



ארגון צרכני תחבורה ציבורית בישראל

www.15minutes.co.il

15 דקות

ארגון צרכני תחבורה ציבורית בישראל

איך הוובינר הולך להראות?



- קצת על 15 דקות
- כל מה שצריך לדעת כדי להגיש תביעה קטנה לבד
- מידע כללי ולא פרסונלי
- שאלות - ב-Q&A
- לא צריך לכתוב - הכל מופיע באתר שלנו!

מי אנהנו?



ארגון צרכני תחבורה ציבורית בישראל

www.15minutes.co.il

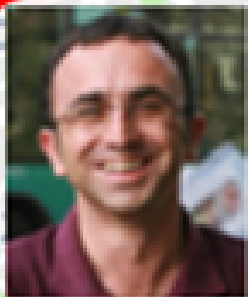


תחנה מרכזית

רכב פרטי

קטמון

קו 18

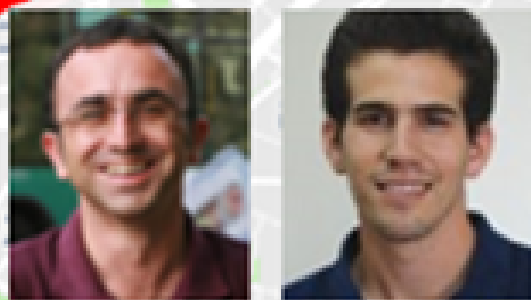


תחנה מרכזית

קו 15

קו 18

קטמון



למה תחבורה ציבורית?

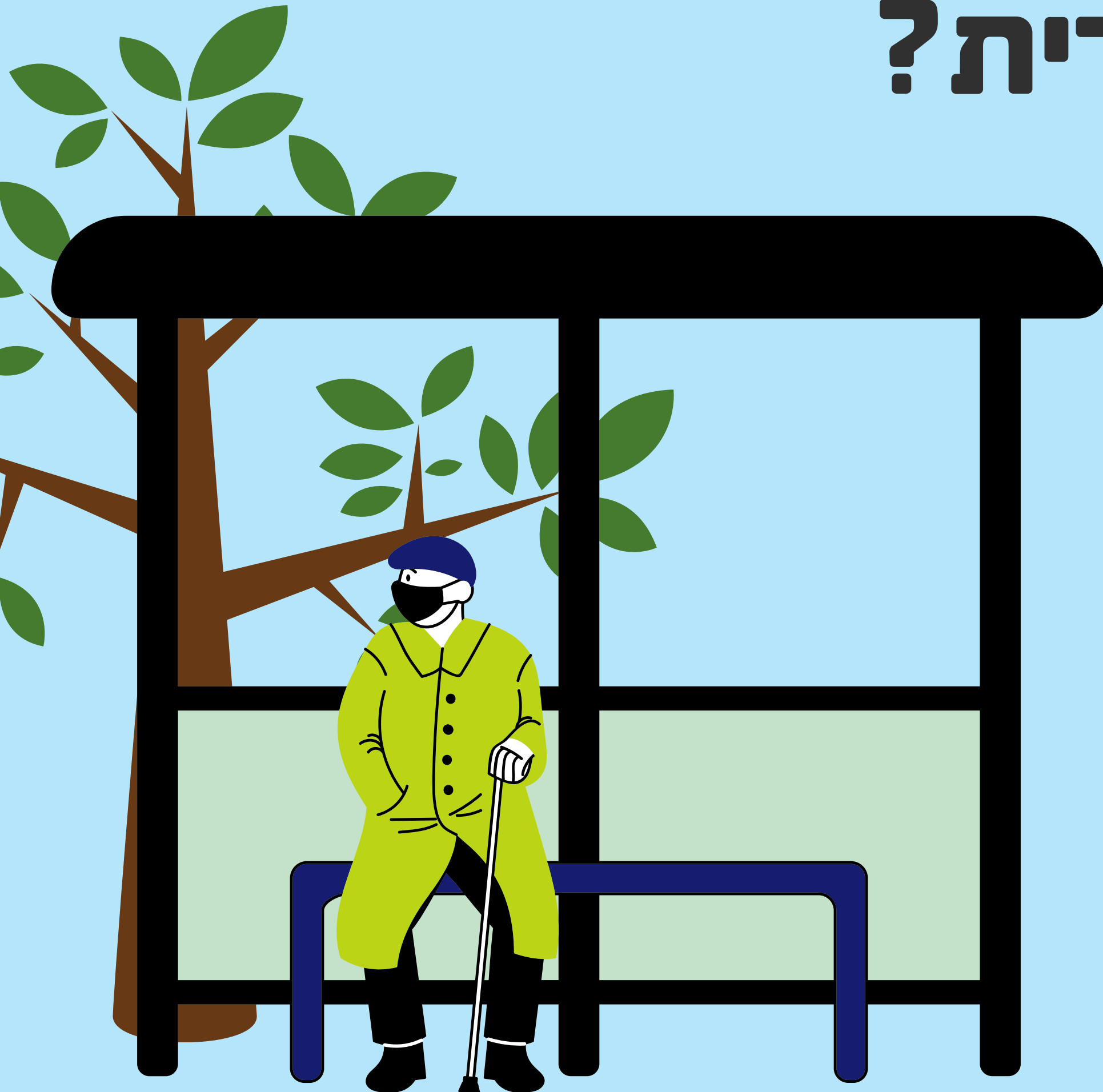
חסכון בזמן

שוויון הזדמנויות
וצמצום יוקר המחייה

הפחתת תאונות דרכים

מרחב עירוני נעים

בריאות הגוף והנפש





כלים אזרחיים לשיפור התחבורה

הציבורית



כלים אזרחיים לשיפור התחבורה הציבורית



- קידום מדיניות בקרב מקבלי החלטות
- פעילות תקשורתית
- פעילות קהילתית
- **תביעה קטנה**

שאלות במהלך הוויניר



למה תביעה קטנה?

• כוח אכיפה אזרחי לשיפור התחבורה

הציבורית (בקרה + הרתעה)

• כלי פשוט וקל

• תחושת סיפוק וצדק ע"י קבלת פיצוי

אפקטיבי על נזקים שנגרמו



תודה לעמליה דואק!



אוטובוס של אגד | צילום: חברות אגד

האוטובוס איחר בעשר דקות - אגד תשלם לנוסע 7,500 שקל

תושב המרכז שמאס באוטובוסים שמאחרים או לא עוצרים בתחנה נפגש עם אגד בבית המשפט. על אף שלא הצליח לשכנע את השופט בכל טענותיו, הוא עדיין יצא עם פיצוי מכובד. האם זה מה שיוביל להפסקת איחורי האוטובוסים?

N12

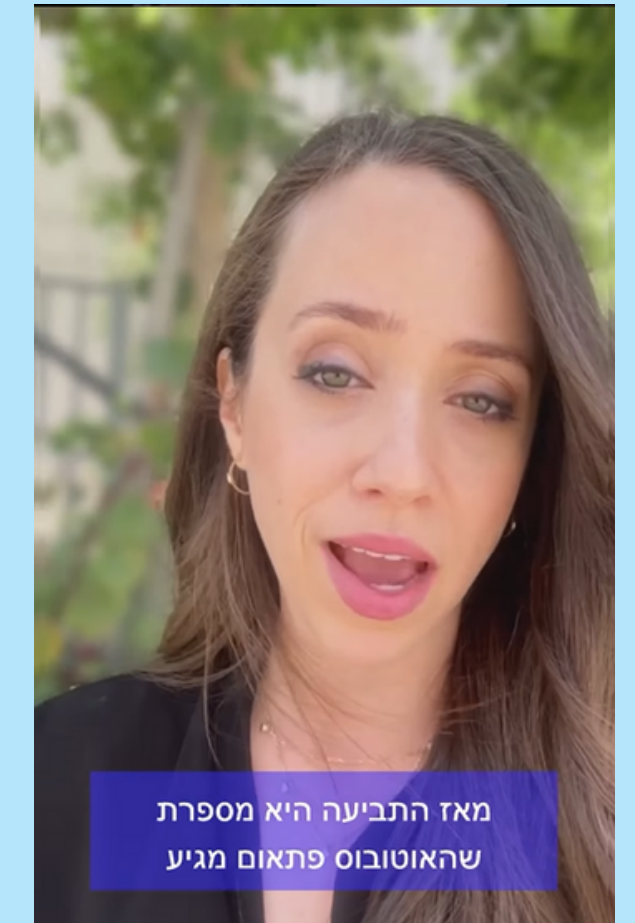
כל החדשות פוליטי ביטחוני פלילי בעולם כלכלה DATA12 ספורט המגזין תרבות פנים חינוך תוכניות

פנים

הנוסעת שנמאס לה | תבעה את חברת האוטובוסים על איחור הקו - וזכתה באלפי שקלים

אין נוסע בתחבורה ציבורית שלא מכיר את התחושה של קו אוטובוס שמאחר או לא מגיע לתחנה • נוסעת אחת החליטה לעשות מעשה ולתבוע את חברת "דן" על 28 מקרים שבהם הקו איחר או לא הגיע • "אני לא יכולה אפילו לספור כמה פעמים חיכיתי לאוטובוס והתאכזבתי - בסוף נמאס לי"

08:23 05/06/23 פורסם | המהדורה המרכזית | עמליה דואק



מאז התביעה היא מספרת שהאוטובוס פתאום מגיע

חדשות 13

לאיחור יש מחיר
צעירה תבעה את חברת מטרופולין על איחורי אוטובוס - וזכתה באלפי שקלים

שש

12

האוטובוס איחר, היא תבעה וקיבלה פיצוי



תקנות התעבורה

פרק שלישי: חובות בעל רשיון

הפעלת שירות סדיר

399. (א) בעל רשיון קו יפעיל את השירות שעליו ניתן לו

הרשיון באורח תקין, סדיר ורצוף, בצורה המבטיחה נסיעה

נוחה ויעילה בהתחשב בצרכי הציבור.

על מה ניתן לתבוע?

איחורים



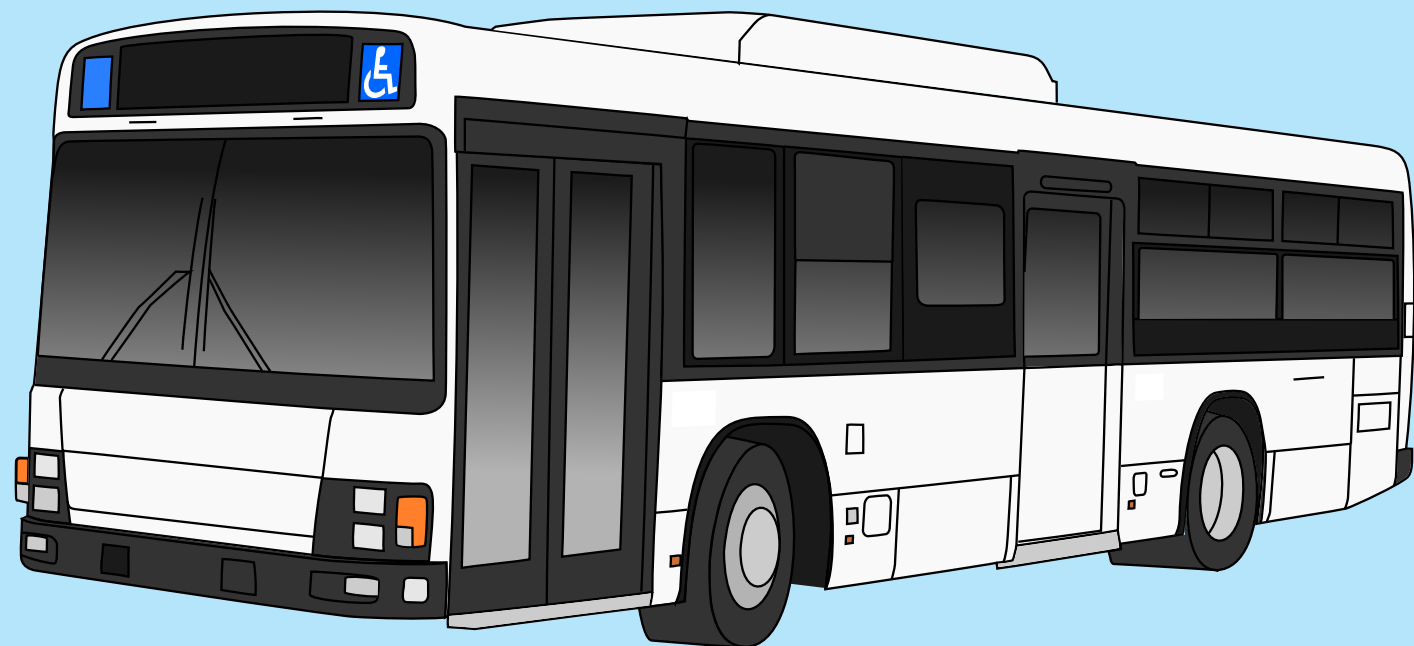
אי ביצוע נסיעה



אי עצירה בתחנה



התנהגות נהג



איזה מקרים מתאימים לתביעה קטנה?

- איחור/אי ביצוע שבעקבותיהם נגרם נזק

משמעותי (ממוני/לא ממוני)

- מצבים שחוזרים על עצמם

- מצב חריג

בית משפט הוא מוצא אחרון!

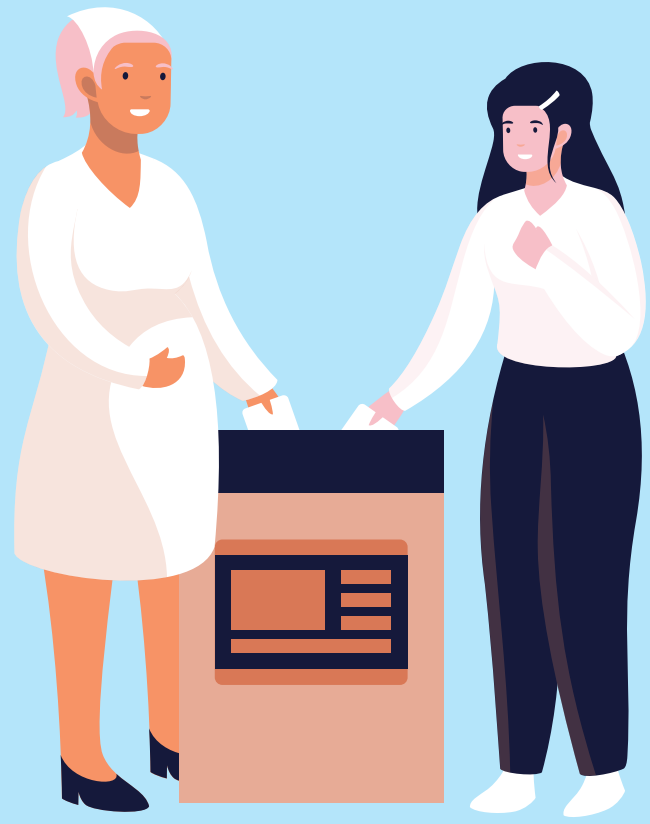
שאלות חשובות לבהינת

עוצמת התביעה



תביעה זה מפיח

תביעה קטנה - קצת פחות



- הליך עצמאי - אין עורכי דין!
- מנגנון הגשה מהיר, פשוט, דיגיטלי
- פורמטים שנותנים את כל התוכן המשפטי - מונגשים באתר 15 דקות
- חובת ההוכחה היא על המפעיל (אך חשוב להביא ראיות)
- תשלום אגרה - 1% מסכום התביעה או 50 ש"ח - הגבוה מביניהם
- ניתן לתבוע עד סכום של 33,900 ש"ח ועד 5 פעמים בשנה

איך זה עובד?

איך זה עובד?

איסוף ושמירת תיעוד האירועים 

איך זה עובד?

איסוף ושמירת תיעוד האירועים 

שליחת מכתבי תלונה למפעילה ולמשרד התחבורה 

איך זה עובד?

איסוף ושמירת תיעוד האירועים

שליחת מכתבי תלונה למפעילה ולמשרד התחבורה

התייעצות עם הקליניקה לצדק סביבתי*

איך זה עובד?

איסוף ושמירת תיעוד האירועים

שליחת מכתבי תלונה למפעילה ולמשרד התחבורה

התייעצות עם הקליניקה לצדק סביבתי*

מילוי פורמט כתב תביעה

איך זה עובד?

איסוף ושמירת תיעוד האירועים

שליחת מכתבי תלונה למפעילה ולמשרד התחבורה

התייעצות עם הקליניקה לצדק סביבתי*

מילוי פורמט כתב תביעה

הגשה באתר נט. המשפט

איך זה עובד?

איסוף ושמירת תיעוד האירועים

שליחת מכתבי תלונה למפעילה ולמשרד התחבורה

התייעצות עם הקליניקה לצדק סביבתי*

מילוי פורמט כתב תביעה

הגשה באתר נט. המשפט

קבלת תאריך למשפט

איך זה עובד?

איסוף ושמירת תיעוד האירועים

שליחת מכתבי תלונה למפעילה ולמשרד התחבורה

התייעצות עם הקליניקה לצדק סביבתי*

מילוי פורמט כתב תביעה

הגשה באתר נט. המשפט

קבלת תאריך למשפט

קבלת כתב הגנה מטעם המפעילה

איך זה עובד?

איסוף ושמירת תיעוד האירועים

שליחת מכתבי תלונה למפעילה ולמשרד התחבורה

התייעצות עם הקליניקה לצדק סביבתי*

מילוי פורמט כתב תביעה

הגשה באתר נט. המשפט

קבלת תאריך למשפט

קבלת כתב הגנה מטעם המפעילה

התייצבות למשפט ללא עו"ד

ממה מורכבת תביעה קטנה?

כתב התביעה מורכב משלושה חלקים מרכזיים:

1. הצגת העובדות ←

2. הטענה המשפטית ←

3. הסעד - הסכום עליו תובעים ←

1. הצגת העובדות

- תיאור המקרה/המקרים
- אם מדובר באירועים חוזרים - לציין
- אמינות ומהימנות - לתת את כל הפרטים הרלוונטיים באופן מדויק, בלי להאריך ולהפריז בתיאורים מיותרים

אספו מעכשיו את כל העובדות בטבלת אקסל מסודרת!

תאריך
האירוע

מס'
קו

התחנה בה
המתנת

מרחק
מתחנת
המוצא
(במס'
תחנות)

(התחנה
ממנה יוצא
האוטובוס)

תיאור המקרה

(שאלות מנחות:
כמה זמן חיכית?
מתי האוטובוס
היה צריך להגיע
לפי לוח הזמנים?
מה הייתה
החלופה- אוטובוס
אחר? מונית? האם
היו תנאי מזג
אוויר מיוחדים?
האם איחרת
לעבודה או
לילדים? וכו')

מה עשית
לבסוף?
(אוטובוס
אחר? אותו
האוטובוס?
מונית? וכו')

ראיות

(פירוט
ראיות אם
יש בידיך-
קבלות,
טלפון של
נוסע נוסף
שהיה
איתך וכו'.
אפשר
לציין מהן
ולהפנות
לנספח
המתאים).

חשוב לצרף
לוחות
זמנים של
הקו

תלונה על המקרה

(אם התלוננת
למפעיל ואו למשרד
התחבורה, כאן
המקום לפרט מה
הייתה תגובתם
ולהפנות לנספח
המתאים)

האם התקבלה
תשובה מאלו
מן הגורמים
אליהם פנית?

פרט את
התשובה
בקצרה

2. הטענה המשפטית

פורמטים באתר 15 דקות:

עמוד הבית	קצת עלינו	העשייה שלנו	שירותי הארגון	מידע לנוסע	צרו קשר	ארגון צרכני תחבורה ציבורית בישראל	15 דקות
		הורדה	פורמט כתב תביעה בנושא "התנהגות נהג"				פורמט כתב תביעה בנושא "איחורים"
		הורדה	המדריך המלא להגשת תביעה קטנה באינטרנט				פורמט כתב תביעה בנושא "אי-עצירה בתחנה"
		הורדה					פורמט לייפוי כוח

**מאחר וכמות התקדימים הולכת וגדלה, כדאי להתייעץ עם עו"ד על הניסוח הסופי של כתב התביעה (יש אפשרות גם דרכנו)

3. הסעד

או - כמה כסף נהוג לבקש כפיצוי?



3. הסעד

או - כמה כסף נהוג לבקש כפיצוי?

- נזק ממוני (כספי) – לקחת מונית, איחרת לעבודה, לא הגעת להצגה או לחוג - חשוב להציג את ההוכחות לכך! לדוגמה: קבלה של המונית, מכתב נזיפה מהמנהל בעבודה

3. הסעד

או - כמה כסף נהוג לבקש כפיצוי?

- נזק ממוני (כספי) – לקחת מונית, איחרת לעבודה, לא הגעת להצגה או לחוג - חשוב להציג את ההוכחות לכך! לדוגמה: קבלה של המונית, מכתב נזיפה מהמנהל בעבודה
- נזק לא ממוני – עוגמת נפש – תחושת הכעס, העלבון, הזמן היקר שאבד, ההמתנה בתנאים לא נעימים - במקרים כאלה חשוב להצטייד בעדות שתומכת את הטענות. לדוגמה: הקלטה של השיחות עם מוקד השירות, עדות של אדם שנכח שם בזמן האירוע.

חשוב להיות מפורטים כדי שהשופט יוכל להזדהות עם מה שקרה לך.

3. הסעד

או - כמה כסף נהוג לבקש כפיצוי?

- נזק ממוני (כספי) – לקחת מונית, איחרת לעבודה, לא הגעת להצגה או לחוג - חשוב להציג את ההוכחות לכך! לדוגמה: קבלה של המונית, מכתב נזיפה מהמנהל בעבודה
- נזק לא ממוני – עוגמת נפש – תחושת הכעס, העלבון, הזמן היקר שאבד, ההמתנה בתנאים לא נעימים - במקרים כאלה חשוב להצטייד בעדות שתומכת את הטענות. לדוגמה: הקלטה של השיחות עם מוקד השירות, עדות של אדם שנכח שם בזמן האירוע.

חשוב להיות מפורטים כדי שהשופט יוכל להזדהות עם מה שקרה לך.

חשוב לקרוא תקדימים - פסקי דין של מקרים שדומים למקרה שלכם

דוגמאות לתקדימים

סכום הפיצוי שהתקבל	נושא התביעה
₪ 3000	האוטובוס פעמיים דילג על התחנה, בפעם הראשונה בזבזה מעל לשעתיים, בפעם השנייה איחרה לתור במרפאה
₪ 1158	האוטובוס דילג על התחנה, היה יום גשום והנוסעת נאלצה לקחת מונית.
₪ 500	התובע עם אשתו וילדיו חיכה לאוטובוס, לא היה מקום לחפציהם, עוד כמה אוטובוסים דילגו בזמן בניסה לעלות על האוטובוס. נאלץ לקחת מונית
₪ 750	האוטובוס לא הגיע והנוסע הפסיד יום לימודים
₪ 4500	זוג וחמשת ילדיהם חיכו בשרב כבד כדי להגיע לחתונה של קרוב משפחה. האוטובוס לא הגיע, נאלצו לעלות על אוטובוס אחר, הפסידו את החופה.

היישר מבית הדין לתביעות קטנות...

בפסק הדין כרמלי נ' אגד, פסק השופט טננבוים:

“אם נוסעים רבים יותר יעמדו על עמידה בתנאי הרישיון, ישתפר

בהכרח השירות לציבור והדברים ברורים.”

“...על הנתבעת חלה חובה להפעיל שירות סדיר של תחבורה ציבורית

עליה האחריות לוודא כי הנהגים יוצאים בזמן ליעדם ומקפידים על

מסלול הנסיעה במידה ולא עשתה זאת הנתבעת, תישא באחריות.”

“...זמנו של הציבור איננו הפקר ואפילו דקה מזמנו”

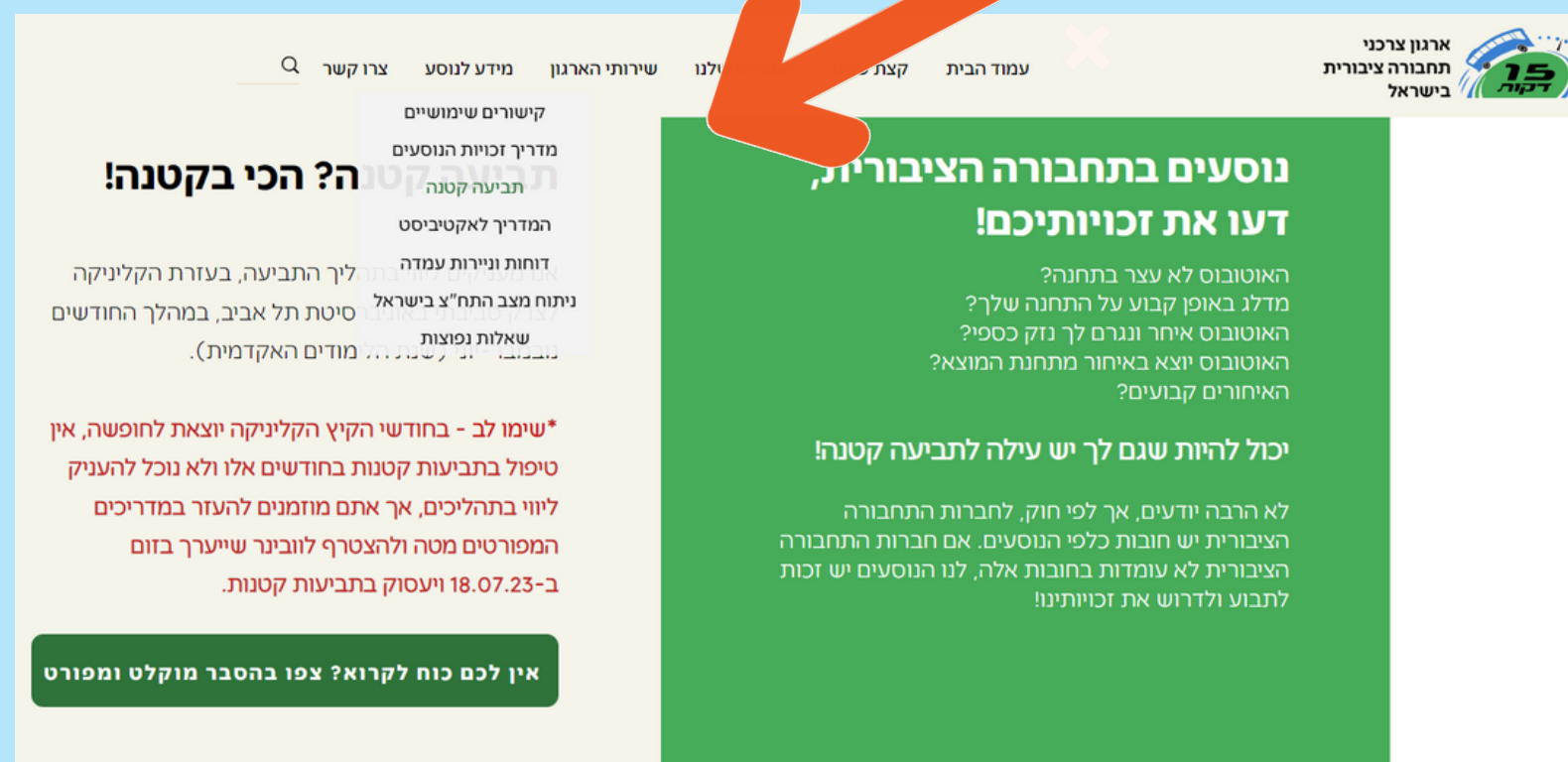
תפקידו של הנוסע: ידע ואקטיביות

לסיכום...

• הקליניקה לצדק סביבתי חוזרת לעבוד בנובמבר

• טופס דיווח באתר

• בקרו באתר שלנו!



ארגון צרכני תחבורה ציבורית בישראל

15 דקות

עמוד הבית קצת שלנו שירותי הארגון מידע לנוסע צרו קשר

קישורים שימושיים
מדריך זכויות הנוסעים
תביעה קטנה
המדריך לאקטיביסט
דוחות וניירות עמדה
ניתוח מצב התח"צ בישראל
סיטת תל אביב, במהלך החודשים
שאלות נפוצות

נוסעים בתחבורה הציבורית, דעו את זכויותיכם!

האוטובוס לא עצר בתחנה?
מדלג באופן קבוע על התחנה שלך?
האוטובוס איחר ונגרם לך נזק כספי?
האוטובוס יוצא באיחור מתחנת המוצא?
האיחורים קבועים?

יכול להיות שגם לך יש עילה לתביעה קטנה!

לא הרבה יודעים, אך לפי חוק, לחברות התחבורה הציבורית יש חובות כלפי הנוסעים. אם חברות התחבורה הציבורית לא עומדות בחובות אלה, לנו הנוסעים יש זכות לתבוע ולדרוש את זכויותינו!

*שימו לב - בחודשי הקיץ הקליניקה יוצאת לחופשה, אין טיפול בתביעות קטנות בחודשים אלו ולא נוכל להעניק ליווי בתהליכים, אך אתם מוזמנים להעזר במדריכים המפורטים מטה ולהצטרף לוובינר שייערך בזום ב-18.07.23 ויעסוק בתביעות קטנות.

אין לכם כוח לקרוא? צפו בהסבר מוקלט ומפורט



זמן שאלות



תודה!



ארגון צרכני תחבורה ציבורית בישראל

www.15minutes.co.il

