

בתי המשפט

תק 002659/07

בית משפט לתביעות קטנות ירושלים

תאריך: 18/12/2007

בפני: כב' השופט טננבוים אברהם

בעניין: כרמלי יצחק

תובע

נגד

1. אגד אגודה שיתופית לתחבורה בישראל בע"מ

2. מדינת ישראל – ע"י משרד התחבורה

נתבע

חקיקה שאוזכרה:

[צו הפיקוח על מצרכים ושירותים \(הסעה באוטובוסים ובמוניות\), תשל"ד-1974](#)

[חוק הפיקוח על מצרכים ושירותים, תשי"ח-1957](#)

מיני-רציו:

* נזיקין – אחריות – מוביל

* נזיקין – אחריות – אחריות המדינה

* נזיקין – פיצויים – נזק לא ממוני

מהו הפיצוי שעל מפעילת תחבורה ציבורית לשלם לנוסע בגין נזקיו שנבעו מתקלות חוזרות ונשנות בקו השירות שתחת אחריותה? (במקרה זה הנתבעת 1 להלן: אגד); האם יש מקום לחייב גם את מ"י משום שמשרד התחבורה לא פיקח כראו על עבודת מפעילי התחבורה הציבורית?

בית המשפט לתביעות קטנות קיבל את התביעה נגד נתבעת 1, דחה את התביעה נגד נתבעת 2, ופסק כי: התובע משתמש קבוע בתחבורה ציבורית. לטענתו, פנה במאות תלונות אל הנתבעות, בגין יציאה באיחור של אוטובוסים, אי יציאתם/הגעתם כלל, שינוי מסלולי נסיעה, אי העלאת נוסעים, אוטובוסים לא תקינים, ועוד. הנתבעת אינה מכחישה את התקלות, אך ברוב המקרים לאחר ברור שערכה הנתבעת, הסתבר כי התלונות נכונות ולכן שלחה לו הנתבעת מכתבי התנצלות.

לנוסעים בתחבורה ציבורית יש זכות לדעת כי הם יכולים לתכנן את זמנם כיאות, וכי יודעים הם מתי יצאו לדרכם ומתי יגיעו ליעדם. זמנו של הציבור איננו הפקר ואפילו דקה מזמנו. המשתמשים בתחבורה הציבורית הם לא תמיד בעלי הכוח בציבור ועל בימ"ש להגן עליהם כמידת האפשר. אי קיום תנאי הרישיון פוגע כלכלית בציבור ומונעים מעבר רצוי לתחבורה ציבורית. לכן, אין מנוס מתגובה ציבורית תקיפה ולעיתים אולי קשה על אי יציאתם בזמן.

על הנתבעת חלה חובה להפעיל שירות סדיר של תחבורה ציבורית ולכן חלה עליה אחריות לתפעל את קווי השירות שברשותה לפי תנאי הרישיון. עליה האחריות לוודא כי הנהגים יוצאים בזמן ליעדם ומקפידים על מסלולי הנסיעה. במידה ולא עשתה זאת הנתבעת, תישא באחריות. לא הוכח כי משרד התחבורה התרשל. ככלל, אין התחייבות למדינה לספק שירותים ספציפיים. המדינה פועלת עם משאבים מוגבלים ולא כל מה שניתן לעשות יכול להיעשות.

התובע פירט עשרות מקרים שאין הנתבעת מכחישה את קיומם. בפסיקה כבר חויבה מפעילת קווי שירות לפצות נוסעים בגין איחור או אי הגעת אוטובוס. גם אם יתקבלו הסברי הנתבעת לגבי חלק מהמקרים, הרי שלתובע נגרמו טרחה רבה ועגמת נפש. אמנם הוא לא הוכיח נזק ממוני שנגרם לו, אך ללא ספק נגרמו לו נזקים רבים שאינם ממוניים. יש לשקול את האינטרס הציבורי הברור ליצירת מערכת תחבורה ציבורית יעילה, ואת האינטרס הפרטי של האזרח לתכנן את נסיעתו בצורה יעילה. מצד שני, תקלות קורות וגם הרצון הטוב ביותר לספק שירות מושלם אינו תמיד בר השגה. במקרה זה, לאור ריבוי התקלות, סוגן והישנותן, אין מנוס מהתשלום המקסימלי שיכול בימ"ש זה לתת כאשר סכום הפיצוי המתאים היה צריך להיות גבוה יותר, בין השאר כדי להרתיע את הנתבעת.

פסק דין

השאלה והתשובה בקליפת אגוז – אחריות מפעיל תחבורה ציבורית

1. שתי שאלות לפנינו:
 - הראשונה: מהו הפיצוי שעל מפעילת תחבורה ציבורית לשלם לנוסע בגין נזקיו שנבעו מתקלות חוזרות ונשנות בקו השירות שתחת אחריותה? (במקרה שלפנינו "אגד")
 - השנייה: האם יש מקום לחייב גם את מדינת ישראל משום שמשרד התחבורה לא פיקח כיאות על עבודת מפעילי התחבורה הציבורית?
2. לאחר ששמעתי את ראיות התובע החלטתי לפסוק לו סכום של 17,800 ₪. נציין כי מן הראוי היה לפסוק לו סכום גבוה הרבה יותר. אולם זהו הסכום המקסימלי שיכול בית משפט לתביעות קטנות לפסוק.

- במקרה אחר משיבה אגד לתובע על תלונה דומה שהגיש באפריל 2002 : "בברור נמצא כי התנהגות הנהג במקרה הנידון הייתה חריגה ביותר ומנוגדת לנוהלי אגד..... קבל נא את התנצלותי הכנה בגין עוגמת הנפש שנגרמה לך" (במכתבה מיום 24/04/02).

- במכתבה מיום 1.8.05 מסבירה אגד את התקלה בכך ש "עקב תקלה במכשיר הכרטוס, התעכב באופן מיותר.... הערה נרשמה בתיקו האישי"

- במכתבה מיום 12.4.2007 עונה אגד כי "בהמשך לברור האמור לעיל, עולה כי בעקבות תקלה באוטובוס נאלץ הנהגל להמתין לרכב חלופי ולכן איחר לביצוע הנסיעה המדוברת"

- במכתבה מיום 29.4.2007 מוסרת אגד כי "הנהג עליו התלוננת תודרך ליתר תשומת לב באשר לעמידה בלוחות זמנים למען לא ישנה מקרה דומה. כמו כן נרשמה הערה בתיקו האישי"

- במכתבה מיום 16.5.2007 מודיעה אגד כי "ביום ל"ג בעומר, עקב העומס הרב בקווים למירון חלו שיבושי תנועה בכל רחבי האץ ואנו מצרים על כך"

11. אלו רק דוגמאות לשלל התירוצים, ההסברים, והנימוקים השונים של הנתבעת. אציין כי לאחר ששמעתי את התובע והתרשמתי מהופעתו לפני, ולאחר ששמעתי את נציגי הנתבעת אני קובע חד-משמעית כי התובע צודק לחלוטין בכל תלונותיו וכל האירועים המתוארים על ידו אירעו בדיוק בצורה שבה תיאר אותם, וכי בכולם אחראית הנתבעת לאיחורים.

12. נוסף כי הנתבעת בהגינותה אינה מכחישה את התכתובת עם התובע ואף אינה מכחישה את התקלות עליהן הצביע התובע. ברוב המקרים לאחר ברור שערכה הנתבעת, הסתבר כי תלונותיו נכונות ולכן שלחה הנתבעת מכתבי התנצלות. אף הגדילה לעשות במקרים מסוימים, שלחה כרטיס נסיעה חינם על שם התובע. (אלא שכפי שטען התובע אין בכך כל תועלת משום שהוא בעל "חופשי חודשי").

13. משקבענו את רשלנות הנתבעת הגיעה העת לאמוד את גובה הנזק, ולצורך כך נדון בקצרה במדיניות השיפוטית והציבורית הראויה כלפי התחבורה הציבורית.

הסדרת תחבורה ציבורית והחשיבות בעמידה בתנאי השירות

14. עד כמה שידי משגת לדעת, דומני שאין מדינה בעולם שלא הסדירה במפורש ובכללים מפורטים את מכלול התחבורה הציבורית הקיימת כולל קווי אוטובוסים, מוניות, הסעות בשכר, וכן הלאה. אין כל אפשרות להימנע מהסדרים אלו. זאת אפילו לדעות המלומדים הקיצוניות השוללות כל התערבות בשוק החופשי.

15. ראשית, מדובר בשימוש במשאבים ציבוריים מוגבלים שכמעט כל הכלכלנים מסכימים שיש צורך לפקח עליהם (בעיקר דרכים, כבישים, תחנות עצירה, וכיוצא באלה). שנית, ללא הסדרים אלו הרי מפעילי הקווים יפעילו רק קוים רווחיים בשעות נוחות להם ולא ידאגו לאינטרסים של כלל הנוסעים. שלישית וחשוב מכל, אין כל סיכוי שבעולם שנוסע העולה על האוטובוס בקו שירות יוכל לדעת אם לנהג יש רשיון נהיגה מתאים, האם הרכב הוא ברמת בטיחות מתאימה, האם הביטוח הקיים מכסה כראות, ופרטים רבים אחרים. ואלו רק מספר מהנימוקים הדורשים התערבות ממלכתית בתחבורה הציבורית.

16. ניתן להתווכח כמובן על סוג ההסדר הנכון, על פרטי ההסדרים, וכן הלאה, איש איש בהתאם לדעתו על טבע העולם והאדם. אולם בלעדי הסדרים ברורים קיים החשש לתוהו ובוהו תחבורתי שיכלול פגיעה קשה בציבור הנוסעים. על כך כמדומני דומה שאין כל ויכוח.

17. בארץ בחר המחוקק בשיטה של מתן קווי שירות מונופוליסטיים לחברות באיזורים מוגדרים. במקרה שלנו "אגד". זו השיטה שבחר המחוקק ועל בית המשפט לתמוך בה. בעקבות כך דן בית משפט זה נהגים שהפעילו קווי שירות ללא רישיון לקנסות של עשרות אלפי שקלים כל אחד. זאת כדי להגן על המפעילים החוקיים של הקו הפועלים בהתאם לרישיון שניתן להם.¹

18. אולם באותה חומרה בה פועל בית המשפט כלפי אלו המפעילים קווים שלא כחוק, יש לפעול לגבי אלו שאינם עומדים בתנאי הרישיון. אם ההסדרים אינם מתקיימים, ואם קווי השירות אינם יוצאים בזמנם ובמועדם, אין כל ערך לשום הסדר. יש זכות לנוסעים המשתמשים בתחבורה ציבורית לדעת כי הם יכולים לתכנן את זמנם ועיסוקיהם כראות, וכי יודעים הם מתי יצאו לדרכם, ובעיקר, מתי יגיעו ליעדם.

¹ ראו בעניין זה תיק תעבורה (ירושלים) מדינת ישראל נ. אקוע מס' [9485/03](#) שבו הוטלו על שני נהגים שעבדו בקו פיראטי 50,000 ₪ כל אחד.

תחבורה ציבורית יעילה היא אינטרס לאומי המוסכם על כולם

"מערכת תחבורה ציבורית יעילה ומתקדמת תחסוף למדינה מיליוני שעות עבודה מבוזבזות בפקקים, תפחית את מספר תאונות הדרכים, תמנע פגעי רעש וזיהום אוויר, תקל על בעיות החניה ותשפר את איכות החיים. לפיכך, הגברת השימוש בתחבורה הציבורית היא יעד מרכזי של משרד התחבורה ושל המדינה כולה" (פירסום רשמי של משרד התעבורה).²

19. המדיניות הרשמית הברורה וההגיונית היא כי ההקפדה על תנאי הרישיון היא אינטרס לאומי. שוב, מבחינה חברתית, עדיף כי יותר אנשים ישתמשו בתחבורה הציבורית מאשר בכלי רכבם הפרטי. שימוש בתחבורה ציבורית מפחית את העומס בכבישים, ממעיט את זיהום האוויר והסביבה, מוריד את כמות תאונות הדרכים, ואין כמדומני חולק שעל החברה לעודד שימוש זה.

20. והנה, ברור לכולנו שאחד התנאים למעבר מרכב פרטי לשימוש בתחבורה ציבורית הוא יעילותה. אם התחבורה הציבורית איננה יוצאת בזמן, ברור הוא שהנוסעים ימנעו מלהשתמש בה, והדברים ברורים. מסקירה שערכו כלכלני חברת "דן אנד ברדסטריט", על ענף התחבורה הציבורית בישראל. עולה כי בניגוד למגמה העולמית שם גדל השימוש בתחבורה ציבורית, בישראל לא נרשמה עליה משמעותית. "בישראל, התחבורה הציבורית מבוססת כמעט כולה על שימוש באוטובוסים, והשימוש ברכבות הינו מועט. חרף הגידול שחל בהשקעה ברכבות בשנים האחרונות, אחוז הנסיעה באמצעי הסעת המונים מלבד אוטובוסים בישראל נותר אחד מן הנמוכים בעולם".³

21. אם תימשך מגמה זו, הרי כל מי שיוכל שלא להשתמש בתחבורה ציבורית יברח ממנה. וכל שישארו להשתמש יהיו האוכלוסיות "השביות" שידן אינה משגת פתרון אחר. וברור שלכך אין להסכים.

22. אי קיום תנאי הרישיון מהווה פגיעה בנוסעים אך גם כאן פגיעה כלכלית לא קלה בכלל הציבור. זמנו של הציבור איננו הפקר ואפילו דקה מזמנו. אוטובוס שיוצא ולו ברבע שעה מאוחר ממה שיועד לו משפיע על זמנם של נוסעים רבים ולא רק על זה של התובע שעומד לפניו. צריך לזכור שאוטובוס יכול להסיע כחמישים נוסעים ואפילו נאמר שרק כארבעים נסעו בו, הרי מדובר בעשר שעות מצטברות. עשר שעות של עבודה ופנאי שברור לי שהנוסעים יכלו לעשות בהן שימוש טוב יותר מאשר להמתין לחינם. כל איחור מהווה פגיעה כלכלית ושעות עבודה, לימוד, ונופש מבוזבזות לעוגמת נפשם של הנוסעים.

23. חובה עלינו לזכור כי המשתמשים בתחבורה הציבורית הם לא תמיד בעלי הכוח בציבור ועל בית המשפט להגן עליהם כמידת האפשר. רבים מבין המשתמשים הם ילדים, קשישים, סטודנטים, חיילים, ואחרים שאין בידם אפשרות לכלי רכב פרטי, ובוודאי לא לקחת מונית. התחבורה הציבורית היא המכשיר היחיד שברשותם להגיע ממקום למקום. נכון הוא שמטבע הדברים יש לעיתים פקקים ועיכובים בדרכים אך לפחות מן הראוי שהקווים יצאו בזמנם, ובמדויק.

² מתוך פרסומי משרד התחבורה בשנת 2006. ראו אתר משרד התחבורה:
http://www.mot.gov.il/wps/pdf/HE_PERSUMIM/TRN_Book/TRN5.pdf
³ <http://www.dundb.co.il/NewsShowHeb1.asp?idnum=407>

24. לסיכומו של דבר, קווי שירות שאינם יוצאים בזמן, משנים את מסלולם וכיוצ"ב, פוגעים בראש ובראשונה בחלקים החלשים של האוכלוסייה, אולם הם גם פוגעים כלכלית בציבור, ומונעים מעבר רצוי לתחבורה ציבורית. אשר על כן, אין מנוס מתגובה ציבורית תקיפה ולעיתים אולי קשה על אי יציאתם בזמן.

ובמסגרת זו עלינו לבחון את התנהגות הנתבעות, "אגד" ומשרד התחבורה.

אחריותה של "אגד" על עמידתה בתנאי הרישיון

25. על הנתבעת חלה החובה להפעיל שירות סדיר של תחבורה ציבורית כפי שניתן ללמוד מהוראות צו הפיקוח על מצרכים ושירותים (הסעה באוטובוס ובמונית) תשל"ד – 1974 ומחוק הפיקוח על מצרכים ושירותים, תשי"ח – 1957. לכן על הנתבעת חלה האחריות לתפעל את קווי השירות שברשותה על פי תנאי הרישיון. עליה מוטלת האחריות לוודא כי הנהגים יוצאים בזמן ליעדם וכי אלה יקפידו על מסלולי הנסיעה כפי שנקבעו ופורסמו. ובמידה ולא עשתה זאת הנתבעת, תישא באחריות.

26. הלכה זו איננה חדשה וידועה היא בפסיקה. כך למשל נאמר בתביעה קטנה ת"ק (י-ם) 3119/07 שמואל מגנצא נ' "אגד" אגודה שיתופית לתחבורה בישראל בע"מ [פורסם בנבו]⁴:

"על הנתבעת, מוטלת אחריות, למתן השירות לפי לוחות הזמנים המתפרסמים על ידה. לוח זמנים הוא למעשה הזמנה של הנתבעת, לתושבים, ולנוסעים אחרים להשתמש בשירותי הנתבעת. על לוח הזמנים יש להקפיד, והנתבעת מחויבת לו"

⁴ תק' 3119/07 (י-ם) שמואל מגנצא נגד "אגד" אגודה שיתופית לתחבורה בישראל בע"מ, פסק דין מיום 2/9/07 [פורסם בנבו]

הנוסע "המטריד"

נזקיו של התובע

43. חמורה יותר היא הישנות התקלות שלא טופלו על ידי הנתבעת כראוי. מדובר בחריגה חמורה של הנתבעת מתנאי הרישוי לה היא מחויבת. חמור מכך, שעל אף התלונות הרבות, שהתבררו על ידי הנתבעת כנכונות, לא מצאה היא לנכון לתקן את המעוות. כל שעשתה היה בעיקר לשלוח מכתבי התנצלות.

44. צריך לזכור את כל מה שכתבנו למעלה. קרי, יש לשקול את האינטרס הציבורי הברור ליצירת מערכת תחבורה ציבורית יעילה, ואת האינטרס הפרטי של האזרח לתכנן את נסיעתו בצורה יעילה. מצד שני, צריך לזכור שתקלות קורות וגם הרצון הטוב ביותר לספק שירות מושלם איננו תמיד בר השגה.

45. במקרה שלפנינו, לאור ריבוי התקלות וסוגן, ולאור העובדה שתקלות אלו חזרו שוב ושוב, הרי הן מנוס מהתשלום המקסימלי שיכול בית משפט זה לתת.

סוף דבר

46. לאור כל מה שכתבנו למעלה, הרי נתבעת מס' 1 "אגד" תשלם לנתבע סכום של 17,800 ₪ כחיסול סופי ומוחלט עבור כל נזקיו עקב התנהלותה הכוללים באומדן את הנזקים הממונים, הבלתי ממוניים, עוגמת הנפש והוצאות משפט. למען הסר ספק אציין כי גם סכום זה אינו הפיצוי הראוי לחייב בו את הנתבעת, הפיצוי המתאים היה צריך להיות גבוה יותר, בין השאר בכדי להרתיע את הנתבעת. אלא שסכום זה הוא הסכום המקסימאלי שניתן לפסוק במסגרת הליך זה.

47. התשלום יבוצע תוך 30 יום מהיום, וישא ריבית והפרשי הצמדה ממועד פסק הדין עד ליום התשלום בפועל.

48. בנוסף, היות ואי עמידה בתנאי הרישיון היא עבירה פלילית, הרי העתק מגזר הדין יועבר ליועצת המשפטית של משרד התחבורה על מנת שתדאג להורות על חקירה פלילית בגין כל הפרות הרישיון המוזכרות בכתב התביעה המפורט של התובע שאירעו בשנת 2007.

המוזכרות תשלח העתק פסק הדין לצדדים.

זכות בקשת רשות ערעור תוך 15 יום מיום קבלת פסק הדין.

ניתן בלישכתי בהעדר הצדדים היום יום ראשון 16 דצמבר 2007.

טננבוים אברהם 54678313-2659/07

אברהם נ. טננבוים, שופט

נוסח מסמך זה כפוף לשינויי ניסוח ועריכה