

תשובה לכתב הגנה

1. התובע, ---, מספר זהות ---, מתכבד להגיש לבית המשפט הנכבד את תשובתו לכתב ההגנה שהגיעה הנתבעת, חברת אקסטרה תחבורה ציבורית – ירושלים בע"מ.

2. אטען, כי תשובת הנתבעת [בסעיף 6] לפיה ישנם גורמים רבים אשר אינם בשליטתה, איננה מספקת ומניחה את הדעת. הדעת נותנת, כי החברה אמורה לקחת בחשבון גורמים אשר אינם בשליטתה, בפרט אם אלו סדירים ומתרחשים לעתים קרובות, ולמצוא את הדרכים למלא את התחייבויותיה למשרד התחבורה ולציבור הנוסעים, ולא להיתלות בהם כדי להשתמט ממחויבויות אלו.

3. חשוב לי לציין, בנוגע לתשובתה בסעיף 8, כי אין הדברים נכונים כלל ועיקר. תלונות הנשלחות לחברת אקסטרה מקבלות מענה אחרי זמן רב, ולעתים אף לאחר זמן רב לא. לאחר שהלקוח שולח תלונה לחברה, אין לו מושג מהו מספר התלונה, לא נשמר בידו תיעוד של התלונה, כך שאין הוא יכול לעקוב אחרי הטיפול בתלונתו, ואין הוא יכול לבדוק את מה שכתב בתלונתו.

4. הנתבעת מציינת בסעיף 9, כי הזמנים המפורסמים על ידיה אינם מתייחסים לשעת הגעה מדויקת. רוב ככל התלונות שלי בכתב התביעה מתייחסים לאי ביצוע מוחלט של נסיעה, ולכך שהאוטובוס לא הגיע כלל לתחנה. כך שדבריה בסעיף זה, אינם מן העניין.

5. כעת אתייחס לתשובותיה של הנתבעת בסעיף 12, לפי האירועים הממוספרים:

5.1. **אירוע נטען מיום 27.07.2025** – הנתבעת טוענת, ללא כל אסמכתא, תיעוד או ראיה, כי אירעה תאונת דרכים באותה שעה. היא חושבת שאנו אמורים לקבל את דבריה כתורה מסיני. כמובן, שאין די בכך שבמרחבי מטרופולין ירושלים התרחשה תאונה, עליה להוכיח כי תאונה זו השפיעה על העדר השירות בתחנה הממוקמת בסמיכות לתחנת המסוף שמשם יוצא האוטובוס. יצויין, שלפי הידוע לי, האוטובוס לא יצא כלל מתחנת המוצא, כך שתואנת ה"תאונה", נראית כחזרה גנרית על מה שכתבו בתגובתם הראשונית לתלונה.

נוסף על כך, הנתבעת מדגישה כי לא פירטתי בכתב התביעה את מהות הפגישה, את זהות הנפגש, ומתעלמת מכך שתביעתי אינה מתעסקת בנזקים ממוניים שאירעו לי בעקבות התנהלותה המופקרת, אלא בעוגמת נפש מרובה ומתמשכת, המצטברת ממקרה למקרה, והמבוססת על מקרים מקדימים רבים שאינם נכללים בתביעה זו, ומאז הלכה ורבתה עם מקרים מאוחרים רבים שגם הם אינם נכללים בתביעה זו.

ידוע היטב לנתבעת, כי באותה תקופה, לא נסע שום קו אוטובוס נוסף באותה תחנה, ומאחר ואני אין ביכולתי לדעת האם יגיע אוטובוס או לא, איני נוטש את משמרתי על מנת לבדוק בתחנות אחרות האם יש קווים אחרים בהם אני יכול להשתמש.

הנתבעת מציעה בטובה את אופציית המונית, אך למרות שלעתים אני משתמש באופציה זו, למרות ההפסד הכספי שיש בכך, לאחר ששילמתי ממיטב כספי מנוי חופשי חודשי האמור לספק לי שירותי הסעה "חינמיים" במשך החודש, מדובר באופציה מסורבלת הדורשת לפעמים זמן המתנה ממושך של יותר מעשר דקות, שבמקרים מסוימים מנטרל את התועלת שבשימוש באופציה זו.

לפיכך, מוזרה לי הקביעה ההגנתית הטוענת כי אין כל יסוד לטענות התובע.

5.2. **אירוע נטען מיום 28.07.2025** – הנתבעת מודה, כי היא ביררה ונהג אוטובוס אחד **טעה בשגה** ודילג על התחנה. להווי ידוע, כי אוטובוסים אינם מעופפים באוויר, ודילוג על תחנה זו משמעה דילוג על לפחות חמש תחנות שונות לאורך רחוב חזון איש ורחוב טולידנו, עם עוגמת נפש מרובה להרבה ממשתמשי הקו המדובר.

הנתבעת מתעלמת מן התביעה המתייחסת ל**שני** אוטובוסים שדילגו באותה שעה על התחנה והתחנות המדוברות, מה שמורה על דפוס פעולה נפוץ, שכתושב האיזור מוכר לי היטב, בנוגע לנהגים שמדלגים כרצונם על תחנות. לא תמיד יש זמן בידי לתעד את האירוע, להתלונן ולתבוע, אך הטענה המרתיחה את הדעת לפיה "מדובר בטעות אנוש, שיכולה לקרות לכל מפעיל תחבורה ציבורית" אינה נכונה, וודאי לא מסקנתה מרחיקת הלכת לפיה "אין בכך להעיד על רשלנות מתמשכת או על כשל מערכתי".

הנה כי כן, הנתבעת מוליכה שולל את בית המשפט, כאשר היא מנסה להציג מצג שווה לפיו רק **נהג אחד** טעה **בשגה**, כאשר הוכחתי כי מדובר בהחלט ברשלנות מתמשכת, כאשר אין הנתבעת עושה את תפקידה לדאוג לכך שלא יקצרו נהגיה את המסלול כאוות נפשם על חשבון המשתמשים.

גם בהגנה זו, הנתבעת מבררת את אופי הנזק הממוני שנגרם לתובע, ומתעלמת לגמרי מכך שהודגש במפורש שהתביעה מתייחסת לפגיעה באיכות החיים, לעוגמת נפש, לאיבוד אימון בתחבורה הציבורית, ולעבודה כי התובע שוקל להעתיק את מקום מגוריו על מנת שלא להיות תלוי בחסדי התחבורה הציבורית.

הזמנת מונית אינה רלוונטית, כפי שנכתב לעיל [סעיף 5.1]. וקווי אוטובוס נוספים ליעד המדובר לא קיימים.

5.3. **אירוע נטען מיום 30.07.2025** – הנתבעת מציינת כי מדובר באירוע "חריג" ו"חד פעמי". ירא בית המשפט וישפוט, האם ששה אירועים נפרדים, המתרחשים כולם בסד זמן מצומצם מתאריך 27.07 ועד התאריך 7.8. עשר ימים בסך הכל, אפשר להגדיר אפילו אחד מהם כ"חריג" ו"חד פעמי".

אם חוסר זמינות של נהגים, ובעיות בתפעול התחבורה הציבורית, אינם באחריות המפעיל, אתהה בכנות ואשאל: מה כן נמצא באחריותו?

הנתבעת מציינת ברשעות כי לא הומצאו כל סימוכין לטענת התובע כי נגרם לו נזק כספי. עיון בכתב התביעה יעלה, כי התובע מעולם לא העלה טענה כי נגרם לו נזק כזה, התובע השתמש בקו 57 שיצא לדרכו באיחור של כעשרים דקות, ואיחר לעבודתו. הוא לא ספג ירידה במשכורת, אך בהחלט מדובר באי נעימות לו, למעבידו, ולתלמידיו.

האם עשרים הדקות שבזבזתי לשווא, תחת לעשות את מה שרציתי לעשות, אינם 'עיכוב ממשי'? האם תגובת הנתבעת אינה מבטאת זלזול בלקוחותיה, באופן המתנגש בהצהרתה בתחילת כתב ההגנה?

5.4. **אירוע נטען מיום 31.07.2025** – הנתבעת במקרה הזה התרשלה מאוד בהגנתה. ובמקום לענות עניינית על תביעה שהתייחסה למקרה של המתנה ברחוב טולידינו במטרה להגיע לרחוב שמגר, היא התייחסה לפעילותה ברחוב שמגר. מה שלא היה מענייננו.

אני מדבר על אוטובוס שהיא אמור לצאת ב 12:30 ומעולם לא יצא, והם מודים בכך שאוטובוס שהיה אמור לצאת ב 13:00 לא יצא בשל תקלה. כמובן, שדווקא מחמת שכיחות תקלות ברכבי החברה, היא אמורה לדאוג לכך ולהיערך בהתאם. אך כאמור, תגובת הנתבעת לא קשורה לטענת התובע.

בנוגע לתוספת טענותיה אודות אפשרות המונית, כבר הגבתי למעלה לגבי טענה דומה.

בנוגע לאי פירוט הפגישה, כבר הדגשתי לעיל כי טענותיי אינן בעקבות נזק ממוני, אלא בעקבות עוגמת נפש מרובה ביותר.

5.5. **אירוע נטען מיום 5.08.2025** – הנתבעת תולה את עצמה בתקלה ברמזורים, ללא הוכחות כלל. היא טוענת כי מאחר והיא עושה את מירב המאמצים לעמוד בשירות שהתחייבה אליה, אי אפשר להאשימה ברשלנות. אני טוען כי ההקשר של הצטברות המקרים, מוכיח את ההיפך.

5.6. **אירוע נטען מיום 07.08.2025** – הנתבעת פוטר את עצמה מאחריות בעקבות הפגנה שהתקיימה באיזור מסוים בירושלים, שאינו קשור ואף אינו קרוב למסלול הקו. אנו מדברים על בין השעות 17:50-18:45 ולא כפי שהנתבעת מנסה לצמצם ולהתייחס להמתנה קצרה בין השעות 18:40-18:50.

קו 57 לא היה אמור לנסוע במסלול חילופי, מאחר וההפגנה לא התקיימה באזור סמוך למסלול הקו. ולא כפי טענת הנתבעת.

ההפגנה הזו התחילה בשעה 15:00, ומאז במשך קרוב לשלוש שעות, הייתה הנתבעת יכולה להתארגן בצורה טובה יותר על מנת לספק את השירות המבוקש בלי לחפש תירוצים שלא קשורים לקושיות.

הנתבעת טוענת כי בשעה 14:35 נתקע אוטובוס במחלף גולדה מאיר. חבל שהנתבעת לא מעלה את רצח ארלוזורוב כסיבה לכך שבשעה 17:50, לא סיפקה את השירות המתבקש.

6. הנתבעת מסתמכת על כך שעקרון הפיזיו הוא להחזיר את המצב לקדמותו. המצב שיצא מקדמותו לפי כתב התביעה, הינו האימון בתחבורה הציבורית, המשמש כבסיס לאפשרות מגורים בשכונה מרוחקת ממקום העבודה. על מנת להחזיר את האימון הלוה, היה על הנתבעת לפצות בסכומים משמעותיים ביותר, אשר אף יניעו אותה להשקיע את מירב מאמציה בשיפור השירות, ולא בניסוח כתבי הגנה נלעגים, מגוחכים, ונעדרי יסוד.

7. הנתבעת טוענת כי רוב האירועים הנטענים אירעו מחמת סיבות חיצוניות. ניתן להניח, כי בהצטברות כה מרובה של סיבות חיצוניות, יש מקום לטעון כי קיים עיקרון אחיד המשותף לכולם – חוסר השקעה מספקת של הנתבעת בשירות סדיר כפי שהיא מחוייבת לו.

8. הנתבעת טוענת כי אין בסיס לתביעת התובע על סך אלף ש"ח למקרה. התובע יטען כי מדובר בסכום מזערי לעומת עוגמת הנפש, הפגיעה באימון, הזלזול וההשפלה המשתקפים היטב בכתב ההגנה המדובר.

9. הנתבעת מאשימה את התובע שהעלה טענות בעלמא ללא ראיה וללא צידוק. התובע יטען, כי מי שהעלה טענות בעלמא – "תאונה" "תקלת רמזורים" "הפגנות" – ללא ראיות וללא צידוק, הינה הנתבעת. ואילו התובע לא אמור להוכיח עוגמת נפש, כאשר כל אדם סביר יסכים, שלאור העובדות שבכולן הודתה הנתבעת ללא בושה, עוגמת הנפש היא תוצאה מתמטית טהורה.

10. ולכן, הפיזיו לא אמור להיות מוגבל לנזקים ממוניים, שמעולם לא נטענו, אלא אמור להיות מתאים לסכום התביעה על אודות נזקים נפשיים.

11. הנתבעת מעיזה להאשים את התובע, המשלם כחוק את נסיעותיו לנתבעת, כי הוא מבקש להתעשר בניסיון חסר תום לב. הנתבעת גובה בחריצות את דמי הנסיעה מן התובע, ומזלזלת בו בצורה קיצונית. אבקש להמציא לבית המשפט את צרופה #1, המציג מידע לפיו קו 57 המדובר, זוכה לככב ברשימת עשרים הקווים הכי לא מבוצעים במדינת ישראל! כיצד יכולה הנתבעת לטעון כי התובע הוא זה שמחפש להתעשר על חשבונה, כאשר היא זו המתעשרת על חשבונו בעושיק, ללא צדק, וללא משפט!

12. בנוגע לטענת הנזק הממשי שנגרם לתובע, אסתמך בזאת על פסק דין בת"ק 1062-03-08 ראובני נ' קווים, בו נכתב:

התובעת אומנם לא צירפה ראיות לגבי הנזק הספציפי הנגרם לה, אך נדמה כי זהו ענין שאין צורך בראיות לגביו. ברור לחלוטין, כי זמן המתבזבז בהמתנת שווא לאוטובוס שאינו מגיע, או שמאחר במידה ניכרת, הוא אכן זמן שלא ניתן לנצלו לדברים האחרים, וחזקה על התובעת, כמו על כל אדם אחר, שיש לה דברים חשובים יותר לעשות בזמנה מאשר לשבת ברחובות תל אביב ולהמתין לאוטובוס.

סיכום:

התובע ידחה בטענותיו את כל טענות ההגנה. יטען כי מדובר בתגובות מזלזלות, לא ענייניות, לא מוכחות, וטומנות בחובן הודאה בנטען ללא מודעות עצמית לאחריות המוטלת עליה.

אקווה כי בית המשפט יראה את המדובר, וישית על הנתבעת את סכום התביעה כולה, למען תפנים את המוטל עליה, אולי יהא בכך כדי להפסיק את התעללותה בציבור הנוסעים הנאנק בייסורי ההמתנה והאיחורים והפספוסים, ותבוא הרווחה.

הלוואי ואוכל להסתפק בתביעה זו כתביעתי האחרונה. אעדיף לאין ערוך שירות אמין ויעיל, על פני פיצויים מזעריים.