

פרטי הנתבע

חשוב לדעת:

1. יש לוודא שכתובת הנתבע מדויקת, כדי שבית המשפט יוכל למסור לו את התביעה.
2. הוספת מספר הטלפון של הנתבע תסייע לבית המשפט ליצור איתו קשר כדי לזמן אותו לדין.
3. אפשר להגיש תביעה קטנה גם בלי מספר הזיהוי של הנתבע, אבל אז לא תהיה לתובע אפשרות לפתוח תיק בהוצאה לפועל אם בית המשפט יפסוק כספים לטובת התובע והנתבע לא ישלם אותם.

פרטי הנתבע		1
שם		
אקסטרה תחבורה ציבורית - ירושלים בע"מ		
מספר זיהוי	סוג זיהוי	
516494390	חברות	
כתובת		רקפת 1
שולם	טלפון נייד	
כתובת דוא"ל		

תיאור התביעה

נושא התביעה	מוצרים ושירותים
סכום התביעה בש"ח (עד 38,900):	2,807
דרישות נוספות מהנתבע (יש לסמן):	ללא

נימוקי התביעה:

יש לפרט את האירועים שהובילו לתביעה לפי הסדר שבו התרחשו ולציין תאריכים ומקומות. המלצות לכתיבת נימוקי התביעה אפשר למצוא בדף המידע "תביעות קטנות" באתר הרשות השופטת בכתובת: https://www.gov.il/he/service/filing_a_small_claim



בשנים האחרונות, העברתי את מגורי לשכונת רמת שלמה בירושלים, תוך כדי שמקום עבודתי ולימודי ילדי, נשארים בשכונת רוממה בירושלים.

בשיקולי מעבר הדירה, הסתמכתי על שירותי התחבורה הציבורית המסופקים על ידי משרד התחבורה באמצעות חברות התחבורה, אשר מחוייבים ללוחות הזמנים ולהסעת המשתמשים בבטחה.

לצערי, ככל שעבר הזמן אני נכח לדעת כי טעות הייתה בידי, כאשר שיבושים רבים הם מנת חלקם של המשתמשים, התנהלות לא נאותה של נהגים של סדרנים ושל חברות התחבורה. תלונות לחברה לרוב נענות בתשובה לקונית עם תירוץ כלשהו, ללא כל אסמכתא לנכונות.

המצב הזה גורם לחוסר ביטחון כללי בכל הנוגע להתניידות ממקום למקום, כאשר אין אני ומשפחתי יכולים לדעת האם נוכל להגיע למחוז חפצנו בזמן שאנו צריכים להיות שם. אנו מוצאים את עצמנו מבזבזים במצטבר שעות רבות בתחנות האוטובוס ומושיע אין.

לאחר התכתבויות עם חברת אקסטרה ירושלים המפעילה את קו 57, החלטתי לתבוע אותם על שלוש מקרים מתוך רבים, בהם פגמו עובדי החברה במחויבות הכי בסיסית שלהם, בצורה שאין כל מקום לתירוצים. בשלושתם מדובר במקרים בהם האוטובוס יצא מתחנת המוצא, נסע לאורך המסלול, אך לא פתח את הדלת עבורנו על מנת שנוכל לעלות עליו, והמשיך בנסיעתו.

בחלק מן המקרים עמדתי בשעת מעשה, ונפגעי אישית יחד עם ילדי, ובחלק אחר מן המקרים עמדו ילדי בתחנה, צעירים חסרי אונים, ללא כסף למונית [כאשר אני לא מאפשר להם לנסוע במונית לבדם בלי השגחת מבוגר]. ניתן לתאר את הרושם המדכא אותו הותירה חברת האוטובוסים בהתנהלות נלוזה זו.

עוגמת הנפש בלתי ניתנת לתיאור, ואני תובע פיצוי על נזק עוגמת נפש. אני מדגיש, לאור תגובות החברה בתביעות אחרות, כי אין ביכולתי ובדעתי להוכיח נזק כספי מחמת מקרים אלו, למרות שאני לא שולל את הנזק הזה. אני מתמקד דווקא בנזק הנפשי והרגשי שנגרם על ידי עוגמת הנפש המרובה, וכפי שיפורט. זאת, כמובן מלבד החזרי המונית שלקחתי על מנת להגיע ליעדי בזמן. ולהלן פירוט המקרים.

1

התאריך: 12.8.25

השעה: 13:16

המיקום: תחנת מרכז סולם סורוצקין

קו: 57 לכיוון מסוף רמת שלמה

עמדתי בתחנת האוטובוס במזג אוויר קיצוני בחום של 39 מעלות. עם 3 ילדים [אידי, מלכה, יצחק] המצורפים כתובעים לתביעה זו. צריך לנסוע לביתי בדחיפות. האוטובוס עובר לנגד עיני, וכשאני מסמן לנהג לעצור, הוא מראה לי בידי בתנועה נחרצת, אני לא עוצר. לפי מיטב שיפוטי האוטובוס היה ריק, לפי הבנתי הנהג דהר לאורך המסלול ממרכזיית הארזים ועד לתחנה ספציפית זו ללא העלאת נוסעים כלל. אך גם אם הבנתי לא נכונה, מה שראו עיני אני יודע. הנהג עבר על התחנה, ראה אותי ואת ילדיי ממתנים, ומיאן למלא את חובתו להעלות אותנו לאוטובוס.

מחמת החום הכבד, ולאחר שיחה טלפונית עם נציג החברה, עצרתי מונית ונסעתי לביתי. התשלום עמד על 57.90 ש"ח.

פניתי לחברה והתכתבתי איתם על המקרה, הם הסכימו לשלם לי את המונית תמורת וויתור על כל תביעה אחרת. הואיל וחוויתי את ההתנהלות הזו במקרים נוספים, לא הסכמתי להסדר זה, ואני רוצה לתבוע אותם על עוגמת הנפש.

אני ושלושת ילדיי, עמדנו בחום ונדהמנו מן ההתנהלות המשפילה. לזאת, אנו תובעים את החברה 250 ש"ח לכל אחד מאיתנו, בסך הכל 1000 ש"ח. מלבד זאת, אנו תובעים את החזר המונית על סך 57.90 ש"ח.

מצורפים כאסמכתאות תיעוד ההתכתבות עם חברת אקסטרה על מקרה זה, וקבלה של המונית. ממוספרים לפי הסדר 1-2.

להעיר ולהסב תשומת לב. האירוע אירע בתאריך הנקוב לעיל. ורק ב29.10.25 נזכרו באקסטרה להגיב על תלונתי שהוגשה באותו יום טלפונית ודרך האתר. יותר מחודשיים לאחר המקרה. ברוב חוצפתם, הם כותבים כי אני התלוננתי באיחור [לאחר שהתלוננתי תלונה חוזרת במייל] ולכן אין להם דרך לבדוק את הדברים. כתבתי להם כי השיחות הטלפוניות מוקלטות, ועליהם נטל ההוכחה לטעון שאני משקר או מטעה. לאחר שכתבתי להם כך, הם לא ראו צורך להגיב עניינית, אלא שלחו כתב וויתור ותו לא.

2#

התאריך: 22.9.2025

השעה: 14:51

המיקום: תחנת אגרות משה (295)

קו: 57 לכיוון מרכזיית הארזים

ילדיי עלו על האוטובוס בתחנת המוצא במסוף רמת שלמה, בעוד בתי האחרת מלכה עומדת בתחנת אגרות משה וממתינה לאוטובוס. היא מצביעה לנהג כי ברצונה לעלות לאוטובוס, והלה מתעלם ונוסע לדרוכו בלי להתייחס אליה. ילדה צעירה בת 12, נשארתי תקועה בתחנה, חסרת אונים וישע. עוגמת הנפש אדירה.

יצוין, כי התעלמות מילדים העומדים בתחנה איננה מקרה נדיר, אך המקרה דלהלן הוא כזה שנוכחנו בצורה בלתי אמצעית על ידי עדות ילדינו האחרים היושבים על האוטובוס וצופים בעיניים קמות כיצד הנהג מדלג על התחנה. ואף התלוננו מיד בזמן המקרה במייל.

לא קיבלתי תשובה מאת החברה על המקרה המקומם הזה!
אני מדגיש שוב, כי בעוד על אי ביצוע נסיעה, איחור וכדומה, אפשר להתלות בכל מיני תירוצים. אין תירוץ לאי פתיחת דלת והעלאת נוסע!
אני תובע את החברה פיצוי של 500 ש"ח על המקרה המקומם הזה. אני סבור, כי עוגמת הנפש של קטינה, הבוכה בטלפון את נשמתה כאשר נשארה בודדה בתחנה מחמת התעמרות לא מוצדקת של נהג, זוקקת פיצוי לפחות בסכום הזה.

הפנייה לחברה מצורפת בזה כצרופה #3

התאריך: 17.11.2025

השעה: 23:05

המיקום: תחנת שמגר (4075)

קו: 57 לכיוון מסוף רמת שלמה

אני עומד עם אשתי יחד עם שלושת ילדיי, איידי, מלכה ויצחק, וממתינים לאוטובוס האמור להגיע בערך בשעה 23:18. לנגד עינינו, אנו רואים את האוטובוס מגיע, שומעים ב'קל-קל' המעדכן את מיקום האוטובוס כי מדובר באוטובוס שלנו, הוא ריק מנוסעים, נוסע במהירות, על הצג רשום 'לא בשירות', והוא נוסע את כל המסלול ללא פתיחת דלתות.
לפי רישומי דאטאבוס, מדובר באוטובוס בעל לוחית רישוי 732-62-203, אשר רשום לנסיעה זו, רואים את המסלול אותו הוא ביצע בשלמותו, כאשר בשעה 23:12 הוא כבר היה בתחנה כאשר אנו עדים לכך.

פניתי לחברה, והם ענו לי בלי להתבייש, כי מחמת מקרה אלימות של נוסע כלפי נהג, הושפעו כארבעת קווים והם לא יכלו לספק את השירות.
לפי הבנתי, החברה החליטה כאות מחאה על התנהגות – נלוזה לכשעצמה – אלימה כלפי נהג, שבוצעה על ידי נוסע/ים בודד/ים להעניש את כל משתמשי הקוים המדוברים על לא עוול בכפם. שוב, אין כאן אוטובוס שלא היה יכול לצאת לדרכו, אלא אוטובוס שביצע את כל המסלול, כנראה על מנת להציג מצג שווא בפני משרד התחבורה שמדובר בנסיעה שבוצעה, ללא עצירות בתחנות וללא איסוף נוסעים.

זוהי התנהלות בריונית ואלימה, שלמיטב ידיעתי אין לה כל אסמכתא חוקית. יתירה מכך, פניתי לחברה בדרישה למענה האם קיבלו אישור ממשרד התחבורה להשבתה פתאומית של השירות, העלולה לגרום הפסדים כספיים ורגשיים להמוני המשתמשים, ובזבוז זמנם לשווא – והם בחרו לענות תשובה מתחמקת שלא עונה על עצם השאלה.

אני תובע פיצוי על עוגמת נפש לאור ההתנהלות הבריונית והאלימה כלפי משפחה שרוצה להגיע לביתה באמצעות התחבורה הציבורית המגיעה לה בדיון, ולאחר ששילמה ממיטב כספה למנויים חודשיים, 250 ש"ח לכל אחד מן התובעים, סך הכל 1250 ש"ח.
ההתכתבות לחברה מוצגת בזו בצרופה #4.

סיכום:

אנו תובעים מן החברה סך כללי של 2807.9 ש"ח.

אנו תובעים לחייב את החברה לעמוד בהתחייבויותיה ולענות לכל פנייה בזמן הנקוב על פי חוק.
אנו תובעים לאסור תחת צו שיפוטי על החברה להשבית את השירות בצורה בלתי מוסדרת על פי חוק, כענישה קולקטיבית כלפי כלל משתמשי התח"צ מחמת חטאו של היחיד.

✓ הצהרתי כי כל האמור בכתב התביעה אמת ונכון

צירוף מסמכים

אם יש מסמכים שתומכים בטענות שלך יש לצרף אותם לתביעה ולפרט אותם כאן.
לא תהיה אפשרות לצרף מסמכים לאחר הגשת התביעה, אלא באישור של בית המשפט.
פירוט המסמכים שכדאי לצרף לתביעה אפשר למצוא בדף המידע "תביעות קטנות" באתר הרשות השופטת
בכתובת: https://www.gov.il/he/service/filing_a_small_claim

רשימת מסמכים:

	pdf.1#	1
	pdf.2#	2
	pdf.3#	3
	pdf.4#	4

רשימת עדים:

לא נוספו שמות עדים לכתב התביעה

בחירת בית משפט

בחירת בית המשפט יכולה להתבצע לפי מספר קריטריונים: מקום המגורים של הנתבע, מקום העסק שלו ועוד.

הסבר מלא כיצד בוחרים בית משפט מופיע בדף המידע "תביעות קטנות" באתר הרשות
השופטת בכתובת: https://www.gov.il/he/service/filing_a_small_claim



בית המשפט שבחרת להגיש בו את התביעה הקטנה נבחר לפי תחום השיפוט של היישוב שבו:

היישוב שבו גר התובע (תביעות אינטרנט בלבד)

היישוב עליו התבססה הבחירה: ירושלים

בית משפט שאליו בחרת להגיש את התביעה: שלום ירושלים

כתובת בית המשפט: חשין 6 ירושלים
שעות קבלת קהל: א-ה 08:30-13:30

מוקד שירות ותמיכה: *3852

אופן ניהול המשפט

ככלל, הדיון יתקיים באולם הדיונים. בית המשפט יכול להחליט לקיים את הדיון מרחוק (בשיחת ווידאו) או לא לקיים דיון ולנהל את המשפט בכתב, במקרים שמתאימים בעיניו. בין היתר, בית המשפט ישקול את העדפת הצדדים, אופי הראיות והתאמת המחלוקת לסוג כזה של דיון.

אלה ההעדפות שבחרת לאופן ניהול המשפט

קיום דיון באולם הדיונים

כדאי להסביר את ההעדפות שלך בקצרה:

כמה תביעות קטנות הגשת בשנה האחרונה? 1

07/12/2025

תאריך

מידע חשוב והצהרות

יש לקרוא את ההנחיות בעיון, לחתום לאישור ולפעול בהתאם

קבלת מידע וביצוע פעולות דרך 'נט המשפט'

אפשר לעקוב אחרי התקדמות התיק דרך מערכת 'נט המשפט' בכתובת: <https://go.gov.il/GNT>

ולמצוא את כל המידע לגביו, כמו מועד הדיון, סטטוס בקשות, החלטות שהתקבלו והודעות מזכירות. כמו כן, אפשר לבצע במערכת פעולות כמו הגשת מסמכים ובקשות (לדוגמה: בקשה לשינוי מועד דיון).



השלבים הבאים: מהגשת התביעה ועד לדיון

1. פתיחת תיק ושליחת הזמנה לדיון
 - בית המשפט יקבל ממך את כתב התביעה, ואם הוא תקין, יפתח תיק ויקבע מועד לדיון.
 - הזמנה לדיון תימסר לידך במועד ההגשה.
2. שליחת הזמנה לנתבע
 - בית המשפט ישלח לנתבע את כתב התביעה בצירוף ההזמנה לדיון.
 - המסמכים יישלחו לכתובת של הנתבע שמסרת בכתב התביעה, ולכן חשוב לוודא שהיא נכונה.
3. הגשת כתב ההגנה על ידי הנתבע
 - הנתבע צריך להגיש כתב הגנה תוך 30 יום מהיום שקיבל את כתב התביעה, אלא אם כן הוא ביקש לדחות את מועד ההגשה, ובית המשפט הסכים לבקשתו.
 - אם הנתבע לא הגיש כתב הגנה בזמן, זכותך לבקש מבית המשפט לתת פסק דין לפי כתב התביעה שלך בלבד, עוד לפני מועד הדיון. בית המשפט יחליט לפי שיקול דעתו אם לתת פסק דין בהיעדר הגנה.
4. הזמנה לגישור - אם התיק יימצא מתאים, יקבלו הצדדים הזמנה להשתתף בהליך גישור.
5. הדיון - ככלל, בתיק יתקיים דיון אחד בלבד, שבו יישמעו העדויות של שני הצדדים ושל העדים (אם יש).

האחריות של התובע בתהליך

מסירת המסמכים לנתבע

- לפחות 60 יום לפני הדיון, יש לברר באתר נט המשפט או במזכירות בית המשפט אם הנתבע קיבל את כתב התביעה ואת ההזמנה לדיון.
- אם הנתבע לא קיבל את המסמכים, באחריותך למסור לו אותם. הנחיות בנושא יש לקבל במזכירות בית המשפט.
- ללא אישור מסירה לנתבע, השופט לא יוכל לדון בתיק והתביעה תימחק.

זימון עדים

אם יש לך עדים שיתמכו בגרסתך, יש להזמין אותם לדיון בעצמך.

מתי בית המשפט מסייע בזימון עדים?

- אם יש חשש שאחד העדים לא יתייצב, אפשר לבקש מבית המשפט לחייב אותו להגיע. לשם כך, יש להגיש למזכירות בית המשפט בקשה לזימון העד, כולל כתובתו המלאה, טלפון נייד (אם ידוע) ופירוט מדוע עדותו נחוצה. הנחיות נוספות להגשת בקשה לזימון עד יש לקבל במזכירות בית המשפט.
- יש לעקוב במזכירות בית המשפט אם התקבלה החלטה לחייב את העד להגיע.

עדכון פרטים אישיים

אם יהיה שינוי כלשהו בכתובות, במספרי הטלפון או בפרטים אישיים אחרים, שלך או של הנתבע, יש לעדכן בהקדם את מזכירות בית המשפט.

✓ קראתי ואישרתי את המידע ואת ההוראות ואפעל לפיהם.