היתה חובה מוגברת בעניינם של התובע והמנוחה, לאור הנסיבות המתוארות לעיל.

הבנק טוען כי התובע הבין על מה חתם בהתבסס על "נסיונו העסקי שצבר עד לחתימתו על המסמכים נשוא כתב התביעה (עסקת מקרקעין קודמת אותה ביצע, וצבירת ניסיון הינה גם על דרך הכישלון כפי שחווה התובע)". אמנם התובע בארץ כבר 22 שנים, אולם הטענה כי הוא בעל ניסיון עסקי בעקבות עסקת מקרקעין, הינה חסרת בסיס. העסקה היחידה הקודמת עליה

חתם התובע, הינה עסקה אשר במסגרתה, כפי עדותו, הוא רומה, והיא לא יצאה אל הפועל.

33. הבנק הפר את חובות הנאמנות אשר היו לו כלפי התובע וכלפי המנוחה. הפרה זו ניתן לכנותה הפרה רבתי, לאור העובדה שהבנק לא הסביר מאומה לתובע ולמנוחה, לא ביחס למסמכים הבנקאיים עליהם הם חותמים ולא ביחס לפוליסת הביטוח עליה הם חותמים.

התובע והמנוחה אשר זכו בהגרלה של משרד השיכון, ובאו לרכוש דירת מגורים, ראשונה שלהם, הועמדו בפני מסכת חוזית המורכבת מכמה הלוואות בתנאים שונים. הבנק לא עשה מאומה על מנת להסביר דבר וחצי דבר משלל המסמכים המשפטיים המורכבים אשר העמיד לחתימתם, ופשוט העמיד פקידים אשר עיסוקם היה עיסוק טכני בהחתמה על אסופת מסמכים כתובים בכתב קטן וצפוף, בשפה אשר לא היתה נהירה למנוחה.

כל זאת, כאשר ביחס לתובע ולמנוחה המדובר בעסקה כלכלית בעלת משמעויות מרחיקות לכת וחשיבות רבה.

המסקנה היחידה אשר ניתן להסיק מהשתלשלות עניינים זו הינה בדבר הפרה גורפת של חובת הנאמנות וחובת הגילוי המוטלת על הבנק.

התמונה המצטיירת מעלה סימני שאלה בדבר החזקה אשר ברגיל נהוג להסתמך עליה, כי אדם קרא והבין את המסמכים עליהם חתם, ואין להסתמך עליה בעניינים.

34. מהעובדות המתוארות לעיל, עולה המסקנה כי הבנק התרשל בפעולותיו ביחס לתובע והמנוחה.

על רקע מעמדו של הבנק, הן כסוכן ביטוח והן כבנק המוטלות עליו חובות מיוחדות, ייבחנו יסודות עוללת הרשלנות – קיומן של חובת זהירות מושגית, חובת זהירות קונקרטיית, הפרתה והנזק.

חובת הזהירות המושגית עניינה קטגוריות של מזיקים, ניזוקים ופעולות, וחובת הזהירות הקונקרטיית עניינה בחינה של העובדות הקונקרטיות, ושאלת התקיימות חובת זהירות במקרה הפרטי של המזיק והניזוק שלפנינו בנסיבות ובנתונים הספציפיים.

השאלה הנבחנת הינה האם אדם סביר, יכול היה לצפות בנסיבות הקונקרטיית את התרחשות הנזק.

ראה ע"א 80 / 145 שלמה ועקנין נ' המועצה המקומית, בית שמש פד' לז (1) 113, וע"א [243/83 עיריית ירושלים נ' גורדון, פד' לט \(1\) 113](#).

לבנק חובת זהירות מושגית ביחס ללקוחותיו בקשר עם פעולות המבוצעות על ידו במסגרת מערכת היחסים ביניהם. לבנק גם חובת זהירות מושגית כסוכן ביטוח. לסוכן ביטוח חובת זהירות מושגית ביחס לנזקים אשר יכול וייגרמו למבוטח כתוצאה מחריג או סייג לפוליסה השולל כיסוי ביטוחי במצב מסויים. נזקים כתוצאה מהפרת חובות הנאמנות והגילוי המפורטות לעיל, הם נזקים אשר על בנק סביר ועל סוכן ביטוח סביר לצפותם.

בענייננו קמה גם חובת זהירות קונקרטית של הבנק כלפי התובע והמנוחה. על הבנק אשר פעל בענייננו הן כבנקאי והן כסוכן ביטוח היתה חובה, ויש לומר חובה מוגברת, להסביר, להבהיר ולגלות לתובע ולמנוחה את הפרטים המהותיים והכיסויים העיקריים בפוליסה, ובפרט את הסייגים להם, ובמסגרת זאת את סעיף 2-ד' לפוליסה, ואת העובדה שהואיל והפוליסה נחתמת באיחור של 7 ימים, סעיף 2-ד' זה מוציא מתחולה את הכיסוי לפי סעיף 2-ב' לפוליסה, ולפיכך לא יחול כיסוי במקרה של מחלה סופנית.

על בנקאי סביר וסוכן ביטוח סביר היה לצפות כי הפרה של חובת הזהירות הקונקרטית המתוארת לעיל יכול ויהיה בה כדי לגרום לנזק, כפי שאכן התממש בפועל.

אני מוצא בנסיבות העניין קשר סיבתי העומד במבחן הצפיות, בין הפרת חובות הזהירות אשר היו מוטלות על הבנק לבין הנזק אשר נגרם לתובע.

עוד אני מוצא קשר סיבתי העומד במבחן הצפיות, בין מעשי ומחדלי הבנק, בהפרת חובת הזהירות הקונקרטית המוטלת עליו, לבין התוצאה הקשה של מכירת הדירה, אשר נכפתה על התובע בנסיבות המתוארות לעיל.

יש לקבוע כי הבנק ברשלנותו גרם לתובע את הנזקים האמורים.

35. מצב דברים בו לקוח שאינו דובר עברית מגיע לבנק ומוחתם על אסופת מסמכים ללא כל הסבר, יש בו כדי להטיל צל כבד על תום לבו של הבנק בפעולותיו ביחס ללקוח זה.

החובות המתוארות לעיל הן של הבנק כבנקאי והן של הבנק כסוכן ביטוח הינן חובות מוגברות אשר הופרו בפעולות פקידי הבנק, אשר לא היססו להחתים את המנוחה ללא כל הסבר על סעיפים מהותיים, כאשר היא אינה דוברת עברית.

36. סעיף 2-ד' לפוליסה הינו סעיף מהותי המחריג סעיף מהותי אחר – 2.ב'. חשיבות הסעיפים הללו מודגשת בדיוק בענייננו, משמעותם הכספית מהותית, ותוצאתה היא מכירת הדירה.

מדובר בפוליסת ביטוח חיים ובסעיף הקשור במחלה סופנית, שהוא עניין מהותי הנוגע לליבה של הפוליסה.

אעיר כי אין בפני כל ראיה לכך שהיתה סיבה כלשהיא במועד החתימה שלא להתקשר בפוליסה האמורה עם המנוחה.

37. הנזק אשר גרם הבנק במעשיו ובמחדליו המתוארים לעיל, הינו כפי הפרש העולה מחישוב של יתרת ההלוואה (לפי סעיף 2' בפוליסה, אילו לא היה חל סעיף 2-ד'), דהיינו אילו היו מתקבל סכום הביטוח במועד שהוא 360 יום לפני המועד בו נודע לבנק על המחלה הסופנית של המנוחה. משקבעתי כי המועד בו נודע לבנק הינו לפחות 04.12.2001, הרי שיש לבצע את החישוב האמור לפי 09.12.2000.

המומחה מטעם התובע ביצע חישובים לפי מועדים שונים וחלופות שונות, ביניהן החלופה אשר מסקנתי מהאמור לעיל ישימה לענייננו. אמנם המומחה ביצע את החלופה לפי תאריך 06.12.2000, אך מדובר בהפרש זניח. כנגד חישובו זה של המומחה מטעם התובע לא העמיד הבנק כל חישוב נגדי ביחס לחלופה זו, ומכאן שאין בפני כל ראיה אשר יש בה לסתור את החישוב מטעם מומחה התובע.

38. כפי שצויין לעיל, על פי חו"ד המומחה מטעם התובע, על פי החלופה אשר חישה את יתרת ההלוואה כאמור ליום 06.12.2000, בהנחה שתשלומי הביטוח היו משולמים כאמור לעיל, ולאחר שהובא בחשבון גם הסכום ששולם על ידי התובע לבנק, לאחר מכירת הדירה, שולם ביתר על ידי התובע לבנק סך של 146,798 ש"ח. זאת נכון ליום הכנת חו"ד, 10.01.2008. על הבנק לשלם לתובע את הסך האמור, שכן זהו נזק אשר גרם הבנק לתובע ברשלנותו.

39. לצדדים שתי מחלוקות היחס לגובה ההלוואה ורכיביה. האחת היחס למענק בסך 18,000 ₪ והשני ביחס למענק מותנה בסך 16,600 ₪.

ביחס למענק בסך 18,000 ש"ח המחלוקת בין הצדדים אינה מחלוקת של ממש. המומחה מטעם התובע יצא מנקודת הנחה כי הופחת סך 18,000 ש"ח מקרן ההלוואה (ראה סעיף 6.3 לחו"ד המתוקנת) ולפיכך חוות דעתו מחושבת על פי גישת הבנק בענין זה, אשר טוען כי סכום זה לא נכלל כלל בסכומי ההלוואה אלא הבנק היה רק צינור להעברתו.

סכום ההלוואה כפי שנכתב בהסכם ההלוואה היה 286,400 ₪. מנגד המומחה מטעם התובע מחשב את ההלוואה על בסיס של 274,223 ₪, ובטבלה בסעיף 6.2 לחוות דעתו אין הוא מציין סכום של 16,600 ₪.

הבנק אטען כי סכום ההלוואה הוא 286,400 ₪ אולם לא מציג אסמכתאות להעברות בפועל של הקבלן באופן שניתן יהיה לחשב את הסכום במדוייק.

ההפרש בין סכומי התובע והבנק הוא 12,177 ₪. ב"כ התובע מנסע ליישב את המחלוקת בסכומים בטענה כי הסכום של 16,600 ₪ האמור אשר התובע לא הביא בחישוביו, הוא מענק מותנה אשר מופחת באופן יחסי לשנים שחלפו עד למכירת הדירה, ולטענתו זהו החלק היחסי.

לתמיכה בטענותיו העלה ב"כ הבנק לראשונה בסיכומים טענות בדבר שווי הדירה שנקנתה, ואף צירף מסמכים. יש לדחות העלאת טענות אלו לראשונה בסיכומים.

אכן המומחה מטעם התובע לא הביא סך של 16,600 בחוות דעתו. סכום זה היה הופך למענק, אילו הדירה לא היתה נמכרת. על כך אין מחלוקת בין הצדדים, וכך גם על פי סעיף 3 לנספח להסכם ההלוואה.

הואיל וסכום זה היה הופך למענק אילו הדירה לא היתה נמכרת, הרי שמכיוון שהדירה נמכרה עקב מחדלי הבנק, סכום זה הינו בבחינת נזק נוסף שגרם הבנק.

מכאן שיש לחשב את סכום ההלוואה לפי הסכום אשר היווה את הבסיס לחוות דעת המומחה מטעם התובע – 274,223 ₪.

40. התובע זכאי לפיצוי בגין כל הנזקים אשר נגרמו לו כתוצאה ממכירת הדירה אשר נכפתה עליו. המסקנה מהחישובים המתוארים לעיל, היא כי אילו לא היה נגרם הנזק אשר הבנק גרם לו, כמתואר לעיל, לא היה צורך למכור את הדירה, ובוודאי לא לשלם את התשלומים הנוספים אשר שולמו על ידי התובע לבנק עם מכירתה.

הנזקים האמורים כוללים: פיצוי בגין שכר דירה שעליו לשלם כעת כאשר אין לו דירה משלו, פיצוי בגין עוגמת הנפש והסבל אשר היה מנת חלקו בשל רשלנות הבנק ומכירת הדירה בעקבות רשלנות זו, וכמובן שאין הוא חב בשכר טירחת כונס הנכסים. שכר טרחה אשר בגינו הבנק עומד על כך שלא יבוטל המשכון.

41. התובע בתצהירו, אשר לא נסתר, אמר כי הוא גר בשכירות בדירה, מיום מכירתה, כך על פי ההסכם עם הקונה. על פי תצהירו של הקונה, וחווה המכר אשר צורף אליו, הדירה הושכרה לתובע בסכום של 500 דולר לחודש וכיום מושכרת הדירה לתובע בסכום של 2,500 ש"ח לחודש. לאור האמור יש לחשב תשלומי דמי שכירות בסך 500 דולר מ – 01/07 עד יום הגשת התביעה. סכום התביעה נקבע בעת הגשתה, ונזקים או הוצאות ככל שנגרמו לאחר הגשתה אינם כלולים במסגרתה. התביעה הוגשה בתאריך 13.01.2008 ומכאן שעל הבנק לפצות את התובע בסך של 5,000 דולר עבור שנת שכירות, שהם 18,225 ש"ח.

42. רכיב עוגמת הנפש והסבל אשר נגרם לתובע הינו רכיב אשר במסגרתו זכאי הוא לפיצוי משמעותי לאור הנסיבות בהן ביתו נמכר לאור התרשלות הבנק.

בעת הגשת התביעה הועמד סכום התביעה על סך 273,403.07 ש"ח, ורכיב עוגמת הנפש והסבל, תשלום דמי השכירות ופיצוי על פי [חוק חוזה הביטוח](#) אשר נטען על ידי התובע הועמד על סכום של 50,000 ש"ח. משתוקנה חוזה"ד של התובע, עותר הוא להגדיל סכום זה עד לסכום התביעה, ויש להיעתר לבקשה, הואיל והסך צומצם מלכתחילה משיקולי אגרה.

אני מעריך את הפיצוי אשר זכאי לו התובע בגין רכיב עוגמת הנפש והסבל בלבד בסך של 100,000 ש"ח. זאת בנוסף לכל הנזקים הנוספים. סכום זה יש בו כדי לגלם את הסבל הרב אשר היה מנת חלקו של התובע בשל התנהלות הבנק ומכירת הדירה.

אציין בהקשר זה, כי גם לאחר שסולק כל החוב, גם לטענת הבנק, ונותר רק שכר טרחת הכונס כפי שנפסק, עדיין לא מסכים הבנק למחוק את המשכון הרשום על מנת להשלים את העברת הדירה על שם הקונה. במכלול הנסיבות האמורות לעיל ראוי היה לנהוג אחרת, גם אם סבר הבנק כי מדובר בחוב אמיתי, שכן הדירה כבר נמכרה, בהסכמת הבנק.

43. מכל האמור על הבנק לשלם לתובע סך של 146,798 ש"ח (יתרת הזכות של התובע) + 18,225 ש"ח (שכר דירה עד מועד הגשת התביעה) + 100,000 ש"ח (פיצוי בגין עוגמת נפש וסבל), ובסה"כ - 265,023 ש"ח.

44. בנוסף, אני קובע, כי אין על התובע כל חובה לשלם את שכר הטרחה אשר נפסק כשכר טרחת כונס בתיק ההוצאה לפועל, בשים לב לכך שמדובר במכירה אשר לא היתה צריכה לבוא לעולם. לחילופין יש לראות בכך נזק נוסף אשר גרם הבנק ושעליו לשלמו.

45. מובן כי לאור האמור לעיל ותוצאת פסק הדין, על הבנק להביא למחיקת המשכון, לאלתר.

46. ב"כ התובע טוען לתשלומים שונים אשר לא נזקפו בתיק ההוצל"פ. טענות אלו לא הוכחו וממילא מקומן היה בתיק ההוצל"פ.

47. על הוצאות המשפט שעל הבנק לשלם להביא לידי ביטוי את התעלמותו מהפרת חובותיו הבסיסיות, ואת התנהלותו במסגרתה גם לאחר ששולם מלוא החוב וגם לאחר שנמכרה הדירה, אין הוא מבטל את רישום המשכון, וגורר את התובע למסכת משפטית, אשר התובע מנהל מדירה שכורה.

48. אשר על כן, אני מורה כדלקמן:

א. הבנק ישלם לתובע את התשלומים הבאים:

- סך 265,023 ש"ח בתוספת הפרשי הצמדה וריבית כחוק מיום הגשת התביעה ועד התשלום בפועל.

- הוצאות התובע בגין חו"ד המומחה מטעמו בסך 9,057 ש"ח.

- הוצאות משפט ושכר טרחת עו"ד בסך 75,000 ש"ח.

ב. אני קובע כי התובע אינו חייב בתשלום שכר טרחת הכונס, וכי על הבנק לפעול, לאלתר, למחיקת כל משכון הרשום לטובתו על הדירה בגין התקשרות עם התובע והמנוחה או בגין הסכם המחזור אשר לא יצא אל הפועל, ואני מורה לבנק לפעול לאלתר למחיקתם.

זכות ערעור לביהמ"ש המחוזי בתוך 45 יום.

פסק הדין ישלח לצדדים בדואר רשום.

ניתן היום, כ"ד חשוון תשע"א, 1 נובמבר 2010, בהעדר הצדדים.

יואל עדן 54678313-1025/08

נוסח מסמך זה כפוף לשינויי ניסוח ועריכה

[בעניין עריכה ושינויים במסמכי פסיקה, תיקיה ועוד באתר נבו – הקש כאן](#)