

4. אלה העדים שבכוונתי להעיד בדין לתמיכה בגרסתי:

1. \_\_\_\_\_  
2. \_\_\_\_\_  
3. \_\_\_\_\_

ראו מידע חשוב בהמשך בנושא זימון עדים.

5. הצהרה:

1. אני מצהיר/ה שהעובדות המופיעות בסעיפים \_\_\_\_\_ 1-23 שבכתב ההגנה הן בידיעתי האישית.  
2. אני מצהיר/ה שהעובדות המופיעות בסעיפים \_\_\_\_\_ שבכתב ההגנה הן נכונות לפי מיטב ידיעתי ואמונתי. המקור לידיעתי ואמונתי הוא: \_\_\_\_\_

חתימת המצהיר (הנתבע) \_\_\_\_\_ ח

6. להלן מידע חשוב והוראות בעניין התביעה; יש לקרוא בעיון ולחתום לאישור:

- א. הזמנה לדין: לאחר שיוגש כתב התביעה תקבע מזכירות בית המשפט תאריך לדין בתביעה; המזכירות תשלח לתובע הזמנה לדין בדואר רשום עם אישור מסירה, וכן תשלח עותק מכתב התביעה והזמנה לדין לכתובת של הנתבע שהתובע מסר כשהגיש את כתב התביעה (אם יש כמה נתבעים, אז לכולם); הנתבע אמור לקבל הזמנה לדין, יש לזכור את תאריך הדיון כשיתקבל (יש לרשום ביומן או ליצור אמצעי תזכורת אחר).  
ב. עדכון פרטים: יש לעדכן את בית המשפט מיד על כל שינוי בכתובת או בטלפון;  
ג. הדיון בתביעה: בתביעה יתקיים דיון אחד שבו נשמעות העדויות של בעלי הדין והעדים;  
ד. זימון עדים: על הנתבע להזמין את העדים בעצמו לדין אם הנתבע חושש שעד לא יתייצב ומעוניין שבית המשפט יחייב אותו בכך, עליו להגיש מיד בקשה לזימון העד בצירוף כתובתו המלאה, טלפון נייד (אם ידוע), ופירוט מדוע עדותו נחוצה; על הנתבע לעקוב במזכירות אחר החלטה שתינתן; הנתבע מחויב לוודא, 60 ימים לפני הדיון, שהעד קיבל את הזימון, ואם הוא לא קיבל אותו - יש לבקש הוראות בכתב מבית המשפט;

אני מאשר/ת שקראתי את המידע וההוראות ואפעל לפיהם.

..... חתימת הנתבע/ת  
מ

לכתב הגנה זה:  מצורף כתב תביעה שכנגד.  לא מצורף כתב תביעה שכנגד.

..... חתימת הנתבע  
מ

ט' 115 (מהדורה שלישית)

ת"ק 20733-12-25

בבית המשפט לתביעות קטנות  
בירושליםצבי ישי דמן ת.ז. 341392272  
חזון איש 8 ירושלים  
טלפון: 052-763-0363  
דוא"ל: tyd505505@gmail.com

התובע:

- נגד -

אקסטרה תחבורה ציבורית - ירושלים בע"מ, ח.פ. 516494390  
מרח' רקפת 1, שוחם 6083705  
טלפון: 074-7746000; פקס: 074-7745997

הנתבעת:

## כתב הגנה

### כללי

1. הנתבעת, חברת אקסטרה תחבורה ציבורית - ירושלים בע"מ, מתכבדת להגיש לבית המשפט הנכבד את כתב הגנתה, ומענה לצורך המצאת כתבי בי-דין יהיה כנקוב בכותרת.
2. כל טענה ו/או עובדה אשר נטענת בכתב התביעה -מוכחשת, זאת אלא אם הנתבעת הודתה בה במפורש.
3. כל טענה ו/או עובדה הנטענת בכתב הגנה זה, נטענת באופן מצטבר ו/או משלים, וטענות משפטיות חלופיות.

### העובדות

4. הנתבעת הינה חברה פרטית, המפעילה קווי שירות בתחבורה הציבורית באשכול ירושלים.
5. הנתבעת רואה בשירות הלקוחות ערך עליון, ופועלת כל העת להבטחת חוויית נסיעה איכותית עבור כל נוסע.
6. הנתבעת תטען כי על אף מאמציה הבלתי פוסקים לספק שירות מצוין, מקצועי ואמין לכלל נוסעיה, שירות התחבורה הציבורית מטבעו מושפע מגורמים רבים שאינם בשליטתה הישירה. בין היתר, תנאי הדרך, עומסי תנועה חריגים, הפגנות, תאונות דרכים, תקלות טכניות בכלי הרכב, וכן מצבים של מחסור זמני בכוח אדם, כל אלה עלולים לגרום לעיכובים או לשיבושים נקודתיים בלוחות הזמנים של הקווים.
7. הנתבעת משקיעה מאמצים ניכרים ומשאבים רבים על מנת לצמצם ככל האפשר את הפגיעה בשירות, לפקח על עמידה בלוחות הזמנים, ולדאוג למענה מהיר וענייני לכל פנייה של נוסע. הנתבעת רואה עצמה מחויבת לשיפור מתמיד של השירות ולשמירה על רמת תפעול גבוהה, ותמשיך לעשות כן גם בעתיד לטובת ציבור נוסעיה.
8. בנוסף, הנתבעת תדגיש כי הזמנים המפורסמים על-ידה ו/או על-ידי משרד התחבורה, בכל הנוגע לשעות היציאה, ההגעה והאיסוף של קווי האוטובוס, הינם זמני יעד בלבד המבוססים על תכנון לוחות זמנים אופטימלי, ואינם מבטיחים הגעה מדויקת בכל נסיעה ונסיעה. זמני ההגעה

עשיים להשתנות מעת לעת בהתאם לתנאי הדרך, מצב התנועה, מזג האוויר, עבודות תשתית, אירועים חריגים או נסיבות אחרות שאינן בשליטת הנתבעת.

9. הפעלת תחבורה ציבורית בירושלים מזמנת אתגרים ייחודיים ומורכבים במיוחד, בשל מאפייניה הגיאוגרפיים, החברתיים והפוליטיים של העיר. ירושלים, כעיר בירה וכמוקד תיירות, מתאפיינת בתנועה ערה ומשתנה, בה מתקיימים אירועים בינלאומיים, חגיגות דתיות, חפנות ותחלוקות, שלעיתים קרובות גורמים לסגירת רחובות ולשינויים פתאומיים בתוואי הנסיעה. בנוסף, המבנה ההיסטורי של העיר, הרחובות הצרים והטופוגרפיה ההררית, מקשים מאוד על תנועת האוטובוסים, במיוחד באזורים הישנים של העיר. לכך מתווספים מחסור בחניות, עומסים חריגים בשעות השיא, ותשתיות תחבורה שאינן תמיד מתעדכנות בקצב גידול האוכלוסייה והביקוש. יתרה מכך, הרגישות הביטחונית המאפיינת את העיר מחייבת היערכות מתמדת לשינויים מידיים, סגירת צירים, והפניית קווים עוקפים – כל זאת תוך ניסיון להמשיך ולספק שירות סדיר, בטוח ואמין לציבור הנוסעים. מכלול גורמים אלה יוצר סביבה דינמית ותובענית, המחייבת את הנתבעת לגמישות תפעולית, תגובה מהירה והקצאת משאבים ניכרים, לעיתים מעל ומעבר לנהוג בערים אחרות בארץ.

10. בשנים האחרונות עוברת העיר ירושלים שינויי תשתית המשפיעים על תפעול התחבורה הציבורית בעיר. קווי השירות משתנים ברמה היום-יומית. תוואי הכבישים עובר שינוי והנוסעים מוצאים עצמם עומדים בפני שוקת שבורה. מפעילי התחבורה הציבורית עושים כל שביכולתם לספק מענה הולם – אולם תנאים אובייקטיביים אלה מונעים זאת.

11. נוסף על כל האמור, נהגי חברת אקסטרה חווים בחודשים האחרונים גידול משמעותי וניכר בגילויי אלימות כלפיהם. הכאת נהגים, פציעתם, השפלתם בפרהסייה, ונדלזים לאוטובוסים, יריקות וגילויי אלימות קיצוניים הפכו להיות מנת חלקם של הנהגים אשר לא פעם פשוט מסרבים לבצע את עבודתם לאחר שהם מוכים וחבולים על ידי נוסעים. (כך לדוג' בנתניה נהג של אקסטרה נתניה נדקר על ידי מספר צעירים ואושפז כשמצבו אנוש, מורדם ומונשם).

12. גילויי האלימות הללו הגיעו לכנסת ולמשרד התחבורה, וועד העובדים אף הכריז על סכסוך עבודה תוך איום להשבתת התחבורה הציבורית בירושלים ובערים נוספות בגלל האלימות שהפכה להיות מכת מדינה.

13. התובע טוען שבתאריך 17.11.2025 המתין לקו שירות 57 של השעה 18:23, אשר לדבריו לא עצר בתחנה בה המתין.

14. בתאריך 17.11.2025 התרחש אירוע אלימות חמור שהשפיע באופן ישיר על פעילות קווי השירות של הנתבעת. בעקבות האירוע, שכלל תקיפה פיזית של נהגי החברה והשחתת רכוש ציבורי, ועד העובדים השבית את השירות כאקט מחאה והגנה עצמית. מצער לציין כי תופעות האלימות מופנות לא אחת מצד אוכלוסיות המתגוררות באזורים שבהם מופעלים קווי השירות של החברה בירושלים.

15. מצד אחד, אותם תושבים פונים שוב ושוב בדרישות לשיפור השירות, אך מאידך, לא אחת נרשמות התנהגויות קשות מצידם: פגיעות גופניות חמורות בנהגים, ונדליזם באוטובוסים, יריקות, קללות והפגנת אלימות מילולית ופיזית. התנהלות זו פוגעת לא רק בעובדי החברה, אלא גם בכלל ציבור הנוסעים, מאחר והאלימות מובילה לשיבושים תקופים, להשבתות בלתי צפויות ולפגיעה מתמשכת ברמת השירות. החברה נדרשת להתמודד עם מציאות מאתגרת, לפעול להגנה על שלומם של עובדיה ולשקול מהלכים תפעוליים דחופים כדי להבטיח את המשך פעילותה הסדירה.

16. בנוסף, יצוין כי כתב הסילוק שצורף לכתב התביעה אינו רלוונטי למקרה דנן, שכן מדובר במענה לפנייה אחרת – פנייה מספר 57750 – ואינו מתייחס למקרה הנדון כאן. אף לא הייתה חתימה של התובע על כתב הוויתור המצורף, והוא בחר להמשיך ולהתקדם להליך תביעתי במקום להסתפק במענה שניתן במסגרת אותה פנייה קודמת. עובדה זו מעידה על בחירתו של התובע לנהל הליך משפטי חרף האפשרות לסיים את הסכסוך בדרכי פשרה.

17. לחילופין ומחמת הזהירות, הנתבעת תטען כי התובע הפר את חובתו להקטין את נזקיו באופן מובהק. נזקים כגון הפסד תור לרופא או איחור לאירוע חשוב ניתנים לריפוי או מניעה באמצעות שימוש באמצעי תחבורה חלופיים זמינים, כגון מונית, שירותי הסעה שיתופיים או אמצעי תחבורה פרטיים. מדובר בנזקים בעלי אופי ממוני הניתנים לכימות, והתובע היה מחויב, עם התמשכות החמתנה החריגה הנתענת, לעשות שימוש באמצעים אלו ולכל הפחות לדרוש מהנתבעת את עלות הנסיעה במונית, במקום להמתין "המתנה ממושכת" ולגרום להגדלת נזקו באופן מלאכותי ובלתי סביר. העובדה שהתובע בחר, לטענתו, להמשיך ולהמתין גם כאשר נלוו אליו תינוקות קטנה וילדים, מעלה תהיות לגבי אמיתות הנזק הנתען ולגבי סבירות התנהלותו, ולפיכך יש להפחית את סכום הפיצוי הנדרש, אם בכלל ייפסק, בשיעור ניכר.

18. לפי עקרון יסוד בדיני הנזיקין, מטרת הפיצוי הינה להשיב את המצב לקדמותו, לא פחות, אך גם לא יותר (ראה לדוגמא: תאד"מ (כפר סבא) 40599-09-21 אשר מותן כראדי נ' הפניקס חברה לביטוח בע"מ (פרסם בנבו, 17.01.2023)).

19. הנתבעת תטען, כי מעבר לטענות העובדתיות השגויות, התובע לא עמד בנטל המוטל עליו לחוכחת נזק מכל סוג שהוא, ובפרט לא לחוכחת הקשר הסיבתי בין האירועים הנתענים לבין הנזקים הנדרשים.

20. בהיעדר הוכחה לנזק, לקשר סיבתי, ובוודאי בהיעדר ראיה לאירועים הנתענים עצמם, יש לדחות את דרישת הפיצוי במלואה.

### **סיכום**

21. הנתבעת דוחה את טענות כתב התביעה ואת סכום התביעה, שלטענתה הינו מופרז, בלתי סביר וחסר כל יסוד. מדובר בטענות שהועלו בעלמא, ללא כל ביסוס ראייתי או צידוק, וללא שהוכחה זכאותם של התובעים לסכום הנתבע.

22. לאור כל האמור לעיל, הנתבעת תטען כי התובע לא הצליח להוכיח את הנזקים הנטענים ואת סכום התביעה. מדובר בניסיון חסר תום לב להתעשר על חשבון הנתבעת שלא כדין.

23. לפיכך, מתבקש בית המשפט הנכבד להורות על דחיית התובענה שבכותרת.

---

**אקסטרה תחבורה ציבורית -  
ירושלים בע"מ**