**בבית משפט השלום בחיפה תיק מס'**

**הוגשה במקביל בקשה לאיסור פרסום פרטים מזהים**

**בעניין:**

**התובעת: נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות – משרד המשפטים**

**לרבות בעניינו של מר \*\*\*\*\*\*\*\* ז"ל, ת.ז. \*\*\*\*\*\*\*\***

ע"י ב"כ עו"ד סיגלית פורת - גורנשטיין ו/או ערן טמיר ו/או יועד הלברסברג

ו/או גילת בן זקן (זיוי) ו/או פריד מחאג'נה ו/או אינאס חאג-יחיא ו/או טובה רקנטי ו/או שרונה בן שושן ו/או עירית שביב שני ו/או ישראל הבר

ת.ד. 36053 סניף שערי ירושלים, ירושלים 9136001

טל' 073-3925882, 073-3921691; פקס 073-3925888

**נגד**

**הנתבע: בנק מזרחי טפחות, ח.פ. 520000522**

ת.ד. 3450, רמת גן, 52136

טל' 03-7549216, פקס: 076-8622793

**מהות התביעה**: כספית

**סכום התביעה**: 125,552 ש"ח

**כתב תביעה**

1. התובעת, נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות במשרד המשפטים (להלן: **"הנציבות"**) הינה הגוף הממשלתי העוסק בקידום זכויותיהם של אנשים עם מוגבלות מכוח הוראות **חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות**, התשנ"ח- 1998 (להלן: "**חוק השוויון**") והתקנות לפיו. עפ"י סעיף 19נג(א) לחוק, מוגשת תובענה זו ע"י נציבות השוויון לפי הסכמה שניתנה ע"י מר **\*\*\*\*\*\*\*\*** ז"ל.
2. מר **\*\*\*\*\*\*\*\*** ז"ל, יליד שנת 1978, היה אדם עם מוגבלות נפשית. מר **\*\*\*\*\*\*\*\*** נפטר בתאריך **\*\*\*\*\*\*\*\*** מסיבוך רפואי בריאותיו.
3. מר **\*\*\*\*\*\*\*\*** התגורר ב**\*\*\*\*\*\*\*\***, מסגרת של מגורים טיפוליים בה מתגוררים דיירים עם מוגבלות נפשית. המסגרת הינה בפיקוח הדוק של משרד הבריאות ופועלת בהתאם להנחיותיו (לא מדובר במסגרת אשפוזית אלא פתוחה).
4. תביעה זו מוגשת ע"י התובעת בגין אירועי אפליה שחווה מר **\*\*\*\*\*\*\*\*** טרם פטירתו, עת הנתבע סרב לפתוח בעבורו חשבון בנק בשל היותו אדם עם מוגבלות– אפליה אסורה על פי חוק השוויון.

**העובדות:**

1. בתאריך 28/12/16, או באחד הימים הסמוך למועד זה, הגיע מר **\*\*\*\*\*\*\*\*** לסניף של הנתבע הממוקם ברח' הבנים 17 בפרדס חנה, במטרה לפתוח חשבון עובר ושב בבנק (להלן: "**הסניף**").
2. מר **\*\*\*\*\*\*\*\*** היה כשיר לבצע פעולות משפטיות בעצמו.
3. מר **\*\*\*\*\*\*\*\*** הגיע לסניף מלווה בגב' **\*\*\*\*\*\*\*\***, מתאמת טיפול אשר עובדת **\*\*\*\*\*\*\*\***.
4. **\*\*\*\*\*\*\*\*** היא בעלת תואר בפסיכולוגיה ובעלת ניסיון של עבודה עם אנשים עם מוגבלות נפשית, של כחמש עשרה שנה.
5. מר **\*\*\*\*\*\*\*\*** אמר לפקידה בדלפק שהוא מעוניין לפתוח חשבון עובר ושב וזו הפנתה אותו לפקידה אחרת שישבה ליד שולחן, בשם **\*\*\*\*\*\*\*\***. מר **\*\*\*\*\*\*\*\*** וגב' **\*\*\*\*\*\*\*\*** התיישבו מול הפקידה.

מר **\*\*\*\*\*\*\*\*** הוא שניהל את השיחה עם הפקידה וביקש לפתוח חשבון עובר ושב עבורו. גב' **\*\*\*\*\*\*\*\*** ישבה לצדו ובשלב זה לא התערבה בשיחה.

לשאלת הפקידה בדבר עבודתו, השיב מר **\*\*\*\*\*\*\*\*** כי הוא עובד כעוזר גנן. בכל הנוגע להכנסה העיקרית שתיכנס לחשבון השיב לפקידה כי לחשבון תיכנס קצבה של המוסד לביטוח לאומי.

לא ברור לאיזה צורך ומדוע, אך הפקידה שאלה באיזו קצבה מדובר, והוא השיב קצבת נכות. הפקידה המשיכה ושאלה איזו נכות יש לו ומר **\*\*\*\*\*\*\*\*** השיב כי מדובר בנכות נפשית. התובעת תטען כבר עתה כי עצם הצגת שאלות אלה היא בבחינת אפליה אסורה ולא הייתה כל הצדקה עניינית לשאול אותן.

הפקידה שאלה את מר **\*\*\*\*\*\*\*\*** אם היה לו חשבון בנק בעבר והוא השיב בחיוב.

הפקידה בקשה מהתובע את הכתובת שלו והוא אמר **\*\*\*\*\*\*\*\*** (הכתובת של מקום מגוריו, **\*\*\*\*\*\*\*\***, אם כי בשלב זה לא נקט בשם המקום).

הפקידה ביקשה את מספר הטלפון ומר **\*\*\*\*\*\*\*\*** השיב כי אין לו טלפון. בשלב זה גב' **\*\*\*\*\*\*\*\*** התערבה לראשונה בשיחה והציעה למסור את מספר הטלפון שלה. הפקידה שאלה אותה אם היא עומדת להיות שותפה בחשבון והיא השיבה בשלילה. מר **\*\*\*\*\*\*\*\*** אמר כי היא העובדת הסוציאלית שלו. הפקידה אמרה שלאור זאת, מספר הטלפון שלה לא נחוץ. אז הציעה גב' **\*\*\*\*\*\*\*\*** שמר **\*\*\*\*\*\*\*\*** ימסור את מספר הטלפון של המקום בו הוא מתגורר ונקבה בשם – 'הטלפון במחלקות **\*\*\*\*\*\*\*\***.

בשלב זה, הפקידה 'נבהלה', עצרה את כל התהליך וניגשה לפקיד אחר. כששבה אמרה לגב' **\*\*\*\*\*\*\*\*** כי היא לא יכולה לפתוח חשבון למר **\*\*\*\*\*\*\*\*** עד שלא ימציאו לה אישור של פסיכיאטר לפיו מר **\*\*\*\*\*\*\*\*** מסוגל לנהל חשבון בנק.

מהשלב בו עלה השם **\*\*\*\*\*\*\*\***, הפקידה דיברה רק עם גב' **\*\*\*\*\*\*\*\*** וחדלה לדבר עם מר **\*\*\*\*\*\*\*\*** ישירות, זאת למרות שעד אז הוא ניהל איתה את כל השיחה באופן עצמאי. הפקידה דיברה 'מעל ראשו' של מר **\*\*\*\*\*\*\*\*** כאילו לא היה נוכח וכאילו לא מדובר בעניין הנוגע לו.

גב' **\*\*\*\*\*\*\*\*** אמרה לפקידה כי כל חייו היה לתובע חשבון בנק, כי הוא כשיר לבצע פעולות כאלה בעצמו ולא ברור ההיגיון מאחורי הדרישה החדשה להמציא אישור פסיכיאטר.

אך הפקידה עמדה על דרישתה, זאת למרות שידעה שגב' **\*\*\*\*\*\*\*\*** היא בתפקיד העובדת הסוציאלית של מר **\*\*\*\*\*\*\*\*** ומנויה על הצוות המטפל שלו ומכירה אותו.

גב' **\*\*\*\*\*\*\*\***, שכעסה על האפליה כלפי מר **\*\*\*\*\*\*\*\***, אמרה לפקידה האם גם ממנה הייתה דורשת אישור כזה אם הייתה מעוניינת לפתוח חשבון. הפקידה השיבה – "לא, את יכולה, **את נראית בסדר**".

דברים משפילים אלה נאמרו, כאמור, בנוכחותו של מר **\*\*\*\*\*\*\*\***. הדברים פגעו בו עד מאד.

1. לאחר מספר ימים, בתאריך 28/12/16, שבו מר **\*\*\*\*\*\*\*\*** וגב' **\*\*\*\*\*\*\*\*** לסניף הבנק.

הפעם הצטרפה אליהם גם גב' **\*\*\*\*\*\*\*\***, המנהלת המקצועית של **\*\*\*\*\*\*\*\***, עובדת סוציאלית בהכשרתה, אשר מאז ומתמיד עבדה עם אנשים עם מוגבלות נפשית.

גב' **\*\*\*\*\*\*\*\*** אשר שמעה ממר **\*\*\*\*\*\*\*\*** על העלבון וההשפלה שעבר הגיעה למקום על מנת להביע בפני הבנק את מורת רוחה על הסירוב לפתוח חשבון למר **\*\*\*\*\*\*\*\*** ועל הדרישה המפלה והלא עניינית להמציא אישור של פסיכיאטר, אשר לא הייתה לה כל הצדקה.

גב' **\*\*\*\*\*\*\*\*** אשר הכירה את התובע הבהירה לפקידה כי מדובר באדם הכשיר לבצע בעצמו פעולות משפטיות והתרעמה על האפליה והעלבון כלפי מר **\*\*\*\*\*\*\*\***, עלבון אותו הביע מר **\*\*\*\*\*\*\*\*** בעצמו בפניה ובפני הבנק.

כאשר גב' **\*\*\*\*\*\*\*\*** שאלה את הפקידה מתוקף מה הם דורשים אישור פסיכיאטר, הפקידה השיבה כי כך נהוג אצלם. כן אמרה הפקידה כי היא (הפקידה) אינה יכולה לדעת אם מר **\*\*\*\*\*\*\*\*** יודע לקרוא ולכתוב, או אם מר **\*\*\*\*\*\*\*\*** 'בסדר'.

מר **\*\*\*\*\*\*\*\*** שנפגע מאד מיחס הבנק כלפיו השיב לפקידה כי הוא יודע קרוא וכתוב ואף דובר את השפה האנגלית. הפקידה לא חדלה מאקט ההשפלה, הושיטה לו דף וביקשה ממנו שיוכיח כי הוא אכן יודע לכתוב באנגלית, ויכתוב משהו.

גב' **\*\*\*\*\*\*\*\*** שניסתה להבהיר את האבסורד שבהתנהלות הבנק שאלה את הפקידה 'האם את יכולה לזהות שאני בסדר? אם אני רוצה לפתוח חשבון בנק, איך את יודעת אם לפתוח לי חשבון? מי את שתחליטי?' תשובתה של הפקידה הייתה – 'כן, לגבייך אני רואה **שאת בסדר'**.

מר **\*\*\*\*\*\*\*\*** חש מושפל עד עמקי נשמתו עקב העלבון הרב.

גב' **\*\*\*\*\*\*\*\*** שאלה את הפקידה אם לכל אדם שמגיע לפתוח חשבון היא עורכת מבחן קרוא וכתוב או מבחן ידע ושפות.

כלומר, במקום לתקן את העוול שנגרם ביום האתמול, הנתבעת עמדה על דעתה המפלה והמשיכה לנקוט באופן משפיל כלפי מר **\*\*\*\*\*\*\*\***.

1. לבסוף, משהבינה גב' **\*\*\*\*\*\*\*\*** כי הבנק מתעקש על דרישתו לקבל אישור של פסיכיאטר ואינו מוכן לבחון את הדברים באופן ענייני וראוי כפי שנדרש מכח הדין, ומשלא רצתה לעכב את פתיחת החשבון על מנת שלא לפגוע במר **\*\*\*\*\*\*\*\*** - מסרה לבנק אישור של פסיכיאטר של **\*\*\*\*\*\*\*\*** בו נכתב כי מר **\*\*\*\*\*\*\*\*** מתגורר ב**\*\*\*\*\*\*\*\*** ומהיכרותם עמו הוא כשיר לנהל חשבון בנק.

רק לאחר מסירת האישור - נפתח למר **\*\*\*\*\*\*\*\*** חשבון בנק עובר ושב אצל הנתבע.

\*\*\* מצ"ב טופס פתיחת החשבון, **מצ"ב נספח 1** (איכות הצילום אשר מצוי ברשותנו אינו טוב דיו ).

1. בעקבות האירוע - מנהלת "**\*\*\*\*\*\*\*\*** ", גב' **\*\*\*\*\*\*\*\***, פנתה לפניות הציבור של הנתבע והתלוננה על היחס החמור והמשפיל שנקט הבנק כלפי מר **\*\*\*\*\*\*\*\***, על האטימות והפגיעה בזכויות הפרט שלו, ועל כך שהנהלת הבנק גיבתה יחס זה ואישרה אותו.

\*\*\* פניית גב' **\*\*\*\*\*\*\*\*** לפניות הציבור בנתבע מימים 28/12/16 ו- 1/1/17, **מצ"ב נספח 2.**

בתשובתו של הנתבע לגב' **\*\*\*\*\*\*\*\*** מיום 18/1/17 נכתב כי לבנק קיימת הזכות לבקש מסמכים המעידים על כשירותו הרפואית של הלקוח לנהל את ענייניו הכספיים. עוד נכתב במכתב כי "הסניף מסר לנו כי במהלך הפגישה הנ"ל נעשו מרב המאמצים להבהיר את הדברים למר **\*\*\*\*\*\*\*\*** וכן למלווה שהצטרפה אליו מטעמך, באדיבות וברגישות, אולם על אף ההסברים שניתנו, תשובתם לא הייתה מקובלת על המלווה".

התובעת תטען, כי לנוכח מסכת העובדות שתוארה לעיל ברור כי לא זו בלבד שאדיבות ורגישות לא היו חלק מהאירועים האמורים לעיל, אלא שהתייחסות הבנק באמצעות הפקידה אל מר **\*\*\*\*\*\*\*\*** הייתה משפילה ומפלה. מכל מקום, לא הייתה גם כל הצדקה לדרוש מסמכים כלשהם לנוכח העובדה שהתובע כשיר משפטית לבצע הליכים מסוג זה ולנוכח העובדה שלא הייתה כל אינדיקציה בשיחה שהצדיקה הצבת תנאים מיוחדים לפתיחת חשבון, ואלו נדרשו אך ורק בשל היותו של מר **\*\*\*\*\*\*\*\*** אדם עם מוגבלות נפשית.

התובעת תטען, כי גם העובדה ששני גורמים טיפוליים המכירים את מר **\*\*\*\*\*\*\*\*** – גב' **\*\*\*\*\*\*\*\*** וגב' **\*\*\*\*\*\*\*\*** – הצהירו בפני הבנק כי לא צריכה להיות כל מניעה לאפשר לו פתיחת חשבון לא הועילה והבנק התבצר בעמדתו המפלה, מבלי שהייתה לכך כל הצדקה עניינית.

\*\*\* תשובת הנתבע לגב' **\*\*\*\*\*\*\*\*** מיום 18/1/17, **מצ"ב נספח 3.**

1. בתאריך 8/5/17 שלחה התובעת מכתב לנתבע בו הועלה החשש כי זה האחרון הפלה את מר **\*\*\*\*\*\*\*\*** בניגוד לחוק השוויון.

משלא התקבלה כל תגובה מהנתבע, התובעת שלחה לו מכתב תזכורת ביום 4/7/17.

\*\*\* מכתבי הנציבות לנתבע מימים 8/5/17 ו- 4/7/17 , מסומנים **נספחים 4, 5 בהתאמה.**

1. בתגובת הנתבע מיום 29/5/17 נטען **לראשונה** כי מר **\*\*\*\*\*\*\*\*** כלל לא דיבר במהלך השיחה עם הפקידה וכי מתאמת הטיפול ניהלה את כל השיחה בעצמה. מעבר לכך שאין לטענה זו כל אחיזה במציאות, כפי שתואר לעיל, הרי שיש לשים לב כי **טענה זו נעדרת לחלוטין מהמכתב הראשון של הבנק בעניין שהופנה לגב' \*\*\*\*\*\*\*\*** **– נספח 3 לעיל.**

בהקשר זה נציין כי במכתב התשובה של הבנק לגב' **\*\*\*\*\*\*\*\*** (נספח ב') נכתב כי "לאור המידע שנמסר במהלך פגישת ההיכרות עם מר **\*\*\*\*\*\*\*\***, ביקש הסניף מסמכים המעידים על כשירותו הרפואית לנהל את ענייניו הכספיים" (ההדגשה אינה במקור – ס.פ.ג.); ניסוח ראשוני זה של הבנק תואם את העובדה כי הבנק דרש את האישור רק בשל שנמסר לו מידע כי מר **\*\*\*\*\*\*\*\*** הוא אדם עם מוגבלות נפשית ומתגורר ב**\*\*\*\*\*\*\*\*** ולא בשל אופן התנהלותו בפועל במהלך השיחה.

עוד נטען בתגובת הנתבע לנציבות מיום 29/5/17 (נספח 6 להלן) כי הבנק ביקש לקבל חוות דעת של גורם מוסמך המכיר אישית את מר **\*\*\*\*\*\*\*\*** על מנת להגן על זכויותיו ועל כן התבקש אישור של פיסיכיאטר.

בכל הנוגע לטענה זו תטען התובעת כי ראשית, לא הייתה כל אינדיקציה במהלך השיחה שהצביעה לכאורה על חוסר יכולתו לנהל את ענייניו. ושנית – הבנק שמע את עמדתה של גב' **\*\*\*\*\*\*\*\*** שהינה אשת מקצוע מתוך הצוות המטפל במר **\*\*\*\*\*\*\*\*** ועדיין לא התחשבה בכך; ודוק, גם הגעתה של גב' **\*\*\*\*\*\*\*\***, המנהלת המקצועית של **\*\*\*\*\*\*\*\*** – אשר המדינה הטילה עליה את הטיפול ברווחתו הנפשית של מר **\*\*\*\*\*\*\*\*** לא הועילה והבנק התבצר בדרישתו.

זאת ועוד, התייחסות סטריאוטיפית, מפלה ו**פטרנליסטית** לאדם עם מוגבלות רק משום שהוא מקבל קיצבת נכות בשל מוגבלות נפשית – פוגעת בזכויותיו ובכבודו, בניגוד לחוק השוויון, כפי שאירע במקרה זה בפועל.

\*\*\* תגובת הנתבע לנציבות מיום 29/5/17, **נספח 6.**

**התשתית המשפטית**

1. חוק השוויון קובע באופן מפורש את זכותם הבסיסית של אנשים עם מוגבלות להשתתף באופן שוויוני ופעיל בכל תחומי החיים, באופן שיאפשר להם לחיות את חייהם בעצמאות מרבית, בפרטיות ובכבוד, תוך מיצוי מלוא יכולתם.

בדברי ההסבר להצעת החוק נפרש הרקע לחקיקתו, הדרוש במיוחד לענייננו:

**"אנשים עם מוגבלות בישראל מופלים ומקופחים בתחומים רבים של חייהם. הם נוטלים חלק מזערי במוקדי הכוח הציבוריים, התרבותיים והכלכליים בחברה. מכשולים פיסיים בצד דעות קדומות וסטריאוטיפים, מולידים ניכור והרחקה. אלה האחרונים מחזקים דעות קדומות, וחוזר חלילה. מטרתה של הצעת חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות היא להביא לפריצתו של מעגל קסמים זה ולפתוח את שערי החברה להשתלבותם המלאה של אנשים עם מוגבלות בקרבה. שוויון, שילוב מלא ושיתוף בחברה הם אפוא מטרות הצעה זו".**[[1]](#footnote-1)

1. על מנת להגן על הזכויות הבסיסיות של אנשים עם מוגבלות, קבע המחוקק **בסעיף 19ו(א)** לחוק השוויון כי חל איסור מפורש לכל מי שעיסוקו במתן שירות ציבורי ובהפעלת מקום ציבורי, להפלות אדם מחמת מוגבלותו. וכך נקבע:

**"(א) מי שעיסוקו במתן שירות ציבורי, בהפעלת מקום ציבורי או בהספקת מוצר, לא יפלה אדם מחמת מוגבלותו בכל אחד מאלה, לפי העניין:**

**(1) לא יסרב-**

**א. לאפשר לו גישה למקום ציבורי או חלק ממנו;**

**ב. לתת לו שירות ציבורי;**

**ג. לספק לו מוצר;**

**ד. לאפשר לו שימוש בשירות ציבורי או הנאה משירות ציבורי;**

**(2) לא יקבע תנאים שלא ממין העניין המונעים או המגבילים, במישרין או בעקיפין, שימוש בשירות ציבורי או במקום ציבורי, או הנאה משירות ציבורי, ממקום ציבורי או בהספקת מוצר;**

**(3)לא ייתן שירות ציבורי ולא יספק מוצר בתנאים הנופלים מאלה שבהם הוא ניתן בדרך כלל".**

כמו כן, על מנת להבטיח מתן שירות שוויוני לאנשים עם מוגבלות, קבע מחוקק המשנה בתקנות 87-89 לתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות), תשע"ג-2013, כי הנתבע כנותן שירות מחוייב ליידע את עובדיו, להכשירם ולהדריכם בנושא מתן שירות שוויוני לאנשים עם מוגבלות, ובנושא מוגבלויות בכלל, וכן בדבר כללי התנהגות נאותים כלפי אנשים עם מוגבלות בעת מתן השירות, לרבות דרך ולשון הפנייה אליהם.

סעיף 19 נא(א) לחוק השוויון קובע כי מעשה או מחדל בניגוד להוראת סעיף 19ו בניגוד לתקנות הנגישות הם בבחינת עוולה אזרחית והוראות פקודת הנזיקין יחולו עליה, בכפוף להוראת הסעיף הנדון. סעיף 19נא(ב)(1) קובע כי ביהמ"ש רשאי לפסוק בגין כל עוולה כאמור סעד של פיצויים בלא הוכחת נזק, בסכום שלא יעלה על 62,776 ש"ח , מעודכן למועד הגשת התביעה, וזאת בנוסף ליתר הסעדים שבסמכותו לפסוק.

1. ביהמ"ש העליון, בפרשת **מחמלי**[[2]](#footnote-2), עמד על חשיבותו של חוק השוויון וקבע כי לחוק מעמד "מעין חוקתי" משהוא נועד למנוע פגיעה חמורה בדמות אפליה והוא מבטא את העקרונות שהותוו בחוקי היסוד ובייחוד חוק יסוד כבוד האדם וחירותו. עוד נקבע כי חוק השוויון מבטא את היחס המחודש הנדרש מהחברה בישראל לאנשים עם מוגבלות. על מנת לממש את מטרות החוק יש לפרשו בהרחבה, הגם שבהגינות כלפי כל הצדדים המעורבים.

**היישום בענייננו**

1. התובעת תטען כי הסירוב לפתוח חשבון עובר ושב למר **\*\*\*\*\*\*\*\*** והדרישה הלא עניינית להציג אישור של פסיכיאטר כתנאי לכך – הם בבחינת אפליה אסורה לפי חוק השוויון. התובעת תטען כי מהעובדות המתוארות לעיל עולה כי הנתבע, אשר מספק שירות ציבורי בדמות שירותי בנקאות סרב לספק את השירות הציבורי/המוצר הבנקאי למר **\*\*\*\*\*\*\*\*** מחמת מוגבלותו בלבד; קבע תנאים שלא מן העניין המונעים או מגבילים את השימוש בשירות הציבורי או את ההנאה ממנו; ובנוסף, השירות הציבורי אשר ניתן ע"י הנתבע למר **\*\*\*\*\*\*\*\*** נופל בתנאיו מזה אשר מסופק בדרך כלל – וזאת עקב מוגבלותו.
2. התובעת תטען, כי התובע היה כשיר לבצע פעולות משפטיות ובהן פתיחת חשבון בנק ולא הייתה כל הצדקה להצבת הדרישה המפלה אשר הייתה בבחינת לא יותר מדרישה מפלה רק בשל היותו של מר **\*\*\*\*\*\*\*\*** אדם עם מוגבלות נפשית.

היחס המפלה, החל כבר בשלב השאלות בו הפקידה חקרה את מר **\*\*\*\*\*\*\*\*** בדבר מהות הקצבה שתיכנס לחשבון – זאת בעוד שלא הייתה כל רלוונטיות לשאלה בדבר סוג הקצבה ובדבר סוג המוגבלות ואין לשאלות אלה כל קשר לפרטים להם נזקק פקיד בנק על מנת לפתוח חשבון ללקוח. עצם הצגת שאלות אלה כבר היא בבחינת אפליה.

תוסיף התובעת ותטען כי הסיבה היחידה לכך שהפקידה לא המשיכה בהליך פתיחת החשבון כרגיל אלא הלכה להתייעץ עם המנהל ולאחר מכן הציבה בפני מר **\*\*\*\*\*\*\*\*** את דרישתו המפלה של הבנק להמציא אישור פסיכיאטר – הייתה עצם העובדה שהוא אדם עם מוגבלות נפשית המתגורר ב**\*\*\*\*\*\*\*\***. כלומר, עצם היותו אדם עם מוגבלות ולא כל טעם ענייני אחר.

1. התובעת תטען כי אין כל ממש בטענתו המאוחרת של הנתבע במכתבו לנציבות (נספח 6) לפיה מר **\*\*\*\*\*\*\*\*** כלל לא ניהל את השיחה עם הפקידה וגב' **\*\*\*\*\*\*\*\*** הייתה זו שניהלה את כל השיחה. טענה זו, שנעדרת מתשובת הבנק לגב' **\*\*\*\*\*\*\*\*** (נספח 3) ואשר גם לא הועלתה בפני גב' **\*\*\*\*\*\*\*\*** עת הגיעה עצמה לבנק ביום 28/12/16 – הועלתה ע"י הבנק בשלב מאוחר, בצוק העיתים, על מנת להצדיק את טענתו כאילו ביקש את האישור מכח חובת הזהירות המוטלת עליו. התובעת תטען כי לא היה דבר בהתנהגותו של מר **\*\*\*\*\*\*\*\*** המצביע על כך שאין לו אפשרות לנהל את ענייניו הכספיים או כי הוא נתון לניצול. השלב הראשון בו גב' **\*\*\*\*\*\*\*\*** התערבה בשיחה היה בכל הנוגע להצעתה למסור את מספר הטלפון שלה או של מקום המגורים שלו, משאין לו מכשיר נייד.
2. לא נעלם מעיניה של התובעת כי הבנק חב בחובות זהירות כלפי לקוחותיו או המבקשים את שירותו. עם זאת, אין בכך כדי להצדיק נקיטת אפליה וסירוב לפתוח חשבון בנק במקרה כמו המקרה שלפנינו בו לא היו נסיבות חריגות. **ההיפך הוא הנכון**- התובע ניהל היטב את השיחה עם הפקידה, ענה לשאלותיה והציג את רצונו הברור לפתוח חשבון בנק.

**הסיבה היחידה בגינה הנתבע סירב לפתוח את החשבון** – הייתה עצם היותו אדם המקבל קצבת נכות עקב נכות נפשית ועצם היותו מתגורר ב**\*\*\*\*\*\*\*\*** – ולא התנהלותו בשטח.

1. מעבר לעצם הצבת הדרישה המפלה בדמות הדרישה להמציא אישור פסיכיאטר, הנתבע הפר את חובותיו מכח חוק השוויון גם לאור האופן המשפיל בו נהג במר **\*\*\*\*\*\*\*\*** במהלך שני המועדים הנ"ל בהם הגיע לבנק.

יחס משפיל זה בא לידי ביטוי בכך שמשלב מסוים הפקידה דיברה רק 'מעל ראשו' של התובע והתעלמה ממנו, כאילו היה 'שקוף'; באמירות של הפקידה כי אינה יודעת אם 'הוא בסדר' בעוד שלגבי גב' **\*\*\*\*\*\*\*\*** וגב' **\*\*\*\*\*\*\*\*** ברור שהן 'בסדר'; באמירה המעליבה כי אינה יודעת אם הוא יודע קרוא וכתוב וכאשר השיב לה בחיוב ואף שיודע אנגלית היא לא היססה והגישה לו דף לבחון אם אכן כך הדבר, כאילו שנושא השפה הוא תנאי לפתיחת חשבון וכאילו שהיא עורכת 'מבחן' זה לכלל הלקוחות.

מר **\*\*\*\*\*\*\*\*** חש מושפל עד מאד מהמעמד וסיפר על כך לצוות המטפל שלו. אף בהגעתה של מנהלת המגורים הטיפוליים לסניף הבנק לא היה כדי להועיל והיחס המפלה והמשפיל המשיך גם בפגישה השנייה.

1. למעלה מן הצורך תטען התובעת כי גם אם לדעתו של הבנק מתקיימות נסיבות **חריגות** המצריכות עריכת בירור לשלול אפשרות שמבקש השירות לא נתון לניצול וכי הוא יודע לנהל את ענייניו הכספיים (נסיבות שלטענת התביעה לא התקיימו במקרה הנדון) – הרי שאז , על מנת לעמוד בחובת הזהירות שלו, הוא יכול לערוך בירור לגבי הדברים וזאת בצורה עניינית ומכבדת ובוודאי לא באופן משפיל כמו שהיה בעניינו של מר **\*\*\*\*\*\*\*\*** ולא בדמות הצגת דרישה מידית לקבל אישור רפואי שאינו רלוונטי, זאת טרם עריכת בירור משמעותי אם יש מקום לנקוט במקרה הנדון באופן חריג או לא, תוך בירור הנסיבות הרלוונטיות באופן ענייני ומכבד.

התובעת תטען כי במקרה שלפנינו הבנק נקט בדרך הקלה לו ביותר, אף אם לא הייתה לה כל הצדקה ותוך אדישות לעובדה שבדרך זו יש כדי לפגוע חמורות בזכויותיו של מר **\*\*\*\*\*\*\*\*** לשוויון ולכבוד.

1. נשוב ונזכיר כי גם ניסיונן של שתי נשות צוות מהמסגרת בה מתגורר התובע, אחת מהן מנהלת מקצועית של המסגרת כולה – להסביר לבנק שמר **\*\*\*\*\*\*\*\*** מנהל את ענייניו הכספיים בעצמו לא הועילו .
2. התובעת תטען לתחולתו של סעיף 19סה לחוק השוויון, הקובע חזקת הפליה. התובעת תטען, כי במקרה זה מתקיימות לא רק חלופה אחת משלוש החלופות המקימות חזקת הפליה, אלא שלושתן, כדלקמן:

(1)   הנתבע סירב לספק מוצר או שירות ציבורי למר **\*\*\*\*\*\*\*\***, לאחר שבירר פרטים הנוגעים למוגבלותו;

(2)   הנתבע סירב לספק מוצר או שירות ציבורי למר **\*\*\*\*\*\*\*\***, ולא סירב או מנע כניסה כאמור, באותן נסיבות, למי שאינו אדם עם מוגבלות;

(3)   הנתבע התנה הספקת מוצר או שירות ציבורי, ומתן שירות במקום ציבורי, למר **\*\*\*\*\*\*\*\***, בקיום תנאי אשר אינו נדרש ממי שאינו אדם עם מוגבלות.

על כן, תטען התובעת כי על הנתבע הראייה שלא פעל בניגוד לסעיף 19ו.

1. התובעת תטען כי הצגת הדרישה לקבל אישור מפסיכיאטר על מנת לפתוח חשבון בנק הינה עוולה וזאת בהתאם לסעיפים 19ו(א)(1) ו- 19ו(א)(2) לחוק השוויון, עת הנתבעת סירבה לתת שירות ציבורי ולספק מוצר בשל מוגבלות, ועת קבעה תנאי שלא מן העניין המונע את השימוש בשירות הציבורי ובהספקת המוצר, וזאת בשל המוגבלות.

עוד תטען התובעת כי היחס המפלה והמשפיל שנקטה הנתבעת כלפי מר **\*\*\*\*\*\*\*\*** במהלך שתי הפגישות בבנק, הינו בבחינת עוולה נוספת, וזאת בהתאם להוראות סעיף 19ו(א)(3) לחוק, כאשר בכך סיפקה שירות ציבורי ומוצר בתנאים הנופלים מאלה שבהם הוא ניתן בדרך כלל.

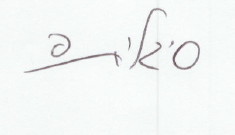
1. זאת ועוד, התנהלות הפקידה מטעם הנתבע מעלה חשש שהנתבע לא עשה די כדי לקיים את חובתו להכשירה למתן שירות לאנשים עם מוגבלות, כמחויב על פי תקנות 87-89 לתקנות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות (התאמות נגישות לשירות) תשע"ג-2013. כחלק מהדרכת העובדים, הנתבע היה מחויב להדריך את הפקידה גם על "כללי התנהגות נאותים כלפי אנשים עם מוגבלות בעת מתן השירות, לרבות דרך ולשון הפנייה אליהם"
2. הנתבע נתבע הן בגין אחריותו הישירה והן בשל אחריותו השילוחית למעשי הפקידה.

**הסעד המבוקש**

1. לאור האמור לעיל, מתבקש ביהמ"ש לפסוק לטובת התובעת פיצויים בסך כולל של 125,552 ₪, בגין שתי עוולות של אפליה שבוצעו כלפי מר **\*\*\*\*\*\*\*\***, כמפורט בסעיף 26 לעיל; זאת בצירוף הפרשי הצמדה וריבית ממועד הגשת התביעה ועד למועד התשלום בפועל.

**לאור האמור לעיל, מתבקש ביהמ"ש להזמין את הנתבע לדין, להורות על פסיקת פיצויים לזכות התובעת בסך כולל של 125,552 ₪ בצירוף הפרשי הצמדה וריבית ממועד הגשת התביעה ועד למלוא התשלום בפועל, וכן לחייב את הנתבע בתשלום הוצאות משפט.**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 סיגלית פורת - גורנשטיין, עו"ד

נציבות שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות - משרד המשפטים

15/12/19

1. הצעת חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות, התשנ"ח- 1998, ה"ח 371. [↑](#footnote-ref-1)
2. בג"צ 6069/10 רמי מחמלי נ' שירות בתי הסוהר ואח', מיום 5/5/14. [↑](#footnote-ref-2)