



## בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 39020-08-22 עזרן נ' לביטוח בע"מ ת.פ.520004078

27 לספטמבר 2024

לפני כבוד השופטת נועה גרוסמן

מבקש/תובע יריב עזרן  
ע"י ב"כ עו"ד חופית מזור

נגד

משיבה/נתבעת הראל חברה לביטוח בע"מ  
ע"י ב"כ עו"ד גיל מזור

### פסק דין

כללי :

1

2

3

4

5

6

7

8

9

10

11

12

13

14

15

16

17

18

19

20

21

22

23

1. לפני בקשת הסתלקות מוסכמת להסתלקות מבקשה לאישור תובענה ייצוגית, בהתאם לסעיף 16 לחוק תובענות ייצוגיות, התשס"ו-2006 (להלן בהתאמה: "בקשת ההסתלקות", "בקשת האישור" ו-"חוק תובענות ייצוגיות").

### רקע ועיקרי טענות הצדדים:

2. עניינה של בקשת האישור בטענות המבקש להפרת חוק הגנת הפרטיות, תשמ"א-1981 מצד המשיבה, הראל חברה לביטוח בע"מ (להלן: "המשיבה"). זאת, בטענה לאי שמירה ראויה, מאובטחת ומוצפנת של מידע רגיש של לקוחותיה – מספר תעודת זהות, מידע רפואי אישי ופרטי כרטיס אשראי מלאים – והפצתו באמצעות דואר ישראל.

3. לדברי המבקש, במסגרת רכישת הביטוח הוא מסר את פרטיו האישיים, פרטי כרטיס אשראי וככל הנראה גם חתם על כתב ויתור על סודיות רפואית.

אלא שביום 15.3.2022 קיבל המבקש באמצעות דואר ישראל – בדואר רגיל – את הדיווח התקופתי מאת המשיבה.

לטענתו, המעטפה הכוללת את המסמכים נפתחה לראשונה על ידי שותפו לדירה אשר היה הוגן מספיק להבין כי המידע אינו נועד לעיניו והעביר מיד את המעטפה למבקש.

המבקש מציין כי הוא נחרד לגלות, שכל פרטיו האישיים הודפסו על גיליון נייר, לרבות מספר כרטיס אשראי מלא, ללא הסתרה באמצעות כוכביות, תוקף הכרטיס, מספר הזהות שלו, גיליון רפואי מלא לרבות מחלות קודמות, מצב רפואי נוכחי, תרופות שהוא נוטל, אבחנות רפואיות ועוד. לטענת המבקש, מדובר במידע רגיש.



## בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 39020-08-22 עזרן נ' לביטוח בע"מ ת.פ.520004078

27 לספטמבר 2024

- 1 המבקש טען, כי הדפסת המידע על נייר רגיל מגלה כי המשיבה אינה שומרת על המידע  
2 הרגיש של לקוחותיה על פי סטנדרט שמירת המידע הרגיש כלל, ובוודאי שאינה עומדת  
3 בתקנים מחמירים כדוגמת תקן PCI DSS בדבר שמירה מוצפנת של פרטי כרטיס אשראי.  
4 בנוסף, נטען כי המשיבה הוסיפה חטא על פשע כאשר לא טרחה לשלוח את המידע הרגיש  
5 באמצעות דואר רשום או דואר אלקטרוני מאובטח, אלא הסתפקה במשלוח בדואר רגיל  
6 אשר יכול להגיע לידי של כל אדם ללא כל יכולת איתור ומעקב.  
7
- 8 המבקש הוסיף וטען, כי המשיבה עושה שימוש בחברת "מסר" לצורך הדפסת ומשלוח דברי  
9 דואר. בהתאם, טוען המבקש כי עובדי "מסר" היו גם כן חשופים למידע הרגיש, בנוסף  
10 לעובדי המשיבה עצמה, והיו עלולים לעשות שימוש במידע הרגיש.  
11
- 12 לטענת המבקש, התנהלות זו של המשיבה מעידה על כשל חמור בשמירה על פרטיות  
13 לקוחותיה ומנוגדת לדין.  
14 לשיטת המבקש, הפרות המשיבה נעוצות בשני מוקדים עיקריים:  
15
- 16 א. אי הצפנת המידע ושמירתו במסגרת עסקת חיוב על שרתי המשיבה, כאשר הוא  
17 נגיש לעובדיה ולגורמים בלתי מורשים אחרים באופן שכל אדם יכול לגשת למידע  
18 ולעשות בו שימוש כרצונו.  
19
- 20 ב. הדפסת המידע הרגיש על הנייר ושליחתו באופן שאינו מאובטח ללקוח תוך סיכון  
21 שהוא יכול להגיע לידי כל אדם ללא יכולת מעקב.  
22
- 23 תשובת המשיבה נתמכה בתצהירה של הגב' טלי איל, ראש אגף בריאות וחיים במשיבה.  
24
- 25 לטענת המשיבה, בקשת האישור מבוססת כל כולה על מכתב שקיבל המבקש מהמשיבה  
26 ובו מסמכי הצטרפות לפוליסה שרכש, וביניהם גם התשובות שמסר לשאלון הבריאות. לא  
27 מדובר כפי שנטען בדו"ח שנתי.  
28 המשיבה מוסיפה, כי המכתב נשלח במעטפה סגורה בהתאם לפרטים שנמסרו ונמסר  
29 בהצלחה למבקש בכתובתו הנכונה בדירה שבבעלותו. לטענת המשיבה, רק המבקש נחשף  
30 לתוכנו של המכתב ולא נוצרה כל פגיעה בפרטיות המבקש.  
31 לטענת המשיבה, מסירת מעטפה לתיבת הדואר של אדם – המהווה קניינו האישי – כמוה  
32 כמסירה לידי. בהקשר זה טענה המשיבה, כי בהתאם לסעיף 45(3) לחוק הדואר, תשמ"ו-



## בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 39020-08-22 עזרן נ' לביטוח בע"מ ת.פ.520004078

27 לספטמבר 2024

- 1 1986, קיימת חזקה שלפיה כאשר דבר דואר נמסר לתיבת הדואר של אדם, רואים את דבר  
2 אותו כדבר דואר שנמסר לאותו אדם.  
3
- 4 9. המשיבה מדגישה, כי אין כל חובה חוקית (וממילא המבקש לא הצביע על כזו) שממנה ניתן  
5 להסיק שמסמכים, כפי שקיבל המבקש, לא יכולים להישלח בדואר. בהקשר זה מוסיפה  
6 וטוענת המשיבה, כי תחום הביטוח הוא תחום מפוקח, ומכאן שלו רצה הרגולטור להטיל  
7 על חברות הביטוח חובה לשלוח מידע כלשהו בדרך מסוימת, הוא היה עושה כן, כפי שעשה  
8 בעניינים מסוימים אחרים.  
9 המשיבה מדגישה, כי למבקש לא נגרם כל נזק.  
10 מן האמור, נטען כי למבקש אין עילת תביעה.  
11
- 12 10. לטענת המשיבה, היא חייבת על פי הוראות הדין (סעיף 4 לחוק חוזה הביטוח, התשמ"א-  
13 1981 וחוזר "עקרונות לעריכת חיתום רפואי" [חוזר גופים מוסדיים 2015-9-28] מיום  
14 25.8.2015 שפרסמה רשות שוק ההון, ביטוח וחיסכון), להחזיר למבוטחים את השאלון  
15 הרפואי המלא עם התשובות שניתנו בהליך החיתום. לטענתה, אין כל פגיעה בפרטיות בכך  
16 שהמידע נשלח במעטפה סגורה באמצעות דואר ישראל, כפי שנעשה גם על ידי גופי ממשלה  
17 שונים.  
18
- 19 11. המשיבה מוסיפה, כי גם בעניין פרטי התשלום, מדובר בפרטים שמילא המבקש עצמו  
20 (באמצעות סוכן הביטוח שלו) ונמסרו לו במסגרת קבלת עותק מסמכי ההצטרפות. בהקשר  
21 זה מבהירה המשיבה, כי אין מדובר במצב שבו שלחה את מספר כרטיס האשראי לצד  
22 שלישי, אלא מדובר במצב שבו המשיבה שלחה לאדם עצמו את פרטי כרטיס האשראי  
23 שמסר, כשהוא מסתתר בין עשרות עמודים ששלחה באותה מעטפה. זאת, מבלי ששלוש  
24 הספרות האחרונות שבגב הכרטיס מצוינות במסמך. לפיכך, טוענת המשיבה כי עדיין לא  
25 ניתן לעשות שימוש בפרטי הכרטיס ללא הכרטיס עצמו.  
26
- 27 12. לטענת המשיבה, עניין כרטיס האשראי הוכלל בבקשת האישור, לא בשל עצם שליחת  
28 המספר אל המבקש, אלא בשל המסקנה חסרת הבסיס, כאילו המשיבה שומרת את מספר  
29 כרטיסי האשראי של מבוטחיה בצורה בלתי מוצפנת, שאינה תואמת את התקן.  
30 לטענת המשיבה, טפסי ה-PDF המופקים מהמערכת, נשלחים אל המבוטח כחלק ממסמכי  
31 ההתקשרות. זאת, על מנת שגם בידו יהיה עותק של המידע שנמסר על ידו, כאשר הפרטים  
32 נמחקים מהמערכת שבה הוקלדו ואינם נשאר שמורים בה. מאידך, הפרטים נשלחים אל  
33 המערכת התפעולית שהיא מאובטחת ומוצפנת, השומרת את צילום כל טפסי ההתקשרות



## בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 39020-08-22 עזרן נ' לביטוח בע"מ ת.פ.520004078

27 לספטמבר 2024

1 של המבוטח עם המשיבה – מערכת המכונה על ידי המשיבה מערכת דימות. לטענת  
2 המשיבה, למערכת זו יש גישה לעובדים בודדים בלבד והמשיבה עומדת בדרישות החלות  
3 עליה בעניין זה, בהתאם לתקן PCI, כך שמספר כרטיס האשראי כלל לא נרשם כפי שהוא  
4 במערכת, אלא שתחתיו נשמר "טוקן" (תוצאת הצפנת מספר כרטיס האשראי).  
5 המשיבה מוסיפה, כי מאז חודש מאי 2022, כאשר נשלח העמוד הרלוונטי למבוטחים, לא  
6 מופיע בו מספר כרטיס האשראי כולו, אלא רק ארבע הספרות האחרונות.

7  
8 **ישיבת יום 14.8.2024 :**

9  
10 13. ביום 14.8.2024 התקיימה לפני ישיבת קדם משפט. בדיון זה קיימתי שיח עם ב"כ הצדדים  
11 וציינתי בפניהם כי הדרך הנכונה לסיום הליך זה היא בהסתלקות.

12  
13 14. עוד ציינתי כי תישקל על ידי בהמשך פנייה לרגולטורים הרלוונטיים, כמפורט שם.

14  
15 15. בתוך כך, הצדדים הונחו לקיים הידברות וניתנה להם שהות לכך.

16  
17 **ההסתלקות :**

18  
19 16. הצדדים השכילו לקבל את המלצתי ולפיכך הוגשה בקשת ההסתלקות שלפני.

20  
21 17. במסגרת ההסתלקות הודע כי ההסכמה על הסתלקות המבקש ניתנה על רקע נכונות  
22 המשיבה להשתתף בחלק מסוים מעלות הוצאות ניהול ההליך של המבקש ובא כוחו.

23  
24 18. בהתאם לכך, הצדדים הסכימו והמליצו כי המשיבה תשלם למבקש גמול בסך 10,000 ₪,  
25 וכן תשלם לבא כוחו 20,000 ₪, וזאת תוך 30 ימים. ממועד אישור ההסתלקות.

26  
27 19. כן התבקש פטור מחלקה השני של האגרה, שכן לטעמם קיימות בענייננו נסיבות המצדיקות  
28 פטור מחלקה השני של האגרה, בין היתר בשל העובדה שההסכמה גובשה בהמלצת בית  
29 המשפט, באופן מהיר ובשלב מוקדם של ההליך, תוך חיסכון בזמן שיפוטי יקר.

30  
31 20. לבקשת ההסתלקות צורפו תצהירי המבקש וב"כ המייצג, לפיהם מלבד תשלום הגמול  
32 ושכר הטרחה, לא קיבלו ולא יקבלו כל טובת הנאה בקשר עם ההליך או עם ההסתלקות.

33





## בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 39020-08-22 עזרן נ' לביטוח בע"מ ת.פ520004078

27 לספטמבר 2024

### דיון והכרעה:

- 1  
2  
3 לאחר שבחנתי את בקשת האישור ואת בקשת ההסתלקות, ראיתי לאשר את בקשת  
4 ההסתלקות על כל מרכיביה, שכן מצאתי אותה מאוזנת וסבירה בנסיבות העניין.  
5 בשלב המקדמי הנוכחי, קשה לומר אם מדובר בתביעה בעילת סרק ברמה הלכאורית.  
6 יחד עם זאת, אני סבורה כי המבקש העלה בבקשתו סוגיה מהותית לדיון. הראיה לכך, היא  
7 שהמשיבה ראתה לשנות מהתנהלותה, עת ציינה כי מחודש מאי 2022 נשלח העמוד  
8 הרלוונטי למבוטחים, כך שלא מופיע בו מספר כרטיס האשראי כולו, אלא רק ארבע  
9 הספרות האחרונות שלו. אמנם התנהלות זו החלה עוד טרם הגשת בקשת האישור ולפיכך  
10 עולה שהגשתה לא היא זו שגרמה לשינוי ההתנהלות כאמור, אך עדיין יש בכך כדי ללמד  
11 על האפשרות הלכאורית כי יש טעם בטענת המבקש בהקשר הזה.  
12  
13 דומה כי בנסיבות העניין ובהינתן המלצתי בדיון, הדרך הנכונה לסיים את ההליך הייתה  
14 בהסתלקות – ואכן הצדדים ניאותו והשכילו לפעול כך. דרך סיום זה משקפת לטעמי קניית  
15 סיכויים וסיכונים ראויה, וזאת בשים לב לכך שתוצאת ההסתלקות לא מביאה לקיומו של  
16 מעשה בית דין ביחס לקבוצה הנטענת, אלא ביחס למבקש בלבד.  
17  
18 לפיכך, ההסדר שגובש מקובל גם עלי, גם אם אינו טומן בחובו תועלת ישירה לקבוצה.  
19  
20 אני מאשרת אפוא את הגמול ואת שכר הטרחה המוסכמים.  
21  
22 רשמתי לפני התחייבות המבקש ובא כוחו שלא להיות מעורבים, במישרין או בעקיפין, בכל  
23 תובענה נגד המשיבה או מי מטעמה, בקשר עם סוגיות שהועלו במסגרת בקשת האישור,  
24 כאמור בסעיף 19 לבקשת ההסתלקות.  
25  
26 בנסיבות העניין, איני סבורה שיש צורך בביצוע פעולות לאיתור מבקש ו/או ב"כ חלופי  
27 בענייננו. במסגרת שיקולי דעתי, לא ראיתי לנכון לתת הוראות לפי סעיף 16(ד)(1) לחוק  
28 תובענות ייצוגיות ותקנה 11 (ב) לתקנות תובענות ייצוגיות, תשי"ע-2010.  
29  
30 **סיכום:**  
31  
32 מן המקובץ לעיל, בקשת ההסתלקות מתקבלת. בקשת האישור נמחקת בזה ואילו תביעתו  
33 האישית של המבקש, נדחית.





## בית המשפט המחוזי בתל אביב - יפו

ת"צ 39020-08-22 עזרן נ' לביטוח בע"מ ת.פ.520004078

27 לספטמבר 2024

1  
2 28. בד בבד, אני מאשרת את הגמול ושכר הטרחה המומלצים והמוסכמים, אשר ישולמו כפי  
3 שהוסכם.

4  
5 29. אשר לבקשה לפטור מחלקה השני של האגרה, בנסיבות בהן הצדדים הגיעו להסכמות  
6 מהירות, עוד בטרם קיום דיון בבקשת האישור לגופה, ובהינתן כי הסתלקות זו באה לעולם  
7 לאחר שהצדדים ניאותו לקבל את המלצת בית המשפט, הרי שעל מנת לתמרץ הסדרים  
8 מאין אלה ומתוקף סמכותי לפי תקנה 7א(4)(ב) לתקנות בתי המשפט (אגרות), תשס"ז-  
9 2007, ניתן בזה פטור מלא מחלקה השני של האגרה – כמבוקש.

10

11

12

המזכירות תדוור את פסק הדין לצדדים.

13

14

ניתן היום, כ"ד אלול תשפ"ד, 27 ספטמבר 2024, בהעדר הצדדים.

15

16

נועה גרוסמן, שופטת

17

18

19

