

בעניין שבין:

התובעים:

1. מוריה דיין, ת.ז. 037669645
2. רמי דיין, ת.ז. 027807882
3. ראם דיין, ת.ז. 217315852 (קטין- באמצעות הוריו)  
באמצעות ב"כ נעם שרייבר, עו"ד מ.ר. 61276  
מרח' בן יהודה 34  
מגדל העיר קומה 15  
ירושלים 9423001  
טל': 02-633-6300 פקס': 02-672-1767

-נגד-

הנתבעים:

1. קופת חולים מאוחדת  
באמצעות הלשכה המשפטית  
רח' אבן גבירול 124  
תל-אביב  
פקס': 03-500-6711
2. ביקורופא בע"מ, 511657322  
באמצעות משרד עו"ד יהודה רוה ושות'  
רח' לינקולן 20 תל-אביב  
טל': 03-562-0303, פקס': 03-561-8558

סוג התביעה: כספית – הפליה במתן שירותים  
סכום התביעה: 75,000 ש"ח – לצורכי אגרה בלבד

## כתב תביעה מתוקן

הנתבעת מס' 1 – גוף ציבורי הנותנת שירותי בריאות לתושבי המדינה במימון ציבור – מסרבת לתת שירותי "ביקורי בית" למבוטחיה מסיבה זו בלבד שהם מתגוררים באזורי יהודה ושומרון. הנתבעת מס' 1 התקשרה בהסכם עם נתבעת מס' 2 - חברת ביקורופא בע"מ – על מנת לספק שירותים מסוג "ביקורי בית" למבוטחיה בודעה כי החברה הנ"ל אינה מספקת שירותים אלו באזורי יהודה ושומרון באופן כללי, וביישוב שגרים בו התובעים באופן ספציפי.

אי-לכך, מוגש בזה כתב תביעה נגד הנתבעים בהתאם לפרק ט"ז לתקנות סדר הדין האזרחי, התשמ"ד-1984. בתמצית, חבים הנתבעים כלפי התובעים לאחר שסירבו לתת שירותי בריאות לתובעים – אשר בנם חלה במחלת החצבת – וזאת אך ורק בשל מקום מגורי התובעים ביהודה ושומרון. בגין הפליה זו, חבים הנתבעים כלפי התובעים מכוח העילות הבאות: (1) עילה מכוח חוק איסור הפליה במוצרים, בשירותים ובכניסה למקומות בידור ולמקומות ציבוריים, תשס"א-2000 (להלן- "חוק איסור הפליה"), (2) עילה מכוח חוק זכויות החולה, תשנ"ו-1996, (3) עילת ההטעיה על פי חוק הפיקוח על שירותים

פיננסיים (ביטוח), תשמ"א-1981 (להלן- "חוק הפיקוח"), (4) עילת ההטעיה מכוח חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981.

בגין הפרות אלו, עותרים התובעים לפיצוי ללא הוכחת נזק על סך 75,000 ש"ח.

### תוכן העניינים

3	הצדדים
3	הנתבעים אינם מספקים שירות "ביקור בית" באזורי יהודה ושומרון
6	בנם של התובעים חולה בחצבת וסירוב הנתבעים להגיע לביקור בית מחמת מקום מגוריהם
7	פניית התובעת לקופת החולים בתלונה
7	הנתבעים מסרבים בשנית לספק את השירותים בניגוד לחוק
7	עילות התביעה
7	(א) עילה לפי חוק איסור הפליה — כלפי שני הנתבעים
9	(ב) עילה לפי חוק זכויות החולה, תשנ"ו-1996 — כלפי שני הנתבעים
9	(ג) עילת ההטעיה על פי חוק הפיקוח – כלפי קופ"ח מאוחדת
10	(ד) עילת ההטעיה על פי חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 – כלפי קופת החולים מאוחדת
11	הסעדים המבוקשים
11	(א) פיצויים ללא הוכחת נזק על פי חוק איסור הפליה
12	(ב) גובה הפיצוי על פי חוק איסור הפליה- מן הכלל אל הפרט
13	(ג) פיצויים לדוגמא בהתאם לחוק הגנת הצרכן- כלפי קופת החולים מאוחדת
14	(ד) גובה הפיצוי לדוגמא בהתאם לחוק הגנת הצרכן- מן הכלל אל הפרט
14	לבית המשפט הנכבד סמכות עניינית ומקומית לדון בתובענה
14	סוף
16	אסמכתאות
16	על פי תקנה 214ג' לתקנות סדר הדין האזרחי, תשמ"ד-1984
17	רשימת נספחים
18	תצהיר

## הצדדים

1. התובעים 1-2 הם זוג נשוי, הורים לחמשה ילדים המתגוררים ביישוב "מצפה דני" שליד מעלה מכמש, המצוי בתחום השיפוט של מועצה אזורית בנימין ביהודה ושומרון. התובע מס' 3 הוא בנם של התובעים. במהלך חודש נובמבר 2018, חלה התובע מס' 3 במחלת החצבת והיה זקוק לשירותי הנתבעים.

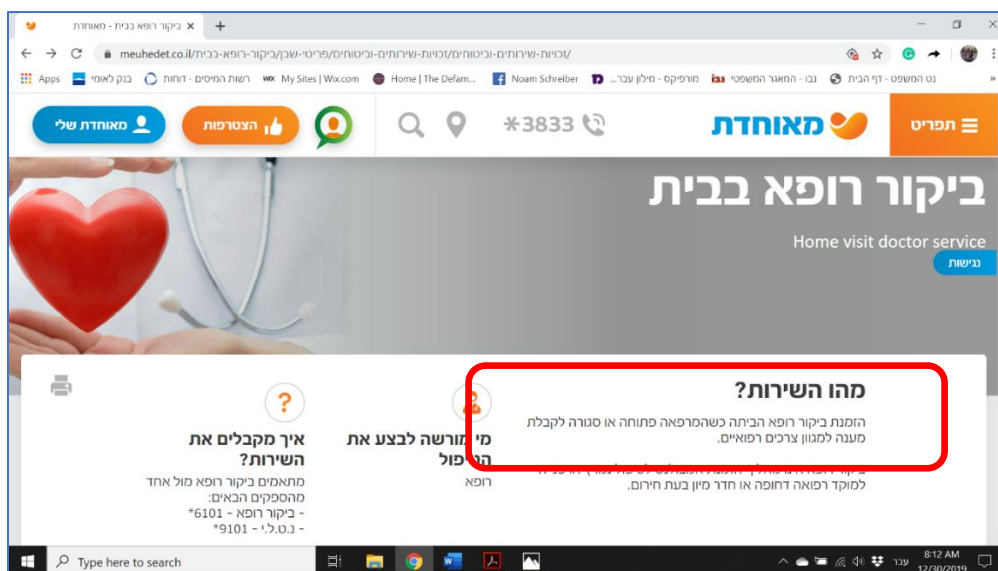
2. הנתבעת 1, קופת חולים מאוחדת (להלן- "קופת החולים"), היא קופת חולים המעניקה שירותי בריאות לעמיתה בהתאם לסעיף 3(ג) לחוק ביטוח בריאות ממלכתי, תשנ"ד-1994.

3. הנתבעת 2, חברת ביקורופא בע"מ, הינה חברה ישראלית לשירותי רפואה ראשונית ודחופה וביקורי בית, עם פריסה ארצית של כ-30 מרפאות (להלן- "ביקורופא"). לפי מיטב הבנת התובעים, ביקורופא וקופת החולים התקשרו בהסכם שלפיו חברת ביקורופא מספקת שירותי ביקורי בית למבוטחי מאוחדת במסגרת סל הבריאות ובמסגרת "מאוחדת שיא" בהתקיים תנאי הפוליסה.

## הנתבעים אינם מספקים שירות "ביקור בית" באזורי יהודה ושומרון


4. התובעים מבוטחים אצל קופת החולים. ילדי התובעים – כולל התובע 3 – מבוטחים אצל קופת החולים בביטוח מסוג "שיא". הזכויות המגיעות למבוטחים בביטוח "שיא" מפורטות, בין היתר, ב"תקנון מאוחדת שיא- תכנית ביטוח הבריאות המשלים" (להלן- "התקנון" או "התקנון השירות"). התקנון מצ"ב כנספח 1.

5. לפי מיטב הבנת התובעים, התקשרו קופת החולים וביקורופא בהסכם לעניין מתן שירות ביקורי בית, וזאת לטובת כלל ציבור מבוטחי מאוחדת:



[צילום מסך מתאריך ה-30.12.2019, הדגש אינו במקור, נ.ש.].

6. שירותי "ביקור בית" ניתנים למבוטחי מאוחדת בכל ימות השבוע:

 **מאוחדת**  
איך נלא נלב ל

לקוחות מאוחדת נהנים משירות בתשלום סמלי בערבי חג ובחגים ומשירות ללא עלות מהשעה 18:00 ביום שישי ועד השעה 19:00 במוצאי שבת ברוב מרפאות הרשת. בנוסף לכך הם זכאים, בחלק משעות היום, לביקורי בית בתעריף מוזל.

[חלק מצילום מסך מתאריך ה-30.12.2019, [www.bikurofe.co.il](http://www.bikurofe.co.il)].

7. לפי מיטב הבנת התובעים, עלות השירות בגין שירות "ביקור בית" משתנה בהתאם למועד

הזמנת/מתן השירות בפועל. כך, למשל, ככל שהמבוטח מזמין שירות ביקור בית מהשעה 19:00

ביום שישי ועד השעה 6:00 ביום ראשון, עלות השירות היא 75 ש"ח:

### מחשבון עלויות

חברת ביקורופא רואה חשיבות גדולה בהענקת מלוא המידע ללקוח. לפיכך, בנינו למענכם מחשבון שיאפשר לכם לדעת את העלויות השונות על פי זמני הביקור והסדרי קופות החולים וחברות הביטוח. (החישוב נעשה ללא התייחסות לביטוחים נוספים, במקרה שאלה קיימים. אפשר ליצור קשר עם נציגי שירות הלקוחות בטלפון \*6101 ולעדכן בדבר ביטוח נוסף, לצורך חישוב מחודש).

היכן תרצו לפגוש את הרופא	באיזה ישוב?	גיל	קופת החולים או הביטוח ש
בבית	▼ תל אביב	18	מאוחדת

**המחיר כעת הוא 75 ₪**

לקוחות מאוחדת בימי שישי החל מהשעה 19:00 ועד יום ראשון ב-6:00.

[לקוח מתוך "מחשבון עלויות" באתר ביקורופא, <https://bikurofe.co.il/about/calculator>]

28.12.2019, מוצאי שבת].

8. כמו כן, למשל, ככל שהמבוטח מזמין את השירות בימות השבוע (כמו, למשל, ביום שני בבוקר),

עלותה תהא 250 ש"ח<sup>1</sup>:

היכן תרצו לפגוש את הרופא	באיזה ישוב?	גיל	קופת החולים או הביטוח ש
בבית	▼ ירושלים	18	מאוחדת

**המחיר כעת הוא 250 ₪**

ללקוחות מאוחדת בימי חול - 6:00-19:00.

<sup>1</sup> בשלב זה לא ברור נושא עלות השירות. מצד אחד, על פי אתר מאוחדת, עלות השירות למבוטחי "שיא" היא 34 ש"ח, המשולם ישירות לנותן השירות, קרי חברת ביקורופא. מצד שני, כפי שתואר בגוף התביעה, עלות השירות היא, מינימום, 75 ש"ח. כמו כן, על פי שיחה מוקלטת עם נציגת ביקורופא, עלות השירות בכל ימות השבוע בין השעות 6:00-19:00 היא 290 ש"ח, ולא 250 ש"ח כפי שמופיע באתר. ייתכן כי יישוב הסתירה הזו נעוץ ביכולת החזרת מאת קופת החולים.

[החישוב בוצע באותו אתר הנ"ל בתאריך ה-30.12.2019, יום שני בבוקר בשעה 8:25]

9. בנוסף, לפי מיטב הבנת התובעים, מבוטחי מאוחדת "שיא" זכאים להחזרים בגין שירות זה, וזאת בהתקיים תנאים מסוימים. על פי תקנון השירות של קופת החולים "מבוטח אשר נזקק לשירותי רופא בשעות הלילה בהן מרפאות הקופה סגורות ו/או בשבתות וחגי ישראל, יוכל להזמין ביקור של רופא בביתו באמצעות ספק שירות הקשור לעניין זה עם הקופה בהסכם. המבוטח ישלם תמורת הביקור השתתפות עצמית בגובה 34 ש"ח" (סעיף 29 לתקנון השירות). כך, על פי אתר מאוחדת, זכאים מבוטחי "שיא" לשירות ביקור בית כשהמרפאה סגורה משעה 19:00 בערב ועד למחרת ב- 7:00 בבוקר בתעריף מוזל.

10. כמו כן, על פי אתר מאוחדת, זכאים מבוטחי מאוחדת לשירות ביקור בית מכוח "סל הבריאות" כשהמרפאה פתוחה "לאחר אישור מנהל המרפאה אשר קבע כי יש צורך רפואי דחוף ושאינו למבוטח יכולת להגיע אל המרפאה לקבל טיפול". במילים אחרות, כל מבוטחי מאוחדת זכאים לשירות זה, ללא קשר לסוג של הפוליסה.

11. אין באתר מאוחדת או בכל מסמך אחר שברשותם של התובעים המציין או רומז כי השירותים הניתנים מוגבלים לאזור מגורים מסוים. כמו כן, בעת רכישת הפוליסה, לא נאמר לתובעים דבר בעניין כל הגבלה בקשר לשירותים הנובעת ממקום מגוריהם מעבר לקו הירוק.

12. אולם, בניגוד לחוק איסור הפליה, הנתבעים אינם מספקים שירותי "ביקור בית" לאזור יהודה ושומרון, כולל למקום מגורי התובעים.<sup>2</sup> כך, על פי אתר ביקורופא :

שירות ביקורופא ניתן בכל מקום/יישוב בישראל, למעט יהודה, שומרון, חבל עזה וכל יישוב אחר מעבר לתחומי הקו הירוק, אך לרבות מעלה אדומים אריאל, בית אריה, אורנית ושערי תקווה.

[מתוך אתר <https://bikurofe.co.il/house-call>, 30.12.2019]

13. להשלמת התמונה נציין כי על פי נתוני "מועצת יש"ע", עם תחילת שנת 2018, ההתיישבות הישראלית באזור מונה כ-150 יישובים בהם מתגוררים 448,672 תושבים. היישובים הגדולים ביותר ביהודה ושומרון הן: מודיעין עילית, ביתר עילית, מעלה אדומים ואריאל, בהן מתגוררים

---

<sup>2</sup> יצוין כי על פי אתר מאוחדת ישנם שני נותני שירות המספקים את השירות מסוג "ביקור בית": (1) חברת ביקורופא ו-(2) נטלי (החברה לשרותי רפואה דחופה בישראל) בע"מ ([www.natali.co.il](http://www.natali.co.il)). בענייננו, מאוחדת הפנתה את התובעים לחברת ביקורופא דווקא. אך, התובעים גם ניסו לברר עם חברת נטלי אם היא מספקת את השירות באזור יהודה ושומרון. על פי שיחה עם נציג השירות של נטלי נאמר לתובעים כי החברה אינה מספקת שירותים למבוטחי מאוחדת וכן אינה מספקת שירותים באזור יהודה ושומרון.

יחד 195,771 תושבים (43%). במועצות המקומיות ביהודה ושומרון חיים 95,890 תושבים (22%) ובמועצות האזוריות הפרוסות ברוב השטח מתגוררים 157,008 תושבים (35%). מידע זה נלקח מ-

<http://myesha.org.il/?CategoryID=335&ArticleID=9165>

### **בנם של התובעים חולה בחצבת וסירוב הנתבעים להגיע לביקור בית מחמת מקום מגוריהם**

14. במהלך חודש נובמבר 2018, בנם של התובעים, בן ה-11 (התובע 3), חלה במחלת החצבת.
15. מחלת החצבת היא מחלה נגיפית מדבקת ביותר המתבטאת בדלקת גרון, דלקת עיניים, נזלת, שיעול, חום ופריחה בכל הגוף. המחלה מועברת מאדם לאדם על ידי פיזור הנגיף לסביבה בעת שיעול, עיטוש או מגע עם הפרשות מהאף וליחה - ואפשר להידבק בה גם בעת שהייה בחדר החולה, גם שעות אחרי שהחולה יצא מהחדר. זוהי המחלה הזיהומית המדבקת ביותר. כל זאת, על פי אתר האינטרנט של קופת החולים.
16. כמו כן, "חצבת עלולה לגרום לסיבוכים קשים בדרכי הנשימה ובמערכת העצבים. כשליש מהחולים יפתחו סיבוכים כגון דלקת האוזן התיכונה, שלשולים ודלקת קרנית העין" (מתוך אתר האינטרנט של קופת החולים).
17. ביום שני, בתאריך ה-12.11.2018, סבל הבן מכאבי תופת באוזניים. הבן צעק ובכה מרוב כאב ולא הצליח להירגע. התובעת 1 נכנסה לפאניקה וחששה כי מצבו של בנה מידרדר באופן קיצוני ומהר וכי קיים חשש ממשי שהוא יאבד את יכולת השמיעה. בעניין זה יש לציין כי לתובעת ישנו קרוב משפחה שאף הוא חלה במחלת החצבת וכתוצאה מכך הפך לחירש באוזן אחת.
18. בסביבות 10 בבוקר, פנתה התובעת - טלפונית - לקופת החולים על מנת לממש את זכות בנה לביקור בית של רופא, זאת לאחר שהובהר להם כי אין להביא את בנם למרפאה מחמת מחלתו והחשש שמא הוא ידביק אחרים.
19. נציגת קופת החולים השיבה לתובעת כי בנה אכן זכאי לביקור בית והפנתה אותה לחברת ביקורופא על מנת להזמין את השירות.
20. מיד לאחר השיחה עם נציגת קופת החולים, פנתה התובעת טלפונית לחברת ביקורופא על מנת להזמין את השירות. נציגת חברת ביקורופא השיבה כי החברה אינה מספקת שירות "ביקור בית" באזורי יהודה ושומרון.
21. מיד לאחר מכן, פנתה התובעת למוקד של קופת החולים על מנת להבין את פשר הדבר, שהרי התובעים שילמו עבור פוליסת "שיא" על מנת שיקבלו שירותים נוספים, כמו שירותי ביקור בית.

התובעת הייתה בסערת רגשות מאחר – שכפי שהובהר לעיל – היא חששה חשש של ממש ממצבו הבריאותי של בנה.

22. אך, נציגת קופת החולים הסבירה כי, אכן, מאחר והתובעים מתגוררים ביהודה ושומרון, הם אינם יכולים לקבל את שירות "ביקורי בית".

23. קופת החולים אישרה לתובעת להביא את בנה למרפאה, אך התור נקבע רק בשעה 17:00 אחר הצהריים באותו היום.

### **פניית התובעת לקופת החולים בתלונה**

24. לאחר שנקבע התור הנ"ל, פנתה התובעת בכתב לקופת החולים בתלונה על הסירוב להעניק שירות "ביקור בית" אך ורק בשל מקום מגוריהם של התובעים. מכתב התלונה מצ"ב **כנספח 2**.

25. יום למחרת, אישרה קופת החולים את קבלת המכתב. אישור קבלת התלונה מצ"ב **כנספח**

### **3**

26. רק כחצי שנה לאחר הפניה, בתאריך ה-14.4.2019, שלחה קופת החולים מכתב תשובה שבו היא מודה בכך כי לא ניתן לקבל את השירות המבוקש באזור מגורי התובעים ומציינת כי "מאוחדת פועלת להסדיר גם שירות זה באזורכם כפי שהיא פועלת להסדיר את כלל שירותיה הרפואיים בכל אזור בארץ, הן באמצעותה והן באמצעות נותני שירותים מטעמה." מכתב תשובת מאוחדת מצ"ב

### **4. כנספח**

### **הנתבעים מסרבים בשנית לספק את השירותים בניגוד לחוק**

27. על אף הצהרותיה של מאוחדת, נכון להגשת תביעה זו היא טרם מספקת שירותי "ביקור בית" מעבר לקו הירוק. בתאריך ה-4.7.2019, ניסתה התובעת להזמין שירות "ביקור בית" מאת מאוחדת. מאוחדת שוב הפנתה אותה לנתבעת 2 אשר, כאמור, מסרבת לתת שירותים מעבר לקו הירוק.

### **עילות התביעה**

#### **(א) עילה לפי חוק איסור הפליה — כלפי שני הנתבעים**

28. התובעים יטענו כי הנתבעים נקטו במדיניות הפליה כלפיהם ובגין זה חבים הם מכוח חוק איסור הפליה.

29. סעיף 3(א1) לחוק איסור הפליה קובע ש"מי שעיסוקו בהספקת מוצר או שירות ציבורי או בהפעלת מקום ציבורי, לא יפלה בהספקת המוצר או השירות הציבורי במקום העסק, במתן הכניסה למקום הציבורי או במתן שירות במקום הציבורי, מחמת מקום מגורים".
30. התובעים יטענו כי השירותים מושא תביעה זו נכללים בהגדרתו של המונח "שירותים ציבוריים" משום שמדובר בשירותי רפואה ציבורית מכוח חוק ביטוח בריאות ממלכתי, תשנ"ד-1994. השוו ת"צ 2211-09-14 טמנו ואח' נ' שירותי בריאות כללית (נבו, 11.12.2016).
31. כמו כן, השירותים מושא תביעה זו נכללים בהגדרתו של המונח "שירותים ציבוריים" משום שמדובר בשירותים פיננסיים הכוללים שירותי ביטוח. ראו סעיף 2 לחוק איסור הפליה והשוו לתיק ת"צ 8214-05-14 מירב נ' איי.די.איי. חברה לביטוח בע"מ (נבו, 23.8.2018).
32. כאמור לעיל, התובעים היו זכאים ליהנות משירות ביקור במועד שבו ביקשו את השירות (קרי, יום שני בשעות הבוקר).
33. קופת החולים הפרה חוק איסור הפליה מאחר והיא אינה מספקת שירותי ביקור בית באזור יהודה ושומרון ושעה שהיא סירבה לדאוג שיהיו לתובעים – מבוטחיה – שירותי "ביקור רופא" באזור יהודה ושומרון.
34. הנתבעת 2 אף היא הפרה חוק איסור הפליה שעה שהיא סירבה לספק שירותי "ביקור בית" באזור יהודה ושומרון.
35. בנוסף, יטענו התובעים גם כי עצם ההתקשרות על ידי מאוחדת עם ספק צד ג', כמו חברת ביקורופא, המסרבת לתת שירותים במקום מגורי התובעים, מהווה הפרה של חוק איסור הפליה.
36. התובעים יטענו כי סירוב הנתבעים להעניק את השירות מהווה, אפוא, הפליה אסורה של שירות ציבורי בניגוד לסעיף 3(א1) מאחר וההפליה נעשית מחמת מקום מגורים ביהודה ושומרון. ראו תא"מ (בי"ש) 57974-01-18 צבי פיין נ' סטודיו קרמיקה בע"מ (נבו, 12.2.2019) (להלן – "פיין נ' סטודיו") (נקבע כי סירוב לספק מוצר ליהודה ושומרון עולה לכדי הפרת חוק איסור הפליה). ראו גם ת"ק (י-ם) 16317-11-18 אופיר כהן נ' פנגו פיי אנד גו בע"מ (נבו, 20.10.2019) (להלן – "כהן נ' פנגו") (נקבע כי סירוב לספק שירותי תיקון רכב לתושבי יהודה ושומרון עולה לכדי הפרת חוק איסור הפליה). התובעים יטענו כי כתוצאה מההפליה, נגרמו להם נזקים, כפי שיפורט להלן.
37. במאמר מוסגר יש לציין כי עצם הזמנת השירות והסירוב מצד הספק אינם יסודות חיוניים לביסוס עילה זו. למשל, גם בנסיבות בהן אך ורק ביררו התובעים אם הם זכאים לשירות ביקור בית באזור מגורים, ללא צורך בשירות בפועל, הייתה קמה להם עילת תביעה. כפי שנקבע בבית משפט נכבד



זה, "אין זה סביר לצפות שהתובע היה מנסה להשתמש בשירות מעבר לקו הירוק לאחר שנאמר לו שוב ושוב שהשירות לא ניתן". ראו **כהן נ' פנגו**.<sup>3</sup>

38. כך, העובדות המהוות את הבסיס לעילה זו הן בבחינת מעבר לנדרש. למבוטחי מאוחדת עילת תביעה על פי חוק איסור הפלייה, וזאת בגין עצם אי-מתן השירות באזור יהודה ושומרון, בין אם מבוטחים אלו ניסו לממש שירות זה, ובין אם לאו. העובדה שהתובעים (1) ביקשו, בפועל, לצרוך שירות זה (2) היו זקוקים לשירות זה ו-(3) נענו בסירוב על ידי הנתבעים מפאת מקום מגוריהם באה אך ורק להוסיף, בבחינת "שמן למדורה".

39. לפיכך, חבים הנתבעים כלפי התובעים בגין סעיף 3(א1) לחוק איסור הפליה.

#### **(ב) עילה לפי חוק זכויות החולה, תשנ"ו-1996 – כלפי שני הנתבעים**

40. סעיף 4(א) לחוק זכויות החולה קובע כי "מטפל או מוסד רפואי לא יפלו בין מטופל למטופל מטעמי דת, גזע, מין, לאום, ארץ מוצא, נטיה מינית, גיל **או מטעם אחר כיוצא באלה**". (הדגש אינו במקור).

41. סעיף 28א לחוק זכויות החולה קובע כי "הפרת הוראות סעיף 4(א) לחוק זה, יראו אותה גם כעוולה לפי חוק איסור הפליה במוצרים, בשירותים ובכניסה למקומות בידור ולמקומות ציבוריים, תשס"א-2000".

42. הנתבעים, הן קופת חולים והן חברת ביקורופא, מהווים "מטפל או מוסד רפואי" על פי ההגדרה של מונחים אלו בסעיף 1 לחוק זכויות החולה.

43. מדיניות הנתבעים של סירוב לתת שירותי ביקור בית לתובעים מפאת מקום מגוריהם מהווה הפליה, האסורה מכוח סעיף 4(א) לחוק זכויות החולה.

44. לפיכך, חבים הנתבעים כלפי התובעים בגין סעיף 4(א) לחוק זכויות החולה, וממילא גם לפי חוק איסור הפליה בהתאם לסעיף 28א לחוק זכויות החולה.

#### **(ג) עילת ההטעה על פי חוק הפיקוח – כלפי קופ"ח מאוחדת**

45. התובעים ימשיכו ויטענו כי חבה קופ"ח מאוחדת כלפיהם בהתאם לסעיף 55 לחוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח), תשמ"א-1981 (להלן – "חוק הפיקוח").

46. על פי סעיף 55(א) לחוק הפיקוח "מבטח או סוכן ביטוח לא יתאר תיאור מטעה עסקת ביטוח המוצגת לפני לקוח פלוני ולא יכלול תיאור מטעה בפרסום לציבור".

---

<sup>3</sup> פסק הדין **כהן נ' פנגו** אף מוסיף וקובע כי: "לו יתואר מקרה שהתובע היה מבקש להתקשר עם הנתבעת למתן שירותים מעבר לקו הירוק והנתבעת הייתה מסרבת, גם במקרה כזה, ובלעדי שימוש בשירות בפועל, הייתה תחולה לחוק איסור הפליה".

47. "תיאור מטעה" הינו תיאור הניתן בעל פה, בכתב או בדפוס, שיש בו כדי להטעות בענין מהותי בעסקה (סעיף 55(ב) לחוק הפיקוח).

48. ענין מהותי בעסקה כולל "מהותה של עסקת הביטוח, היקף הכיסוי הביטוחי, הסייגים לו והתנאים המוקדמים לקיומו" (סעיף 55(ב)(2) לחוק הפיקוח).

49. כל היסודות של סעיף 55 מתקיימים כאן: (א) קופת החולים מהווה "מבטח" לצורך הסעיף, (ב) קופת החולים הציגה תיאור מטעה מאחר ואין אזכור של הגבלה במתן שירותי "ביקור בית" בתקנון השירות או בכל מסמך אחר, על אף שהגבלה כזאת קיימת במציאות, (ג) ההגבלה במתן שירותי "ביקור בית" לאזור יהודה ושומרון הינה "ענין מהותי" בעסקה מאחר ומדובר בהיקף הכיסוי הביטוחי ומאחר ועל פי פשטות הלשון של המונח "ביקור בית", מבוטח מצפה כי הרופא/רופאה יכולה להגיע לבית המבוטח בעת הצורך.

50. בהתאם, חבה קופת החולים כלפי התובעים מכוח סעיף 55 לחוק הפיקוח. לפיכך, זכאים התובעים לפיצויים בהתאם לסעיף 108 לחוק הפיקוח.

#### ד) עילת ההטעה על פי חוק הגנת הצרכן, תשמ"א-1981 – כלפי קופת החולים מאוחדת

51. סעיף 2(א) לחוק הגנת הצרכן קובע כדלהלן:

לא יעשה עוסק דבר – במעשה או במחדל, בכתב או בעל פה או בכל דרך אחרת לרבות לאחר מועד ההתקשרות בעסקה – העלול להטעות צרכן בכל ענין מהותי בעסקה (להלן – הטעה); בלי לגרוע מכלליות האמור יראו ענינים אלה כמהותיים בעסקה:

- (1) הטיב, המהות, הכמות והסוג של נכס או שירות;
- (2) המידה, המשקל, הצורה והמרכיבים של נכס;
- (3) מועד ההספקה או מועד מתן השירות;

(א3) המקום שאליו יסופק לצרכן הנכס או השירות, לרבות הספקה לאזור, כהגדרתו בתקנות שעת חירום (יהודה והשומרון – שיפוט בעבירות ועזרה משפטית), התשכ"ז-1967, כפי שהוארך תוקפן ותוקן נוסחן בחוק, מעת לעת; (הדגש אינו במקור).

52. התובעים יטענו כי הפרה קופת החולים את סעיף 2(א) לחוק הגנת הצרכן מאחר והציגה – הן באופן ישיר והן באופן עקיף – כי אין הגבלה מבחינה גיאוגרפית בקשר למתן שירותי "ביקור בית". כאמור, לא גילתה קופת החולים לתובעים, בטרם רכישת "ביטוח שיא" על ידם עבור בנם, כי אין הקופה מספקת את שירותי "ביקור בית" מפאת מקום מגוריהם. זאת, על אף שידעה קופת החולים (ובודאי אמורה היתה לדעת) כי חברת ביקורופא בע"מ אינה מספקת שירותים ליישוב בו מתגוררים התובעים השוו לפיין נ' סטודין, עמ' 12 ("עוד אבהיר כי סעיף 2(א) לחוק הגנת הצרכן

אוסר הטעיה במעשה או במחדל. לענייננו, אם הנתבעת לא הבהירה לתובעת את מדיניותה לגבי הספקה או מחירי ההספקה השונים ליהודה ושומרון הרי שיש בכך הטעיה, בין אם במעשה ובין אם במחדל<sup>4</sup>). ראו גם כהן נ' פנגו, עמ' 9-10.

53. לפיכך, חבה קופת החולים כלפי התובעים בגין סעיף 2(א)(א3) לחוק הגנת הצרכן.

### הסעדים המבוקשים

#### (א) פיצויים ללא הוכחת נזק על פי חוק איסור הפליה

54. התובעים עותרים לסעד כספי על סך 75,000 ש"ח, וזאת בגין כל עילות התביעה.<sup>4</sup>  
55. סעיף 5(ב) לחוק איסור הפליה קובע: "בית המשפט רשאי לפסוק בשל עוולה לפי חוק זה פיצוי שלא יעלה על 50,000 ש"ח, בלא הוכחת נזק".

56. האפשרות לפסוק פיצוי ללא הוכחת נזק נועדה בעיקר להתגבר על הקושי שבכימות הנזק שנגרם לתובע, בנסיבות בהן קיים קושי אינהרנטי בכימות כאמור. בכל הנוגע להפרה של חוק איסור הפליה, הגישה המקובלת בפסיקה היא כי יש להתחשב גם בשיקולים של הרתעה כנגד המפרים (ראו, למשל, ת"א (י-ם) 9532-10-14 המרכז הרפורמי לדת ומדינה – התנועה ליהדות מתקדמת בישראל נ' ליברמן (נבו, 15.10.2017), פסקה 29, אשר אושר בבית המשפט המחוזי ע"א (י-ם) 38721-11-17 ליברמן נ' המרכז הרפורמי לדת ומדינה – התנועה ליהדות מתקדמת בישראל (נבו, 21.2.2018) פסקה 9.

57. עיון בפסיקה מעלה, כי בקביעת שיעור הפיצוי נלקחים בחשבון הן שיקולים הממוקדים בקורבן ההפליה ובמידת הפגיעה שחווה והן שיקולים הקשורים במפלה ובמידת החומרה שיש לייחס להתנהלותו. ראו, באופן כללי, תא"מ (ראשל"צ) 15978-06-17 לי ויצמן נ' עיריית ראשון לציון (נבו, 1.8.2018), סעיפים 49-52.

58. ככל שהדברים אמורים בהערכת מידת הפגיעה בקורבן ההפליה, יש להביא בחשבון את מכלול הנסיבות. בין היתר, יש להביא בחשבון, בין היתר, את העניינים האלו:

(א) עד כמה האירוע היה משפיל.

(ב) בפני מי הוא נעשה.

(ג) מה הייתה עילת ההפליה.

<sup>4</sup> התובעים יבקשו פיצויים בהתאם לחוק איסור הפליה וחוק הגנת הצרכן. אך, אין באמור כדי להוות וויתור כלשהו על פיצויים בגין העילות הנוספות ויש לשקול את גובה הנזק לאור כל ההפרות הנטענות.

(ד) האם ההפליה כללה מניעה מוחלטת של השירות או פגיעה חמורה פחות (כגון עיכוב).

(ה) חיוניות השירות שביחס אליו נעשתה ההפליה.

59. אשר לתכלית של הרתעת המפר, יש להביא בחשבון את העניינים האלו:

(א) את מניעי ההפרה וחומרתה.

(ב) את גודל הציבור המושפע ממנה.

(ג) את מיהות המפלה.

(ד) האם מדובר בהתנהלות שיטתית או בסיטואציה חד פעמית.

(ה) האם המפר תיקן את דרכיו.

### **(ב) גובה הפיצוי על פי חוק איסור הפליה - מן הכלל אל הפרט**

60. יישום הכללים/מבחנים דלעיל מוביל למסקנה כי יש להעמיד את הפיצוי על הצד הגבוה.

61. בכל הקשור למידת הפגיעה בתובעים ובנם, יש להתחשב בעניינים אלו:

(א) מדובר בשירות חיוני- קרי, שירותי בריאות, מקום בו חלה בנם של התובעים במחלה

מסוכנת. התובעים היו במצב מצוקה וחוסר אונים ושמו את תקוותם בנתבעים האמורים

לספק שירות חיוני זה. בדיוק בזמן הקריטי שהתובעים היו צריכים את שירות "ביקור

בית", דווקא אז סירבו הנתבעים לספק את השירות. בעניין זה יש גם לציין כי הסירוב לתת

את השירות גרם, בפועל, לעיכוב בקביעת תור לרופא עד אחר הצהריים. עד אז, סבל הבן.

(ב) הסירוב לתת את השירות הינו במשמעו סירוב מוחלט, דהיינו אין כל אפשרות לתובעים

ליהנות משירות "ביקור בית" מפאת מקום מגוריהם.

(ג) יש גם להתחשב בעילת ההפליה- עילה שיסודה עניין פוליטי ואין לו כל מקום בקשר למתן

שירותי בריאות ממלכתי. יש להצטער על כך כי הנתבעים – ובוודאי קופת החולים –

מגבילה מתן שירות באופן זה.

(ד) כמו כן, יש להתחשב במידת ההשפלה שחשו התובעים בעת שנאמר להם כי מקום מגוריהם

מהווה סיבה לגיטימית לסירוב נתינת השירות הציבורי. בעידן בו ארגונים מכל העולם,

כולל ארגונים בתוכנו, מנסים לסווג את ציבור המתנחלים כפושעי מלחמה וכאזרחים סוג

ב', יש לשאוף כי גופים ציבוריים המעניקים שירות ציבורי – כגון הנתבעים – לא יבחינו בין

אלו העושים את ביתם ביהודה ושומרון לבין אלו העושים את ביתם בתל-אביב או

ירושלים.

(ה) יש גם להתחשב בעובדה כי קופת החולים מאוחדת הינה גוף ציבורי מובהק המספקת שירותי ציבורי חיוני ומובהק. ראו בג"ץ 2344/98 מכבי שירותי בריאות נ' שר האוצר, פ"ד נד(5) 729 (2000) (נקבע כי בכל הנוגע לאספקת שירותי הבריאות לציבור יש להחיל על קופות החולים, שהן גוף דו מהותי, את חובות המשפט המנהלי באופן מלא).

62. בכל הנוגע לתכלית של הרתעת המפר, יש להתחשב, בין היתר, בעניינים אלו:

(א) יש לקחת בחשבון את גודל הציבור בעת קביעת הפיצוי. מדובר בציבור שלם המתגורר באזור יהודה ושומרון. ראו לעיל, סעיף 13. כל אדם הנמנה עם חברי קופת חולים מאוחדת, ו/או המבוטח בביטוח "שיא" אינו יכול ליהנות משירות "ביקור בית" (על אף שסביר להניח כי רוב הציבור סבורים בתום לב כי הם דווקא כן יכולים ליהנות משירות זה ואף משלמים עבורו). כמו כן, הציבור אינו מוגבל אך ורק לציבור מבוטחי מאוחדת, אלא גם כל אדם המבקש ליהנות משירות חברת ביקורופא, גם ללא קשר לקופת החולים. בעניין זה יש גם לציין כי הציבור הנפגע כולל גם מבוטחי מאוחדת שאינם מבוטחי "שיא" (ראו לעיל, סעיף 10).

(ב) יש לקחת בחשבון כי מדובר בהפליה שיטתית של הנתבעים.

(ג) יש לקחת בחשבון שהנתבעים לא תיקנו את ההפליה. בנוסף, יש לשקול את העובדה כי מאוחדת הצהירה כי היא פועלת להסדיר את העניין, אך מתברר כי טרם עשתה זאת, וממשיכה להפנות את מבוטחיה לנתבעת 2 אשר, כאמור, אינה מספקת שירותים באזורי יהודה ושומרון.

(ד) בנוסף לכל זה, יש אף לקחת בחשבון כי בנוסף להפרה של חוק ההפליה, הפרו הנתבעים גם חוק זכויות החולה, חוק הפיקוח, וחוק הגנת הצרכן.

63. לאור האמור, יש לקבוע פיצוי מכוח סעיף 5(ב) לחוק איסור הפליה על הצד הגבוה ביותר.

#### **(ג) פיצויים לדוגמא בהתאם לחוק הגנת הצרכן - כלפי קופת החולים מאוחדת**

64. בנוסף לפיצוי הסטטוטורי שבחוק איסור הפליה, סעיף 31א(א) לחוק הגנת הצרכן קובע: "נקשרה עסקה בין עוסק לצרכן והעוסק הפר, בקשר לאותה עסקה, הוראה מההוראות המפורטות להלן, רשאי בית המשפט לפסוק, בשל אותה הפרה, פיצויים שאינם תלויים בנוק (בסעיף זה – פיצויים לדוגמה), בסכום שלא יעלה על 10,000 שקלים חדשים".

65. הסעיף הנ"ל ממשיך וקובע רשימה של מקרים בהם זכאי תובע לפיצוי לדוגמא. אחד המקרים מופיע

בסעיף 31א(א1):

ביקש צרכן כי עוסק יספק את הנכס או השירות למקום כפי שהוסכם בין הצדדים, לאחר שהעוסק הטעה אותו בעניין המקום שאליו יסופק הנכס או השירות כאמור בסעיף 2(א)3 – והעוסק לא סיפק את הנכס או השירות למקום שהוסכם בין הצדדים כאמור.

66. סעיף 31א(ב) קובע כי תנאי לתביעה לפיצוי לדוגמא הינו שהצרכן שלח או מסר בקשה לפי אותו

סעיף קטן, בכתב, לרבות באמצעות תקשורת אלקטרונית.

#### **(ד) גובה הפיצוי לדוגמא בהתאם לחוק הגנת הצרכן - מן הכלל אל הפרט**

67. התובעים יטענו כי לאור כל האמור עד כאן, זכאים הם לפיצוי לדוגמא מקופת החולים, עד גובה

המקסימאלי. כאמור, קופת החולים הטעתה את התובעים על ידי אי-גילוי העובדה כי שירות

"ביקור בית" אינו ניתן ביישוב שבו הם מתגוררים. כפי שכבר ראינו, הפרה קופת החולים סעיף

2(א)3(א) לחוק הגנת הצרכן (ראו לעיל, סעיפים 53-45). כך, מתקיים בענייננו סעיף 31א(א1)

לחוק הגנת הצרכן.

68. בנוסף, יש לראות את מכתב התלונה (נספח 2) כבקשה לפי אותו סעיף. השוו **לפיין נ' סטודיו**, עמ'

13. קופת החולים לא תיקנה את מעשיה אחרי קבלת משלוח המכתב ונכון למועד הגשת תביעה זו,

קופת החולים עדיין אינה מספקת שירותי "ביקור בית" ליישוב בו מתגוררים התובעים.

69. אי לכך, זכאים התובעים לפיצויים לדוגמא. לאור כל הנסיבות, יעתרו התובעים לפיצוי

המקסימאלי.

#### **לבית המשפט הנכבד סמכות עניינית ומקומית לדון בתובענה**

70. לבית המשפט השלום קיימת סמכות עניינית לדון בתובענה זו מאחר וסכום התביעה אינו עולה על

75,000 ש"ח. ראו גם החלטת בית המשפט הנכבד מתאריך ה-25.12.2019.

71. לבית המשפט השלום בירושלים קיימת סמכות מקומית לדון בתובענה זו בהתאם לתקנה 3(א)5.

כמו כן, סמכות מקומית נובעת מכוח תקנה 3(א)1 מאחר שלנתבעים ישנם סניפים בירושלים.

#### **סוף**

72. לאור האמור, מתבקש בית המשפט הנכבד לקבוע כי בגין התנהגות הנתבעים, חבים הם כלפי

התובעים מכוח העילות הבאות: (1) עילה מכוח חוק איסור הפליה, (2) עילה מכוח חוק זכויות

החולה, (3) עילת ההטעה על פי חוק הפיקוח, ו- (4) עילת ההטעה מכוח חוק הגנת הצרכן.

73. לאור כל האמור, מתבקש בית המשפט הנכבד לפסוק לטובת התובעים סך של 75,000 ש"ח. יש להשית את סכום הפיצוי על הנתבעים, ביחד ולחוד, וזאת בגין עילות התביעה שפורטו לעיל. יש לציין כי מדובר בשני נתבעים אשר כל אחד אחראי על ההפרה עד גובהה המקסימאלי, קרי 50,000 ש"ח. אך, משיקולי אגרה והרצון שהתיק ינוהל במסגרת סדר דין מהיר, הסכום הועמד על סך 75,000 בלבד.

74. כמו כן, יש להשית על הנתבעים שכ"ט והוצאות משפט כדין.

75. בהתאם לתקנה 214ג' לתקנות סדר הדין האזרחי, תשמ"ד-1984, מצ"ב תצהירה של התובעת 1 לאימות העובדות. השוו רע"א (מרכז) 63517-11-17 ורד כהן נ' איי.די.איי. חברה לביטוח בע"מ (נבו, 30.11.2017) (בית המשפט קיבל את החלטת הערכאה הדיונית שלפיה "אין צורך בהגשת תצהיר של כל אחד מהתובעים, גם אם התביעה מוגשת בסדר דין מהיר. במקרה דנן צורף תצהיר מטעם התובעת 1, ודי בו בשלב בו אנו מצויים עתה").

[חתימה אלקטרונית]

---

נעם שרייבר, עו"ד  
ב"כ התובעים

## אסמכתאות

על פי תקנה 214ג' לתקנות סדר הדין האזרחי, תשמ"ד-1984

- ת"צ 2211-09-14 טמנו ואח' נ' שירותי בריאות כללית (נבו, 11.12.2016)
- ת"צ 8214-05-14 מירב נ' איי.די.איי. חברה לביטוח בע"מ (נבו, 23.8.2018)
- תא"מ (בי"ש) 57974-01-18 צבי פיין נ' סטודיו קרמיקה בע"מ (נבו, 12.2.2019)
- ת"ק (י-ם) 16317-11-18 אופיר כהן נ' פנגו פיי אנד גו בע"מ (נבו, 20.10.2019)
- ת"א (י-ם) 9532-10-14 המרכז הרפורמי לדת ומדינה – התנועה ליהדות מתקדמת בישראל נ' ליברמן (נבו, 15.10.2017)
- ע"א (י-ם) 38721-11-17 ליברמן נ' המרכז הרפורמי לדת ומדינה – התנועה ליהדות מתקדמת בישראל (נבו, 21.2.2018).
- תא"מ (ראשל"צ) 15978-06-17 לי ויצמן נ' עיריית ראשון לציון (נבו, 1.8.2018)
- בג"ץ 2344/98 מכבי שירותי בריאות נ' שר האוצר, פ"ד נד(5) 729 (2000)
- רע"א (מרכז) 63517-11-17 ורד כהן נ' איי.די.איי. חברה לביטוח בע"מ (נבו, 30.11.2017)



## רשימת נספחים

תקנון השירות של קופת החולים	נספח 1
מכתב התלונה של התובעת	נספח 2
אישור קבלת מכתב התלונה	נספח 3
מכתב תשובה מאת קופת החולים מתאריך ה- 14.4.2019	נספח 4

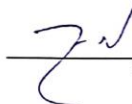
## תצהיר

### תצהיר

אני הח"מ, מוריה דיין, מ.ז. 037669645, לאחר שהוזהרתי כי עלי לאמר את האמת וכי אהיה צפויה

לעונשים הקבועים בחוק עם לא אעשה כן, מצהירה בזה כדלקמן:

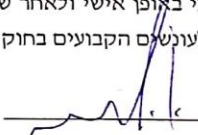
1. שמי מוריה דיין ואני עושה תצהיר זה בתמיכה לכתב תביעה המוגש במסגרת סדר דין מהיר.
2. אני התובעת בתיק זה.
3. האמור בסעיפים 15-28 הוא בידיעתי האישית.
4. האמור ביתר סעיפי כתב התביעה הוא נכון לפי מיטב הבנתי ואמונתי, המקור לידיעתי הוא ייעוץ משפטי שקיבלתי ומידע המצוי ברשת האינטרנט ועוד מקורות ציבוריים.
5. הנני מצהיר כי זה שמי ולהלן חתימתי ותוכן תצהירי זה אמת.

  
מוריה דיין

### אישור

אני, הח"מ אסנת שרון, עו"ד, מאשר/ת בזה, כי ביום 5.1.2020 הופיע בפני הגב' מוריה דיין, המוכרת לי באופן אישי ולאחר שהוזהרתי כי עליה לומר את האמת בלבד ואת האמת כולה וכי תהיה צפויה לעונשים הקבועים בחוק אם לא תעשה כן, אישרה נכונות הצהרתה דלעיל וחתמה עליה בפני.

**אסנת שרון, עו"ד**  
**מ.ר. 48365**

  
אסנת שרון, עו"ד