

ת"ק 21547-03-25

בבית המשפט לתביעות קטנות

קבוע לדיון

בירושליםבפני כב' השופטת סמאח סאבר מסארווההתובע:

- נגד -

הנתבעת: **אקסטרה תחבורה ציבורית - ירושלים בע"מ, ח.פ. 516494390**

מרח' רקפת 1, שוהם 6083705

טלפון: 074-7746000; פקס: 074-7745997

## 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 במטרופולין ירושלים. הנתבעת רואה בשירות הלקוחות ערך עליון ופועלת כל הזמן להבטחת חוויית נסיעה איכותית עבור כל נוסע.
5. במסגרת כתב תביעתו, התובע מלין על "איחורים תדירים" של קו מס' 87 של הנתבעת, אשר מתחיל ומסיים את מסלולו בתחנת רכבת קלה גבעת המבתר בירושלים, וכן על "אי עמידה בלוחות הזמנים". התובע ציין כי הוא התייצב בתחנת המוצא בשעה 08:15 והמתין לקו האוטובוס, אשר "אמור לצאת מהתחנה בשעה 08:20".
6. **אי הגעה** - התובע טוען כי בתאריכים הבאים קו האוטובוס "כלל לא הגיע" לתחנה שבה התובע המתין – 11.12.2024, 12.12.2024, 17.12.2024, 05.01.2025, 22.01.2025.

כמו כן, התובע טוען כי ביום 05.02.2025, קו האוטובוס שהיה אמור לצאת מתחנת המוצא בשעה 18:20 "לא יצא", והתובע נאלץ להמתין בתחנת האוטובוס "ברוחות הקרות ובגשם הסוער" עד השעה 18:40.

בנוסף, התובע טוען כי ביום 03.03.2025 "המתין בתחנה עד לשעה 08:27 אך האוטובוס לא הגיע".

7. הנתבעת תטען, כי היא אספה את הדוחות הרלוונטיים בקשר לאירועים הנטענים. להלן תובא התייחסותה המלאה של הנתבעת לטענותיו השונות של התובע. כל דו"ח מספק תמונה עובדתית ברורה ויש להסתמך עליהם לצורך בחינת העובדות בצורה אובייקטיבית ומדויקת. כל דו"ח אושר על ידי גורמים מוסמכים וכולל את כל המידע הנחוץ כדי לבחון את המקרה באופן מלא ומפורט.

• ראיותיה של הנתבעת מצ"ב כנספח "1" לכתב ההגנה.

8. **11.12.2024** - מבדיקה שערכה הנתבעת, עולה כי קו האוטובוס יצא לדרכו בשעה 08:33 בשל פקקים ושיבושים. אין שחר לטענה לפיה קו האוטובוס "כלל לא הגיע".

הנתבעת תטען, כי איחורים קלים אינם מהווים הפרה של לוח הזמנים, שכן איחורים כאלו עשויים לנבוע ממגוון נסיבות שאינן תמיד בשליטת המפעיל. תנאי הדרך, פקקים, עבודות תשתית, מזג האוויר או בעיות טכניות בלתי צפויות, הם רק חלק מהגורמים המשפיעים על זמן הגעת האוטובוס. בנוסף, יש לקחת בחשבון את הצורך בהסתגלות למצבים משתנים, כמו עיכוב בתחנות קודמות.

9. הנתבעת תוסיף כי לוחות הזמנים שמתפרסמים לציבור בתחנות הביניים, הם לוחות זמנים משוערים, אשר עשויים להשתנות בהתאם לנסיבות המשתנות בשטח. בנוסף תנאים שונים כמו עומסי תנועה, עיכובים בתחנות קודמות, עבודות תשתית או כל שינוי חיצוני אחר עשויים להשפיע על זמני הגעת האוטובוסים. הנתבעת עושה כל שביכולתה על מנת להקפיד על עמידה בלוחות הזמנים, אך יש להבין כי בעיר כמו ירושלים – תפעול התחבורה הציבורית קשה ומורכב עד מאוד.

10. **12.12.2024** - מבדיקה שערכה הנתבעת, עולה כי הנסיעה בוצעה כסדרה. על כן יש לדחות את טענותיו של התובע.

11. **17.12.2024** - מבדיקה שערכה הנתבעת, עולה כי הנסיעה בוצעה כסדרה. בוצע איסוף נוסעים בתחנת המוצא בין השעות 08:18 ל-08:21. על כן, יש לדחות את טענותיו של התובע.

12. **05.01.2025** – מבדיקה שערכה הנתבעת, עולה כי במועד הנ"ל התגלתה תקלה טכנית באוטובוס, כשהדלת לא פעלה כראוי ולא הייתה אפשרות לפתוח אותה באופן תקין. בשל תקלה זו, הנסיעה לא יצאה לפועל כמתוכנן. חשוב לציין שכל מפעיל תחבורה ציבורית חשוף למקרים כאלה, והם מטופלים באופן מידי כדי להבטיח את המשך השירות התקני.

לא ניתן היה לאשר את ביצוע הנסיעה לאור העובדה כי מדובר במפגע בטיחותי. דלת מקולקלת עלולה להוות סיכון חמור לנוסעים, הן מבחינת הגישה לאוטובוס והן מבחינת אפשרות היציאה ממנו במקרה חירום. כל תקלה כזו חייבת להיבדק ולטופל מיידית, ובמקרים כאלה יש להימנע מיציאה לדרך עד שהבעיה תתוקן באופן מלא, כדי להבטיח את שלום הנוסעים ועמידה בדרישות הבטיחות הנדרשות.

13. **22.01.2025** – מבדיקה שערכה הנתבעת, עולה כי קו האוטובוס יצא מתחנת המוצא בשעה 08:55. מדובר באיחור הנובע מבעיות תפעוליות הקשורות במצב התנועה בירושלים, והנתבעת מביעה צערה על כך.

14. **05.02.2025** - מבדיקה שערכה הנתבעת, עולה כי הנסיעה בוצעה כסדרה. על כן, יש לדחות את טענותיו של התובע.

15. **03.03.2025** - מבדיקה שערכה הנתבעת, עולה כי בתאריך הנ"ל התבצעו עבודות תשתית באזור, מה שגרם לעיכוב משמעותי בתנועה עקב חסימה. בשל כך, הנסיעה לא בוצעה כמתוכנן. יש לציין כי מדובר בנסיבות שלא היו בשליטת הנתבעת, שכן העבודות התבצעו על ידי הגורמים המוסמכים, והנתבעת פעלה בהתאם לנסיבות החיצוניות שעמדו בפניה.

16. **איחורים** - התובע טוען כי ביום 13.01.2025 האוטובוס יצא מתחנת המוצא באיחור של 9 דקות, ביום 23.01.2025 באיחור של 13 דקות, וביום 10.02.2025 באיחור של 15 דקות.

17. **13.01.2025** - מבדיקה שערכה הנתבעת, עולה כי הנסיעה בוצעה באיחור של 8 דקות בשל פקקי תנועה. מדובר במצב שאינו בשליטת הנתבעת, ולכן אין בו כדי להוות עילה לפיצויים. כאמור, איחורים קלים אינם מהווים הפרה של לוח הזמנים. לוחות הזמנים שמתפרסמים לציבור הם לוחות זמנים משוערים, אשר עשויים להשתנות בהתאם לנסיבות המשתנות בשטח.

18. **23.01.2025** - מבדיקה שערכה הנתבעת, עולה כי קו האוטובוס סיים את הנסיעה הקודמת באיחור, עקב עומסי תנועה, ולכן חלו שינויים בלוחות זמני ההגעה של האוטובוסים, והנסיעה התחילה באיחור קל, בשעה 08:32.

כאמור, מדובר במצב שאינו בשליטת הנתבעת, ולכן אין בו כדי להוות עילה לפיצויים. איחורים קלים אינם מהווים הפרה של לוח הזמנים. לוחות הזמנים שמתפרסמים לציבור הם לוחות זמנים משוערים, אשר עשויים להשתנות בהתאם לנסיבות המשתנות בשטח.

19. **10.02.2025** - מבדיקה שערכה הנתבעת, עולה כי קו האוטובוס סיים את הנסיעה הקודמת באיחור, עקב עומסי תנועה, ולכן חלו שינויים בלוחות זמני ההגעה של האוטובוסים, והנסיעה התחילה באיחור קל.

האיחור שנגרם היה כתוצאה ממפגע בטיחותי באזור דוידקה/הנביאים בירושלים, דבר שגרם לעיכוב משמעותי בתנועת האוטובוסים. הנתבעת מצרפת צילום מסך של ההודעה שהתקבלה לגבי סגירת הכביש ופתיחתו לסירוגין.

כאמור, מדובר במצב שאינו בשליטת הנתבעת, ולכן אין בו כדי להוות עילה לפיצויים. איחורים קלים אינם מהווים הפרה של לוח הזמנים. לוחות הזמנים שמתפרסמים לציבור הם לוחות זמנים משוערים, אשר עשויים להשתנות בהתאם לנסיבות המשתנות בשטח.

20. התובע מוסיף כי ביום 12.01.2025, האוטובוס הגיע לתחנת המוצא באיחור של 4 דקות, ונהג הודיע כי "הדלת של האוטובוס לא נסגרת, ולכן לא יוכל האוטובוס לצאת לדרכו". התובע מוסיף כי נהג האוטובוס "הוריד את כל הנוסעים מהאוטובוס, סגר את הדלת ונסע ללא בעיה".

21. **12.01.2025** - מבדיקה שערכה הנתבעת, עולה כי במועד הנ"ל התגלתה תקלה טכנית באוטובוס, כשהדלת לא פעלה כראוי ולא הייתה אפשרות לפתוח אותה באופן תקין. בשל תקלה זו, הנסיעה לא יצאה לפועל כמתוכנן. חשוב לציין שכל מפעיל תחבורה ציבורית חשוף למקרים כאלה, והם מטופלים באופן מידי כדי להבטיח את המשך השירות התקני.

לא ניתן לאשר את ביצוע הנסיעה לאור העובדה כי מדובר במפגע בטיחותי. דלת מקולקלת עלולה להוות סיכון חמור לנוסעים, הן מבחינת הגישה לאוטובוס והן מבחינת אפשרות היציאה ממנו במקרה חירום. כל תקלה כזו חייבת להיבדק ולטופל מיידית, ובמקרים כאלה יש להימנע מיציאה לדרך עד שהבעיה תתוקן באופן מלא, כדי להבטיח את שלום הנוסעים ועמידה בדרישות הבטיחות הנדרשות.

22. התובע מוסיף שני תאריכים נוספים בהם התרחש "איחור קטן" – יום 06.01.2025 ויום 16.01.2025, אולם לא מציין בכמה דקות איחר האוטובוס לטענתו.

**06.01.2025** - מבדיקה שערכה הנתבעת, עולה כי בתחנת המוצא בין השעות 14:08 ל-20:08. על כן יש לדחות את טענותיו של התובע.

**16.01.2025** - מבדיקה שערכה הנתבעת, עולה כי הנסיעה התחילה באיחור קל, בשעה 08:24 (איחור של 4 דקות בלבד). כאמור, איחורים קלים אינם מהווים הפרה של לוח הזמנים. לוחות הזמנים שמתפרסמים לציבור הם לוחות זמנים משוערים, אשר עשויים להשתנות בהתאם לנסיבות המשתנות בשטח.

23. התובע מציין כי האיחורים "גורמים לו ולבתו התינוקות נזק אישי ובריאותי", שכן "התובע נאלץ ללכת ברגל למסוף רמת שלמה עם בתו התינוקת בתנאי מזג אוויר חורפיים קשים, דבר שגרם לבתו התינוקת לא פעם לחלות, להצטנן ולחוש רע".

24. התובע מוסיף כי "הוא מאחר להסעה ממסוף רמת שלמה ולסידורים נוספים, דבר הפוגע בשגרת יומו".

25. התובע דורש לחייב את הנתבעת בסך של 6,500 ₪ (סך של 500 ₪ בגין כל אירוע נטען – 13 מקרים). הנתבעת תטען, כי התובע לא הוכיח כי אכן המתין בתחנות האוטובוס במועדים הנטענים. התובע לא ציין את שמות העדים, אם היו כאלו, אשר יכולים להעיד על כך שהוא אכן המתין בתחנות האוטובוס במועדים הנטענים, ולא הוצגו ראיות חיצוניות כלשהן, כגון תמונות, קטעי וידאו או תיעוד אחר אשר עשויים לאשש את גרסתו.

26. הנתבעת תטען, כי לא הוצגו הוכחות או ראיות המצביעות על כך שהאיחורים הנטענים גרמו לנזק אישי או בריאותי לתובע או לבתו. הנתבעת תטען כי אף אם התובע אכן הלך ברגל, אין להטיל את האחריות לנזק הבריאותי על הנתבעת, שכן במצבים של "תנאי מזג אוויר קיצוניים" היה באפשרותו של התובע לשכור נסיעה במונית.

27. הנתבעת תטען, כי לא הוצגו הוכחות לכך שהאיחורים הנטענים אכן פגעו בשגרת יומו של התובע. התובע לא ציין היכן מקום עבודתו, מהן שעות העבודה שלו, ובאיזה קו אוטובוס הוא עושה שימוש על מנת להגיע לעבודה או לפעילויות אחרות, דבר שמקשה על הבנת השפעת האיחורים הנטענים על שגרת יומו. מעבר לכך, לא הובהר אם התובע ניסה להשתמש בקווי תחבורה חלופיים. לפיכך, טענותיו של התובע לגבי הפגיעה בשגרת יומו לא מגובות בראיות מספקות ומפורטות.

28. הנתבעת תטען כי התובע תובע סכום של 500 ₪ עבור כל אירוע נטען, אולם חלה עליו חובה להקטין את נזקיו. בהתאם לכך, התובע היה יכול לנקוט באמצעי סביר כדי למנוע את הנזקים הנטענים, כגון שימוש במונית בעלות של עשרות ₪ לנסיעה.

29. העובדה שהתובע לא פעל להקטין את נזקיו, למרות שהיה בידו לעשות זאת באמצעים זולים ויעילים, מצביעה על כך שהנזקים הנטענים והמוכחים אינם בהכרח נגרמו כתוצאה מהאיחורים, ושהתובע לא עשה כל מאמץ למנוע את הפגיעה בשגרת יומו.

### **סיכום**

30. הנתבעת דוחה את טענות התובע ואת סכום התביעה, שלטענתה הוא מופרז, בלתי סביר וחסר כל יסוד. מדובר בטענות שהועלו על ידי התובע בעלמא, ללא כל ביסוס ראייתי או צידוק, וללא שהוכחה זכאותו של התובע לסכום הנתבע.

31. הנתבעת תטען כי התובע לא הוכיח שנגרם לו נזק כלשהו, ככל שזה נטען.

32. מחמת הזהירות בלבד, תוסיף הנתבעת ותטען כי גם אם יקבע בית המשפט הנכבד כי יש ממש בטענות התובע, הרי שסכום הפיצוי, אם ייפסק, צריך להיות מוגבל לנזקיו הממוניים של התובע בלבד, ככל שהוכחו (והדבר מוכחש), ובהתאם לחובתו של התובע להקטין את נזקיו.

33. מחמת הזהירות בלבד, הנתבעת תטען, כי ככל שבית המשפט ימצא לנכון להורות על הנתבעת לפצות את התובע, יש לעשות זאת במשורה ובסכום נמוך בלבד.

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

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



אקסטרה תחבוחה ציבורית - ירושלים בע"מ