



תיק מס' עד/05

פסק דין

התובע

מר ... – יועץ משכנתאות

הנתבע

מר – נוטל משכנתא המבקש למחזר את הלוואתו

טענות

טענות התובע

עיקר התביעה על פי כתב התביעה ותגובת התובע לכתב ההגנה וטענותיו בבית הדין

התובע עוסק בייעוץ משכנתאות, ולכן פנה אליו הנתבע, לאור המלצה שקיבל עליו, בבקשה שייעץ לו כיצד למחזר משכנתא שלו, במטרה לחסוך בתשלומי ההחזר של המשכנתא. התובע טוען שלאחר שבדק את נתוני הלוואתו של הנתבע, הגיע למסקנה שיש אפשרות להגיע באמצעות מיחזור נכון, לחיסכון בסדר גודל של 180,000 ₪ ואולי אף יותר. ומכיוון שיתרת החוב הייתה 257,000 ₪ חיסכון זה הוא משמעותי ביותר ולכן חשוב לבצעו. לאור הבהרת מסקנתו זו של התובע לנתבע, פנה הנתבע לתובע וביקש לקבל ממנו את שירות הייעוץ שלו, לצורך ביצוע המיחזור, ונחתם ביניהם הסכם למתן הייעוץ לביצוע המיחזור, תמורת 4000 ₪.

תכנון המיחזור תלוי בגובה ההחזר החודשי שהלקוח מוכן ויכול לשלם לבנק, הוא תלוי גם ברמת החשיפה של המשכנתא לשינויי ריבית בעתיד, וכמו כן קובעת התייחסותו של הבנק ללקוח, והאימון שהוא נותן ברצונו ויכולתו לעמוד בהתחייבויות שנטל על עצמו כלפי הבנק.

בהתאם לכל זה הכין התובע לנתבע תיק הדרכה המתאים לגובה ההחזר החודשי שהיה הנתבע מוכן לקבל על עצמו, ובו תמהילים שונים וגובה הריביות המומלצות, ודרך הביצוע. הוא גם הסביר לנתבע בביתו את האפשרויות השונות, והדריך אותו לדרך המומלצת על פי מיטב שיקוליו המקצועיים שלו.

בהסכם ביניהם נקבע שהיועץ מתחייב ללכת עם בעל המשכנתא לסבב בנקים, כדי להשיג, מתוך התמקחות איתם, את ההצעה הטובה ביותר. מן החוזה משתמע גם כן (בסעיף 9 בסוגריים), שהיועץ ינהל לבדו את העניינים כלפי הבנק מלבד באותן פעמים שהבנק ידרוש את נוכחות הלקוח.



עוד נקבע בהסכם שאם גובה החסכון המובטח בפועל יהיה פחות מ-20% מסה"כ עלות המשכנתא (רביית, הצמדה ועלות פרעון מוקדם. בגובה ההחזר החודשי הקיים) לא יהיה חיוב בגין הייעוץ. וכמו כן נקבע שאם לא יצא המיחזור לפועל בשל סירוב הבנק בגין מידע שלא הוסתר מהיועץ, וגם בנקים אחרים יסרבו, לא יהא חיוב על הייעוץ, והחומר שניתן יוחזר כולו ליועץ.

בהתאם לאמור בהסכם, פנו התובע והנתבע יחד לבנק לאומי ולבנק המזרחי, ודאגו להשלמת ערכות המסמכים שנדרשו לשם כך. לטענת התובע סירב בנק לאומי לבצע מיחזור לנתבע מסיבות לא ברורות, ואילו בנק המזרחי הסכים אמנם למיחזור, ואולם בריבית גבוהה יותר מזו שציפה בהצעתו (4.5% במקום 3.9%). לדבריו הבדל זה היה אמור לצמצם את חסכונו של הנתבע ב-7000 ₪ בלבד, דהיינו שבמקום חסכון של כ-187000 ₪ היה החסכון עומד על 180000 ₪ בלבד. הוא טען גם שלמרות שניסה שוב להוריד את הריבית באמצעות פניה נוספת, הנהלת הבנק סירבה ואף נסיון זה לא צלח. עוד הוסיף שיעץ לנתבע לפנות לבנק שבו נלקחה המשכנתא ולנסות לבקש שם לבצע את המיחזור ואולם שם כנראה סירבו מאחר שכבר קיבל הצעה בסניף הבנק במודיעין. לנוכח זאת המליץ התובע לנתבע לקבל את הצעת הבנק, משום שלדעתו הבדל זה של 7000 ₪ אינו משמעותי כל כך, והחסכון גם כך בתנאים אלו של הבנק הוא כדאי.

על פי דבריו בכתב התביעה ובדברים שאמר בפנינו, הודיע הנתבע בשלב זה שהצעה שקיבל מהבנק אינה מקובלת עליו, וכי הוא צריך להתייעץ עם מישוהו אחר. כל זאת למרות שהבהיר לו שבכל מקרה הרווח הצפוי הוא גדול וסביר. וכמו כן הוא טוען שחרף בקשתו לעדכנו במה שהוא פועל ועושה לשם ביצוע המיחזור, ניתק הנתבע מגע ולא הוסיף לעמוד עמו בקשר.

לאחר זמן ניגש הנתבע לבדו לאותו סניף שסירב בתחילה לתת את התנאים שביקש התובע לקבל עבור הנתבע, והוא החל שם את כל התהליך מחדש בכוחות עצמו, אמנם מתוך הסכמה להחזר חדשי גבוה יותר מזה שלו הסכים בפניה הראשונה שנעשתה עם התובע, והפעם הצליח לקבל מהבנק הסכמה לאותה רבית נמוכה שהציע התובע בתחילה, וכך הצליח להגדיל את החיסכון לסכום גדול אף יותר מזה שתכנן התובע בתחילה. כאמור זאת השיג לאחר שהגדיל את ההחזר החדשי שקיבל על עצמו ל-2600 ₪, וצמצם את חשיפתו לשינויים עתידיים.

התובע טוען שפנה לבנק לברר מה היתה הסיבה לכך שכשפנה אליהם הוא עם לקוחו, הם סירבו לריבית שהציע, ורק כשפנה לקוחו לבדו הם הסכימו. והבנק ענה לו שהוא אינו יכול לפרט, שכן אין כבר כל קשר בינו לבין הנתבע, ואולם ציינו במכתב אליו שאין זה באשמתו אלא בשל שינויים שחלו בינתיים.

הוא טוען שקיים את שהתחייב בהסכם להשיג לפחות חיסכון של 20% מעלות המשכנתא, הוא העמיד את התובע על הבנת אפשרויות החיסכון המכסימליות באמצעות המיחזור, בהדרכה שסיפק לו באמצעות החוברת והסבריו שבעל פה, לאור הבנתו המקצועית. הבנה זו היא שהדריכה את הנתבע גם בפנייתו שלו אל הבנק בכוחות עצמו, משום שרק באמצעותה יכול היה להבין אם אכן הוא חוסך או לאו, ואת הדרכים שיש לנקוט. לדבריו לא הבטיח שהבנק יסכים להצעתו ולגובה הריבית שהציע.



טענות הנתבע

בכתב ההגנה וכן בדברים שאמר לפנינו, טוען הנתבע שפנייתו אל התובע כדי שיתן לו שירות נבעה מרצונו להשיג חיסכון מכסימלי, וכן ממשאלתו לחסוך בזמן הנדרש לעיסוק והטיפול בכל הביורוקרטיה של ביצוע המיחזור, בכך שהתובע יטפל בכך לבדו במידת האפשר.

לדבריו שתי המטרות לא קוימו בידי התובע. על פי מה שהתברר בסופו של דבר, לא הצליח התובע להשיג את החסכון המכסימלי, הוא טען בפנינו שהתובע אמר לו שיוכל לחסוך 200000 ₪, ולכן לדבריו היה הייעוץ מקח טעות. וכמו כן הוא טוען שגם המטרה השנייה שלה ציפה, של החיסכון בזמן, לא הושגה, שכן לדבריו נאלץ להפסיד כ 13 שעות מזמנו בנוסף לזמן הפגישה שנערכה בהשתתפותו. כמו כן, ההמלצה לנסות לפנות לסניף הבנק שממנו קיבל את ההלוואה, התבררה כהמלצה מוטעית ושגרמה אף היא לבזבז זמן מיותר ולעגמת נפש. וזאת בנוסף לזמן שנדרש לו בסופו של דבר לביצוע המיחזור בעצמו. וכל זה לדבריו בניגוד להבטחת התובע שלא יצטרך להקדיש יותר מזמן של שלש פגישות.

הנתבע מציין שלאחר שבבנק לאומי סירבו למחזר לו, וגם בבנק המזרחי הסכימו רק לריבית גבוהה יותר מזו שהציע התובע לבקש, ולאחר שהתובע לחץ עליו לקבל בכל זאת את הצעת בנק המזרחי למרות שאם היה מסכים לא היה מקבל את כל מלא החיסכון שעליו דיבר התובע בהצעתו בתחילה, ובנוסף לכך הוא אמור היה לשלם שוב לשמאי סכום של כ 700 ₪ להערכת שמאי מחודשת, לאחר כל זאת הוא החל לפקפק בטיב עבודתו וביכולתו של התובע להתנהל מול הבנקים ולטפל בעניין, והוא אמר זאת לתובע.

לדבריו, משך כארבעה חודשים מחתימת החוזה עם התובע, לא קיבל ממנו כל הצעות נוספות בהתאם לאמור בחוזה, ולא ניסה להשיג הצעות נוספות. ולאחר התייעצות עם חברים החליט הוא לפנות בעצמו לבנק, ולמרבה הפתעתו התנהל הבנק כלפיו בצורה ידידותית יותר, ונתן לו הצעה טובה יותר, הנושאת חסכון גדול יותר, וכל זה בתהליך שנמשך כשבוע וחצי בלבד.

בשל כך טוען הנתבע שאינו חייב לשלם לתובע את שכרו הנקוב בהוזה שביניהם, ותובע גם שהתובע יחזיר לו את 300 ₪ ששילם לו כמקדמה, ויפצה אותו על שעות העבודה שבזבז ועל הוצאות הדלק שהיו לו, ועל הפרשי המשכנתא שיכול היה להשיג בארבעת החודשים שעברו מחתימת החוזה.



דין

בדיונונו להלן נפריד בין החלק של הייעוץ ללקוח, לבין החלק של העמידה מול הבנקים.

עיקר מלאכתו של יועץ משכנתאות

בראש הדברים עלינו להבהיר את הגדרת מלאכתו של יועץ משכנתאות. ברור מאליהו שהעוסק בייעוץ משכנתאות, אין בכוחו להכתיב לבנק מתן הלוואה או תנאים לקבלתה. תפקידו הוא לברר את תנאי הבנקים השונים במתן משכנתאות, ובהתאם לכך לבנות תכנית משכנתא בהרכבת תמהילים מתאימים שבאמצעותם אפשר יהיה להפיק חסכון מכסימלי בתנאים האפשריים. כמובן שכל זה כפוף בראש ובראשונה להסכמת הבנק, למידת החשיפה לשינויים בריבית משך כל תקופת החזר ההלוואה, וכן לגובה ההחזר החודשי שמוכן הלווה לקבל על עצמו. ולכן ברור מאליהו שהכול כפוף גם לתנאי הבנקים להלוואות אלו מבחינת גובה הריבית, ההחזר החודשי, גובה ההלוואה, ועוד מרכיבים אחרים, העלולים או עשויים להשתנות מזמן לזמן.

לאור זאת היועץ מחשב, לאור הבנתו וניסיונו, מהי הדרך האופטימלית להלוואה שבה יזכה לקוחו במיטב החיסכון, מתוך תקווה שהבנק יענה למרב משאלות הלב לאחר התמקחות אתו או עם יתר הבנקים הבאים בחשבון. זוהי מלאכתו המקובלת של יועץ משכנתאות ולשם כך פונים אליו לקבל את שירותיו. בכל מקח, המטרה המקובלת והברורה למקח זה, היא הקובעת אם היה זה מקח טעות או לאו. דוגמא לדבר הוא דין המוכר שור לחברו ונמצא נגחן (ב"ק מו), שנחלקו בו רב ושמואל משום שיש רוב הקונים לחרישה ומיעוט הקונים לשחיטה, ונחלקו אם הרוב יקבע. ומשם נלמד, שכאשר המטרה המקובלת על כולם במקח זה יצאה בו אל הפועל, אי אפשר לבוא בטענת מקח טעות.

ולאור כל זאת, לאחר בירור מלאכתו המקובלת של יועץ משכנתאות, נלמד לגבי הנידון דידן, שגם כאשר בסופו של דבר לא לכל מלוא משאלות הלב שתכנן היועץ נענה הבנק, לא יעלה על הדעת לקבוע שזהו מקח טעות. וזאת כמובן בתנאי שלא הייתה בהסכם שבין היועץ ללקוחו התחייבות מפורשת על חסכון גדול יותר מזה שיתקבל בהצעת הבנק. ובודאי שכאשר התוצאה הסופית, שלאחר הסכמת הבנקים, לדעת היועץ היא קרובה לזו שתכנן, ואף בה לדעתו יש עדיין חיסכון מרשים וכדאי, הוא רשאי להמליץ בפני ללקוחו להסכים, כאשר נכון לאותה שעה נראה לו שאינו יכול להשיג יותר מכך.

נכון אמנם שזכותו של הלקוח להחליט שאינו נזקק לעצתו של היועץ, ואולם הוא אינו רשאי להשתמש מלשם את שכרו לאחר שהלה עמל על תכנון ההלוואה או המיחזור וייעץ ללקוחו כיצד לבצעם, שכן בכך מילא היועץ את חלקו בהסכם שביניהם. ובעיקר לאחר שקרוב לודאי שבאמצעות עצתו למד הלקוח מהו חסכון משמעותי שאפשר להשיג ושלשמו ראוי למחזר, ומהן הדרכים הטובות שבהן ניתן להשיגו.



ואף חרף העובדה שכשפנה הנתבע לאחר זמן לבנק בעצמו נתקבל שם בסבר פנים יפות וקיבל חסכון גדול יותר, אין בכך כדי לבטל את עמלו של היועץ, שניסה לפנות פעם נוספת, ולא הצליח לשפר את תנאי ההלוואה בבנק. ומה גם שאפשר שהבנק שינה את תנאיו בתוך הזמן שעבר, וכפי שענו לו בבנק כשביקש לברר למה כשפנה הוא לא נענה. ובנוסף לכך שבמיחזור החדש, שביצע הנתבע בכוחות עצמו, הוא הסכים להחזר חדשי גדול יותר במידה משמעותית מזה שהיה מוכן לו בתחילה כשביקש את שרותיו של היועץ, ואפשר שאף זה קבע בשיקוליו של הבנק.

כמו כן מסתבר שעיקר עבודתו של יועץ משכנתאות הוא בבניית תכנית החיסכון המתאימה להפיק את מקסימום החיסכון ללווה, שכן ברור שזוהי המשימה המרכזית שלשמה פונה הלקוח ליועץ משכנתאות. ישנם כאלה מיועצי המשכנתאות שרק זה הוא עיקר עיסוקם. ולכן מסתבר שעל הנתבע לשלם לתובע לפחות 75% מהסך הכללי שהתחייב לשלם לתובע, דהיינו 3000 ₪, עבור בניית תכנית המיחזור והזדרכת הנתבע, שאותם קיים כפי שנתחייב. ואף שקשה לקבוע סכום מדוייק, נראה שסכום זה קרוב לדין.

העמידה מול הבנקים

נכון אמנם שבנידון דידן נכתב במפורש בהסכם שעל התובע מוטל גם לעמוד מול הבנקים השונים ולהתמקח עימם ובינם כדי למצות עוד במידת האפשר השגת חיסכון מקסימלי, מלבד הפעמים שבהם על הנתבע להגיע אף הוא בהתאם לדרישת הבנקים. ואכן כאמור אין זה עיקר מלאכתו של היועץ, ואולם על פי האמור בחוזה הוא אכן התחייב לעשות זאת.

ועל כן יש לכאורה טענה צודקת של הנתבע כלפי התובע שהיה עליו להמשיך לברר בבנקים נוספים כפי שנכתב בחוזה, כדי לנסות למצות חסכון מקסימלי אפשרי. ואף שבנק לאומי ירד מהפרק, עדיין לא ברור מדוע לא פנה לבנק אחר שזולת בנק לאומי ובנק המזרחי.

אכן כל זה לא לגמרי ברור, שכן לא ברור עד כמה עליו להתמקח עם הבנקים, וגם לא ברור עם כמה בנקים. ומלבד זאת טוען התובע שלאחר סירובו של בנק המזרחי לריבית שביקש, ניתק הנתבע מגע בטענה שהוא רוצה להתייעץ עם אחרים כדי לבדוק מחדש את דרכו, ואפשר שמשום כך לא הוסיף לברר. ואכן כאמור אף הנתבע כתב בכתב ההגנה שלו, שלאחר הצעת בנק המזרחי והמלצת התובע לקבלה, הוא החל לפקפק בטיב עבודתו של התובע וביכולתו להתנהל מול הבנקים, ואף הבהיר זאת לתובע. ולכן מסתבר גם לאור דבריו שלו, שהוא חדל מלתת אמון בתובע, ולא שיתף עמו פעולה ככתחילה. ושמה יחס זה של הנתבע הרפה את ידיו של התובע בהמשכת בירוריו. ואף שהנתבע טוען שלא חזר בו ממינויו לטפל בעניין, מכל מקום יחסו לתובע והבהרתו שהוא צריך להתייעץ עם אחרים ושהוא מפקפק ביכולתו לעמוד מול הבנקים, הביאו את התובע להבנה שהוא חוזר בו ממינויו לטפל בעניין מול הבנקים. שכן אין אפשרות לפנות לבנק נוסף ללא נוכחות הלווה.

על כן אף שחלקו של התובע בפניה לבנקים השונים כמתחייב מההסכם, לכאורה לא נעשה בצורה מושלמת. הייתה אמנם פנייה לשני בנקים, ואולם לא נעשה ניסיון לפנות לבנק נוסף כדי לנסות להשיג



חסכון נוסף. ואולם כאמור לא ברור מההסכם עד כמה יש להוסיף ולפנות לבנקים. וכמו כן שינוי היחס של הנתבע מבחינת הדו שיח שהיה בתחילה בין הצדדים, לאחר הצעת בנק המזרחי והמלצת התובע לקבלה, אפשר שאף הוא תרם כאמור להרפיית מאמצי התובע להוסיף ולברר, משום שהבין שאין הנתבע רוצה שיוסיף ויטפל בעניין. על כן נראה שבחלק זה של הפנייה לבנקים שבחלקו קוים ובחלקו לא ברור אם קוים, שכן מעורב בו גם שינוי טעמו של הנתבע, ראוי לעשות פשרה, ולחייב את הנתבע רק בחציו, דהיינו 500 ₪.

החלטה

לאור זאת אנו פוסקים שעל הנתבע לשלם לתובע סך של 3500 ₪ על עבודתו למען מיחזור המשכנתא של הנתבע בהתאם לחוזה שנחתם ביניהם. ומכיוון שכבר שולם סך של 300 ₪ עליו להוסיף עוד סך של 3200 ₪.

ועל כך באנו על החתום

דיין	אב"ד	דיין
הרב יעקב שרעבי	הרב מיכאל הרשקוביץ	הרב חיים צפרי