



## בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 25-01-76637 מורד ואח' נ' בית שמש אקספרס בע"מ

לפני כבוד השופט אביים ברקאי

התובעים: 1. יובל מורד  
2. חן מורד

נגד

הנתבעים: בית שמש אקספרס בע"מ

פסק הדין ניתן במהלך הדיון באולם בית המשפט.

### פסק דין

1. עניינו של ההליך הוא תביעה על סך של 4,500 ₪ שהגיש מי שביקש להיות נוסע בתחבורה ציבורית בגוש דן, באוטובוס שאמור היה להגיע לעיר בית שמש.

2. כתב התביעה  
בתביעה מתאר התובע 1 כיצד המתין יחד עם רעייתו, התובעת 2, ביום שישי, 24.01.2025, בתחנת גשר בר אילן לקו מספר 691 הנוסע לעיר בית שמש. במהלך שעה בה המתין לשירות האוטובוסים אכן חלפו במקום שלושה אוטובוסים, ואף אחד מהם לא עצר. כתב התביעה אף מוסיף ומתאר את הניסיונות של התובע לעצור את האוטובוסים, את תחושת התסכול של התובע שמציין גם את רעייתו, ועוד. היום בדיון התחוויר לי, דווקא מדברי נציג הנתבעת, שאפילו בזמן אמת פנה התובע פעם אחר פעם אל הנתבעת והוצג תיעוד כיצד התובע פנה בשעה 13:45, פנה בשעה 13:57 ופנה בשעה 14:25. כלומר הטענה בדבר שלושה אוטובוסים שחולפים במהלך כשעה, קיבלה אישוש מתיעוד בדבר בפניות בזמן אמת של התובע.

3. כתב ההגנה  
- כתב ההגנה מתייחס כולו למעין התמקחות, כך ממש, באשר לסכום הפיצוי הנדרש על ידי התובע. לגופו של עניין אין בכתב ההגנה שום הסבר באשר לאירועים המתמשכים שבו פעם אחר פעם זלזלו נהגי הנתבעת בציבור הנוסעים בכלל ובמקרה זה בתובע.

- כיצד קרה שבאופן שיטתי, שמלמד דווקא על תרבות ארגונית, העזו מבלי מורא שלושה נהגים אחד אחרי השני של הנתבעת לזלזל בציבור הנוסעים? אין לכך שום הסבר.



## בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 25-01-76637 מורד ואח' נ' בית שמש אקספרס בע"מ

ההתייחסות לכך מופיעה באמירה קצרה בת מספר מילים בה נכתב – "תביעה זו הוגשה בשל משגה של נהגים שלא עצרו בתחנה...". בהמשך מציינת הנתבעת שמדובר במשגה של נהגים, וכן מתארת כיצד בזמן אמת... (נציג הנתבעת קם וביקש לומר דבר מה וציינתי כי אין להתערב במהלך הקראת פסק הדין) ... וכן מתארת כיצד בזמן אמת פנה התובע 1 אל הנתבעת והתלונה נבדקה בזמן אמת.

- עוד מתאר כתב ההגנה כיצד בזמן אמת הציע נציג הנתבעת לתובע "לקחת מונית ולשמור את הקבלה בכדי להחזיר לו את הסכום". עוד מצייין כתב ההגנה שהתובע ביקש כבר בזמן אמת פיצוי בגין עגמת נפש.

- הנתבעת מפנה לכך שהציעה פיצוי לתובע, ומתייחסת למעין התמקחות עם התובע אשר לא צלחה ומכאן התביעה כאן. הנתבעת מפנה לכך שמדובר בסכום פיצוי לא פרופרציונאלי ולעניין זה מפנה לפסק דין של ביהמ"ש המחוזי בנצרת – רת"ק 45896-09-17, מיום 22.01.2018 אשר קבע שפיצוי בסך של 2,500 ₪ וכן 500 ₪ הוצאות משפט הוא פיצוי בלתי סביר למקרה בו המתינה התובעת חמש שעות לאוטובוס.

- ומה אין בכתב ההגנה? אין שום התייחסות לגופו של עניין, כיצד התערבות האירגונית של הנתבעת מאפשרת בזז של שלושה נהגים עוקבים, אשר כל אחד מהם מחליט לא לעצור בתחנה? אין בכתב ההגנה שום התייחסות לבירורים שנעשו באשר להתנהלות השיטתית של נהגי הנתבעת; אין בכתב ההגנה שום התייחסות לבירור שנעשה עם אותם נהגים ותוצאת הבירור. כתב ההגנה כולו מבקש להסביר עד כמה נפל פגם בהתנהלות התובעים אשר מבקשים פיצוי, ולא מצאתי אפילו בדל של התייחסות להתנהלות הנתבעת עצמה.

### 4. הכרעה בתביעה

4.1. תקלות אכן קורות. יכול להיות שבשל סיבה כזו או אחרת, חוסר תשומת לב או אפילו "משגה" כפי שטוענת הנתבעת תוך שהיא מטילה על עצמה – יכול להיות שיהיה מקרה שבו נהג אחד, פעם אחת, לא יעצור בתחנה. גם במקרה כזה חברה נמדדת בדרך שבה היא מתמודדת עם אותו משגה. אדרבא, קרה משגה, ניתן היה לצפות שיוצג דרך ההתנהלות של הנתבעת באשר לאותו משגה. מה היה הבירור שנעשה? מה היו תשובות הנהג? איזה מהלכים נעשו כדי למנוע את אותו "משגה" בעתיד? שום דבר מאלה לא הוצג לי. יותר מכך כאשר ביקשתי לקבל הסברים באשר לבירור, הוצגו לי שלושה טופסי התלונה של התובע 1 שמלמדים שלמעשה לא נעשה דבר לגופו של עניין. על כך בפסקה הבאה.



## בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 25-01-76637 מורד ואח' נ' בית שמש אקספרס בע"מ

4.2. היום בדיון הציגה הנתבעת טפסי תלונה שנפתחו בזמן אמת וזאת עם פניית התובע 1. ניתן לראות בכל אחד מהטפסים דפוס זהה שבו מציינת הנתבעת את הבדיקה שנעשתה, כל שלושת הדוחות מסתיימים במילים – "תגובת לקוח – לשביעות רצונו". לא ברור כיצד החליטה הנתבעת לסגור את התלונה בתואנה של "תגובת לקוח – לשביעות רצונו". ניכר שלא היתה שביעות רצון של התובעים ומכאן התביעה. אך בעיקר חסרה בתרשומת ההתנהלות שנעשתה אם בכלל נעשתה אל מול כל אחד משלושת הנהגים אשר החליטו לבזז לציבור הנוסעים ובמקרה זה לתובעים. על כך גם בפסקה הבאה.

4.3. כל אחד מטופסי התלונה תומכים לחלוטין בגרסת התובעים וכך :

- בתלונה שמתייחסת לנהג שלא עצר בשעה 13:45 תלונה מספר 1943906, נכתב במפורש שהנתבעת עיינה במצלמות וכי "ניתן לראות כי הנהג דילג על התחנה". עוד נכתב כך – "במצלמות הפנימיות היו כמה כיסאות ריקים ואין נוסעים בעמידה". כלומר אותו דו"ח מאשש לחלוטין את דברי התובעים ומלמד שנהג האוטובוס שסירב להעניק להם שירות עשה זאת למרות שבאותו אוטובוס היו מקומות ישיבה.

- בתלונה שמתייחסת לנהג שלא עצר בשעה 13:57, תלונה מספר 1943914, נכתב שבבדיקה "ניתן לראות שהנהג דילג על התחנה". עוד מצוין שהנהג חלף על פני התחנה במהירות של 85 קמ"ש. מכאן ניתן להבין שהנהג אפילו לא התכוון לעצור בתחנה שכן מהירות הנסיעה מלמדת על נהיגה שוטפת ולא האטה לקראת מתן שירות לנוסעים.

- בתלונה שמתייחסת לנהג שלא עצר בשעה 14:25, תלונה מספר 1943927, נכתב "ניתן לראות שהנהג דילג על התחנה". עוד מצוין בדו"ח שהנהג חלף על פני התחנה במהירות של 90 קמ"ש. כלומר פעם נוספת ניתן לתאר את מצבם של התובעים אשר רואים פעם אחר פעם אוטובוסים של הנתבעת אשר חולפים על פניהם ביעף מבלי ניסיון אפילו להאט, לעצור ולתת שירות.

ומה עשתה הנתבעת עם כל אלה? לפי מה שהוצג לי ההתנהלות שיטתית של אוטובוסים אשר חלופים במהירות של עשרות קמ"ש היא זכתה לטיפול בשביעות רצונו של הלקוח.

4.4. שלושת הדוחות כוללים גם התייחסות ל"תגובת עובד". ומה הייתה התייחסות? איש לא ידע. בדו"חות ... (במהלך הקראת פסק הדין מתפרץ פעם נוספת נציג הנתבע ומבקש להמתין בחוץ תוך כדי הקראת פסק הדין וכן מלין על פסק הדין ועל כך שאין לו זכות להגיב במהלך הקראת פסק הדין. אבקש כי נציג הנתבעת יישאר באולם כל זמן שהדיון



## בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 25-01-76637 מורד ואח' נ' בית שמש אקספרס בע"מ

מתקיים) ... בדו"חות יש התייחסות מפורשת כאמור לתגובת עובד ובכל אחד מהדו"חות נרשם שנשלח מייל. שניים מהדו"חות מתייחסים לכך שהמייל נשלח לקבלת התייחסות קבלן המשנה, ודו"ח אחד מתייחס לכך שהמייל נשלח לצוות התפעולי להמשך טיפול מול הנהג.

4.5. וכך הסתיים טיפול הנתבעת. וכך התנהלות שיטתית של שלושה נהגי אוטובוס אשר לא מעוניינים לתת שירות מציבור הנוסעים, הסתיימה בהתמקחות של הנתבעת, גם במסגרת ההליך המשפטי באשר לגובה הפיצוי לו זכאים התובעים.

4.6. ציינתי כבר בתחילה שטעויות אכן קורות. לא מדובר בנהג סורר אחד, וניתן היה לראות שכאן עניינו טופל, ניחא. כאשר מדובר בשלושה נהגים עוקבים זה אחר זה הדבר במלמד על התנהלות ארגונית לקוייה של הנתבעת.

זאת ועוד, כאשר מדובר בשלושה נהגים עוקבים זה לאחר זה, הרי ניתן היה לצפות שיוצגו לי מסקנות בירור חד משמעיות. בירור שילמד מה קרה באותו יום, בו החליטו באופן שיטתי נהגי הנתבעת להימנע ממתן שירות לנוסעים? זה הטיפול העיקרי שהיה צריך להראות ולא התמקחות באשר לסכום הפיצוי. כאן אציין שאילו אכן היה מוכח שמדובר בציטוט משגה. הרי אפשר גם והדבר היה מתבטא בפיצוי נמוך, שכן כאמור טעויות אכן קורות. אך כאן לא רק שקשה מדובר במשגה של שלושה נהגים בזה אחר זה, שמחליטים לתת שירות שגם הנתבעת לא הציגה תוצאות בירור שיצביע על אותו משגה.

### 5. קבלת התביעה וקביעת סכום פיצוי

5.1. לאור כל האמור לעיל יש לקבל התביעה ולקבוע פיצוי לתובעים גם אם לא במלוא הסכום לו עתרו.

5.2. בהינתן העובדה שמדובר בשני תובעים, ובשלושה אירועים של נהגי אוטובוסים שסירבו להעניק שירות - הרי הנכון הוא לתת פיצוי מדוד של 500 ₪ לכל תובע בגין כל פעם שבה נאלץ לעמוד חסר אוניס מול אוטובוס שחולף על פניו במהירויות של 85-90 קמ"ש. כלומר, יש לפצות כל אחד מהתובעים בסך השווה ל- 1,500 ₪ (=500X3 ₪). (נציג הנתבעת קם ומתנועע, אבקש שיישאר באולם עד סיומו של הדיון).

### 6. סוף דבר

אני מחייב את הנתבעת כדלקמן:

א. בתשלום פיצוי לתובע 1 בסך של 1,500 ₪ בתוספת הפרשי הצמדה וריבית כחוק מיום 29.01.2025 ועד למועד התשלום בפועל.



## בית משפט לתביעות קטנות בתל אביב - יפו

ת"ק 76637-01-25 מורד ואח' נ' בית שמש אקספרס בע"מ

- ב. בתשלום פיצוי לתובעת 2 בסך של 1,500 ₪ בתוספת הפרשי הצמדה וריבית כחוק מיום 29.01.2025 ועד למועד התשלום בפועל.
- ג. באשר להוצאות משפט, איני קובע חיוב נוסף וזאת בהינתן העובדה שההליך מתנהל בבית משפט לתביעות קטנות.

טפסי התלונה יסרקו לתיק כ- 1/1 הכולל שלושה דפים.

תשומת לב הצדדים שניתן להגיש בקשת רשות ערעור לבית המשפט המחוזי ... (נציג הנתבעת מתפרץ במשך דקות ספורות אף נעמד ומלין על פסק הדין) ... בקשת רשות ערעור לבית המשפט המחוזי במועדים הקבועים בדין.

ניתן היום, י"ז אלול תשפ"ה, 10 ספטמבר 2025, בהעדר הצדדים.

  
אביים ברקאי, שופט