



בית משפט לתביעות קטנות בקריות

ת"ק 15-11-43146 בן גויה נ' אגד בע"מ

תיק חיצוני:

בפני כבוד הרשם בכיר נד"מ מורני

רביד בן גויה ת.ז. 205735442

תובעת

נגד

אגד אגודה שיתופית לתחבורה בישראל בע"מ

נתבעת

פסק דין

- 1
- 2
- 3 1. התובעת השתחררה משירות סדיר מצה"ל ביום 17/9/15 וקיבלה מצה"ל אישור נסיעה לחייל
- 4 המשתחרר לכל חברות ההסעה, למעט "דן" ורכבת ישראל, כפי שנכתב על גב האישור (להלן: "
- 5 האישור").
- 6
- 7 2. התובעת המתינה בצומת מסמיה להגעת אוטובוס אגד קו 301 לכיוון תל-אביב ולאחר הגעתו
- 8 היא ביקשה להצטרף לנסיעה על סמך האישור ובקשתה סורבה ע"י נהג האוטובוס מהנימוק
- 9 שעל האישור לא מופיע הלוגו של אגד.
- 10
- 11 3. הסברי התובעת שהיא זכאית להצטרף לאותה נסיעה לא הועילו והנהג עמד על דרישתו
- 12 שהתובעת תשלם 25 ₪ עבורה.
- 13
- 14 4. התובעת הסבירה לנהג האוטובוס שאין בחזקתה כסף מזומן והדבר לא עניין אותו וכשהציעה
- 15 לשלם את העלות בכרטיס אשראי, נמסר לה ע"י הנהג שהדבר לא ניתן.
- 16
- 17 5. התובעת טענה בתביעתה כי נוסעי האוטובוס, שהבחינו במצוקתה ובדמעותיה שזלגו ובגדול
- 18 המזוודה שסחבה, עשו מגבית עבורה וגייסו את התמורה עבור כרטיס הנסיעה.
- 19
- 20 6. התובעת הפסיקה את נסיעתה לתל-אביב וירדה בתחנת רחובות ומשם נסעה באמצעות
- 21 הרכבת לקריית מוצקין, לאחר שרכשה את כרטיס בעלות של 55 ₪, באמצעות כרטיס
- 22 האשראי שהיה בחזקתה.
- 23



בית משפט לתביעות קטנות בקריות

ת"ק 11-15-43146 בן גויה נ' אגד בע"מ

תיק חיצוני:

- 1 התובעת טענה כי באותה עת הרגישה מושפלת כשראתה שהאנשים אוספים לה כסף לצורך
- 2 רכישת הכרטיס, דבר שגרם לה לשלוח מכתב בנושא למחלקת פניות הציבור באגד.
- 3
- 4 לפניית התובעת למחלקת פניות הציבור נתקבלו שתי תשובות החתומות ע"י מר קובי יוסף,
- 5 האחת מיום 7/10/15 והשניה מיום 12/10/15 ובשתי התשובות צוין שנהג האוטובוס פעל
- 6 בהתאם להוראות והנהלים המחייבים אותו ואת אגד וכי במידה ונהג היה מרשה לה
- 7 להצטרף לנסיעה ללא תשלום, הוא היה צפוי להיקנס ע"י מבקר שעלול לעלות לאותה נסיעה,
- 8 או ע"י פקח סמוי של משרד התחבורה.
- 9 מר קובי יוסף אף הדגיש באחת מתשובותיו:
- 10
- 11 **"כי אגד שמה דגש על מתן שירות ללקוחותיה ונהגיו מונחים להתייחס בכבוד ובהגינות**
- 12 **כלפי כל לקוח/ה המבקשים לנסוע בשירות אגד".**
- 13
- 14 התובעת לא אמרה נואש וחטיפשה בתקנון של "אגד" ומצאה כי קיימת הוראה מיוחדת בתקנון
- 15 להסעת חיילים בחינם שעונים על ההגדרה:
- 16
- 17 **"חיילים ביום שחרורם עם טופס שחרור ליום הנסיעה" (אישור נסיעה לחייל המשתחרר).**
- 18
- 19 לטענת התובעת, היא קיבלה מרשות צה"ל אישור כזה בדיוק.
- 20
- 21 התובעת טענה בתביעה כי ביום שחרורה מהצבא הרגישה תחושה איומה כאילו ששחררה
- 22 בבושת פנים במקום לסיים את השירות בראש מורם.
- 23
- 24 נטען גם שהדבר העיב על יום שחרורה שכה חיכתה לו והרגישה שכבודה נרמס ברגל גסה
- 25 והרגישה כקבצנית הנתונה לחסדיהם של אחרים.
- 26
- 27 התובעת הגישה כנגד הנתבעת תביעה קטנה ע"ס 30,000 ₪ בגין פגיעה בכבודה ובזכויותיה
- 28 כחיילת משוחררת ובגין ההשפלה והמבוכה ועל הלבנת הפנים שגרמה לה בפרסיה ועל הבושה
- 29 הרבה.
- 30
- 31 טענות הנתבעת עפ"י כתב ההגנה:
- 32
- 33 א. הנהג סירב לכבד את האישור מכיוון שסבר בטעות שעל האישור צריך להיות לוגו של
- 34 אגד.



בית משפט לתביעות קטנות בקריות

ת"ק 15-11-43146 בן גויה נ' אגד בע"מ

תיק חיצוני:

- 1
- 2 ב. נהגי האוטובוסים נדרשים להתמודד עם סוגים שונים של שוברים שלכל סוג יש
- 3 הוראות שונות.
- 4
- 5 ג. כשנהג מכבד בשוגג שובר או אישור לא מתאים, הוא מחויב בעלות השובר ובנוסף
- 6 הוא נתון לפיקוח סמוי מטעם משרד התחבורה הקונס את אגד והנהגים בקנסות
- 7 גבוהים על כל חריגה, בנוסף למבקרים הפנימים של אגד שגורמים להבאת הנהגים
- 8 אף לדין משמעתי.
- 9
- 10 ד. על אף העובדה שמדובר בנהג בעל ותק באגד מאז 1958 ועל אף היות תיקו האישי נקי
- 11 ללא רבב, הוא טעה ולא כיבד את האישור של התובעת.
- 12
- 13 ה. נציג הנתבעת ניסה פעמים רבות להשיג את התובעת במטרה לפצותה ולוותר את
- 14 הדיון בביהמ"ש, אולם ניסיונותיו לא צלחו.
- 15
- 16 ו. הסכום אותו דורשת התובעת הינו גבוה ללא כל פרופורציה לנזק הכספי ולעוגמת
- 17 הנפש שנגרמה לה.
- 18

דיון והכרעה:

- 19
- 20
- 21 13. נציג הנתבעת הרגיע את ביהמ"ש כאשר הציג בפניו חוברת שנתית המפרטת את כל סוגי
- 22 האישורים שעל הנהג לכבד, אשר נמסרת לכל אחד מהנהגים על מנת שיפעל על פיה.
- 23 קיום חוברת כזו מאפשרת לכל נהג בבדיקה קלה ופשוטה לדעת אם לכבד שובר מסוים אם
- 24 לא.
- 25
- 26 14. אין מחלוקת כי במקרה שבפנינו, נהג האוטובוס טעה עת סירב לכבד את האישור ולאפשר
- 27 לתובעת להצטרף לנסיעה ללא תשלום ואף יתכן שהתנהג כלפיה באטימות.
- 28
- 29 לא נטען שהנהג עשה כל מעשה על מנת לפתור את הבעיה, לא נטען שבדק בחוברת, ואף לא
- 30 התקשר לאחראים עליו והוא התעקש בצדקתו והתעלם מטיעונות התובעת ואף התעלם
- 31 מהעובדה שהאישור שהוצג בפניו הונפק באותו יום ע"י רשות הצבא ולא בדק שמא הוא
- 32 טועה!!!
- 33



בית משפט לתביעות קטנות בקריות

ת"ק 15-11-43146 בן גויה נ' אגד בע"מ

תיק חיצוני:

15. ביהמ"ש ער להשלכות החמורות שיכולות להיגרם לנהג ולאגד במידה והנהג מסייע אדם בחינם, אולם, נסיבות המקרה חייבו דווקא שנהג האוטובוס יפעל בדרך אחרת ולא "לנופף" את התובעת בדרך הקלה ולהורידה מהאוטובוס.
16. התנהגות נהג האוטובוס המתוארת מוכיחה דווקא חוסר כבוד וחוסר הגינות כלפי הלקוחות ומנוגדת לעקרון השירות האיכותי הנמצא בראש מעיינה של התביעה, כפי שנטען ע"י מחלקת פניות הציבור.
17. קסמו בעיני דבריו של מר מיכאל גולד (נציג התביעה במשפט) עת טען: **"התובעת היא אישה צעירה, והיא צריכה לדעת שכאשר עובדים עם ציבור, לפעמים עושים טעות ולא נכון להתייחס לכל תקלה כחורבן עולם"** (עמ' 2 שורות 5-6 לפרוטוקול).
18. הנהג במקרה שבפנינו עובד באגד מאז 1958 ותיקו נקי ללא רבב ובאותו יום עבד כפנסיונר ואין כל ספק שנהג אוטובוס ציבורי נתון באופן מתמיד בלחצים, מהכביש, מהנוסעים, מהאחראים, מהשלטונות ומלאכתו בקודש, ואם קורה והוא טועה, ניתן להתייחס אליו בסלחנות ובהבנה אנושית.
19. לא כך הדברים כאשר הטעות באה מטעם אדם אחראי העובד במחלקת פניות הציבור בחדר ממוזג עם "כל הזמן שבעולם" וכאשר כל הנתונים שמורים במחשב המונח על שולחנו.
20. טעותו של מר קובי יוסף, אשר השיב לפנייתה של התובעת בשני מכתבים עוקבים מהווה טעות חמורה יותר מטעותו של הנהג.
21. אדם מהציבור שפונה למחלקת פניות הציבור בגוף מסוים שאכפת מהציבור, מצפה מעובדי אותה מחלקה לשקול את טענותיו בכובד ראש ולתקן את העיוות שנגרם לו, או לפחות להסביר לו שהטעות מונחת בידיו.
22. התשובות שנשלחו לתובעת ע"י מחלקת פניות הציבור מוטעות אף הן ומנוגדות להוראות התקנון של אגד ופנייתו של מר קובי יוסף לתובעת בלשון: **"להבנתך נודה"** היא אינה מובנת!!!
23. מר קובי יוסף השיב לתובעת כדלקמן: **"צר לנו על אי הנעימות שנגרמה, על אף העובדה שלנהג לא נותרה דרך אחרת לפעול"**.
- תשובה כזו מעצימה את עוגמת הנפש שנגרמה לתובעת עוד יותר.



בית משפט לתביעות קטנות בקריות

ת"ק 43146-11-15 בן גויה נ' אגד בע"מ

תיק חיצוני:

1 במידה ומר קובי היה משיב לתובעת ברוח הדברים שנטענו בכתב ההגנה, ביהמ"ש סבור שר
2 הסיכויים שהתובעת היתה מתרצה ולא היתה מבקשת למצות את כל הדין עם הנתבעת.
3

דרישות התובעת:

4
5
6 24. כאשר התובעת נשאלה ע"י ביהמ"ש מדוע תבעה 30,000 ₪, לא יותר ולא פחות, היא השיבה
7 שהושפלה באותו יום וכי המעשה הרס לה את יום השחרור שלה, היום השמח שלה, וכי היא
8 היתה אמורה לחגוג עם המשפחה באותו יום, וכי נהרס לה החשק לחגוג.
9

10 25. ביהמ"ש סבור שהתובעת הגזימה עד מאד בדרישתה ובתיאור הנזק הלא ממוני שנגרם לה,
11 הגזימה זו הפחיתה רבות מהאחדה כלפיה.
12

13 26. ביהמ"ש ניסה להמליץ בפניה על קבלת כרטיס חופשי לנסיעה באגד במחוז מגוריה לתקופה
14 ממושכת והשיבה בשלילה!
15

סוף דבר:

16
17
18 27. לאור כל האמור לעיל, אני מחליט לקבל את התביעה באופן חלקי ומחייב את הנתבעת לשלם
19 לתובעת את הסכומים הבאים:
20

21 א. פיצוי בגין עוגמת הנפש שנגרמה לה בסך 2,000 ₪.
22

23 ב. עבור כרטיסי הנסיעה סך של 80 ₪.
24

25 ג. עבור אגרת משפט ששולמה סך של 300 ₪.
26



בית משפט לתביעות קטנות בקריות

ת"ק 15-11-43146 בן גויה נ' אגד בע"מ

תיק חיצוני:

1

2

הסכומים הנ"ל (2,380 ₪) ישולמו לתובעת תוך 30 יום מהיום, שאם לא כן, הם ישאו הפרשי

3

הצמדה וריבית מהיום ועד למועד התשלום המלא בפועל.

4

5

המזכירות תמציא העתק מפסק דין זה לצדדים בדואר רשום.

6

7

ניתן היום, כ"ב אייר תשע"ו, 30 מאי 2016, בהעדר הצדדים.

8

9

נדים מורני, רשם בכיר

10

11

12