



ושוב מתברר למעלה מכל ספק: אם אנו רוצים לקבל את הזכות לנסוע, אין דרך אחרת מלבד לתבוע. רק כך תגיעו אל היעד

הזכות לקבל שירות

ישראל הרשקוביץ

בני משפחת ... (השלימו את החסר) יצאו בערב שבת מביתם. היעד: בית הסבא והסבתא ב... (השלימו את החסר). הם קיוו להגיע בזמן, ולשם כך עשו כל מאמץ לצאת מהבית כבר בשעה 2. אין זה קל, הילדים חוזרים רק בשעה 12 מהגנים ומבתי הספר, אך נעשה מאמץ עילאי ובשעה 2 בצהריים כבר התייצבה כל המשפחה בתחנה, עם המזוודות מאורגנות, הילדים רחוצים ואפילו צידה לדרך מוכנה בשקיות. בסופו של דבר, הם הגיעו ליעדם סחוטים, מרוטים ועצבניים, בקושי שעתיים לפני שבת. בטנדר אותו שכרו.

למה? האוטובוס לא הגיע. כלומר הגיעו אוטובוסים, אך הם חלפו על פניהם מלאים ולא עצרו. משכן, וכדי שלא ישארו בתחנה, נאלצה המשפחה לשכור טנדר במחיר של ... (השלימו את החסר) וכך לנסוע מביתם למחוז חפצם. מיותר לומר, שטעמה הטוב של החוויה המשפחתית לה ציפו כל בני המשפחה נפגם, והנסיעה, במקום שתגרום להם להישאר עם טעם טוב בפה, הסתיימה במפח נפש.

הסיפור הזה אינו סיפור בודד. זו תופעה מוכרת שחוזרת על עצמה בכל שבוע ושבוע, והיינו אף אומרים: מדי יום ויום. זה קורה בירושלים ובבני ברק, בחיפה ובפתח תקוה, באשדוד ובביתר, במודיעין ובצפת, בכל המקומות האלה חוזרים על עצמם המראות המוכרים של נוסעים בודדים או משפחות שלמות, הממתנים במשך שעות לאוטובוס שבושש להגיע או שהוא מגיע אך מדלג על התחנה, או שהוא עוצר ולא מעלה מאחר שהגיע עמוס לעייפה ו'החוק לא מתיר להעלות יותר מעשרה נוסעים בעמידה' (מה שאגב, לא פוטר את החברה מלשלוח אוטובוס אחר במקום זה העמוס). וכל המקרים הללו, שאין זה משנה היכן הם קרו ומה בדיוק היו הנסיבות, יש להם מכנה משותף אחד: עוגמת הנפש הקשה של הנוסעים, שלא פעם מתלווה אליה גם נזק כספי משמעותי. לפעמים, וחשוב לומר זאת, האשמה אינה מוטלת על החברה. היא לא יכולה היתה לצפות שהיום יצבאו על התחנות אלפי נוסעים, בעוד שביום רגיל התנועה בקו זה דלילה והאוטובוסים סובלים מחוסר ביקוש. לעתים ישנו כח עליון שמונע מהאוטובוס להגיע למקום — תאונה או פקק תנועה כבד. קורה (מה, שאגב, לא פוטר את החברה, שכן חברות התחבורה חייבות בדרך כלל להעמיד רוכבות אוטובוסים במקומים שונים, דווקא משום שקיימים פקקי תנועה ויש לתת מענה גם לכך). אבל במרבית המקרים, ישנו הסבר אחד לארוע והוא — הזלזול.

זלזול, פשוטו כמשמעו: החברה ידעה שיהיה עומס, בישיבת ההיערכות אף דיווחו על צפי של ביקושים, בהסתמך על דפוס הנסיעות של קהל היעד (ימי חול המועד, פורים או עונת חתונות), ולמרות זאת היא העדיפה — מסיבותיה שלה — לחסוך ולא להוציא עוד שניים-שלושה אוטובוסים שיוכלו לתת מענה לנוסעים. כי מה כבר יכול להיות, האם הנוסעים יקנסו את החברה אם זו לא תעשה את המוטל עליה (וזו חובתה, מתוקף רשיונה) ולא תדאג לתיגבור הולם?

אז זהו. שאנו הולכים ומתקרבים לרגע שבו יפנימו בחברות התחבורה הציבורית שמשוהו השתנה. שאם הן לא יעשו את המוטל עליהן ולא ידאגו לספק שירות מינימלי כפי שמגיע לנוסעים, הן ישלמו בסופו של דבר ביוקר. אמנם, המהפך הזה לא מתרחש ביום והשינוי מגיע טיפין טיפין, אבל זה קורה. שורת התביעות שהוגשו בתקופה האחרונה בידי ארגון 'זכותך', הפועל למען נוסעי התחבורה הציבורית ואשר הסתיימו בנצחונם הברור של התובעים, קרי: הנוסעים הנפגעים, שנקבעו להם פיצויים המסתכמים יחד בסכום המגיע למאות אלפי שקלים, הצליחה לחלחל. גם בחברות מתחילים להבין, שאם לא יתרחש שינוי, הן ירגישו את השינוי ב...כיס.

מצוה לתבוע

מי שהוביל לשינוי הזה כשהוא פועל בשקט, בלי כל תמיכה אך עם הרבה נכונות לפעול ובעיקר בעקביות מפתיעה, הוא אברהם חרדי, שכאן נכנה אותו בשם הרב ק'. כפי שדיווחנו לפני

כמה חודשים חלפו מאז פירסמנו על הקמת המוקד המיוחד להגשת תביעות נגד חברות תחבורה ציבורית, כאשר הובהר כי אין מה לעשות – עם כל אי הנעימות, מתברר שזו הדרך היחידה שתגרום לחברות להבין שעליהן לשפר את השירות, ומתברר שזו הדרך: שורה של תביעות שהסתיימו בימים אלו כשהכרעות נוטות בבירור לטובת התובעים שזכו באלפי שקלים, גורמות לחברות להפנים שמשוהו השתנה • ב'זכותך', המרכז לתביעות תחבורה ציבורית, הארגון שעמד מאחורי התובעים והוא ערך עבורם את התביעות, מביעים שביעות רצון מההתפתחות: "הציבור הפנים שאסור להמשיך במציאות הנוכחית, שבה הזלזול בנוסעים נהפך לנורמה" • רק חבל שבמשרד התחבורה

יושבים בינתיים על הגדר



שורה של תביעות הסתיימו לטובת התובעים

(צילום: פלאש 90)

מספר חודשים, גמלה בליבו של ק' ההחלטה לרתום את הידע שרכש בתחום מהנסיון שצבר ולהעמידו לרשות הציבור. הוא עצמו נכווה כמה פעמים לאחר שחווה שירות כושל מצד חברות תח"צ, הוא הגיש נגדן תביעות – וזכה. בעקבות אותן זכויות, הוקם לו 'זכותך'.

"עשיתי את החשבון", הוא סיפר אז ל'המודיע', "שאנו פשוט יוצרים במו ידינו את הכשל הבא. אנו מקבלים שירות גרוע ומזלזל מהחברות, ומה אנו עושים? כלום. כועסים מאד ברגע המקרה, אך כשאנו מגיעים הביתה אנו עוברים הלאה. מקסימום נכתוב מכתב ל'המודיע' ואם נתעקש ממש שלא לעבור לסדר היום, נשלח מכתב לחברה או למשרד התחבורה. מה עשינו בכך? כלום. מבחינת מנהל החברה, זה שהוא לא נתן הוראה להוציא היום עוד שלושה אוטובוסים זהו צעד שרואה החשבון שלו עוד יתן לו על כך צל"ש. הצעד הזה הביא לשורת רווח, לא להפסד. השיקול הקר הזה יגרום לכך, שגם בפעם הבאה כאשר תצפה החברה לעומסים, היא תעשה מה שעשתה היום – לא תתגבר, כשהיא תסתמך על כך שגם אם בתחנות ישארו מאות נוסעים זועמים, השיירה תמשיך לעבור".

שיקול קר ונכון, שעם כל יום שעובר הוא הופך לפחות רלוונטי. כי "אם אחרי ארוע כזה יוגשו נגד החברה תביעה או שתיים או יותר, שורת הרווח כבר תהפוך להפסד. מנהל החברה יחשוש שהוא ידרש לתת תשובות לכך שאמנם ביקש לחסוך, אך גם אם הרוויח אלפיים שקלים על כל אוטובוס שלא יצא, הוא שילם כנגד זה אלפי שקלים בתור פיצויים. בסופו של דבר יהיו כאן מספרים, ומול מספרים אין הרבה מה לעשות". אלא מה, שהציבור אינו מודע לתהליך, וכך, גם נוסעים שחוו מקרים קשים ומסמרי שיער של ילדים שנותרו בתחנות עד השעות הקטנות של הלילה, כשלאחר ההמתנה הממושכת ומוטטת העצבים חזרו הילדים, מרוטים, סחוטים וממוטטים, לביתם של ההורים, שממש יצאו כמה שעות קודם לכן קק־לָלִים ומאושרים, עשו את החשבון ש"להגיש תביעה? זה ממש לא בשבילי". הם הרימו ידיים וניסו לשכוח מהענין. אך לא עוד. לשם כך הוקם, בעידוד 'המודיע', שליווה את ההליך כולו בפרסום מאסיבי, הארגון, שנועד לתת הכוונה לנוסעים הנפגעים, לנסח עבורם את כתבי התביעה וללוות את התובעים עד לדיון. היוזמה קרמה עור וגידים לאחר שזכתה לפניות אינספור מצד נוסעים, ואט אט החלו להתגבש התביעות שהוגשו בבתי המשפט לתביעות קטנות בכל רחבי הארץ. עם הזמן, אף זכה הארגון, שקודם לכן אף פעל ללא כל תואר, לשם משלו: 'זכותך'.

עם זאת, תנאי אחד קדם למעשה: עובר לכל תביעה שחורגת מההנחיות הכלליות שקיבל מבית הדין, פונה הארגון לבית דין רבני ומבקש להתדיין בפניו. רק לאחר שהבקשה זוכה להתעלמות מצד החברה מוגשת שוב בקשה לבית הדין, והפעם לקבלת היתר לפניה לבית המשפט לתביעות קטנות, שכמוה כפניה לערכאות. הרב ק' מציין, כי למרות שמדובר בהליך קבוע שחוזר על עצמו, "איננו מקלים ראש בענין ואנו צמודים להדרכה רבנית, כאשר כל תביעה זכתה להיתר ספציפי מצד אחד הדיינים, וזאת לאחר שהם הורו, בהסתמך על פסקי דין קודמים שהתקבלו בענין בידי גדולי פוסקי ההלכה, שבמצב הנוכחי, שבו ממשיות החברות להתעלם מחובתן ולפגוע בנוסעים – רק פניה לבית המשפט תביא לשיפור השירות לציבור כולו".

אגב נציין, כי לאחרונה פירסמנו במדור צרכנות הנחיות הלכתיות מאת הגרב"צ וואזנר שליט"א, אב"ד קהל 'שבט הלוי' בבית שמש ובנו של מרן הגר"ש וואזנר זצוק"ל, מהן עולה כי במקרים שבהם פגעה החברה בנוסעים, לא רק שמותר לתבוע אלא שזו אף חובה. הרי דבריו בענין:

"לא די שמותר, אלא מצוה גדולה וחובה היא, ובעיקר שתלוי בזה זיכוי הרבים מאין כמוהו, לחסוך זמן יקר של ת"ת הנוגע לילדי החדרים ובחורי ישראל, ואברכי הכוללים, אשר יוצאים נבוכים ונפסדים מהתנהגות זו, וכך הפסד ממון של העובדים, והשתתפות בשמחות ישראל, וכז' וכו', ס"ה צער ואובדן זמן וממון ישראל עד אין סוף.

"העוולה על כולם הוא הבזיון והאפליה לנגד עיני השמש, שרוב חברות ההסעה על נהגיה נוהגים כלפי הציבור שלנו, ואם כי נציגינו עושים בעז"ה מלאכת ה' בנאמנה והשתדלות הנושאת פרי פה ושם, אבל עדיין רחוקים אנו משוויון לשאר תושבי ישראל, וממילא חוזרים אנו לדברי הרמב"ם והטור והשו"ע הנ"ל, המתירים לכתחילה לתבוע אותם, בזה"ל כל "המיצר לציבור – ומצער אותן", מותר למסרו ביד גוים, לאסרו, ולקנסו, עכ"ל. כ"ש בנידון דידן, שחברות אלו חוזרים ושונים בעוולתם כנגדינו בזדון ורוע לב, הנוגד כל חוק ומשפט ומידת אנושית, ממילא מצוה וחובה למוסרם ולתובעם.

"ולענ"ד ההצלחה באלו תהיה אם יתארגנו יחד לתביעות אלו כמה נוסעים שנפגעו, לקדש ש"ש בתביעות צודקות, להסיר חרפה ובוז מקהילתינו, כבר אחז"ל אינו דומה רבים העושים ליחידיים, וחפץ ה' בידם יצליח, ויקוים בהם, וחמשה מכס רבבה ירדופו – וישירו בזה ובבא".

משלמים ביקור

התביעות שמוגשות כיום בידי המרכז מופנות נגד כל חברות התחבורה הציבורית, ללא יוצא מן הכלל (אם כי החברה שמככבת בתביעות והיא 'זכתה' עד כה למספר הקנסות הגבוה ביותר, היא חב' 'נתיב אקספרס', שעד כה נדרשה לשלם במצטבר קנסות שמגיעים ליותר ממאה אלף ש"ח). התהליך מדהים בפשטותו: כל פניה שנשלחת למרכז נבחנת, ואם מתברר שיש לה הצדקה היא נערכת לכתב תביעה שאותו מגיש התובע, כלומר הנוסע שנפגע, כשה'מרכז' עורך את כתב התביעה והוא זה שמנחה אותו לאורך כל התהליך. אגב, כיום התביעות מוגשות באמצעות המערכת הדיגיטלית של בתי המשפט, כך שאין צורך לטרוח ולהתייצב אישית בבתי המשפט עד לרגע התביעה עצמו. בחברות זיהו לאחרונה את טביעות אצבעותיו של ה'מרכז', ובאחד מכתבי ההגנה שהגישה טענה חב' 'אגד', כי "ישנו גוף שהוקם והוא מדרבן את הנוסעים להגיש תביעות, כשמטרתו עשיית בצע"… אותו טיעון אמנם לא עמד לחברה לדרחות את התביעה, אך הוא גרם לכך שבמרכז נדרשו להשיג איצטלה משפטית שתאפשר להם לקבל מעמד של ארגון משפטי מייצג. זה הושג, לאחר שעו"ד רוני פאלוך, שהתוודע לפעילות ובעיקר לדרכים באמצעותן פועלים – הביע נכונות לספק את ההכוונה המשפטית שנדרשה ובכך מנע מכשול שיכול היה לעכב את כל הפעילות.

נכון להיום, הוגשו בידי החברה לא פחות מ־200 תביעות המתנהלות בימים אלה בבתי המשפט בכל רחבי הארץ. כ־50 מהתביעות הסתיימו בהכרעות שהתקבלו, כאשר ברובן המובהק יצאו התובעים וידם על העליונה. עם זאת, היה מקרה אחד ובודד שבו נדחתה התביעה, אך גם אז, גם כאשר התובעים לא קיבלו פיצויים, לא הוצא נגדם צו להוצאות.

גובה הפיצויים נע בין 2,000 ש"ח ועד ליותר מ־20,000 ש"ח. כך, למשל, בתביעה שהגיש תושב ת"א נגד חב' 'דן' על כך שקו 7 מעתידים לבני ברק לא יצא מהתחנה כפי שמופיע בלו"ז לפחות 8 פעמים (האוטובוס הבא מגיע לאחר 20 דקות), חייב שופט בית המשפט בתל אביב, משה תדמור בורנשטיין, את דן בסכום של 8,100 ש"ח.

מה שמייחד את הקביעה הזו הוא, שעל אף שלא הוצגו נתונים שלימדו על פגיעה ממונית שנגרמה כתוצאה מהאיחורים, נקבע סכום הפיצוי הגבוה בשל מה שנומק כ'פגיעה בתדמית'. בתביעה מתייחס השופט לעבודתו של התובע כמורה, כאשר הנומק שהאיחורים לא גרמו לפגיעה בשכרו אך הם גרמו בהחלט לפגיעה בתדמיתו. "במקרים שבגינם הוא תובע, נגרמה לו בושה ופגיעה בתדמיתו, באשר הוא מעריך שציבור העובדים במוסד והתלמידים מייחסים את האיחורים שלו לאופיו ולא מקבלים את ההצטדקות שלו שמדובר באשמה של חברת האוטובוסים".

על זלזול משלמים

במקרה אחר, הוגשה תביעה נגד 'אפיקים' בידי נוסעת שטענה כי האוטובוס מאשדוד לנווה שרת בתל אביב הגיע באיחור, לא עצר בתחנה, והנוסעת נדרשה לקחת מונית לתחנה מאוחרת יותר. אלא שגם שם הוא לא עצר, ורק כאשר האוטובוס נעצר במעבר חציה, דפקה הנוסעת על דלת האוטובוס והיא הועלתה, לא לפני שהנהג דיבר אליה בבוטות. בית המשפט באשדוד חייב את אפיקים בסך 2,500 ש"ח.

אנו ממשיכים לעלעל בתביעות ומוצאים מקרה שיגרתו בהחלט. 'שיגרת' משום שהוא מתרחש בכל שבוע מחדש, אך לא שיגרתי משום שהפעם הוא הסתיים בתביעה, וכמובן בקביעת פיצויים. הפעם התובעת היא אם למשפחה ברוכת ילדים, ביניהם בתה בת השש הזקוקה לטיפול רפואי מיוחד. היא נוקקה לעזוב את ביתה לסדרת טיפולים, תהליך שלוקח יום וחצי לכל ביקור, כאשר מדובר בסדרת ביקורים בעלות לא מבוטלת. הנה ציטוט מכתב התביעה, שכמו יתר התביעות, קשה להאמין שהן לא נערכו בידי עורך דין מקצועי מהשורה הראשונה: "התובעת, שמסתמכת על שירותי הנתבעת 'אגד תעבורה' לא קיבלה את השירות לו היא זכאית. נאלצה להמתין זמן ממושך עם בתה הקטנה בחום הלוהט של חמסי הקיץ הירושלמי היבש במשך 40 דקות. גם כשנאלצה לבסוף לקחת מונית בעלות של מאות שקלים, בקשתה לקבל החזר מהנתבעת 'אגד תעבורה', סורכה. התובעת טורטרה הלוך ושוב, (הליך מתיש כשלעצמו) עד שבליט בריה נפתה לעזרה וסיוע של ארגון מקצועי על מנת להגיש את התביעה. התובעת דרשה אפוא סכום של 5,000 ש"ח כפיצוי (הפירוט: 200 ש"ח החזר מונית, 3,500 ש"ח עיכוב של 40 דק' ועוגמת נפש בגין מטרת הנסיעה, טרטור התובעת – 500 ש"ח, החזר אגרה 50 ש"ח, הוצאות משפט בסך 950 ש"ח).

החברה הפגינה תחילה בהתעלמות ובזלזול והיא אף לא דאגה לייצוג בבית המשפט, מה שעורר את חמתו של השופט שלא חסך את שבט ביקורתו מהחברה (ציטוט מהפרוטוקול: "השעה כעת 09:17, הדיון קבוע לשעה 09:00 ואין התייצבות מטעם הנתבעת. לפני מספר דקות נכנס שליח שלא דרך המזכירות, מנציג הנתבעת, אשר טען כי זומן לדיון בבית משפט בפתח תקוה לשעה 08:30. סרבתי לקבל את השליח כיון שלא עבר דרך המזכירות, בהריתי לו שאם מדובר בבקשה צודקת אורה לבטל את ההחלטה. בכל מקרה, אני מורה בשלב זה לקבל את התביעה"). ההחלטה: הנתבעת תשלם לתובעת סך של 5,000 ש"ח, בנוסף ל־1,500 ש"ח הוצאות משפט וזאת בתוך 7 ימים מהיום... בהמשך, הגישה החברה בקשה מנומקת לביטול ההחלטה, בנימוק שנציגה טעה והגיע לבית המשפט בפתח תקוה, אולם הורשם הבכיר בנימין בן סימון לא קיבל את התירון והוא הותיר את הקנס על כנו.

לוח הזמנים אינו המלצה

ישנן תביעות שבהן התובעים לא יוצאים ומלוא תאוותם בידם, אך עדיין הפיצוי שנקבע להם מפצה בהחלט על ההליך אותו עברו... אך ברוב המוחלט של המקרים התביעות הסתיימו לאחר שהשופט קיבל את עמדת התביעה במלואה, כשלא פעם אנו מוצאים קטעים שמלמדים כי השופטים הצליחו להתרשם היטב מהסבל שעבר על המשפחה שנותרה נזונה בתחנה.

כך למשל אנו מוצאים תביעה שהגיש תושב צפת נגד חברת נתיב אקספרס ממנה דרש סכום של 7,373 ש"ח פיצוי בגין שלושה ארועים בהם כשלה החברה במתן השירות. בכתב התביעה מתוארים שלושת הארועים. הראשון: התובע ומתין לאוטובוס 993 בתחנת ירמיהו/מנחת יצחק בירושלים. האוטובוס שחלף על פני התחנה לא עצר. התובע יצר קשר עם מוקד הנתבעת והתשובה היתה "כנראה שהוא מלא". התובע ביקש לשלוח אוטובוס נוסף אך בקשתו נדחתה בטענה כי על פי תנאי הרשיון הנתבעת אינה חייבת לשלוח אוטובוס לתגבור.

השני: אמנם לא היה האיחור קשור ל'אגד', אך היא תרמה לכך: "התובע עלה בירושלים לאוטובוס 982 בשעה 21:00 בערך, אך עקב התנהלות הנתבעת, שנוהגת לצערנו להותיר אנשים מבלי לתת להם פתרון, נוצרה מהומה בתחנת בניני האומה

בירושלים והאוטובוס התעכב מבלי יכולת להמשיך. לטענת התובע, אי עמידת הנתבעת בתנאי הרשיון שמחייבים אותה לספק תגבור בעת הצורך, הוא שגרם לעיכוב שגרם ליצירת המהומה. "אילו היתה הנתבעת פועלת כמתחייב ושולחת אוטובוס נוסף, היתה המהומה מסתיימת בו ברגע". בסופו של דבר, בשעה 22:40 לאחר המתנה של שעה, ויתר התובע על הנסיעה עקב השעה המאוחרת. תלונה ששלח לנתבעת לא זכתה להתייחסות.

ארוע שלישי: התובע ביקש לנסוע בקו 982 שהיה אמור לצאת בשעה 21:00 מירושלים לצפת. האוטובוס איחר בשעה. תלונה שהגיש נענתה בתשובה כי האיחור נבע מעומס תנועה. התובע ביקש לקבוע לו פיצוי בסך של 1,800 ש"ח בגין הארוע הראשון, 2,500 ש"ח בגין הארוע השני, ו־2,000 ש"ח בגין הארוע השלישי.

החברה טענה בבית המשפט כי התביעה "אינה מבוססת על ארועים שהתרחשו בעולם המציאות, אלא מדובר בסיפורים אותם בדה התובע מדמינו על מנת להוציא ממנה כספים"... גם בהמשך, כך כותב השופט, "חזר נציג הנתבעת על הטענה כי התובע שקרן וכי התביעה אינה אלא חלק מתופעה חמורה של הגשת תביעות סרק נגד חברות תחבורה ציבורית במטרה לסחוט כספים. נציג הנתבעת אף ביקש שבית המשפט ישים קץ לתופעה שתובעים דוגמת התובע עשו להם מנהג פסול ודרך למצוא מקור הכנסה באמצעות הגשת תביעות כאלה נגד חברות תחבורה ציבוריות"...

כוונתו של נציג החברה היתה כמובן ל'זכותך', שלזכותו ייאמר כי הוא מפנה את הנוסעים לבתי המשפט, אך השופט משום מה לא התרשם מדברי החברה והעדיף לקבל את התביעה במלואה. "נוכחתי אל נכון, כי התביעה היא תביעת אמת. התובע עשה עלי רושם חיובי. התיאור של התובע כמי שקם יום אחד והחליט להגיש תביעה שקרית מיסודה על מנת לסחוט כספים מהנתבעת הוא תיאור לא נכון עובדתית וטוב היה אלמלא מצא את דרכו בנוסח פוגע זה בכתב ההגנה".

השופט, מוהנד חליאלה, מתייחס בהרחבה לטיעון, לפיו מי שגרם לכך שהאוטובוס לא יגיע לתחנה הוא "המוקן זועם שעצר את האוטובוס בגופו" כך שהחברה כמובן חפה מכל אשמה, אך הוא דווקא רואה את הדברים מזווית אחרת: "בארוע זה טען התובע בכתב התביעה, וביתר פירוט בעדותו לפני, כי המוקן זועם של נוסעים שהמתינו בתחנת בניי האומה, חסם בגופו את האוטובוס של הנתבעת שהפעיל את קו 982 למשך שעה שלמה כמחאה על כך שהאוטובוס מלא ושלח תגבור. כתוצאה מכך, נאלץ התובע, לאחר המתנה של שעה, לוותר על הנסיעה, הוא חזר כלעומת שבא ורק למחרת היום נסע ליעדו.

"לית מאן דפליג", כותב חליאלה בהכרעתו, כי"חסימתו של אוטובוס על ידי המוקן זועם למשך שעה שלמה אינה בגדר חזיון נפרץ בתחבורה הציבורית בישראל. מכאן שהנהג שהפעיל את הקו הנדון באותו יום, אמור לדעת אם באותו יום היתה או לא היתה בתחנת בניי האומה מהומה שנמשכה שעה לפחות. לנתבעת לא היה הסבר מגיה את הדעת מדוע הנהג, שבחיותו עובד הנתבעת קל מאוד להביאו למתן עדות, לא בא להעיד, אלא הסתפקה בלתאר את התובע כשקרן"...

בהמשך מצטט השופט את תקנות הרשיון המחייבות את חברת התחבורה הציבורית כשהוא מדגיש, שדווקא התביעה ציטטה את תנאי הרשיון לעומת הנתבעת שניסתה להתחמק, כאשר על החברה מוטל "לדאוג למספר תגבורים ככל שיידרש להסעת כל הממתנים בתחנות ולהביאם ליעדם עד כשעה לפני כניסת השבת. מובהר, כי ישנה סבירות גבוהה כי יידרשו מספר אוטובוסים בכוננות בכל תחנת קצה לביצוע הנסיעה ועל המפעיל להיערך לכך בהתאם, באמצעות מערך האוטובוסים שלו או של קבלני המשנה עימם יגיע להסדר". באותם תנאי רשיון אף מופיע כי "השירות לצפת ולמירון בימי שישי לכיוון צפון ובמרכז"ש לכיוון מרכז, מאופיין בביקושים משתנים לאור קיומן של שבתות קהילה, שבתות התוועדות, שבת מברכים בכל שבת רביעית וכדו', שבמסגרתם עושים את דרכם צפונה מאות נוסעים... המפעיל מתחייב כי נוסע שלא עלה על אוטובוס עקב צפיפות, לא ימתין יותר מחצי שעה עד להגעת אוטובוס תגבור לתחנה".

סוף דבר נקבע, כי "עדות התובע עשתה עלי רושם מהימן ומקבלת חזיון משמעותי מאי הזמנת אף אחד מהנהגים המעורבים". השופט אף קובע, כי האסמכתאות שאותן הגישה 'נתיב' (פלטי מחשב מהם נראים בבירור זמני העצירה בתחנות וזמני פתיחת וסגירת הדלת) מוכיחות דווקא כי האמת עם הנוסע: הוא מנחה את השעות וקובע כי מהדו"ח עולה כי הדלת אמנם נפתחה לרגע אך נסגרה כעבור שניה, מה שמוכיח כי האוטובוס אולי עצר לרגע, אך לא אסף נוסעים בתחנה.

והנה קטע נוסף מתוך ההחלטה של חליאלה, שראוי היה כי בחברות התחבורה הציבורית ימסגרו את הדברים ויתלו אותם בחדרי המנכ"לים, למען יופנמו המילים וגם ייושמו בשטח: "לוח זמנים הוא למעשה הזמנה של הנתבעת לתושבים ולנוסעים אחרים להשתמש בשירותי הנתבעת. על לוח הזמנים יש להקפיד, והנתבעת מחוייבת לו. לתובע, הזוקק לרבריו לתחבורה ציבורית, עומדת הזכות לדעת כמעט בוודאות, שבהגיעו בזמן לתחנה, לפי לוח הזמנים של הנתבעת, ייאסף בשעה היעודה, כך שיוכל להגיע בשעה צפויה מתוכננת למקום יעדו".

התביעה התקבלה אם כן במלואה: "הנתבעת תשלם לתובע את הסך של 6,300 ש"ח. כמו כן, תשלם הנתבעת לתובע הוצאות משפט בסך של 850 ש"ח".

האוטובוסים דילגו — החברה תשלם

במקרה אחר המתינו בני משפחה מחיפה שעות ארוכות במוצ"ש בתחנה שבה אמור היה להגיע האוטובוס שיסיע אותם לחיפה, אך האוטובוסים הגיעו עמוסים לחלוטין והם דילגו על התחנה. "הנתבעת (אגד) הוציאה במוצאי שבת בזמנים הרלוונטיים בקו 970", נכתב בתביעה, "שלושה אוטובוסים בשעה 19:30, שלושה אטובוסים בשעה 21:00, שלושה בשעה 22:30 ושלושה בשעה 24:15. התובעים המתינו בזמן לאוטובוס, שהיה אמור להגיע בשעה 21:00 לערך, יחד עם כ־25 נוסעים נוספים, אך כל שלושת האוטובוסים לא עצרו בתחנה".

החברה, לעומת זאת, טענה, כי כל שלושת האוטובוסים היו מלאים, ועשרה נוסעים עמדו בהם עוד מתחנות קודמות, ועל כן הנהג נמנע מלהעלות נוסעים נוספים ודיווח למוקד. אך השופטת, הגב' ספרא־ברנע, קובעת כי "...משקיבלה הנאשמת דיווח מהנהג, עוד כשהיה בנצרת עילית, כי המיניבוס מלא וכי לא יוכל לאסוף עוד נוסעים, שומה היה עליה לדאוג מיידית להסעה חלופית לאותם נוסעים שהושארו בתחנה — המתלוננים. עוד היה על הנאשמת לדאוג לכך, שהנהג יודיע לנוסעים מדוע אינו אוסף אותם ומתי צפויה ההסעה החלופית להגיע. משלא עשתה כן, הפרה הנאשמת מס' 2 את חובתה על פי סעיף 385 לתקנות התעבורה וסעיפים 2, 7(א) ו־4 לצו הפיקוח, להפעיל את השירות לפי תנאי הרשיון ותקנות התעבורה, ואת חובתה על פי סעיף 399(א) לתקנות התעבורה, להפעיל את השירות באורח תקין, סדיר ורצוף ובצורה המבטיחה נסיעה נוחה ויעילה בהתחשב בצרכי הציבור".

איך פונים ל'זכותך'?

חिकיתם לאוטובוס והוא לא הגיע? האוטובוס איחר ונגרם לכם נזק? אל תהססו. פשוט פנו ל'זכותך'. שם כבר יבחנו את התלונה ובמידה והיא תצדיק הגשת תביעה, הגלגלים כבר יחלו לנוע.

דרכי פניה ויצירת קשר עם 'זכותך':

דוא"ל: v0548451823@gmail.com

פקס': 15325379787

ניתן לפנות גם בטל' 054~8451823, מענה טלפוני ניתן בשעות לפניי הצהריים. ניתן להשאיר הודעה בתא קולי וב'זכותך' מבטיחים כי ישתדלו לחזור בהקדם.



במקרים רבים הנסיעה בתחבורה הציבורית הפכה לסיוט

(צילום: פלאש 90)

חשבתם שאם הילדים ממתנים שעה בתחנה לא קרה כלום? ובכן, השופטת ברנע סבורה שנזק נגרם גם נגרם והוא בהחלט מצדיק פיצוי, גבוה: "בהערכת נזקי התובעים אני מוצאת, כי בעיקר העדר המידע הנכון מנע מהם להקטין את נזקם. בהתחשב בהיותם שני הורים ושלושה ילדים קטנים, שניתן להעריך כי בילו את השבת מחוץ לביתם, והיטלטלו בהמתנה לשלושת האוטובוסים של השעה 21:00 ולאחר מכן לאוטובוס שהובטח להם בשעה 22:00 ולבסוף עלו על האוטובוס של השעה 22:30, הרי שמדובר בשעה וחצי של המתנה בתנאים לא נוחים". ולכן, "אני מחייבת את הנתבעת לפצות את התובעים בגין נזקיהם, אי נוחות, אי ודאות ואובדן זמן בסך 5,000 ש"ח..."

העיקר שאתם, לאחר שחווייתם את אותה תחושה ושבתם הביתה סחוטים לאחר המתנה מתסכלת של שעות, פטרתם את הענין בכך ש"העיקר שבסופו של דבר הגענו הביתה". זה אמנם נכון, אך בזכותו של אותו נוסע חיפאי, סביר להניח שאגד' תקפיד מעתה מעט יותר על תיגבורים והיצמדות ללוחות הזמנים.

◀ **המשך בעמוד 39**



מקום שחברות התחבורה יצמדו יותר ללוחות הזמנים

(צילום: פלאש 90)



ושוב מחברד למעלה מכל ספק: אם אנו רוצים לקבל את הזכות לנוסע, אין דרך אחרת מלבד לתבוע. רק כך תיגשו אל היעד

הזכות לקבל שירות

◀ המשך מעמוד 25

שבת ההתאחדות שאינה נשכחת

ומעשה היה במשפחה שיצאה לשבת ההתאחדות בזכרון יעקב, לשם הם התקבצו מכל הישובים בהם הם גרים, בצפון במרכז ובדרום. אלא שמה שהעביע על השבת הנפלאה היתה העובדה שהאוטובוסים, הן בערב שבת והן במוצאי שבת, לא תוגברו, מה שגרם לבני המשפחה להמתין במשך שעות בתחנות ובסופו של דבר לשכור טנדרים עמם הגיעו הביתה.

אותה שבת הפכה לבלתי נשכחת, לאחר שהיא מככבת מאז בכמה תביעות שהוגשו בידי בני המשפחה, כאשר הסכום שאותו תשלם חב' 'נתיב אקספרס' בסופו של דבר יהיה סכום נכבד, שבהחלט יכסה את ההוצאות של שבת ההתאחדות הבאה... עד עתה הוגשה תביעה אחת שהסתיימה עם פיצוי של 11,000 ש"ח (המשפחה בת 9 הנפשות הוציאה כ-2000 ש"ח הוצאות נסיעה. שופט בית המשפט קבע 1,000 ש"ח פיצוי לנפש בתוספת החזר הוצאות 2,000 ש"ח — ס"ה 11,000 ש"ח) ותביעה שניה שהוגשה בידי משפחה נוספת הסתיימה בפיצוי של 14,000 ש"ח. פרט לכך, ישנן עוד תביעות שנמצאות בימים אלה בעיצומו של ההליך.

על הדרך, נתייחס לעוד כמה תביעות שהסתיימו עם פיצויים נמוכים יותר: משאית התהפכה במחלף שפירים. 'אפיקים' טענו שהדבר שיבש להם את מערך האוטובוסים וכל האוטובוסים ליירושלים היו תקועים בפקק תנועה ענק, מה שגרם לכך שהם לא יכלו להוציא אוטובוסים מירושלים לבני ברק ולכן התובע איחר לחתונה במשך יותר מחצי שעה: נקבע פיצוי של 1,300 ש"ח + 400 ש"ח הוצאות.

תובעת אחרת תבעה את 'אפיקים' בגין שני מקרים בהם אוטובוסים סטו מהמסלול ודילגו על התחנה בה המתינה. הנתבעת טענה מנגד, שהאירועים היו שבועיים אחרי שהם התחילו להפעיל את הקווים באשכול, ולכן הנהגים טעו. בית המשפט לא קיבל את הטענה וחייב את אפיקים בסכום של 1,750 ש"ח בתוספת הוצאות משפט בסך 600 ש"ח.

או המקרה שבו אוטובוס של 'נתיב אקספרס' מאשרדד לחזור עבר ולא אסף נוסע. הנוסע לקח מונית בעלות של 800 ש"ח. נתבע החזר בתוספת פיצוי בסך 1,800 ש"ח. נתיב לא הגישה כתב הגנה והתובע ביקש קביעה בהעדר כתב הגנה. הוכח שמדובר בנהול שיטתי של 'נתיב' שאינה מגישה כתב הגנה. ואכן, השופט חייב את נתיב בלי צורך בדיון בסכום התביעה במלואו בתוספת 1,250 ש"ח הוצאות משפט.

ועדיין באותו הקו: מגב ('וישר') של אוטובוס 'נתיב' מחזור לאשרדד התקלקל והאוטובוס לא יכול היה להמשיך בדרכו בשל הגשמים העזים. שעה וחצי לקח לנתיב להביא אוטובוס חילופי, והנוסעים הגיעו עם כניסת השבת. התביעה הוגשה בידי אב ושני ילדים (תביעות נוספות של נוסעים נוספים שהיו על אותו האוטובוס נמצאות בדרך). בסופו של דבר סוכם על פשרה לפני המשפט בסכום של 2,500 ש"ח, כשתביעה נוספת הסתיימה (אף היא בהעדר כתב הגנה) בסכום של 11,100 ש"ח (!) בתוספת 700 שקלים הוצאות. מה שברור, שמעתה תדאג החברה להבטיח

את שלומם של המגבים, שאם לא כן, הנזק שעלול מגב פגום אחד לגרום יסתכם בעלותם של כמה עשרות מגבים לפחות....

פשרה נוספת התקבלה בתביעה שהוגשה בידי נוסע שטען כי ביקש להגיע להלוויית מרן הרב ואוזנר זצ"ל, אך התובע וילדיו הקטנים שציפו בקרית גת לאוטובוס שהיה אמור להגיע לבני ברק, הוטעו על ידי מוקד המידע של אגד להמתין בתחנה בה האוטובוס לא עבר. התובע הסכים לפשרה בסכום של 1,500 ש"ח.

ולא רק על איחורים ודילוגים דנים בבתי המשפט. במקרה אחר אנו מוצאים קביעה שמתייחסת למקרה שבו נוסע ביקש מנהג להנמיך את הרדיו, אך הנהג לא שעה לבקשתו ואף הטיח קללות בנוסע. "בשלב מסוים הוא הודיע לנוסעים שאינו ממשיך בנסיעה, הנוסע ירד מהאוטובוס והנהג המשיך בנסיעה בלעדיו". הנהג הציג גירסה שונה בתכלית, אולם בית המשפט קיבל את גירסת התובע וחייב את 'אפיקים' בסכום של 1,500 ש"ח בתוספת הוצאות משפט בסך 750 ש"ח.

אל תישארו בתחנות

יכולנו להמשיך ולצטט כאן עוד עשרות קטעים נבחרים מעשרות תביעות נוספות שהוגשו בידי המרכז, אך הדבר מיותר משום שהנוסעים אינם זקוקים להכרה בנזק שגורמים להם האיחורים התכופים, ולגבי הפיצויים — את העיקרון כבר הבנתם. אם רק תעשו מעשה ותתבעו, זה יגיע לכם.

האם בחברות הפנימו שמשוה השתנה? אנו שואלים את הרב ק' שצוה כי "את ניצני השינוי וההפנמה אנו כבר מתחילים לראות". עם זאת, לדבריו "דווקא הציבור לא עיכל את השינוי. הגיע הזמן להפנים, שאם נגרם לנו נזק בשל איחור או אי הגעה של אוטובוס, אסור לעבור על כך לסדר היום. צריך לתבוע, אם לא כדי לקבל את הפיצוי, להביא לכך שהשירות ישתפר בעתיד לכלל הנוסעים. משום שאם לא נתבע, השינוי הזה לא יקרה".

מה שהראו תמה, היכן משרד התחבורה בתמונה. "היה מן הראוי שמשרד התחבורה יתערב, שהוא יעקוב אחר הדיונים המתנהלים בבתי המשפט, ולצד הסיוע שבהחלט מגיע לנוסעים, שעושים בסך הכל את עבודתו של משרד התחבורה ומגישים תביעות, שלפחות יעקוב אחר ההכרעות בבתי המשפט בנושא. אם חברה סופגת קנס אחר קנס והיא נדרשת לשלם פעם אחר פעם פיצויים לנוסעים, רק מתבקש שהמשרד יתערב ויבדוק האם אין כאן כשל מערכתי של החברה".

אבל עד שהדבר יקרה, אם יקרה, פשוט אל תישארו בתחנה. אם האוטובוס לא הגיע ונגרם לכם נזק, עשו את המינימום ופנו 'ליזכותך'. שם ידאגו למצות עבורכם את הזכות המגיעה לכם, כנוסעים שיש להם זכות לקבל שירות. ואיך הגדיר זאת היטב השופט חליאלה? "על לוח הזמנים יש להקפיד, והנתבעת מחוייבת לו. לתובע, הזקוק לדבריו לתחבורה ציבורית, עומדת הזכות לדעת כמעט בוודאות, שבהגיעו בזמן לתחנה, לפי לוח הזמנים של הנתבעת, ייאסף בשעה היעודה, כך שיוכל להגיע בשעה צפויה מתוכננת למקום יעדו".

כמה חבל, שכדי להפנים את העיקרון הכל כך פשוט הזה נדרשה החברה להגיע לבית המשפט. אבל מה לעשות, מתברר שהדרך הקצרה להגעה אל היעד עוברת משום מה רק בבתי המשפט.