



בית הדין האזורי לעבודה באר שבע

סע"ש 58384-12-22

30 אוגוסט 2026

לפני: כב' השופט יעקב אזולאי- דן יחיד

התובע: שמואל ביטון
ע"י ב"כ עו"ד סיגלית פורת גורנשטיין

-

הנתבעת: כלל חברה לביטוח בע"מ
ע"י ב"כ עו"ד אולי לייבו

פסק דין

האם הנתבעת הפרה את חובותיה כלפי התובע שלא להפלותו בשל היותו אדם עם מוגבלות, לבצע לו התאמות ולתת לו העדפה מתקנת מכוח חוק שוויון זכויות לאנשים עם מוגבלות התנ"ח-1998 (להלן: "חוק השוויון") והפסיקה.

מבוא תמציתי

בפנינו תביעה של התובע, מר שמואל (שימי) ביטון, נגד הנתבעת, כלל חברה לביטוח בע"מ. (הנתבעת 1, כלל החזקות עסקי ביטוח בע"מ, נמחקה בהסכמה בפסק דין חלקי מיום 18.01.2024). התובע עתר לקבלת פיצוי כספי בגין הפליה בקבלה לעבודה מחמת מוגבלותו, שהינה עיוורון, ללא שנבחנה באופן ענייני ורציני האפשרות לבצע התאמות נדרשות בעבודה.

התובע עותר לסעד כספי (70,000 ₪) מכוח סעיף 14(א)(1) לחוק השוויון המסמך את בית הדין לפסוק פיצויים אף אם לא נגרם נזק של ממון.

רקע הצריך לענייננו.

- התובע, יליד 1978, הינו אדם עם עיוורון המחזיק בתעודת עיוור, ובעל ניסיון רב ותעסוקתי רלוונטי כנציג שירות ומכירות טלפוני בחברות כגון בזק, WE4G, AMG, ו-AIG.
- בתאריך 12.6.22 הגיש התובע מועמדות למשרת נציג טלפוני לשיחות יוצאות של מוקד "הר הביטוח" בסניף באר שבע, בעקבות מודעת דרושים שפורסמה בפייסבוק.



בית הדין האזורי לעבודה באר שבע

סע"ש 58384-12-22

30 אוגוסט 2026

3. ביום 13.6.22 קיימה עמו נציגת משאבי אנוש בשם גב' דורון ראיון טלפוני, שבסיומו עדכן אותה התובע בדבר היותו לקוי ראייה הזקוק להנגשה של הגדלת מסך ותוכנת קורא מסך חנימית בשם NVDA המותקנת אצלו.
4. למחרת, ביום 14.6.22, הודיעה גב' דורון לתובע כי אין באפשרות הנתבעת להתקין את התוכנה החיצונית מטעמי אבטחת מידע, אלא רק לבצע הגדלת מסך, ועל אף הפצרותיו לבדוק זאת לעומק, נמסר לו כי התקבלה החלטה שלילית מגורמים בכירים.
5. ביום 20.6.22 רואיין התובע פרונטלית על ידי מנהלת המוקד, גב' ענת קוסטיקה -כהן, אשר הבהירה לו כי אינה עוסקת בהתאמות נגישות וכי תפקידה להתרשם מקצועית בלבד.
6. ביום 27.6.22 קיבל התובע הודעת סירוב בדוא"ל לפיה "לאחר בחינת האפשרויות לשילובך בחברה, צר לנו להשיב על פנייתך בשלילה".

תמצית טענות התובע

7. הנתבעת הפרה את חובותיה שלא להפלותו, ליתן לו התאמות וכן ליתן לו העדפה מתקנת מכוח חוק השוויון והפסיקה.
8. לטענתו, חל בעניינו היפוך נטל ההוכחה מכוח סעיף 13(א) לחוק השוויון, שכן הוא עונה על דרישות הסף לתפקיד והנתבעת נתלתה בטענות סתמיות של אי-התאמה מקצועית כדי לחמוק מההנגשה.
9. התובע מפנה לבג"ץ מחמלי, לפסק דין רוזנברג ולעניין קופולק, המטילים על המעסיק חובת בדיקה תהליכית ומהותית קפדנית, לרבות קבלת חוות דעת של גורם מקצועי מתאים, דבר שלא נעשה בעניינו כלל.
10. בתצהירו של התובע מיום 15.10.25 הוא הצהיר התובע כי הוא מבצע עבודות דומות ומשתמש בהצלחה במערכות מונגשות באמצעות קורא מסך, כפי שמעיד מכתב המלצה ממעסיקתו הנוכחית, חברת בזק אונליין. לתצהירו צירף התובע תמלילי שיחות טלפון מוקלטות (נספח ח') וכן את נוהל החברה בעניין מיון וגיוס עובדים (נספח י"ד), המעידים כי הנתבעת שללה את קבלתו ללא בירור ממשי.
11. לטענת התובע, ההקלטות חושפות כי נציגת הנתבעת הודיעה לו ישירות שלא ניתן להנגיש את המערכות עבורו, ובכך נשמט הבסיס לטענת הנתבעת כי הנושא היה נפתר אילו נמצא מתאים מקצועית.



בית הדין האזורי לעבודה באר שבע

סע"ש 58384-12-22

30 אוגוסט 2026

12. התובע מבקש לפסוק לטובתו את מלוא הפיצוי שנתבע בסך 70,000 ₪, בהסתמך על הלכת "רב בריח" (חודש 1/25) והלכת "מכון התקנים" (חודש 10/24), המורות על פסיקת פיצוי אפקטיבי ומשמעותי למיגור האפליה בשלב הקבלה לעבודה. הוא מדגיש כי הנתבעת היא מעסיק ענק עם מעל 4,300 עובדים המשתייכת לקבוצת כלל ביטוח ופיננסים, מה שמגביר את חובתה הציבורית והחברתית לפעול להעדפה מתקנת. עוד מפנה התובע לעניין "חאזם" שבו הוגשה עמדת הנציבות כידיד בית המשפט ונפסק פיצוי בטווח של 60,000 עד 70,000 ₪, וכן לעניין "תרכובות ברום" ו"מחמלי" לגבי העדפת עובד עם מוגבלות גם כאשר כישוריו של מועמד אחר עולים עליו במקצת.

13. הנתבעת מעולם לא העסיקה עובד עיוור המסתייע בתוכנת הקראה, וכי רכזת הנגישות, אפרת לוי, ואיש המחשוב, גל נתן, הודו בחקירתם כי מעולם לא טיפלו בהתאמה מסוג זה. מעדותם ומתעודת עובד הציבור עלה כי הנתבעת מעולם לא פנתה לקבלת מימון התאמות מהמדינה, וכי אין לה או לקבוצה, נהלים כלשהם לגבי קליטת מועמדים עם מוגבלות.

14. הנתבעת ניסתה להסוות את רצונה להתחמק מהתאמה מורכבת באמצעות פסילה מקצועית פיקטיבית, ומבקש לחייבה בהוצאות משמעותיות, גם בשל הליך גילוי המסמכים ארוך ומתיש שנדרש התובע לנהל מולה.

תמצית טענות הנתבעת

15. "כלל חברה לביטוח בע"מ" (הנתבעת) מכחישה מכל וכל את טענות האפליה ומצהירה כי היא דוגלת בשוויון הזדמנויות מלא.

16. לטענתה, קבוצת "כלל" מעסיקה מעל 4,000 עובדים, מתוכם כ-3% בעלי מוגבלויות שונות, ואף הקימה מחלקה ייעודית בשם "מחלקת אכלוס, נגישות וסלולר" לטיפול בהנגשות למועמדים ועובדים.

17. התובע פנה למשרת נציג מכירות טלפוני במוקד חדש של "הר הביטוח" בבאר שבע, תפקיד הדורש יכולות מכירה גבוהות ואסרטיביות משמעותית בשיחות יזומות ("לידים קרים").

18. התובע זומן לראיון פרונטלי למרות מגבלתו, מה שמוכיח כי לא הופלה, אלא שנמצא לא מתאים לתפקיד מבחינה מקצועית לאחר שנכשל לחלוטין בסימולציות מכירות שנערכה לו.

19. חובת ההעדפה המתקנת אינה באה על חשבון דרישות מקצועיות של התפקיד, ומשנמצא התובע כלא מתאים על ידי המנהלת המקצועית, הליך הגיוס נעצר כדין.



בית הדין האזורי לעבודה באר שבע

סע"ש 58384-12-22

30 אוגוסט 2026

20. בעניין תוכנת NVDA, הנתבעת מסבירה כי מטעמי אבטחת מידע וסייבר מחמירים החלים עליה כגוף פיננסי, חל איסור מוחלט להתקין תוכנות חיצוניות וחינמיות על מחשבי החברה, אך מבהירה כי לו היה התובע מתאים מקצועית, היה נמצא פתרון הנגשה הולם על חשבונה.
21. בתצהירי הנתבעת שהוגשו ביום 30.11.25 וביום 10.12.25 (לרבות תצהירו של **גל נתן**, אחראי קשרי מיכון), הובהר כי תוכנת NVDA שהציע התובע הינה תוכנה חופשית בעלת קוד פתוח המהווה סיכון אבטחה חמור ובלתי מאושר בארגון פיננסי מפקח.
22. מנהלת המוקד, **ענת קוסטיקה-כהן**, הצהירה כי קביעתה לגבי חוסר התאמתו של התובע התבססה אך ורק על ביצועיו בסימולציית המכירות שבה התגלה כלא מכירתי ולא אסרטיבי.
23. הנתבעת הדגישה כי טופס סיכום הראיון נרשם בזמן אמת וציין במפורש: "**לא מכירתי, לא מתאים, לא הצליח לסיים סימולציה**", וכי נושא הנגישות כלל לא עמד לנגד עיניה של המנהלת בעת קבלת ההחלטה המקצועית.
24. מדובר בתביעה פרטנית של מועמד שלא עבר סף מקצועי, המנסה לייצר "**דיג**" ראייתי ולהפוך את התיק לתביעה עקרונית בעניין ייצוג הולם.
25. לפי פסיקת **בג"ץ רקנט**, למעסיק עומד "**מרחב מחיה**" לקבוע את אופיו ודרישותיו של התפקיד במפעלו, ואין בית הדין מחליף את שיקול דעתו המקצועי.
26. התובע לא הרים את נטל ההוכחה הראשוני להצביע על קשר בין מוגבלותו לבין דחייתו, וכי חוסר התאמתו הוכח מעבר לכל ספק בחקירתו הנגדית בה הודה כי עבודותיו הקודמות היו שונות מהותית וכללו שיחות נכנסות ולא שיחות מכירה יזומות.
27. הנתבעת מפנה בסיכומיה לפרסומים של גוף "**מגדל אור**" המשווה בין תוכנת NVDA לתוכנת JAWS וממליץ לארגונים גדולים להשתמש בתוכנת JAWS המאובטחת, שעלותה בסך 8,500 ₪ בלבד אינה מהווה נטל כבד עליה.
28. מכאן טוענת הנתבעת כי לא שיקולי עלות מנעו את ההנגשה, אלא חוסר התאמתו המקצועית של התובע שקטע את התהליך בטרם נדרשו לבצע התאמות בפועל.
29. לתובע לא נגרם כל נזק ממון מאחר **ותוך פחות מחודש** החל לעבוד כנציג טלפוני בחברת בזק אונליין, ומבקשת לדחות את התביעה תוך חיובו בהוצאות ושכר טרחת עו"ד משמעותיים.



בית הדין האזורי לעבודה באר שבע

סע"ש 58384-12-22

30 אוגוסט 2026

מסגרת נורמטיבית – תכלית החוק

30. חוק השוויון נחקק במטרה להגן על כבודו וחירותו של האדם עם המוגבלות ולעגן את זכותו להשתתפות שוויונית ופעילה בחברה (סעיף 2 לחוק השוויון ; בג"ץ 6790/98 אברץ נ' פקיד הבחירות לעיריית ירושלים, פ"ד נב(5) 335, 323 (1998)).

31. בפסיקה ובספרות הובהר כי המוגבלות נתפסת כיום כתוצר של הבניה חברתית ושל חסמים שעל החברה להסיר, ולא כבעיה פרטנית של האדם שיש לרפא או לשקם (בג"ץ 6069/10 מחמלי נ' שרות בתי הסוהר (5.5.14), (להלן : בג"ץ מחמלי); (ע"ע (ארצי) 12264-10-13 כהן - עיריית תל אביב יפו (21.8.17)).

32. פרק ד' לחוק השוויון עוסק בתעסוקה, כאשר סעיף 8 אוסר על מעסיק להפלות בין עובדיו או דורשי עבודה מחמת מוגבלותם בכל שלבי ההעסקה, ובלבד שהם כשירים לתפקיד. הגדרת "הפליה" בחוק כוללת גם קביעת תנאים שלא ממין העניין וכן אי ביצוע התאמות הנדרשות מחמת צרכיו המיוחדים של האדם (סעיפים 8(ב) ו-8(ה) לחוק השוויון ; ע"ע (ארצי) 61235-02-17 קופולק (1949) בע"מ - חננשוילי (16.10.18) ; להלן : עניין קופולק)). "התאמה" כוללת התאמת מקום העבודה, הצידוד, דרישות התפקיד ועוד, כל עוד אין בכך כדי להטיל על המעסיק "נטל כבד מדי" (סעיף 8(ה) לחוק השוויון).

33. על פי הפסיקה, אין צורך להוכיח כוונה להפלות וקיומה של הפליה נבחן גם לפי תוצאת הדברים בפועל (בג"ץ מחמלי ; דב"ע (ארצי) נ/129-3 פלוטקין - אחים אייזנברג בע"מ, פד"ע לג 481 (1997), להלן : עניין פלוטקין).

עוד נקבע כי די בכך שאחד השיקולים לקבלת ההחלטה היה שיקול אסור כדי "להכתיים" את ההחלטה כולה (בג"ץ מחמלי ; עניין קופולק ; ע"ע (ארצי) 363/07 שרונה ארביב - פואמיקס בע"מ (26.5.10)).

ביישום איסור ההפליה מחמת מוגבלות ניתן להסתמך, בשינויים המחויבים, גם על הפסיקה העוסקת באיסור ההפליה הכללי שבחוק שוויון ההזדמנויות בעבודה (עניין קופולק).

34. פרק התעסוקה מטיל גם חובת קידום ייצוג הולם לאנשים עם מוגבלות על מעסיקים המעסיקים מעל 25 עובדים (סעיף 9(א) לחוק השוויון), וכן "יעד ייצוג" של 5% בגופים ציבוריים המעסיקים 100 עובדים לפחות (סעיף 9(ב) לחוק השוויון).



בית הדין האזורי לעבודה באר שבע

סע"ש 58384-12-22

30 אוגוסט 2026

חובות אלו נתמכות גם בצו ההרחבה לעידוד והגברת התעסוקה של אנשים עם מוגבלות ובסעיף 15א' לחוק המינויים. סעיף 3 לחוק השוויון מדגיש כי פעולות של העדפה מתקנת שנועדו לתקן הפליה קודמת או לקדם שוויון אינן נחשבות כהפליה פסולה (בג"ץ מחמלי; ע"ע (ארצי) 34784-10-16 **תרכובות ברום בע"מ - בורוכוב**, בפסקה 40, והאסמכתאות שם).

35. בפסיקה ובספרות הוכר הקושי הראייתי הניצב בפני מי שמבקש להוכיח אפליה, במיוחד בשלב הקבלה לעבודה שבו קל למעסיק לתת צידוק סובייקטיבי בדיעבד (ע"ע (ארצי) 30585-09-12 **חברת יישום פתרונות אנושיים בע"מ - בוס** (4.8.13); בתיה בן הדור ואח', בדיקת אפליה בשכירה לעבודה על ידי מבחני היענות, **עבודה חברה ומשפט** י"א 381 (2006), להלן: **בן הדור**).

36. כדי להתמודד עם קושי זה, סעיף 9 לחוק שוויון הזדמנויות (החל גם על חוק השוויון לאנשים עם מוגבלות מכוח סעיף 13 לחוק) קובע **מנגנון להיפוך נטל ההוכחה**. הנטל להוכיח כי המעסיק פעל שלא בניגוד לחוק יעבור אליו אם דורש העבודה הוכיח כי התקיימו בו התנאים או הכישורים שנקבעו למשרה (בג"ץ 1758/11 **גורן נ' הום סנטר** (עשה זאת בעצמך) בע"מ (17.5.12); (להלן: **בג"צ גורן**)).

37. הרף הראייתי המוטל על העובד לצורך העברת הנטל הוא קל יחסית ועומד על **"ראשית ראיה בלבד"** (ע"ע (ארצי) 627/06 **מורי - מ.ד.פ. ילו בע"מ** (16.3.08) (להלן: **"עניין אורלי מורי"**)). ככל שהעובד מציג ראיות לכאורה אלו, מועבר למעסיק נטל השכנוע ולא רק נטל הבאת הראיות (בג"ץ גורן; ע"ע (ארצי) 16136-05-15 **דיזינגוף ושות' (נציגות קלובים) בע"מ - סקורצקי** (18.1.18), להלן: **עניין דיזינגוף**).

38. בפסיקה אף הודגש כי חוק השוויון לאנשים עם מוגבלות מקל עליהם להוכיח קיומה של אפליה בתעסוקה, מתוך הבנה שהפליה לרוב אינה משאירה עקבות ברורים (בג"ץ מחמלי).

39. עוד נקבע בע"ע (ארצי) 5799-05-23 **אלמונית - מכון התקנים הישראלי** (25.11.2024) (להלן: **עניין מכון התקנים**), כי לא תוכל לעמוד לזכות המעסיק הטענה כי לא הייתה בכוונתו להפלות בכדי להביא לדחיית התביעה.

שם נקבע כי בחינת ההפליה תהיה לפי מבחן התוצאה וכי די בכך שאחד השיקולים לסיום העסקתו של עובד (באותו מקרה נדונה השאלה ביחס לקבלה לעבודה) יהיה שיקול מפלה בכדי להכתיים את ההחלטה כולה. וכך נפסק:

"בפסיקה לעניין חוק שוויון ההזדמנויות נקבע בין היתר, כי יש להראות כי אחד השיקולים ששקל המעסיק בעניינו של העובד הוא שיקול אסור הנוגע לאחד ממאפייני הזהות המנויים בחוק. עם זאת



בית הדין האזורי לעבודה באר שבע

סע"ש 58384-12-22

30 אוגוסט 2026

הובהר כי אין רלוונטיות למניע, ואין צורך להוכיח כוונה להפלות, "ואף כוונה טובה אינה רלוונטית" (דב"ע (ארצי) נו/129-3 פלוטקין - אחים אייזנברג בע"מ, פד"ע לג 481 (1997), להלן: עניין פלוטקין; כן ראו בעניין דיזינגוף). באופן דומה נקבע לגבי אנשים עם מוגבלות, כי אין צורך להוכיח כוונה להפלות, וכי קיומה של הפליה נבחן גם על פי תוצאות הדברים בפועל (בג"ץ מחמלי). עוד נקבע כי די בכך שאחד השיקולים להחלטה הנבחנת היה שיקול אסור, על מנת "להכתיים" את ההחלטה בכללותה (לגבי חוק שוויון ההזדמנויות: עניין פלוטקין; ע"ע (ארצי) 363/07 שרונה ארביב - פואמיקס בע"מ (26.5.10); לגבי חוק השוויון לאנשים עם מוגבלות: בג"ץ מחמלי; עניין קופולק).

דיון והכרעה

40. אחר עיון בכתבי טענות הצדדים, ניתוח הראיות ושמיעת העדים, הגעתי למסקנה כי דין התביעה להתקבל. להלן אמנה את הטעמים לכך.

תחילה נדרש לשאלת הנטל והאם עבר לכתפי החברה?

41. נטל ההוכחה הוא על הנתבעת לפי ס' 13 לחוק השוויון.
42. הנתבעת הודתה בדיון המוקדם מיום 23/2/25 כי נטל ההוכחה בענייננו חל עליה (עמ' 1 ש' 26).
43. בעניין מכון התקנים נקבע שיש לקבוע רף נמוך לראשית ראייה המעבירה את הנטל לכתפי הנתבעת. ככלל ובהתאם לפסיקה, הנטל המוטל על התובע הוא נטל קל יחסית והוא מעביר את נטל השכנוע לנתבעת (פסקה 19).
44. התובע עמד בתנאי הסף שקבעה הנתבעת למשרה ולראיה גב' דורון העבירה אותו לשלב הבא.
45. לטענת הנתבעת, הסיבה שנדחה התובע היא בשל רשם אישי בראיון ולא בשל אי עמידה בתנאי הסף.
46. בעניין אורלי מורי הגדיר בית דין זה באילו מקרים יועבר נטל ההוכחה לכתפי המעסיק ושם נקבע כי די שהעובד יוכיח כי לא הייתה בהתנהגותו או במעשיו סיבה לפיטוריו בכדי שהנטל להוכיח כי לא הייתה הפליה בעניינו, יעבור לכתפי המעסיק. כך נקבע בפסק הדין:



בית הדין האזורי לעבודה באר שבע

סע"ש 58384-12-22

30 אוגוסט 2026

"מנוסח הסעיף עולה כי נקודת המוצא היא שנטל ההוכחה מוטל על המעביד. אולם, בכל הקשור בפיטורים מעבודה, על העובד להוכיח בשלב הראשון כי לא היתה בהתנהגותו או במעשיו סיבה לפיטוריו. המחוקק נתן את דעתו לקושי בהוכחת טענת ההפליה, ולכן אין הוא מטיל חובה על העובד להוכיח פוזיטיבית את טענת ההפליה, אלא נקבע כי על העובד להוכיח כי לא היתה קיימת עילה ברורה לפיטוריו על פי התנהגותו או מעשיו, ולאחר מכן עובר הנטל על כתפי המעביד. בשלב הראשוני, על העובד להביא ראשית ראיה בלבד (ראו פסק דין פלוטקין, בעמ' 495). רק לאחר שעמד העובד בנטל זה והציג ראשית ראיה לקיומה של עילה לכאורה לפיטורים מחמת הפליה אסורה, עובר הנטל על כתפי המעביד לסתור את טענות העובד ולהוכיח כי לא פעל מתוך הפליה אסורה על פי עילות ההפליה המנויות בסעיף 2 לחוק שוויון ההזדמנויות."

47. משכך נסיר מכשול כבר עתה, תוך שיש לקבוע כי התובע עומד בתנאי הסעיף בחוק השוויון להעברת הנטל, ולנוכח הודאת הנתבעת כאמור, נטל ההוכחה מוטל על כתפי הנתבעת.

48. על יסוד התשתית הנורמטיבית לעיל, כעת יש לבחון האם הופר סעיף 8 לחוק השוויון בעניינו של התובע.

49. **התובע סבור** כי הנתבעת לא קיבלה אותו לעבודה בשל היותו אדם עם מוגבלות. שכן, לאחר שהתחוויר לנתבעת כי הוא זקוק להנגשה של קורא מסך (תמלול לקול) ולא רק הנגשה של הגדלת מסך, הרי שהיא הבינה כי יידרש להשקיע זמן ומאמצים בהנגשת המערכת עבור התובע ומשכך לא קיבלה אותו לתפקיד בטענה אמורפית **"כי הוא לא מתאים לתפקיד"**.

50. **עוד טוען התובע**, כי מחויבותה של הנתבעת מתחדדת ומקבלת משנה תוקף לאור חובתה לבצע העדפה מתקנת. מאחר והתובע עומד בתנאי הסף ולנוכח עברו התעסוקתי הרי שגם אם לא נמצא מתאים לחלוטין, הרי שהיה על הנתבעת לכל הפחות ליתן לו הזדמנות להוכיח עצמו בדרך של מתן תקופת ניסיון. כך גם היה על הנתבעת לשקול את עברו התעסוקתי של התובע, ליצור קשר עם הממליץ שהציג, ולבצע חשיבה מעמיקה סביב נושא התאמה כפי שעליה לעשות לגבי כל מועמד, בפרט כאשר מדובר באדם עם מוגבלות.

51. **לטענת התובע**, הוא ביצע עבודות מסוג דומה בעבר, כאשר המערכת תמיד הונגשה עבורו, גם בהנגשה של תמלול לקול, ותמיד נמצאו פתרונות הן מבחינה טכנולוגית והן מבחינת אבטחת מידע. הטכנולוגיה הקיימת היום מאפשרת לאנשים עם ליקויי ראייה להשתלב בעבודה ובחברה. הנתבעת כלל לא ערכה בדיקה לגבי האפשרויות הטכנולוגיות, לרבות עלותן, ולא ערכה בדיקה לגבי השתתפות אפשרית של המדינה בהתאם לתקנות. בעניינו של התובע, לטענתו, לא קוימו הפן התהליכי והפן המהותי עליהם עמדה הפסיקה. **בפן**



בית הדין האזורי לעבודה באר שבע

סע"ש 58384-12-22

30 אוגוסט 2026

התהליכי, יש לבצע בחינה של התאמה סבירה בשיתוף עם העובד ותוך התייעצות עם גורמים העוסקים בתחום ההנגשה ובהשמת אנשים עם מוגבלות בתעסוקה. **בפן המהותי**, נדרשת הכרעה אם ההתאמה הנדרשת מצויה בתחום הסביר או חורגת בשל היותה כרוכה "בנטל כבד מידתי". בית הדין הארצי קבע כי קיומו של הפן התהליכי מהווה אף היא אפליה שיש לפצות בגינה.

52. זאת ועוד, **טוען התובע** כי הנתבעת שללה את היתכנות ההנגשה ללא בירור מעמיק וגם אם קיים קושי מבחינת אבטחת מידע, עם הפתרון הספציפי שהציע התובע (NVDA), הרי שקיימות מספר אפשרויות אחרות להנגשת תמלול לקול שלא באמצעות USB אלא באמצעות התקנת תכנה או תוכנות הקיימות בשוק. לא הייתה כל מניעה למצוא פתרון שיענה הן על צורכי התובע מבחינת ההתאמות, והן על צורכי המעסיק. הדרך שנקטה הנתבעת הייתה הדרך הקלה לטעון כי אינו מתאים ובכך ייתרו את החובה להתמודד עם חובת ההתאמות.

53. בהתאם לפסיקה, יש לתת דגש בפרט בשלב הקבלה לעבודה. בעניין מכון התקנים (פס' 46) נקבע כי בשלב זה "**האפליה חריפה יותר מאשר בשלבים מתקדמים של יחסי ההעסקה**..."

54. **מנגד, מבקשת הנתבעת** להדגיש כי בהתאם לדין, אל לו לבית הדין לשים עצמו בנעליה וכל שעליו לבדוק הוא האם החלטתה של הנתבעת מצויה במתחם הסבירות, כל שנטען הוא שבזמן אמת הנתבעת לא בדקה לעומקו את הצורך בביצוע ההנגשה, משהתובע לא נמצא מתאים לתפקיד – ללא קשר למוגבלותו - והליך הגיוס הופסק מבעוד מועד. הנתבעת הינה חברת ביטוח גדולה ו-ותיקה, המעסיקה אלפי עובדים באתרים שונים ברחבי הארץ ובין היתר, מעסיקה עובדים עם מוגבלויות (לפחות 3% מכלל העובדים, כמתחייב), גם כאלה שנוזקים לפתרונות הנגשה שונים.

55. **לטענת הנתבעת**, התפקיד אליו התראיין התובע היה במוקד "הר הביטוח", זהו לא תפקיד של שימור לקוחות קיימים ולא תפקיד של מכירה. המוקדן צריך להתקשר בשיחה יזומה לאנשים שאין להם זיקה לנתבעת. המוקדן אמור לעורר בהם עניין ולבקש מהם אישור להיכנס להר הביטוח ולבצע בדיקה בתיק הבטוחי "**הלקוח אמור להגיד כן או לא, להגיע לפן, זה מאוד קשה כי הרוב מסרבים**".

56. **עוד טוענת הנתבעת**, כי מנהלת המוקד, הגורם המקצועי שצריך לקבל החלטות, העידה שהיא עובדת 20 שנה כמנהלת מוקדים ורכשה מיומנות, הבנה ודיוק באשר לפרופיל התפקיד. במסגרת זו הבנתה היא שבמוקד הספציפי נדרש עובד אסרטיבי, לא עובד בעל אופי שירותי ומאידך, גם לא מכירתי מדי. תסריט השיחה חוזר על עצמו, הנציג צריך לנסות



בית הדין האזורי לעבודה באר שבע

סע"ש 58384-12-22

30 אוגוסט 2026

לבצע בין 200 ל- 250 שיחות במשמרת ורוב היום לשמוע סירוב או לחוות ניתוקים. לכן, עליו להיות אסרטיבי, בעל חוסן נפשי, יצירתי, מפולפל ובעל יכולת להמציא את עצמו מחדש כדי להיות מסוגל להתמודד עם דחיות.

57. **עוד הובהר על ידי הנתבעת**, כי זו הסיבה שחלק מהראיון האישי כולל גם שיחת סימולציה בה על המועמד לעבודה לנסות "למכור" לה מוצר. זו הדרך המקצועית לבחון ולהבין האם מועמד מתאים לעבודה, או לא. ולא התובע או באת כוחו ואף לא בית הדין יכולים או רשאים לערער על הדרך הזו או על המקצועיות של מנהלת המוקד. לעורכת הראיון יש את הכלים המקצועיים, לצד ניסיונה העשיר והצורך להעסיק במוקד חדש נציגים הכי מתאימים מבחינה מקצועית.

58. לטענת העדה **ענת קוסיטיקה**, הראיון של התובע לא היה טוב, הוא לא גילה מספיק אסרטיביות וכי היא היתה עושה לו יותר עוול מאשר טוב אם הייתה מקבלת אותו לתפקיד עם דאטה כל כך קשה. עוד היא טענה כי בעת הראיון היא שואלת את המועמד מספר שאלות על מנת להתרשם מהמוטיבציה שלו וכמה הוא רוצה את התפקיד ובהנחה שהוא עובר את המשוכה הזו, מגיעים לשלב הסימולציה. בשלב זה נבחנת האסרטיביות של המועמד והאם הוא עומד ברף מכירתי פוטנציאלי.

59. העדה ענת מוסיפה, כי שלב זה מבוסס על אינטואיציה אישית של המראיין "**אתה גם יכול להיות עם מועמד ולהרגיש בריאיון משהו מדהים אבל אתה הולך על, על תחושה, פחות או יותר...**" (עמ' 65 ש' 4-5)

מן הכלל אל הפרט

60. בענייננו, לא ניתן להסתפק בתחושה אינטואיטיבית כדי לקבוע כי התובע אינו מתאים אלא היה מקום לתת לו הזדמנות להוכיח את עצמו, לאור עמידתו בתנאי הסף ועברו המקצועי.

61. העדה **הגב' קוסיטיקה** מסרה כי במועד בו גייסה את התובע היא הייתה זקוקה ל- 10 עובדים (ע' 47 ש' 21 לתמליל). לכן, בשל מוגבלותו של התובע היה על הנתבעת לתת לו עדיפות בשים לב כי התובע היה כשיר לבצע את התפקיד באופן סביר, בכפוף לביצוע ההתאמות הנדרשות. שכן התרשמתי כי כישוריו לא היו נחותים מכישוריהם של מועמדים אחרים לתפקיד. ממילא הנתבעת לא הוכיחה ולא הובאה כל ראיה לפיה כישוריו של התובע נפלו באופן משמעותי מכישורי עובדים פוטנציאליים אחרים.

62. **זאת ועוד**. לא היתה כל הלימה בין מה שנטען בכתב ההגנה לבין האמור בתצהירי הנתבעת. בכתב ההגנה (סעיף 4) נטען כי הנתבעת רגישה לנושא הנגישות ולצורך כך הקימה מחלקה ייעודית "**מחלקת אכלוס נגישות וסלולר**" שעיקר עיסוקה בין היתר במציאת פתרונות הנגשה למועמדים ועובדים בהתאם לצרכיהם.



בית הדין האזורי לעבודה באר שבע

סע"ש 58384-12-22

30 אוגוסט 2026

מנגד עולה מתצהירה של **אפרת** רכזת הנגישות, כי לא רק שאין מחלקה ייעודית שעוסקת בנגישות אלא שלנתבעת אין כל נהלים בדבר ההתנהלות הנדרשת לגבי מועמדים/עובדים עם מוגבלות (**ס' 2** לתצהיר **אפרת לוי**).

63. הנתבעת למרות גודלה כמעסיק לא הצביעה על העסקה של עובד עיוור שבו היא נדרשה לתוכנת הקראה. העד מטעם הנתבעת **גל נתן** מהמחשוב העיד כי הפעם הראשונה בה נתקל בהנגשת הקראה הייתה בעניין התובע (ע' 40 ש' 12 לפרוט').

אם לא די בכך, הרי שגם רכזת הנגישות אפרת לוי העידה כי מעולם לא טיפלו בהתאמה מסוג הקראה (ע' 45 ש' 7 לתמליל).

64. אף מתעודת עובד הציבור עולה מסקנה כי הנתבעת מעולם לא הגישה בקשה להחזר תשלום עבור התאמה לפי תקנות מימון התאמות - לא התאמה מסוג הקראה וכל סוג התאמה אחרת. ממילא הנתבעת כאמור לא הביאה כל אסמכתה כי בצעה התאמה כזו מבלי לבקש החזר לפי התקנות, בשים לב לגודלה של הנתבעת והעובדה כי היא מעסיקה מעל 4000 עובדים.

65. בתצהירו טען מר נתן כי בתאריך 14.6.22 שוחח בעל פה עם גב' דורון וכי בנוסף לתשובה שמסר לה לפיה "**לא ניתן להתקין תוכנת ההקראה**", הוא מסר לה כי בכל מקרה בסוף "**ימצא פתרון**".

66. מנגד ולאחר שמיעת ההקלטה שצירף התובע, עולה המסקנה כי האמירה לעיל אינה משקפת מציאות ואינה מתיישבת עם ההקלטה מיום 14.6.22. השיחה שבצעה גב' דורון עם התובע בסמוך לאחר שיחתה זו עם מר גל, עולה מההקלטה כי לאחר שקיבלה גב' דורון תשובה מגל, היא חוזרת לתובע בתשובה שלילית לגבי הקראה, ללא כל אפשרות לפתרון.

"אז בעיקרון אין לי אפשרות להתקין תוכנה חיצונית, את התוכנה שאמרת, אבל יש אצלנו אופציה להגדלת מסך כאילו מבחינת הגודל. לגבי התמלול של המסך לקול, אין לנו את האפשרות הזאת, לצערי... אז אני בררתי אבל עם אבטחת מידע, לא דיברתי עם המנהלת, דיברתי עם אבטחת מידע... אמרתי פשוט שאין לי אפשרות להתקין תוכנה אחרת... אמרתי לך בתחילת השיחה פתחתי ואמרתי שיש את האפשרות להגדלת מסך, מבחינת תמלול המסך לקול... שימי:.... הגדלה זה לא מספיק לי... דורון: אני מבין... בעקרון, אני שוב פעם אומרת, אני דיברתי עם גורמים בכירים, שלחתי מספר מיילים אתמול במטרה באמת לגייס אותך אלינו וגם קודם כל לעלות את המודעות הזו



בית הדין האזורי לעבודה באר שבע

סע"ש 58384-12-22

30 אוגוסט 2026

אצלנו. לצערי הרב נעניתי בשלילה לגבי התמלול של המסך לקול. אממ
אני יכולה... לא יודעת לבדוק עוד פעם אבל שוב דיברתי עם אנשים
בכירים פה אין לי מה... "

(תמליל השיחה מיום 14.6.226, נספח ה' לתצהירו של מר ערן).

67. גב' דורון השיבה לתובע שניתן רק להגדיל מסך אך לא הקראה. בפועל עולה מההקלטה שהיא לא השיבה בשלילה רק לגבי NVDA אלא להקראה בכלל כשהיא שבה ואומרת שאפשר רק הגדלה.

התובע אף ביקש ממנה שתבדוק עם רכזת נגישות אך בפועל התרשמתי כי בדיקה כזו לא נעשתה כלל.

הרושם המתקבל כי אם באמת היה רצון מצד הנתבעת למצוא פתרון היה מצופה כי הדבר ימצא ביטוי בשיחה בין גב' דורון והתובע.

ההיפך הוא הנכון. ההתרשמות העולה מהשיחה כי גב' דורון באי נוחות מנסה לתרץ כי זו התשובה שקיבלה לאחר פנייה לגורמים בכירים (מקצועיים).

68. בפועל, מעדותו של גל נתן אין כל הסבר מניח את הדעת בשאלה, כיצד מה שנאמר בס' 6 לתצהירו לא משתקף במה שאמרה גב' דורון לתובע בסמיכות זמנים (ע' 40 ש' 1 לתמליל).

69. אף הטענה כי **"יימצא פתרון"** אינה מתיישבת עם המייל שכותבת גב' דורון לשלומית מנהלת משאבי אנוש. גב' דורון אינה מאזכרת את העובדה כי מר גל השיב לה כי **"בכל מקרה יימצא פתרון"**, גם אם לא באמצעות התוכנה המסוימת NVDA אלא באמצעות תוכנת הקראה אחרת. אם אכן דרך הילוכה של גב' דורון משקפת מציאות, כי אז ניתן היה לצפות שהייתה כותבת זאת לשלומית ממשאבי אנוש.

70. הדברים מעוררים תמיהה שכן ככל שסברה הנתבעת אחרת, היה מקום להביא לעדות את גב' דורון שניהלה את השיחה עם מר גל נתן ועם התובע. עדותה היחידה יכולה לשפוך אור על סוגיית ההנגשה. הטענה שלא הובאה משום שהיא לא עובדת של הנתבעת אין לה על מה שתסמוך משום שניתן היה לזמנה לעדות.



בית הדין האזורי לעבודה באר שבע

סע"ש 58384-12-22

30 אוגוסט 2026

אי הבאת עד רלוונטי

1. אי הבאת עד רלוונטי מעוררת, מדרך הטבע, את החשד כי יש דברים בגו, וכי צד שנמנע מהבאת עד חושש מעדותו ומחשיפתו לחקירה נגדית, כך שנוצרת הנחה לרעת גרסתו של אותו צד (ראו ע"א 641/87 קלוגר נ' החברה הישראלית לטרקטורים וציון בע"מ פד"י 239 (1) 245 (1990)). לעניין זה, יפים דבריו של כבוד השופט י' מלץ בע"א 55/89 קופל (נהיגה עצמית) בע"מ נ' טלקאר חברה בע"מ פד"י מד(4) 595 603 (1990):

"כלל הנקוט בידי בית המשפט מימים ימימה, שמעמידים בעל דין בחזקתו, שלא ימנע מבית המשפט ראייה שהיא לטובתו, ואם נמנע מהבאת ראייה רלבנטית שהיא בהישג ידו ואין לו לכך הסבר סביר, ניתן להסיק שאילו הובאה הראייה היתה פועלת נגדו."

בעניין שוורץ קבע בית המשפט העליון בעניין אי הבאת עד או ראייה רלוונטית כדלקמן:

"לעיתים, הדרך שבה מנהל בעל דין את עניינו בבית המשפט הינה בעלת משמעות ראייתית, באופן דומה לראייה נסיבתית, וניתן להעניק משמעות ראייתית לאי הגשת ראייה. התנהגות כגון דא, בהעדר הסבר אמין וסביר – פועלת לחובתו של הנוקט בה, שכן היא מקימה למעשה חזקה שבעובדה, הנעוצה בהיגיון ובניסיון חיים, לפיה דין ההימנעות כדין הודאה בכך שלו הובאה אותה ראייה, היא הייתה פועלת לחובת הנמנע ותומכת בגרסת היריב. בדרך זו ניתן למעשה משקל ראייתי לראייה שלא הובאה. כאשר בפי בעל דין הסבר סביר ואמין לאי העדתו של עד מטעמו או לאי הגשת ראייה מצידו, ישמית ההסבר את הבסיס מתחת לקיומה של החזקה שנוצרה לחובתו בשל אי הבאת הראייה."

2. בעניינו, הנתבעת לא המציאה כל הסבר מוכח, כזה או אחר, לאי העדתה של גב' דורון, על אף שהיה לה חלק מאוד מרכזי בהליך הגיוס ובסוגיית ההנגשה. יש לפרש את אי העדתה לרעת אמינות גרסתה של הנתבעת.

3. גם גב' קוסטיקה טענה בתצהירה כי לאחר שהתובע העלה את ההנגשה היא השיבה שאינה עוסקת בכך אך אמרה ש"ינגישו לו מה שצריך". התובע הכחיש זאת בעדותו (ע' 10 ש' 9 לתמליל). כשנשאלה גב' קוסטיקה מדוע אין לכך זכר ולו במילה אחת בטופס הריאיון – לכך, לא ניתן כל הסבר מניח את הדעת.



בית הדין האזורי לעבודה באר שבע

סע"ש 58384-12-22

30 אוגוסט 2026

4. חרף התמונה שהציגה גב' דורון לתובע לפיה פנתה לבדוק את סוגיית הנגשה, מצטיירת תמונה הפוכה המלמדת על חוסר מעש מצד הנתבעת והעדר כל בדיקה פוזיטיבית לגבי סוגיית ההנגשה. להשלמת התמונה ייאמר כי התובע מסר בעדותו כי לא קיבל כל תשובה נוספת בעניין (ע' 32 ש' 1 לתמליל).
5. זאת ועוד. מר גל מסר בחקירתו כי לאחר השיחה שקיים עם גב' דורון בתאריך 14.6.22 היא לא פנתה אליו שוב, וכי בכלל לא הייתה אליו פניה נוספת בנושא (ע' 39 ש' 1, ע' 41 ש' 3 לתמליל). אף אפרת לוי רכזת הנגישות העידה כי בשום שלב היא לא הופעלה בעניינו של התובע (ע' 42 ש' 24 לתמליל), וזאת חרף פנייתו של התובע בשיחתו עם גב' דורון להיוועץ עם רכזת הנגישות.
6. תצרף העדויות והראיות מצביע על כך כי הדברים העולים מן ההקלטה לפיה מבוצעת בדיקת היתכנות אינה משקפת מציאות וכאמור ככל שהייתה גב' דורון מגיעה לעדות, ניתן היה לקבל אינדיקציה באשר לדרך הילוכה.
7. המסקנה העולה מהתנהלות הנתבעת כי לא הוכח בפנינו כי אכן גב' דורון "המתינה לתשובות". ככל שאכן הייתה מבוצעת התאמה והתקיימה שיחה בזמן אמת עם שלומית מנהלת משאבי אנוש כי אז מצופה היה שלפחות שלומית תגיע לעדות ותעיד על כך.
8. אף אי הבאתה של **שלומית** לעדות הדבר מתפרש לרעת הנתבעת.
9. תצרף העדויות או העדרן של שתי עדות מרכזיות גב' דורון וגב' שלומית מלמד כי הנתבעת לא עמדה בנטל השכנוע להראות כי מוגבלותו של התובע שימשה אחד השיקולים לקבל החלטת הנתבעת שלא להעסיקו. ר' בעניין מכון התקנים **"דרישה לפיה עובד עם מוגבלות יהיה חייב להראות כי מוגבלותו שימשה אחד השיקולים לקבלת החלטתו של המעסיק בעניינו - עלולה להציב בפני העובד מכשול ראייתי משמעותי, שכן מטבעה של אפליה שהיא איננה משאירה, על פי רוב, עקבות ברורים"** (פסקה 49).
10. לבד מכך, לא הוכח בפנינו כי הנתבעת התייעצה עם מומחה להתאמות וממילא לא הוכח כי היה שיתוף של התובע בבדיקה, כפי שנקבע בעניין רוזנברג:

"על מנת להגשים את תכלית החוק באופן מיטבי לעתים 'מצופה מהמעסיק שלא להסתפק בכך, אלא לבדוק ולאתגר את הנחותיו באמצעות חוות דעת של גורם מקצועי מתאים, שיש לו מומחיות וניסיון בהשמת עובדים עם מוגבלויות וביצוע התאמות.. לאחר קבלת חוות דעת כאמור, יש להעבירה לידי העובד ולאפשר לו להתייחס אליה, וזאת טרם שהמעסיק יקבל החלטה ניהולית.. עוד



בית הדין האזורי לעבודה באר שבע

סע"ש 58384-12-22

30 אוגוסט 2026

נאמר בעניין קופולק כי הצורך בקבלת ייעוץ מקצועי נובע מכך שהמדובר 'בתחום חדש וממילא מרבית המעסיקים עדיין אינם מנוסים בו; אינם מודעים לכל ההתאמות האפשריות; ואף עלולים להתקשות בפריצתן של דרכי המחשבה המקובלות. משכך, ומבלי לקבוע מסמרות שכן כל מקרה ייבחן לפי נסיבותיו, העדרה של חוות דעת מקצועית עשוי לפעול לחובת המעסיק בנסיבות המתאימות." (פס' 25).

11. רצף האירועים וסמיכות הזמנים ביניהם מלמד כי התשובה השלילית ניתנה - ללא דיחוי. רצף האירועים כאמור מלמד כי גב' דורון שלחה את המייל למר נתן ביום 13.6.22 שעה 15:25 וכבר למחרת היום בשעה 10:44 נרשם – "שוחחנו" (נ/1 נספח לתצהיר גל).

ממילא לא הוכח בפנינו כי התקיימו שיחות נוספות בסוגיית ההנגשה. במאמר מוסגר ייאמר כי מר נתן העיד כי אין לו הכשרה מתאימה בהנגשת מערכות (ע' 37 ש' 9, ע' 36 ש' 9 לפרוט').

12. עוד עולה מעדותו של מר נתן כי יש מקרים חריגים בהם כן ניתן לאשר תוכנה חיצונית. הוא מסר כי התייעץ עם מחלקת IT והתשובה שקיבל הייתה **ש'אי אפשר** (עמ' 40 ש' 16, ש' 41 ש' 3 לתמליל).

13. על פניו עולה כי לא בוצעה כל שיחה עם התובע להבין באיזו תוכנה מדובר, כיצד עבד איתה בחברות אחרות, האם מדובר במקרה חריג וכו'. כן לא היה שיח ולו ראשוני לגבי אפשרויות אחרות מעבר ל- NVDA, זאת למרות שנקבע בפסיקה כי תהליך ההתאמות יש לעשות **בשיתוף העובד**.

14. התובע כאמור העיד בתצהירו כי במקומות עבודה אחרים הצליחו להתאים את ה- NVDA כך שיתיישב עם דרישות אבטחת המידע וכי בכל מקרה קיימות תוכנות נוספות. בשום שלב לא נטען וממילא לא הוכח כי מי שהשיב לו את התשובה השלילית הוא בעל הכשרה בנגישות.

15. דווקא סמיכות הזמנים המתוארת לעיל מלמדת כי לא בוצעה בדיקה מעמיקה בשים לב כי התשובה הייתה בסמיכות זמנים.

16. **באשר לעברו התעסוקתי של התובע** הוכח בפנינו כי מטופס הריאיון עולה כי תובע מסר את מספר הטלפון של הממליץ של מעסיקו הקודם בבזק. מנגד לא ביצעה הנתבעת כל שיחה עם המעסיק בשים לב כי התובע הועסק מספר שנים בבזק. גם כאן לא הוכח בפנינו כי בוצע הליך מסודר.



בית הדין האזורי לעבודה באר שבע

סע"ש 58384-12-22

30 אוגוסט 2026

17. מתוך ההמלצה (נספח ג' לתצהיר התובע) מסר התובע בשלב הראיון: "שמואל התחיל את עבודתו כנציג בבזק בינואר 2019 ועמד בכל היעדים המקצועיים והמכירתיים. שמואל נציג מסור, מקצועי, אחראי ושירותי מאד ועונה על כל הציפיות והיעדים שניתנו לו במסגרת תפקידו כנציג במוקד הטכני של חברת בזק. על מנת להיות נציג במוקד נדרשות תכונות רבות, כגון עמידה ביעדים מאתגרים, חשיבה יצירתית, ועבודה במשמרות הדורשת גמישות, אחריות אישית ולויאליות במקום העבודה. הן מבחינה חברתית והן מבחינה מקצועית שמואל בלט לחיוב וביצע את כל המטלות שניתנות לו על הצד הטוב ביותר".

על פניו עולה כי לא ניתן כל משקל לניסיונו הקודם של התובע כנציג טלפוני בתפקיד דומה.

18. ענת מסרה בעדותה – "זה לא משנה לי שהוא עבד בסוכנות אחרת" (ע' 55 ש' 2 לתמליל), כשהכוונה לכך שהיה נציג טלפוני בחברת ביטוח 3 שנים בתפקיד זהה - לידים קרים והעברתם לאיש מכירות; זאת למרות שלפי טופס אפיון המשרה של הנתבעת עצמה, ניסיון קודם בעולם הביטוח מהווה "יתרון משמעותי" (נספח ו' לתצהיר שימי; ע' 8 ש' 9 לפרוט', ס' 2,5 לתצהיר התובע).

ענת העידה – "מה שנדרש קודם כל זה נפש, כאילו מה שנקרא חוסן נפשי כי אתה מתמודד ביום עם המון סירובים" (ע' 51 ש' 17 לפרוט'). כך שלא ברור מדוע לא היה מקום לברר זאת שעה שמדובר באדם שלעיתים נדרש להתמודד עם מוגבלות משמעותית, וגם יש להניח כי קיבל לא מעט סירובים בשל כך.

בענייננו אין חולק כי לתובע ניסיון תעסוקתי כנציג טלפוני, גם בתפקיד דומה של לידים קרים ובמכירות, ולמרות שהמשרה הנדונה לא הייתה מכירות אלא קלה יותר (ע' 7 ש' 6, 12 לתמליל).

19. התובע העיד כי יש לו ניסיון גם בשימור לקוחות שרוצים לעזוב, בעוד שענת העידה כי המשרה הנדונה לא נגעה ללקוחות שרוצים לעזוב ולא דרשה קבלת פרטי אשראי (ע' 28 ש' 7 לתמליל). כשנשאלה מדוע מי שמבצע את הבדיקה בהר הביטוח (המשרה הנדונה) לא ממשיך לביצוע המכירה השיבה – "כי זה לא אותה יכולת" (ע' 49 ש' 9 לתמליל).

20. עניין זה מתחבר לסוגיית דרישות המשרה המצביעה על כך כי מדובר במשרה קלה יותר במוקד. ודוק, ענת עשתה לתובע סימולציה של מכירה, למרות שלא מדובר במשרה של מכירות.



בית הדין האזורי לעבודה באר שבע

סע"ש 58384-12-22

30 אוגוסט 2026

21. בנוגע לטופס ריאיון נשאלה ענת על ידי בית הדין אודות הפגמים בהליך למול טענתה כי יש לסמוך על הרושם האישי שלה לבדו – אך הרושם היה שהיא לא יכלה להשיב על כך (ע' 63 ש' 35, ע' 61 ש' 8 לתמליל).

22. בהגיענו עד הנה עולה כי בעניינו של התובע התקיימה אפליה.

23. בהתאם לפסיקה בעניין **מכון התקנים** אודות הטיות בלתי מודעות אצל מעסיקים, **בשלב הקבלה** ובדבר העדר הצורך להוכיח כוונה רעה; ולאור **הלכת רוזנברג** לפיה יש להקפיד על הליך תקין כדי לוודא שהתוצאה תהיה נכונה ולא תיווצר אפליה. בענייננו, הפגמים המתוארים לעיל מלמדים כי התקיימה אפליה.

24. בעניין רוזנברג נקבע כי בהליך התאמות קיים – **"פן דיוני – תהליכי ופן מהותי. בפן הדיוני יש לבצע תהליך כן ורציני של בחינת קיומה של התאמה סבירה, ובפן המהותי נדרשת הכרעה אם התאמה נדרשת מצויה בתחום הסביר או חורגת בשל היותה כרוכה ב'נטל כבד מדי'".**

25. הנתבעת בעניינו של התובע לא פעלה כנדרש לפי הטופס שהיא עצמה קבעה. מעיון בטופס עולה כי אינו מנומק ונראה שנכתב כלאחר יד, לא ברור מתי. הרובריקה בטופס 'כושר ביטוי' – **ריקה**. הרובריקה 'קבלת מרות' – **ריקה**. הרובריקה 'יכולת ניהול שיחה' – **ריקה**. הרובריקה 'השתלבות חברתית' – **ריקה**. הרובריקה 'יכולת למידה' – **ריקה**. הרובריקה 'אסרטיביות' – **ריקה**, ורובריקת החתימה – **ריקה**.

26. המלל שכן נכתב היה מאוד תמציתי **"לא מכירתי. לא מתאים. לא הצליח לסיים סימולציה"**. בהליך תקין, הטופס אמור היה להיות מפורט ומנומק תוך פירוט מלא בכל הרובריקות החסרות. בפרט כאשר מדובר במועמד עם מוגבלות. מדובר בחובה מוגברת לשקול ולבצע התאמות, ולא מדובר רק בהשתדלות.

27. בענייננו העדר פרטים בטופס כפי המתואר לעיל ובשים לב כי גם אין התייחסות לעברו התעסוקתי של התובע ולשאלתו על ההנגשה אינו עומד בדיות ההנמקה לפי סעיף 2(ד) לוועדת המעקב שחלה על הנתבעת, בה נקבע – **"מעסיק אשר אדם עם מוגבלות ביקש להתקבל לתפקיד אצלו ולא התקבל, יתעד בכתב הנימוקים לאי קבלת המועמד לעבודה, בכפוף להוראות חוק שוויון.. ולחובת איסור הפליה.. וישמור תיעוד זה"**.

28. **המסקנה** – כי נפל פגם במילוי הטופס ולעובדה כי הנתבעת לא עמדה בחובת הנימוק והתיעוד של הסיבות לאי קבלתו של התובע לעבודה. מיעוט המילים הבודדות שכן מצאו ביטוי בטופס – **אין בו די**.



בית הדין האזורי לעבודה באר שבע

סע"ש 58384-12-22

30 אוגוסט 2026

29. מנגד עדותו של התובע נמצאה קוהרנטיות. התובע העיד כי סיים את הסימולציה בראיון עד סופה וכי לא היה משהו יוצא דופן או חריג מבחינת התפקוד שלו. בתצהירה טענה ענת כי מצאה שהתובע מתאים לתפקיד שירותי (ס' 12).

גם לגישתה היה לתובע צד דומיננטי. מצופה היה מהנתבעת כי לאור העובדה כי לנתבעת יש "הרבה" מוקדים בבאר שבע וכי "זה בעיקר מוקדי שירות יש שם בבאר שבע" (להבדיל ממכירה) שתבדוק או תפנה אותו לאחר המוקדים האחרים, או לציין זאת בפני משאבי אנוש שיבדקו - דבר שהיה מתבקש בייחוד לאור חובת ההעדפה המתקנת (ע' 47 ש' 7, 17, ע' 66 ש' 22 לתמליל).

30. עוד התרשמנו כי משאבי אנוש לא היו מעורבים בהליך גיוסו של התובע. ובמה הדברים אמורים :

- סעיף 5 לנוהל הגיוס קובע כי משאבי אנוש צריכים היו להיות מעורבים בהליך
- ס' 5.1 קובע כי "מיון ובחירת המועמדים יבוצעו במשותף על ידי צוות הגיוס, מנהלת/רכזת משאבי אנוש חטיבתית והמנהל המגייס".
- ס' 5.7 לנוהל קובע כי "גורם מטעם תחום משאבי אנוש והמנהל המגייס יבדקו את סיכום ממצאי המועמד ותתקבל החלטה משותפת להמשך התהליך"

בענייננו עולה כי משאבי אנוש לא היו מעורבים בשום שלב. ענת הייתה היחידה בראיון ובתהליך קבלת ההחלטות כולו. גב' דורון כותבת במייל מיום 5.9.22 לשלומית מנהלת מש"א אודות השתלשלות העניינים, והיא מציינת כי הריאיון מול ענת בוצע "ללא צוות מש"א". מכאן, שלא מדובר רק בשל 'רושם אישי', אלא מדובר ברושם של בעל תפקיד בניגוד לנוהל.

ס' 5.3 סיפא לנוהל קובע כי בטרם המועמד יגיע לראיון יישלח אליו "שאלון מועמד/ת בקבוצת כלל ביטוח ופיננסים" וכי במידה וזה לא מולא קודם לכן הוא ימולא במעמד הריאיון.

31. בשום שלב הנתבעת לא שלחה או נתנה לתובע שאלון כזה למלא. כך גם הנתבעת לא טענה בשום שלב שהעבירה לו את השאלון, ממילא לא הוכיחה זאת ואכן לפי הנטען בגלמ"ס שהעבירה הנתבעת לבא כוח התובע – לא קיים שאלון כזה.

32. ענת קוסטיקה לא ידעה להשיב מדוע לא נשלח השאלון שהיה אמור להיות בפניה בעת הריאיון וממילא לא הובא כל עד מטעם משאבי אנוש ועניין זה לחובת הנתבעת.



בית הדין האזורי לעבודה באר שבע

סע"ש 58384-12-22

30 אוגוסט 2026

33. ס' 5.6 לנוהל קובע כי צוות הגיוס (גב' דורון) תעביר למנהל – "את פרטי המועמדים הרלוונטיים לראיון מקצועי לרבות סיכום תהליך הגיוס שבוצע עד כה"; ענת לא העידה כי היה בפניה מסמך כזה, וממילא הנתבעת לא הציגה את המסמך ולא גילתה אותו בגלמ"ס.

34. על כן, הוכח בפנינו כי אי קיום הנוהל על רבדיו השונים- מש"א, שאלון, סיכום תהליך גיוס למראיין – לא קוימו והמסקנה העולה מכך כי הנתבעת לא עמדה בהרמת נטל השכנוע שלא כך הדבר.

35. המכלול המצטבר של הפגמים בהליך הגיוס - בענייננו מצטרפים זה לזה פגמים שונים בהליך הגיוס: הפגמים שנפלו בטופס הריאיון; אישליחת שאלון לתובע; אי-מעורבותו של גורם משאבי אנוש, בניגוד לנוהל הפנימי של הנתבעת; וכן אופן הטיפול בסוגיית ההנגשה, לרבות מתן תשובה שלילית על הסף, מבלי שרכזת הנגישות הייתה מעורבת בתהליך ומבלי שנבחנה האפשרות לבצע התאמות מתאימות.

לכך יש להוסיף את העובדה שלנגד עיני הנתבעת עמד ניסיון תעסוקתי דומה של התובע, אשר לא זכה לכל משקל ולא נבחן באופן ממשי, אף שמדובר במשרה שאינה מורכבת במיוחד.

כמו כן, לא הוכח כי הנתבעת שקלה את חובתה לקידום העדפה מתקנת וייצוג הולם של אנשים עם מוגבלות.

לבסוף, הנתבעת נמנעה מהבאת עדויותיהן של עדות מרכזיות, גב' דורון וגב' שלומית, אשר עשויות היו לשפוך אור על אופן קבלת ההחלטה ועל התנהלות הליך הגיוס.

הצטברותם של כל אלה אינה מצביעה על הליך מיון תקין, סדור וענייני, אלא מקימה תמונה ראייתית שלפיה ההחלטה בעניינו של התובע התקבלה מבלי שנערכה בחינה מלאה של כישוריו, ניסיונו, צרכיו ואפשרויות ההנגשה העומדות לפני הנתבעת.

בהתאם לכך, הנתבעת לא הוכיחה כי דחיית מועמדותו נבעה משיקולים ענייניים, ואף לא הרימה את הנטל לסתור את הטענה כי בהחלטתה התקיימה הפליה מחמת מוגבלותו.

סעד פיצוי לא ממוני

36. התובע עותר לפיצוי בגין נזק לא ממוני בסך 70,000 ₪ מכוח סעיף 14(1) לחוק השוויון לאנשים עם מוגבלות. בפסיקה קודמת שעסקה באפליה בקבלה לעבודה (מטעמים אחרים) אצל מעסיקים פרטיים נפסק פיצוי בסך של 50,000 ₪ (עניין דיזינגוף, עניין פלוטקין).



בית הדין האזורי לעבודה באר שבע

סע"ש 58384-12-22

30 אוגוסט 2026

37. הפסיקה אינה קובעת נוסחה מכנית לחישוב הפיצוי. יש לבחון, בין היתר, את עוצמת הפגם, חומרת התנהלות המעסיק, הדרך שבה נמסרה ההחלטה, הפגיעה בכבודו של המועמד, מצבו הנפשי, קיומם של טעמים כוזבים או בלתי ראויים, וכן את חובתו המוגברת של גוף ציבורי לנהוג בשוויון. **מציאת עבודה חלופית עשויה להפחית את הנזק הממוני, אך אינה מאיינת בהכרח את הפגיעה בכבוד, באוטונומיה ובשוויון.**
38. בעניין מכון התקנים נפסק פיצוי בסך 70,000 ש"ח, לאחר שבית הדין הביא בחשבון את הפגיעה הקשה בכבוד המועמדת, את הטעמים הכוזבים שנמסרו לה, את הקושי הנפשי שנגרם לה ואת חובתו המוגברת של המעסיק כגוף ציבורי לנהוג בשוויון.
39. ככלל, החובה מכוח חוק השוויון אינה מתמצה באיסור על כוונה מפלה. בהתאם לפסיקת בית הדין הארצי בעניין מכון התקנים ורב בריח, גם פעולה שנעשתה ללא כוונה להפלות עשויה להוביל למסקנה בדבר קיומה של הפליה.
40. בעניינו של מועמד עיוור, ככל שהוכח כי מוגבלותו נשקלה לחובתו, כי לא בוצעו התאמות נדרשות, או כי נמסרו לו טעמים שאינם משקפים את הטעם האמיתי לדחייתו, עשויים פגמים אלה להצדיק פיצוי לא ממוני גם ללא הפסד השתכרות.
41. הפיצוי הלא ממוני אינו מיועד רק להיטיב את נזקו האישי של התובע.
42. בפסק הדין בעניין מכון התקנים הודגש הצורך בפיצוי אפקטיבי לצורך מיגור ההפליה, חינוך המעסיק וציבור המעסיקים והבטחת התנהלות שאינה ניזונה מסטריאוטיפים.
43. לפיכך, גם כאשר התובע השתלב במהירות במקום עבודה אחר, עדיין עשויה להיות הצדקה לפיצוי משמעותי אם הפגמים בהליך הגיוס פגעו בזכותו לשוויון ובכבודו.
44. אחר שהוכח כי נפלו פגמים מהותיים בתהליך הגיוס ופגמים נוספים, ניתן להסיק מן הנתונים כי העובדה שהתובע מצא עבודה אחרת מיד לאחר הדחייה אינה מצדיקה, כשלעצמה, שלילת פיצוי או קביעה כי הפיצוי חייב להיות סמלי. היא עשויה להיות רלוונטית בעיקר להערכת הנזק הממוני,
45. **באשר לעוצמת הפגיעה הלא ממונית** - מן הנתונים שסופקו לא ניתן לקבוע כי 70,000 ש"ח הם סכום מחייב או אוטומטי בכל מקרה שבו התובע הוא עיוור. הסכום שנפסק בעניין מכון התקנים משקף את מכלול נסיבותיו של אותו מקרה, ובכלל זה פגיעה קשה בכבוד, טעמים כוזבים וקושי נפשי.



בית הדין האזורי לעבודה באר שבע

סע"ש 58384-12-22

30 אוגוסט 2026

46. בענייננו הסכום הראוי, לטעמי, עומד על סך 50,000 ₪. בהתחשב במכלול הנסיבות לרבות בעניין חובתה המוגברת של הנתבעת כגוף ציבורי לנהוג בשוויון. שוכנעתי כי הסכום שנתבע על ידו הוא אמנם מצוי בטווח האפשרי, ואולם לנוכח העובדה כי בסמיכות למתן ההחלטה בענייננו של התובע, הוא מצא עבודה בתפקיד דומה, עניין זה נלקח בחשבון באשר לפיצוי הראוי שיש ליתן.

47. סוף דבר – התביעה מתקבלת. הנתבעת תשלם לתובע פיצוי בסך 50,000 ₪, וכן את הוצאות המשפט בסך 5,000 ₪, לתשלום תוך 30 יום שאם לא כן יישאו הסכומים ריבית כדין והפרשי הצמדה ממועד מתן פסק הדין ועד התשלום בפועל.

ניתן היום, י"ז אלול תשפ"ו, (30 אוגוסט 2026), בהעדר הצדדים ויישלח אליהם.



יעקב אזולאי, שופט