

התובעת:

1. אעתימאד אבו שארב ת.ז. 205768005

מכפר קרע

כתובת מייל: Brdeesabushareb19@gmail.com

טל נייד: 053-7315032

באמצעות ב"כ עו"ד אורי נרוב מ.ר.

57397 ו/או ריקי שפירא רוזנברג מ.ר.

23152 ו/או נועם פרייס מ.ר. 81784

ו/או תמר הלוי מ.ר. 70645 ו/או שירה

אבידוב מ.ר. 84113

שכתובתן לצורך המצאת כתבי בית-

דין: המרכז הרפורמי לדת ומדינה,

רח' דוד המלך 13, ירושלים

טלפון: 02-6203323, פקס: 02-

6256260

טלפון נייד: 054-4305951

דוא"ל: ori@irac.org

נ ג ד

הנתבעת:

שחר ש.ס. השכרת רכב בע"מ ח.פ. 515478865

מרבי עקיבא 32, בני ברק

טל: 077-4090070 פקס: 03-5789452

דוא"ל: yosi@shachar-rent.com

האם מי מבעלי הדין הוא תאגיד: כן, הנתבעת היא חברה פרטית

סוג התביעה ונושאה: ת"א, תיק אזרחי, כספית אחרת

הסעד: כספי

סכום התביעה: 75,154 ₪

סכום אגרה: 1879 ₪ (לפי תקנה 6(א) לתקנות בתי המשפט (אגרות) התשס"ז-2007 ופרט 1 לתוספת לתקנות)

קיים הליך נוסף בבית משפט או בבית דין, בקשר למסכת עובדתית דומה שהתובע הנו או היה צד לו?: לא

הזמנה לדין: הואיל והתובעת הגישה למחוז שיפוט זה כתב תביעה זה נגדך, המצורף בזאת, הנך מוזמנת להגיש כתב הגנה בתוך שישים ימים מיום שהומצאה לך הזמנה זו. לתשומת לבך, אם לא יוגש כתב הגנה, לפי תקנה 130 לתקנות, התשע"ט-2018 תהיה לתובעת הזכות לקבל פסק דין שלא בפנייך.



שירה אבידוב, עו"ד
ב"כ התובעת

/ב/



אורי נרוב, עו"ד
ב"כ התובעת

כתב תביעה

תמצית הטענות

א. בעלי הדין

1. התובעת היא אזרחית ישראלית ממוצא ערבי תושבת כפר קרע אשר נמנע ממנה לקבל שירותי השכרת רכב מהנתבעת אך בשל השתייכותה הלאומית והדתית.
2. הנתבעת היא חברה המספקת שירותי השכרת רכב באמצעות שישה סניפים המצויים בערים בני ברק, אלעד, בית שמש, מודיעין עילית וירושלים, אשר סירבה להעניק שירותיה לתובעת אך בשל השתייכותה הלאומית והדתית.

ב. הסעד המבוקש

3. בגין הנזקים שנגרמו לתובעת עקב התנהלותה הבלתי חוקית המשפילה והמפלה מחמת דת ולאום של הנתבעת כלפיה, ולאור הוראות סעיף 5(ב) לחוק איסור הפליה במוצרים, בשירותים ובכניסה למקומות בידור ומקומות ציבוריים, תשס"א - 2000 (להלן: "חוק איסור הפליה") לפיו רשאי בית המשפט לפסוק פיצוי ללא הוכחת נזק עד לסכום העומד כיום (לאחר הצמדה למדד המחירים לצרכן) על סכום של 75,154 ש"ח מתבקש בית המשפט הנכבד לחייב את הנתבעת לשלם לתובעת פיצוי בסכום האמור.
4. כמו כן, מתבקש בית המשפט הנכבד לחייב את הנתבעת בתשלום הוצאות משפט ושכ"ט עו"ד.

ג. תמצית העובדות הנחוצות לביסוס עילת התביעה

5. עניינה של תביעה זו בהתנהלות פסולה, מפלה ובלתי חוקית של הנתבעת כלפי התובעת, במסגרתה הופלתה התובעת על רקע השתייכותה הלאומית והדתית עת ביום 3.4.2024 התקשרה התובעת לסניף אלעד של הנתבעת על מנת לשכור רכב ומשאמרה, לאחר שמסרה לבקשת נציג הנתבעת פרטים שונים הנדרשים לצורך ביצוע העסקה, כי שמה הוא "אעתיםאד אבו שארב" וכי היא מוסלמית מכפר קרע, הנציג ציין "אני בודק משהו וחוזר אלייך" וניתק השיחה.
6. וולא אבו שארב, אחות התובעת אשר שמעה את השיחה האמורה וחשדה כי הסיבה בגינה נותקה השיחה נעוצה בעובדה שהתובעת ערביה, ביקשה מהתובעת להתקשר שוב לנתבעת.
7. התובעת התקשרה שוב על מנת לברר עם הנציג מדוע ניתק את הטלפון. הנציג הסביר כי התכוון לחזור אליה וכי לא ניתן אישור להשכיר לה רכב. התובעת התעקשה לדעת מדוע לא מאושר להשכיר לה רכב ומדוע שאל מאיזו עדה היא. הנציג הסביר כי שאל מאיזו עדה היא בגלל ששם משפחתה נשמע לו מוזר.

8. בשלב זה של השיחה, אחות התובעת, שוחחה עם נציג הנתבעת, שאמר לה כי ערך בדיקה ואין אישור להשכיר לתובעת רכב שכן הנתבעת לא מאשרת להשכיר רכבים למי שאינו יהודי. כך ממש, ללא כחל ושרק.

9. אחות התובעת, שהוכתה בתדהמה מהמענה הגזעני והמפלה שקיבלה, חזרה ושאלה מספר פעמים האם לא משכירים לה ולתובעת רכב רק משום שהן אינן יהודיות ובכל פעם הנציג חזר ואישש את תשובתו כי שירותי החברה מוענקים ליהודים בלבד ואף אמר לאחות התובעת שמחתה על ההתנהלות הגזענית והבלתי חוקית של הנתבעת שאם יש לה בעיה היא מוזמנת לשלוח תלונה.

10. לאחר המקרה, פנתה התובעת למרכז לנפגעי גזענות (מטעם המרכז הרפורמי לדת ומדינה) על מנת להגיש תביעה נגד הנתבעת.

11. ביום 1.5.2024 שלחה הח"מ לנתבעת מכתב התראה לפני נקיטת הליכים משפטיים.

12. ביום 15.5.2024 התפרסמה כתבה עם פרטי המקרה בעמוד הראשי של אתר החדשות YNET בה נכללה תגובת הנתבעת למקרה לפיה "בנוסף **מסגרת האשראי של המבקשת לא הספיקה לביטחונות הנדרשים וזו הסיבה העיקרית לסירוב במתן השירות**". על אף שהדבר הוסבר לה, היא הוסיפה להתקשר שוב ושוב ולשאול את אותה שאלה באופן הגובל בהטרדה וייתכן שנציג השירות הגיב בצורה שאינה הולמת". זאת, אף שפרטי האשראי של התובעת לא הועברו לידי הנתבעת ומשכך הטענה בדבר מגבלת מסגרת האשראי של התובעת הינה חסרת כל בסיס.

13. התנהלות הנתבעת המתוארת לעיל עולה בבירור כדי התנהלות בלתי חוקית של הפליה אסורה במתן שירותים על רקע דת ולאום, חוסר תום לב במשא ומתן לקראת כריתת חוזה, ורשלנות.

ד. הסמכות לדון בתביעה נתונה לבית משפט נכבד זה

14. סכום התביעה במקרה דנן אינו עולה על 2,500,000 ₪ ביום הגשת התובענה. משכך, בהתאם להוראת סעיף 51(א)(2) לחוק בתי המשפט [נוסח משולב], תשמ"ד-1984, הסמכות העניינית נתונה לבית משפט זה.

15. לנתבעת שני סניפים בעיר ירושלים. משכך, בהתאם להוראות תקנה 7(א) לתקנות סדר הדין האזרחי, התשע"ח-2018, הסמכות המקומית לדון בתביעה זו נתונה לבית משפט זה.

ה. פרטי האירוע נשוא התביעה

16. ביום 3.4.2024 התקשרה התובעת לסניף אלעד של הנתבעת במטרה לשכור רכב לפרק זמן של מספר ימים.

17. התובעת שוחחה עם נציג הנתבעת ונשאלה על ידו סדרת שאלות לקבלת מידע רלוונטי לביצוע הזמנה כגון סוג הרכב המבוקש, משך השכירות ומועדה.

18. לאחר שהתובעת השיבה על השאלות ומשפטי ההזמנה הובהרו, הוסבר לתובעת כי היא צריכה כרטיס אשראי על שמה ורישיון נהיגה בתוקף והתובעת אישרה כי שניהם ברשותה.

19. בשלב זה נציג הנתבעת שאל את התובעת לשמה ומשהשיבה לו "אעתימאד אבו שארב" אמר הנציג כי שם משפחתה מוזר לו ואז שאל אותה מאיזו עדה היא ומהיכן היא. כאשר התובעת השיבה שהיא מוסלמית מכפר קרע, הנציג החל לגמגם, ולאחר מכן אמר לתובעת "אני בודק משהו וחוזר אלייך" וניתק השיחה.

20. וולא אבו שארב, אחותה של התובעת, אשר שמעה את השיחה שהתנהלה בין נציג הנתבעת לתובעת - חשדה כי השיחה נותקה על ידי הנציג על רקע היותה של התובעת ערביה ומשכך ביקשה מהתובעת להתקשר שוב לסניף אלעד של הנתבעת כדי לברר את העניין וכך עשתה התובעת.

21. בשיחה, נציג הנתבעת הסביר לתובעת כי התכוון לחזור אליה וכי לא ניתן אישור להשכיר לה רכב. התובעת ואחותה שגם השתתפה בשיחה ביקשו לדעת מה הסיבה והנציג השיב כי הנתבעת לא מאשרת להשכיר רכבים למי שאינו יהודי. כך ממש, ללא כחל ושרק. אחות התובעת שהוכתה בתדהמה מהמענה הגזעני המפלה והמבזה, חזרה ושאלה את הנציג אם הנתבעת לא משכירה להן רכב רק כי הן ערביות והנציג חזר על תשובתו כי הנתבעת מאשרת להשכיר רכבים רק ליהודים ואף ציין כי אם יש לה בעיה היא מוזמנת לשלוח תלונה. כך, מהתובעת שחשה פגועה עד עמקי נשמתה נוכח היחס המפלה המשפיל והמבזה שקיבלה מידי הנתבעת, נמנעו שירותי הנתבעת אך בשל היותה ערביה.

להלן קישורית למקטע מהשיחה המוקלטת בו ניתן לשמוע את אחות הנתבעת משוחחת עם נציג הנתבעת :

https://drive.google.com/file/d/1Yyne-pxBumg2eH2Ntx_Ky6s8iEK58OvK/view?usp=drive_link

[א] תמלול מקטע השיחה שנערכה בין אחות התובעת לנציג הנתבעת מצ"ב ומסומן כנספח א.

22. לאחר המקרה, פנתה התובעת למרכז לנפגעי גזענות של המרכז הרפורמי לדת ומדינה, לקבלת סיוע משפטי נוכח היחס המפלה המשפיל והבלתי חוקי שקיבלה מהנתבעת.

23. ביום 1.5.2024 נשלח לנתבעת מכתב מטעם התובעת בו עמדה על ההתנהלות המפלה והבלתי חוקית שקיבלה מהנתבעת כמתואר לעיל. הנתבעת התבקשה לפעול כדלהלן :

א. לחדול לאלתר מהתנהלות הבלתי חוקית ולספק את שירותיה באופן שוויוני ומכבד לכלל הציבור ללא הפליה אסורה לרבות על רקע דת ולאום ;

ב. לנקוט בכל האמצעים העומדים לרשותה על מנת למנוע הישנותה של ההתנהלות המפלה נשואת הפנייה, ובכלל זה להנחות את כלל עובדי הנתבעת, בכל סניפיה, בדבר החובה לספק שירותים לכלל הציבור בהתאם לדין ובאופן שוויוני ומכבד, תוך שימת דגש על האיסור להפלות במתן השירות על בסיס השתייכות דתית ולאומית ;

ג. בהתאם להוראות סעיף 5(ב) לחוק איסור הפליה, לפצות את התובעת בסכום של 74,382 ש"ח ;

24. התייחסותה הדחופה של הנתבעת התבקשה. הובהר כי בהעדר מענה לדרישותיה לא תיוותר בידי התובעת ברירה זולת פנייה לערכאות.

[ב] העתק ממכתב התובעת לנתבעת מיום 1.5.2024 מצ"ב ומסומן כנספח ב.

25. ביום 7.5.2024 התקבל מענה מטעם הנתבעת הדוחה את טענות התובעת. נטען, בין היתר, כי האשראי של התובעת לא הספיקה לביטחונות הנדרשים להשכרת רכב וכי על רקע תופעת גניבת רכבים העובדה שכתובת מגורי התובעת הינה "במרחק לא סביר" הינה מחשידה. זאת ועוד, התובעת אף הואשמה בהטרדת הנתבעת בכך שגם לאחר שבקשתה לשכור רכב נענתה בשלילה היא המשיכה להתקשר אל הנתבעת. הנתבעת הוסיפה וציינה כי "מבירור קצר שערכתי ישנם לא מעט סוכנויות להשכרת רכב בכפר קרע" בהם, או ביישובים סמוכים לכפר קרע, מוזמנת התובעת לקבל שירותי השכרת רכב. לסיום, אף הועלתה השערה לפיה מטרתה היחידה של התובעת עת ביקשה לקבל שירות מהנתבעת הייתה "ליזום תרחיש שבו תוכל לטעון לגזענות".

[ג] העתק ממכתב הנתבעת לתובעת מיום 7.5.2024 מצ"ב ומסומן כנספח ג.

26. ביום 15.5.2024 התפרסמה כתבה עם פרטי המקרה בעמוד הראשי של אתר החדשות YNET. בתגובת הנתבעת שנכללה בכתבה צוין כי "**בנוסף מסגרת האשראי של המבקשת לא הספיקה לביטחונות הנדרשים** וזו הסיבה העיקרית לסירוב במתן השירות. על אף שהדבר הוסבר לה, היא הוסיפה להתקשר שוב ושוב ולשאול את אותה שאלה באופן הגובל בהטרדה וייתכן שנציג השירות הגיב בצורה שאינה הולמת".

להלן קישור לכתבה מיום 15.5.2024 :

<https://www.ynet.co.il/economy/article/sysn6xmqr>

[ד] העתק מהכתבה מיום 15.5.2024 מצ"ב ומסומן כנספח ד.

27. יובהר, כי בשיחה שקיימה התובעת עם נציג הנתבעת ביום 3.4.2024 **הנציג לא ביקש מהתובעת פרטי אשראי ובהתאם הם מעולם לא הועברו לידי הנתבעת**. זאת ועוד, ניתן לשמוע בבירור בהקלטת השיחה שנערכה בין אחות התובעת לבין נציג הנתבעת כי **נאמר לה שהסיבה למניעת שירותי הנתבעת מהתובעת היא עובדת היותה ערביה**.

28. יצוין, כי פרסום תגובת הנתבעת בכתבה שהתפרסמה באתר Ynet ביום 15.4.2024 כאמור לעיל, לפיה האשם בכך שנמנע מהתובעת לקבל שירותי השכרת רכב מהנתבעת נעוץ במסגרת אשראי לא מספיקה של התובעת, היא משוללת יסוד.

29. בעקבות ההפליה החמורה על רקע דת ולאום שננקטה על ידי הנתבעת כלפי התובעת, בוצעו על ידי נסיינות מטעם התובעת שיחות טלפון נוספות לסניפי הנתבעת במסגרתן ביקשו לשכור רכבים מהנתבעת, כמפורט להלן.

30. ביום 8.4.2024 בשעה 12:20 התקשר מר מוחמד מסאלחה, בן זוגה של התובעת לסניף אלעד של הנתבעת, וביקש להשכיר רכב קטן ליום 9.4.2024. נציג הנתבעת עמו נערכה השיחה אישר כי יש רכב קטן להשכרה ליום 9.4.2024 כמבוקש. מר מסאלחה נשאל בן כמה הוא ומה ותק הנהיגה שלו והשיב לשאלות. נציג הנתבעת ציין כי מחיר השכירות ליום הוא 160 ₪. מר מסאלחה שאל היכן נמצא הסניף והנציג השיב כי הם

יושבים בשמאי 5 באלעד. מר מסאלחה שאל אם הוא יכול לבצע ההזמנה והנציג השיב בחיוב תוך שהוא מבהיר כי יש להגיע לסניף עם רישיון נהיגה וכרטיס אשראי על שם מר מסאלחה. כאשר ביקש מר מסאלחה לבצע את ההזמנה טלפונית נאמר לו שכן והוא נשאל לשמו. כשהשיב כי שמו הוא מוחמד מסאלחה אמר לו הנציג ש"אני אבדוק דקה וחוזר אליך" וניתק את הטלפון. **הנציג לא חזר מעולם למר מסאלחה** שמצדו ניסה לשוב וליצור קשר טלפוני עם הסניף אולם ללא הואיל.

להלן קישורית להקלטת השיחה הטלפונית שנערכה ביום 8.4.2024 בין מר מסאלחה לבין נציג הנתבעת בסניף אלעד :

<https://drive.google.com/file/d/1OBWlIDHxx3GbE7a7rcZqTASDHGPXZ77T/view?usp=sharing>

[ה] תמלול השיחה מיום 8.4.2024 מצ"ב ומסומן כנספח ה.

31. ביום 9.4.2024 ערכה נסיינית נוספת, גב' ביסאן אבו חמד, שיחה טלפונית עם נציג סניף בני ברק של הנתבעת, במסגרתה ביקשה לשכור רכב מהנתבעת. השיחה החלה עם סדרת שאלות מצד נציג הנתבעת לקבלת מידע רלוונטי לביצוע הזמנה כגון סוג הרכב המבוקש, משך השכירות ומועדה. לאחר שהנסיינית השיבה על השאלות ומשפרטי ההזמנה הוסדרו ובתוך כך הוסבר לנסיינית כי היא צריכה כרטיס אשראי על שמה ורישיון נהיגה בתוקף והוסכם שהיא תגיע למחרת בבוקר לסניף כדי לאסוף רכב. דא עקא, משנשאלה הנסיינית על שם מי תהיה ההזמנה והיא השיבה "ביסאן אבו חמד", הנציג השיב כי אין לו רכבים למחר בבוקר ולאחר מכן אף הבהיר: **"אין לי רכבים פנויים לתקופה הקרובה. עד אחרי החג"** (הכוונה לחג פסח שחל מיום 22.4.2024 ועד ליום 29.4.2024).

להלן קישורית לשיחה שבוצעה לסניף בני ברק ביום 9.4.24 על ידי ביסאן אבו-חמד:

https://drive.google.com/file/d/1-jtx9BbhRV9sW11eVSM5_YKPuNcoxqz8/view?usp=sharing

[ו] תמלול השיחה מיום 9.4.2024 מצ"ב ומסומן כנספח ו.

32. ביום 17.4.2024 בצהריים ערכה גב' מאיה ינון שיחה טלפונית עם נציג הנתבעת בסניף אלעד. במסגרתה ביקשה גב' ינון לשכור מהנתבעת רכב לאותו היום. בקשתה נענתה מיד בחיוב, היא נשאלה איזה סוג רכב תרצה והוצע לה רכב קטן כבקשתה תוך שהובהר לה כי עליה להגיע לסניף על מנת לאספו עם רישיון נהיגה בתוקף ועם כרטיס אשראי על שמה. בהמשך אותו היום, לאחר שהסתיימה השיחה האמורה שערכה הגב' ינון, ערכה גב' תימא חאמדה שיחה טלפונית עם נציג הנתבעת בסניף אלעד במסגרתה ביקשה לשכור מהנתבעת רכב אולם **בקשתה נענתה באופן מיידי בשלילה מוחלטת עת נאמר לה על ידי הנציג כי לנתבעת אין וגם לא יהיו במהלך השבוע וחצי הקרובים רכבים פנויים** וכי גם לאחר מכן אין לדעת מה יהיה מבחינת פניות רכבים עבור גב' חאמדה.

33. עניינו הרואות, כי בעוד עבור לקוחה יהודייה נמצא על ידי הנתבעת רכב המתאים לדרישותיה באופן מיידי וללא כל בעיה, לקוחה ערבייה שביקשה לשכור רכב מהנתבעת נדחתה על הסף – זאת, בהתאם למדיניות עליה הצהיר נציג הנתבעת מפורשות בשיחה הטלפונית שנערכה בינו לבין אחות התובעת מיום 3.4.2024 (ראו סי' 22 לעיל), לפיה הנתבעת לא משכירה רכבים למי שאינו יהודי.

קישורית לשיחה שבוצעה לסניף אלעד ביום 17.4.2024 על ידי מאיה ינון:

https://drive.google.com/file/d/1E27ufDAcrU7SSYBl_feW8wiFEdSonQoj/view?usp=drive.link

קישורית לשיחה שבוצעה לסניף אלעד ביום 17.4.2024 על ידי תימא חאמדה:

<https://drive.google.com/file/d/14RQRGLJbLAOHbpHjPqMbbJfj03CZZUIh/view?usp=shareing>

[ז] תמלולי השיחות מיום 17.4.2024 מצ"ב ומסומן כנספח ז.

ו. עילות התביעה

34. תביעה זו עניינה הוא דרישת פיצוי כספי לתובעת בגין התנהלות הנתבעת כלפיה במסגרתה הופלתה התובעת על רקע דת ולאום בניגוד לחוק איסור הפליה, באופן העולה כדי חוסר תום לב במשא ומתן בניגוד להוראות סעיף 12(א) לחוק החוזים (חלק כללי), תשל"ג-1973 (להלן: "חוק החוזים"), וכדי עוולת הרשלנות הקבועה בסעיף 35 לפקודת הנזיקין [נוסח חדש] (להלן: "הפקודה").

חוק איסור הפליה

35. הפליה באספקת שירות ציבורי על רקע דת ולאום, מנוגדת להוראות חוק איסור הפליה אשר נועד להחיל את עקרון השוויון, בין היתר, על מקומות פרטיים המספקים שירותים לציבור.

36. בדברי המבוא להצעת חוק איסור הפליה במוצרים, בשירותים ובכניסה למקומות ציבוריים, התש"ס-2000, ה"ח 370 צוין: "בסירוב לאפשר לאדם כניסה למקום ציבורי או לספק לו שירות או מוצר, רק בשל השתייכותו לקבוצה, ובמיוחד קבוצה שיש לגביה היסטוריה של הפליה בעבר, יש משום פגיעה קשה בכבודו של האדם." בהצעת החוק נאמר גם שהיא נועדה "להקנות לכלל האוכלוסייה הזדמנויות שוות בהנאה ממוצרים, משירותים וממקומות המיועדים להיות פתוחים לציבור הרחב".

37. על פי ההגדרות הקבועות בסעיף 2(א) לחוק, שירותי השכרת רכב מהווים שירות ציבורי:

"שירות ציבורי" – שירותי תחבורה, תקשורת, אנרגיה, חינוך, תרבות, בידור, תיירות ושירותים פיננסיים, המיועדים לשימוש הציבורי;

"שירותי תחבורה" – אוטובוסים, רכבות, תובלה אווירית, אניות, שירותי הסעה והשכרת רכב". [ההדגשה אינה במקור]

38. סעיף 3(א) לחוק אוסר להפלות בהספקת שירות ציבורי מחמת דת ולאום:

"מי שעיסוקו בהספקת מוצר או שירות ציבורי או בהפעלת מקום ציבורי, לא יפלה בהספקת המוצר או השירות הציבורי, במתן הכניסה למקום הציבורי או במתן שירות במקום הציבורי, מחמת גזע, דת או קבוצה דתית, לאום, ארץ מוצא, מין, נטיה מינית, השקפה, השתייכות מפלגתית, גיל, מעמד אישי, הורות או לבישת מדי כוחות הביטחון וההצלה או ענידת סמליהם". [ההדגשות אינן במקור]

39. התנהלות הנתבעת אשר מנעה מהתובעת לקבל שירותי השכרת רכב וזאת אך מחמת היותה ערביה, כפי שהבהיר נציג הנתבעת בשיחה שקיים עם אחותה של התובעת ביום 3.4.2024 בה ציין כי הנתבעת לא משכירה רכבים למי שאינו יהודי - עולה אפוא כדי הפליה באספקת שירות ציבורי מחמת דת ולאום בניגוד גמור להוראות חוק איסור הפליה.

40. הפרת הוראות חוק איסור הפליה במעשה או במחדל מהווה עוולה נזיקית המזכה לאור הוראות סעיף 5 לחוק בפיצוי ללא הוכחת נזק בסך של עד 50 אלפי ש"ח ואף עולה כדי עבירה פלילית הקבועה בסעיף 9 לחוק.

41. במקרה זה אף מתקיימות החזקות הקבועות בסעיפים 16(1), 6(2) לחוק איסור הפליה לגבי סירוב לתת שירות למי שנמנה עם קבוצה או לאחר ברור פרטים הנוגעים לעילת הפליה. הנתבעת סירבה לספק לתובעת שירות ציבורי לאחר שגילתה כי התובעת היא ערביה מוסלמית – סירוב שלא היה מתקבל לו הייתה התובעת יהודייה - כך נאמר מפורשות על ידי נציג הנתבעת בשיחה עם אחות הנתבעת מיום 3.4.2024 וחיזוק לכך מתקבל מהשיחות שערכו נסייניות עם נציגי הנתבעת כמפורט לעיל.

חוסר תום לב במשא ומתן

42. מצב דברים בו נציג הנתבעת ניהל עם התובעת שיחה בה הובהרו התנאים שיש לקיים על מנת שהיא תשכור רכב מהנתבעת, ורק משגילה נציג הנתבעת כי התובעת אינה יהודייה מנע ממנה את קבלת השירות תוך שהוא מבהיר באופן חד משמעי כי הסיבה למניעת השירות היא השתייכותה הדתית לאומית של התובעת - מהווה הפרה של חובת הנתבעת לקיים משא ומתן לקראת כריתתו של חוזה בדרך מקובלת ובתום לב, לפי סעיף 12(א) לחוק החוזים. חובה זו קמה באופן עצמאי בשל ניהולו של המשא ומתן, גם אם אינו מבטל לכדי חוזה (לעניין, זה ראו ד"נ 7/81 פנידר, חברה להשקעות פתוח ובנין בע"מ נ' דוד קסטרו, לז(4) 673 (1983)).

43. לפי סעיף 12(ב) לחוק החוזים, בית המשפט רשאי לחייב צד שלא נהג בדרך מקובלת ובתום לב בפיצויים בעד הנזק שנגרם לצד השני עקב המשא ומתן, והוראות סעיפים 10, 13 ו-14 לחוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה), תשל"א-1970, יחולו בשינויים המחוייבים.

44. בשורת פסקי דין נקבע כי תחום הפיצוי על פי סעיף זה משתרע גם על נזקים שאינם ממוניים, כמו עוגמת נפש, סבל, אכזבה, רוגז ותסכול שנגרמו לאדם עקב משא ומתן – כולם חוסים תחת התשתית המשפטית שנוצרה בסעיף 13 לחוק החוזים (תרופות בשל הפרת חוזה) התשל"א-1970 (ראו למשל: עא 49/83 מרדכי קסלר נ' תקוה מאירוב, פ"ד מא(2) 547; דיון נג/3-114 (ארצי) משרד החינוך - מדינת ישראל נ' דוד מצגר, פ"ד"ע כו 563).

רשלנות

45. התובעת תטען כי הנתבעת עוולה בעוולת הרשלנות כנגדה בכך שלא פעלה באופן סביר בנסיבות המקרה כאמור בסעיף 35 לפקודה.

46. הנתבעת, כמי שמעניקה שירות ציבורי לכלל הציבור, חבה ללקוחותיה חובת זהירות לספק שירות שוויוני ומכבד ושאינו מפלה, משפיל או מבזה. הנתבעת הפרה את חובת הזהירות המוטלת עליה, כאשר היה עליה לצפות כי התרשלות מצדה בקיום חובותיה הסטטוטוריות כאמור תגרום לתובעת לנזק בדמות פגיעה עמוקה וקשה ברגשות ובכבוד האדם שלה.

47. בעקבות הפרת חובת הזהירות על ידי הנתבעת, נגרם לתובעת נזק בדמות פגיעה ברגשות, עגמת נפש והשפלה וביזוי עמוקים שחשה נוכח הסירוב להעניק לה שירות אך מחמת השתייכותה הדתית לאומית.

סיכום

48. לאור כל האמור לעיל בגין הנזקים שנגרמו לתובעת מהתנהלותה הבלתי חוקית של הנתבעת כלפיה מתבקש בית המשפט הנכבד לחייב את הנתבעת לשלם לתובעת פיצוי בסך של 75,013 ₪ בהתאם להוראות סעיף 5(ב) לחוק איסור הפליה ולחייב אותה בתשלום הוצאות ושכ"ט עו"ד.

תוכן עניינים

עמ'	שם הנספח	סימון
13	תמלול השיחה שנערכה בין אחות התובעת לנציג הנתבעת	א
16	העתק ממכתב התובעת לנתבעת מיום 1.5.2024	ב
20	העתק ממכתב הנתבעת לתובעת מיום 7.5.2024	ג
23	העתק מהכתבה מיום 15.5.2024	ד
29	תמלול השיחה שבוצעה לסניף אלעד ביום 8.4.2024	ה
31	תמלול השיחה שבוצעה לסניף בני ברק ביום 7.4.2024	ו
35	תמלול השיחות שבוצעו לסניף אלעד ביום 17.4.2024	ז

נספח א

תמלול השיחה שנערכה בין אחות התובעת לנציג הנתבעת

עמ' 13

תמלול שיחה לסניף אלעד מיום 3.4.2024 – בוצעה ע"י וולא אבו שארב

- 1 : מה? לא מאשרים השכרת רכב כאילו לערבים? לא יהודים אמרת?
- 2 : כן, כן
- 1 : לא מאשרם ללא יהודים, פשוט ככה. אתה לא משכיר לנו רכב רק בעקבות שאנחנו ערבים?
- 2 : אני לא קובע אני בסך הכל עובד פקיד, אני.. זה מה שהחברה אמרה
- 1 : והחברה אמרה לך שהיא לא הולכת להשכיר חוץ מליהודים
- 2 : שהיא לא מאשרת
- 1 : לא מאשרת מה?
- 2 : היא לא מאשרת להשכיר
- 1 : למי?
- 2 : מי שלא יהודי היא לא מאשרת
- 1 : לא?
- 2 : רק ליהודים היא מאשרת להשכיר
- 1 : רק ליהודים.. מעניין מאוד האמת, זה מה זה לא לעניין
- 2 : אני לא, את יודעת, אני רציתי וזה.. זכרתי שפעם אמרו לי משהו, שלחתי להם הודעה, הם אמרו לי לא מסכימים.
- 1 : מי הבעלים של החברה?
- 2 : אם יש לכם בעיה תשלחו תלונה, אני זה מה שאני..
- 1 : לא לא לא אנחנו לא נשלח תלונה, אנחנו נשלח תביעה על גזענות כל כך מובהקת שהיא בלתי נסבלת, שאתה לא משכיר פשוט חוץ מליהודים וגם בכלל, למה שאני רוצה להשכיר רכב אתה שואל באיזה עדה אני
- 2 : לא, שאלתי כי שם משפחה.. איזה שם משפחה.. שאלתי איזה עדה.. בגלל זה שאלתי לראות אם.. בגלל זה שאלתי את זה, לא בשביל..
- 1 : לא בשביל מה?
- 2 : לא בשביל משהו אישי
- 1 : זה נורא אישי, אתה פונה אלי אני רוצה להשכיר רכב ואתה מסרב להשכיר לי רכב רק בגלל שאני ערביה ואתה אומר שלא ניתן להשכיר חוץ מליהודים, אתה לא חושב במשפט הזה יש גזענות מובהקת? והפליה
- 2 : זה לא
- 1 : אני רוצה להבין רק מי בעלי החברה? מי האנשים האלה שמסכימים או לא מסכימים
- 2 : אני לא יוכל להסביר לך, אני לא רשאי זה מה שהחברה אמרה, מה אני יכול לעשות
- 1 : אני רוצה רק לדעת מי האחראי ומי נתן לך תשובה, אם אתה אומר שאתה לא אחראי אתה קיבלת בעצם סירוב, מי סירב?
- 2 : בעלי החברה סירבו
- 1 : מי זה בעלי החברה? המנהל שלך?
- 2 : יש מנהל ויש מנהל מעליו והוא אמר לי לא
- 1 : מצויין, אז מי המנהל הזה? מה השם שלו? מי אתה? מה השם שלך?

2 : נשמה, אני לא יכול, אם את רוצה תבדקי בבני ברק, יאשרו לך שמה, אני אמרו לי לא

1 : אין בעיה, אבל עם מי דיברתי?

2: בסדר, דברי שם, להתראות ביי.

ניתוק

נספח ב

העתק ממכתב התובעת לנתבעת
מיום 1.5.2024

עמ' 16

כ"ג ניסן תשפ"ד
 1 במאי 2024

-מבלי לפגוע בזכויות-

לכבוד
 מר סהר יוסי – מנכ"ל
 שחר השכרת רכב
 רחוב ירמיהו 2
 בני ברק

באמצעות דוא"ל: Office@shachar-rent.com

שלום רב,

הנדון: הפליה בלתי חוקית מחמת גזע ולאום בהספקת שירותי השכרת רכב

בשם מרשתי, הגברת ברדיס אעתימאד אבו שארב, הריני לפנות אליך בעניין הנדון, כדלקמן:

1. ביום 3.4.2024 התקשרה מרשתי, אזרחית ישראלית ממוצא ערבי תושבת כפר קרע, לסניף אלעד של חברת "שחר השכרת רכב" (להלן: **החברה**) ושוחחה עם נציג במטרה לשכור רכב לפרק זמן של מספר ימים.
2. הנציג עמו שוחחה מרשתי שאל אותה סדרת שאלות במטרה לקבל ממנה מידע רלוונטי לביצוע הזמנה כגון סוג הרכב המבוקש, משך השכירות ומועדה, ומרשתי השיבה לשאלות. משפירטי ההזמנה הובהרו והשיחה התקדמה הוסבר למרשתי על ידי הנציג כי היא צריכה כרטיס אשראי על שמה ורישיון נהיגה בתוקף ומרשתי השיבה כי יש ברשותה כרטיס אשראי ורישיון נהיגה כנדרש.
3. בשלב זה, הנציג שאל לשמה של מרשתי. כאשר ענתה לו "אעתימאד אבו שארב" אמר הנציג כי שם משפחתה מוזר לו ושאל את מרשתי מאיזו עדה היא ומהיכן היא וכשמרשתי השיבה שהיא מוסלמית מכפר קרע, הנציג החל לגמגם, ולאחר מכן אמר למרשתי "אני בודק משהו וחוזר אלייך" וניתק השיחה.
4. וולא אבו שארב, אחותה של מרשתי, אשר שמעה את השיחה שהתנהלה בין הנציג למרשתי - חשדה כי השיחה נותקה על ידי הנציג על רקע היותה של מרשתי ערביה וביקשה ממרשתי שתתקשר שוב לסניף אלעד של החברה כדי לברר את העניין וכך היא עשתה. הנציג עמו שוחחה ענה ואמר שערך בדיקה ושאל אישור להשכיר למרשתי רכב. כשמרשתי ביקשה לדעת מה הסיבה לכך, הנציג השיב לה כי **החברה לא מאשרת להשכיר רכבים למי שאינו יהודי**. כך ממש, ללא כחל ושרק.
5. מרשתי, שהוכתה בתדהמה מהמענה הגזעני והמפלה שקיבלה, חזרה ושאלה מספר פעמים האם לא משכירים לה רכב רק משום שאינה יהודייה ובכל פעם הנציג חזר ואישש את תשובתו כי שירותי החברה מוענקים ליהודים בלבד ואף אמר למרשתי שמחתה על ההתנהלות הגזענית והבלתי חוקית של החברה שאם יש לה בעיה היא מוזמנת לשלוח תלונה.
6. סירוב החברה לספק למרשתי שירותים אך ורק משום שאינה יהודייה גרם למרשתי לתחושות קשות של עגמת נפש, עלבון צורב, צער, ביזוי והשפלה עמוקים, והוא מהווה הפרה בוטה של הוראות הדין.

7. עקרון השוויון הוא מעקרונות היסוד של השיטה המשפטית בישראל. חוק יסוד: כבוד האדם וחירותו יגן את זכותו של אדם, באשר הוא אדם, לכבוד. ביסודה של הפליה על רקע קבוצתי - כמו הפליה מחמת השתייכות לאומית - עומד יחוס מעמד נחות למופלה ובכך טמונה הפליה עמוקה לקורבן ההפליה (בג"ץ 4541/94 מילר נ' שר הביטחון, פ"ד מט(4) 94 (8.11.1995) (להלן: עניין מילר)).

8. על חשיבותו של עקרון השוויון כבר נאמר כי "אין לך גורם הרסני יותר לחברה מאשר תחושת בניה ובנותיה, כי נוהגים בהם איפה ואיפה. תחושת חוסר השוויון היא מהקשה שבתחושות. היא פוגעת בכוחות המאחדים את החברה. היא פוגעת בזהותו העצמית של האדם" (בג"ץ 953/87 פורז נ' ראש עיריית תל אביב - יפו, פ"ד מב(2) 309, 332-333 (23.5.1988)).

9. בדברי המבוא להצעת חוק איסור הפליה במוצרים, בשירותים ובכניסה למקומות ציבוריים, התשי"ס-2000, ה"ח 370 צוין: "בסירוב לאפשר לאדם כניסה למקום ציבורי או לספק לו שירות או מוצר, רק בשל השתייכותו לקבוצה, ובמיוחד קבוצה שיש לגביה היסטוריה של הפליה בעבר, יש משום פגיעה קשה בכבודו של האדם". בהצעת החוק נאמר גם שהיא נועדה "להקנות לכלל האוכלוסייה הזדמנויות שוות בהנאה ממוצרים, משירותים וממקומות המיועדים להיות פתוחים לציבור הרחב".

10. סעיף 3(א) לחוק איסור הפליה במוצרים, שירותים ובכניסה למקומות בידור ולמקומות ציבוריים, התשי"א-2000 (להלן: החוק או חוק איסור הפליה) קובע כי:

"מי שעיסוקו בהספקת מוצר או שירות ציבורי או בהפעלת מקום ציבורי, לא יפלה בהספקת המוצר או השירות הציבורי, במתן הכניסה למקום הציבורי או במתן שירות במקום הציבורי, מחמת גזע, דת או קבוצה דתית, לאום, ארץ מוצא, מין, נטיה מינית, השקפה, השתייכות מפלגתית, גיל, מעמד אישי, הורות או לבישת מדי כוחות הביטחון וההצלה או ענידת סמליהם."

11. ודוק, סירובכם לספק למרשתי שירותי השכרת רכב אך בשל היותה ערביה, עולה כדי התנהלות מפלה מחמת גזע דת ולאום בניגוד להוראות החוק. הפרת הוראות החוק מהווה עוולה אזרחית המזכה בפיצוי ללא הוכחת נזק בסך של 50 אלפי ₪ (צמוד למדד) ואף עולה כדי עבירה פלילית.

12. יצוין, כי משיחות נוספות שבוצעו לסניפי החברה השונים עולה תמונה חד משמעית וברורה של הימנעות החברה מהספקת שירותיה ללקוחות ערבים. לא מדובר אפוא במקרה חד פעמי אלא בהתנהלות גזענית ומפלה הננקטת על ידי החברה באופן שיטתי.

13. לאור כל האמור לעיל, הנכם נדרשים לפעול כדלהלן:

א. **לחדול לאלתר מהתנהלותכם הבלתי חוקית ולספק את שירותי החברה באופן שוויוני ומכבד לכלל הציבור ללא הפליה אסורה לרבות על רקע דת ולאום;**

ב. **לנקוט בכל האמצעים העומדים לרשותכם על מנת למנוע הישנותה של ההתנהלות המפלה נשואת פנייה זו, ובכלל זה להנחות את כלל עובדי החברה, בכל סניפיה, בדבר החובה לספק שירותים לכלל הציבור בהתאם לדין ובאופן שוויוני ומכבד, תוך שימת דגש על האיסור להפלות במתן השירות על בסיס השתייכות דתית ולאומית;**

ג. **בהתאם להוראות סעיף 5(ב) לחוק, לפצות את מרשתי בסכום של 74,382 ש"ח;**



14. נבקש לקבל התייחסותכם הדחופה. יודגש, כי בהעדר מענה לדרישותיה לא תיוותר בידי מרשתי ברירה זולת פנייה לערכאות.

15. אין באמור ובשאינו אמור במכתב זה כדי למצות, לפגוע או לגרוע מטענותיה של מרשתי ואלו שמורות לה במלואן.

בכבוד רב,
שירה אבידוב, עו"ד

העתק:

היחידה הממשלתית לתיאום המאבק בגזענות, משרד המשפטים

נספח ג

העתק ממכתב הנתבעת לתובעת

מיום 7.5.2024

עמ' 20



שחר ש.ש. השכרת רכב בע"מ ח.פ. 515478865 רבי עקיבא 32 בני ברק
טל' 077-4090070 פקס 03-5789452
yosi@shachar-rent.com

07/05/2024

לכבוד שירה דוידוב, עו"ד
המרכז לנפגעי גזענות / התנועה הרפורמית
שלום רב,

הנדון: במענה לפנייתכם אודות הפליה לכאורה במתן שירותי השכרת רכב

1. בראשית דבריי אקדים ואומר כי חברתנו מגנה ומוקיעה התנהגות מפלה מכל סוג שהוא כלפי כל אדם או מגזר באשר הוא, דבר הנוגד את הערכים בהם אנו מאמינים, בין היתר בהיותנו חברה המשרתת ציבור שסובל בעצמו מאפליה ומודעים היטב לרגישות הנושא.
2. הופעתנו מאוד למקרא מכתבכם והתחלנו מיד בבדיקת העובדות והטענות העומדות בבסיסו מבלי להקל ראש בדבר. לאחר בחינת הדברים הרינו להשיב כך:
3. המקרה המוזכר במכתבכם אינו מוכר לנו, עכ"פ בצורה ובאופן שבו הוצג על ידכם, לכן לא נוכל לאשר את קיומו. עם זאת לאחר בירור מעמיק מול נציגי השירות בסניף אלעד נוכחנו לדעת כי זכור להם מקרה דומה אשר אירע בטווחי הזמן התואמים לתקופה המוזכרת במכתבכם או בסמוך לה.
4. מבירור הדברים עולה כי במקרה הנ"ל לא נאמרו כלל ביטויים או משפטים פוגעניים, אלא התנהל שיח ענייני ומכבד בין נציגי השירות לבין מבקשת השירות (לכאורה), אשר במסגרתו נשאלה המבקשת לכתובת מגוריה מה שהביא את הנציג לתהות לנוכח המרחק הרב מאזור מתן השירות (למעלה מ-70 ק"מ). כמו כן לאחר בירור נוסף מסגרת האשראי של המבקשת לא הספיקה לביטחונות הנדרשים.
5. את הפרטים הנ"ל (כמו שאלות נוספות כגון גיל, ותק נהיגה, תוקף רישיון ועוד) אנחנו מבררים מול כל מבקש שירות, ללא הבחנה בין גזע דת ולאום. במקרים רבים אנו מעדיפים לברר זאת מראש בטלפון כדי למנוע עוגמת נפש הכרוכה בהגעה מיותרת לסניף (על אחת כמה וכמה כאשר ההגעה היא ממרחק).
6. וכאן יש להזכיר את העובדה כי תופעת גניבת רכבים עלתה בעשרות אחוזים בחודשים האחרונים. והנהלת החברה דורשת מנציגי השירות לגלות ערנות רבה מאחר וחברות להשכרת רכבים מהוות טרף קל לגנבי הרכב. יש לציין כי חלק מהסימנים המעידים על התנהגות מחשידה של מבקש שירות, הינם כתובת מגורים במרחק לא סביר וכן פיקדון בסכום חסר.
7. אנו דוחים בתוקף את הנטען במכתבכם כביכול "הנציג השיב כי החברה לא מאשרת להשכיר

רכבים למי שאינו יהודי" דבר שלא יעלה על הדעת שנאמר מכמה טעמים: ראשית נושא השתייכותה האתנית או הלאום של מבקשת השירות לא עלה כלל בשיחה. ובטח שהדבר לא נאמר כסיבה לאי הספקת שירות חלילה.

8. שנית, חברתנו משכירה רכבים למספר בלתי מבוטל של לקוחות שאינם יהודיים, חלקם לקוחות ותיקים מאוד וקבועים. יעידו אותם לקוחות (ממגזרים שונים כמו ערבים, יוצאי בריה"מ, אריתראים ותיירים מזדמנים) כי כל אחד מהם קיבל מאיתנו יחס מצויין והרגיש כלקוח שווה בין שווים.
9. שלישית דבר זה מנוגד לערכי היסוד של הנהלת החברה וצוות עובדיה כפי שהזכרתי בפתח דבריי. בנוסף הדבר מנוגד לערכי התורה על פיה אנו מצווים לאהוב ולכבד כל אדם שנברא בצלם אלוקים.
10. עוד יצויין כי גם לאחר שמבקשת השירות נענתה כי אין ביכולתנו לספק את השירות ולו מן הטעם ההגיוני שהוזכר כי אין באפשרותה להעמיד את הפיקדון הנדרש, המשיכה להתקשר שוב ושוב באופן הגובל בהטרדה של נציגי השירות ואף שלחה חברים נוספים להתקשר, כפי שצינת במכתבך אודות "שיחות נוספות שבוצעו".
11. מבירור קצר שערכתי ישנם לא מעט סוכנויות להשכרת רכב בכפר קרע. וגם אם מסיבה כלשהי לא נוח למבקשת השירות לשכור בעיר מגוריה, עדיין ישנם לא מעט יישובים סמוכים בהם ניתן לשכור רכבים. כמו כן ככל הידוע לנו לא קיימים הסדרי תחבורה ציבורית ישירים בין העיר כפר קרע לעיר אלעד, מה שמעלה עוד יותר את התמיהה מדוע שתושבת העיר כפר קרע תבקש לוותר על כל סוכנויות השכרת הרכב בסביבת מגוריה ואף תרצה להתעלם מכל הסוכנויות בערים וביישובים הסמוכים לעיר מגוריה, ואף תדרוש לדלג על יתר הסוכנויות בערים מרוחקות יותר אשר קיימים הסדרי תחבורה ישירים בינם לבין עיר מגוריה ותבקש להתעניין דווקא בהשכרת רכב קטנה בעיר מרוחקת שיש קושי תחבורתי רב להגיע אליה?
12. ואף אם נניח שאותה מבקשת שירות בחרה דווקא בשירותיו הנפלאים של הסניף האלעדי שלנו (דבר שמחמיא לנו מאוד כשלעצמו) והחליטה לכתת את רגליה לעיר המרוחקת וללא תחבורה ראויה, מדוע כאשר נאמרו לה תנאי הפיקדון הנדרש ולאחר שהבינה שאין באפשרותה לעמוד בהם, המשיכה לצלצל שוב ושוב ואף לשלוח מתקשרים נוספים כדי להטריד את נציגי השירות?
13. חבר עו"ד שהתייעצתי איתו העלה מסקנה מתבקשת שעשויה להסביר את התמיהות הנ"ל, לפיה אותה מבקשת שירות בכלל לא התכוונה מלכתחילה לצרוך את שירותי החברה אלא כל מטרתה הייתה ליזום תרחיש שבו תוכל לטעון לגזענות. ועל אף שתוכניתה נכשלה בכך שהנציג שמר על רמת שיח מכבד ולא נגרר לאמירות פוגעניות, החליטה לפנות אליכם והשאר היסטוריה. אך אני מבקש לדחות את המסקנה הזו ולהאמין כי העניין נעשה בתום לב.
14. למרות שכאמור אין מדובר באפליה כפי שתיארתם, מכל מקום אתנצל בשם החברה על תחושת האפליה הלא נעימה שמרשתך חוותה בשיחה עם נציגי השירות שלנו, אנו מאוד מיצרים על כך שהדברים קרו באופן כזה שגרם לתחושת גזענות ואנו מתכוונים אף לנקוט בפעולה של חידוד נהלים על מנת שמקרה כזה לא ישנה שוב. כמו כן אנו מזמינים את מרשתך גברת ברדיס אעתימאד אבו שארב לשכור רכבים בחברתנו ככל שתחפוץ, בכפוף לעמידה בתנאי הסף הנדרשים מכל מבקש שירות ללא הבדלי גזע דת ולאום. אנו מבטיחים שתצא בתחושה טובה ותבין שאנחנו לא אנשים רעים ובטח שלא גזעניים.

בברכה,

הנהלת החברה

נספח ד

העתק מהכתבה מיום 15.5.2024

עמ' 23

נציג החברה הודה: "מאשרים להשכיר רכב רק ליהודים" | האזינו לשיחה

תושבת כפר קרע שפנתה לחברת "שחר השכרת רכב" נתקלה בסירוב. כעת היא דורשת פיצוי של כ-74 אלף שקלים: "התנהלות מפלה בניגוד לחוק". בחברה מכחישים: "יש לנו לא מעט לקוחות שאינם יהודים"

576 תגובות

חסן שעלאן | 15.05.24 | 14:49
תגיות אפליה השכרת רכב ערבים

Sponsored Links by Taboola

הדרך הקלה: שיטה ייחודית תלמד אתכם לשחות חתירה ללא מאמץ ולרדת במשקל מבלי להזיע

TI-Swim

בשורות טובות - הסרת שיער ב-99 ש"ח לחודש בלבד ב-4 חוד' בכיכר המדינה יימכרו מ-6.89 מיליון ש"ח בלבד

Channel22

נאטורפיל

"החברה מאשרת להשכיר רכב רק ליהודים" - כך אמר נציג חברת "שחר השכרת רכב" לאעתימאד אבו שארב, תושבת כפר קרע, שהתקשרה לסניף אלעד של החברה כדי לשכור רכב ונתקלה בסירוב. "אני לא קובע. זה מה שהחברה אמרה", הוסיף הנציג.

בעקבות האירוע פנתה אבו שארב לחברת ההשכרה במכתב רשמי, מטעם המרכז לנפגעי גזענות מבית המרכז הרפורמי לדת ומדינה, תחת הכותרת: "הפליה בלתי חוקית מחמת גזע ולאום בהספקת שירותי השכרת רכב". במכתב, עליו חתומה עורכת הדין שירה אבידוב, נדרשת החברה לפצות את אבו שארב בסכום של 74,382 שקלים.

"הנציג שאל מאיזו עדה היא ומהיכן היא"

"ביום 3.4.2024 התקשרה אבו שארב, אזרחית ישראלית ממוצא ערבי תושבת כפר קרע, לסניף אלעד של חברת 'שחר השכרת רכב' ושוחחה עם נציג במטרה לשכור רכב לפרק זמן של מספר ימים", נכתב בפנייה. עוד נטען כי לאחר שהנציג ביקש ממנה מידע רלוונטי להזמנה, ווידא כי ברשותה רישיון נהיגה בתוקף וכרטיס אשראי, הוא שאל לשמה.

"כאשר ענתה לו 'אעתימאד אבו שארב' שאל אותה הנציג מאיזו עדה היא ומהיכן היא", נטען בפנייה, "כשהיא השיבה שהיא מוסלמית מכפר קרע, הנציג אמר למרשתי 'אני בודק משהו וחוזר אלייך' וניתק את השיחה".



אילוסטרציה (shutterstock)

"ולאא אבו שארב, אחותה, אשר שמעה את השיחה, חשדה כי היא נותקה על ידי הנציג על רקע היותה של מרשתי ערביה וביקשה ממנה שתתקשר שוב לסניף אלעד של החברה כדי לברר את העניין", נטען במכתב.

שיחה זו, שניהלה ולאא עם הנציג (האזינו להקלטה בראש הכתבה) התנהלה כך:

ולאא: "אתה לא משכיר לנו רכב רק בגלל שאנחנו ערבים?"

פקיד: "אני לא קובע. זה מה שהחברה אמרה."

ולאא: "החברה אמרה לך שהיא לא הולכת להשכיר חוץ מהיהודים?"

פקיד: "לא מאשרת להשכיר"

ולאא: "למי?"

פקיד: "רק ליהודים מאשרת להשכיר"

"התנהלות מפלה מחמת גזע דת ולאום"

במכתב נטען כי "סירוב החברה לספק לה שירותים אך ורק משום שאינה יהודייה גרם לה לתחושות קשות של עגמת נפש, עלבון צורב, צער, ביזוי והשפלה עמוקים, והוא מהווה הפרה בוטה של הוראות הדין".



ולאא אבו שארב (משמאל) ואעתימאד אבו שארב (אלבום פרטי))

"סירובכם לספק לה שירותי השכרת רכב אך בשל היותה ערביה, עולה כדי התנהלות מפלה מחמת גזע דת ולאום בניגוד להוראות החוק", נכתב בפנייה, "הפרת הוראות החוק מהווה עוולה אזרחית המזכה בפיצוי ללא הוכחת נזק בסך של 50 אלף שקל ואף עולה כדי עבירה פלילית.

מהמרכז לנפגעי גזענות מבית המרכז הרפורמי לדת ומדינה נמסר כי "מדובר במקרה של אפליה גזענית פסולה ובוטה נגד ערבים. בית עסק שמספק שירותים ליהודים בלבד מפר את החוק שמחייב לספק שירותים לציבור באופן שוויוני ומכבד ללא הפליה לרבות על רקע דת ולאום. את ההפליה הפסולה שנוקטת על ידי שחר השכרת רכב יש להפסיק לאלתר ולפצות את מרשתי בגין עוגמת הנפש העמוקה שנגרמה לה."

החברה: מסגרת האשראי של המבקשת לא הספיקה

מחברת שחר השכרת רכב נמסר בתגובה: "חברתנו דוחה בתוקף את הטענה לפיה אינה מספקת שירותים ללקוחות שאינם יהודים.

"ראשית יש לנו לא מעט לקוחות שאינם יהודים. יעידו אותם לקוחות, חלקם ותיקים וקבועים כי הם מקבלים שירות מצוין.

"שנית, דבר זה נוגד את הערכים שלנו כחברה דתית המאמינה כי יש לאהוב ולכבד כל אדם שנברא בצלם אלוהים, ובפרט בהיותנו חברה המשרתת ציבור הסובל בעצמו מאפליה.

"שלישית, מבדיקה ראשונית שערכנו, נושא השתייכותה האתנית של מבקשת השירות כלל לא עלה בשיחה. חשדו של נציג השרות המטורר מפאת המרחק הרב (מעל 70 ק"מ) בין מקום מגוריה של מבקשת השירות לבין הסניף הקרוב ביותר אליה, וריה ומחוצה לה במרחק סביר. במצב זה עולה תמיד החשד, עקב ללא שום קשר לזהות ומוצא מבקש השירות.

”בנוסף, מסגרת האשראי של המבקשת לא הספיקה לביטחונות הנדרשים וזו הסיבה העיקרית לסירוב במתן השירות. על אף שהדבר הוסבר לה, היא הוסיפה להתקשר שוב ושוב ולשאול את אותה שאלה באופן הגובל בהטרדה וייתכן שנציג השירות הגיב בצורה שאינה הולמת.

”ככל ומישהו נפגע כתוצאה מהשירות שלנו הרי שאנו מיצרים על כך ומתנצלים. אנו לוקחים את הביקורת בכובד ראש ואף נקטנו בפעולות של חידוד נהלים על מנת שמקרים כאלה לא ישנו שוב.

”יש לציין כי לא הוצגו בפנינו שום הוכחות כי המקרה הזה אירע באופן שבו נטען שהוא אירע. ככל ויוצגו הוכחות כאלה בעתיד נשמח להגיב בהתאם.”

×

נספח ה

תמלול השיחה שבוצעה לסניף אלעד
ביום 8.4.2024

עמ' 29

תמלול שיחה לסניף אלעד 8.4.2024 בשעה 12:20 – בוצעה ע"י מוחמד מסאלחה

נציג: הלו

א: שלום

נציג: שלום וברכה מה נשמע?

א: זה השכרת רכב, נכון?

נציג: כן

א: אני רוצה להשכיר רכב, למחר

נציג: אוטו קטן

א: כן

נציג: אוקיי, יש לי פה רכב קטן. בן כמה אתה?

א: 36

נציג: ותק נהיגה?

א: ותק נהיגה? מ2008

נציג: אוקיי אוטו קטן זה 160 ליום

א: 160 ליום, איפה אתם נמצאים?

נציג: שמאי 5

א: ואני יכול להזמין?

נציג: אממ כן. רק תשלח רישיון נהיגה וכרטיס אשראי על שמך.

א: על שמך, כן, אני יכול להזמין דרך הטלפון?

נציג: איך השם?

א: מחמד מסאלחה

נציג: איך?

א: מחמד מסאלחה

נציג: אני אבדוק רגע.. אני בודק דקה... אני בודק שניה ואני חוזר אליך

א: מה אתה בודק?

נציג: רגע אני בודק שניה אני חוזר ביי... (מנתק)

נספח ו

תמלול השיחה שבוצעה לסניף בני ברק ביום 7.4.2024

עמ' 31

תמלול שיחה לסניף בני ברק מיום 9.4.2024 – בוצעה ע"י ביסאן אבו חמד

- 1 : שלום
- 2 : כן
- 1 : הלו?
- 2 : מה השאלה?
- 1 : חברת שחר, נכון?
- 2 : כן
- 1 : רציתי לבדוק אם אפשר לשכור אוטו, כאילו
- 2 : כן
- 1 : כמה זמן אפשר? המקסימום?
- 2 : מקסימום?
- 1 : כן
- 2 : כמה שרוצים, לא מוגבל מבחינת זמן
- 1 : אוקיי, בוא נגיד שבוע
- 2 : לכמה זמן את צריכה?
- 1 : שבוע נגיד
- 2 : בסדר גמור, אין שום בעיה- באיזה תאריכים את צריכה?
- 1 : אם זה יהיה מוכן ממחר, אין לי בעיה
- 2 : ממחר? מחר זה יום רביעי, עד יום רביעי הבא
- 1 : כן
- 2 : יש לך רישיון, כמה זמן?
- 1 : יש לי כבר שנתיים
- 2 : שנתיים, ומה הגיל?
- 1 : 22... אפשר לשאול על מחירים
- 2 : כן כן זהו אני בדיוק בודק עכשיו מחירים
- 1 : סבבה
- 2 : את צריכה ביטוח נהג צעיר בגלל שאת בגיל 22 לפני 23 צריך ביטוח, ביטוח נהג חדש את לא צריכה, אז רכב קטן יעלה לך 199 ₪ ליום. את לוקחת את זה לשבוע, כפול שבוע יעלה 1993, נוזיל לך מאה שקלים מהמחיר השבועי
- 1 : אוקיי רק שניה

2 : את צריכה להגיע עם רישיון נהיגה בתוקף וכרטיס אשראי לפיקדון, אם הכרטיס לא על שמך, לא על שם הנהג, אז צריך לחתום על מסמך בעל הכרטיס צריך להיות נוכח גם כן.

1 : איפה אני שולחת את הכרטיסים האלה?

2 : את מה?

1 : איפה אני שולחת את הפרטים האלה?

2 : את הטופס? ... את הרישיון נהיגה והכרטיס אשראי את באה איתם כשאת באה לבחור את הרכב, מחר

1 : אוקיי, מחר. מה שעות הפעילות שלכם?

2 : שמונה וחצי בבוקר עד שש אחה"צ

1 : אוקיי, רציתי לבדוק משהו- יש מישהו שמדבר בערבית שם, או לא? כשאני באה

2 : אממ... לא

1 : אין מישהו שמדבר ערבית

2 : (שתיקה)

1 : הלו!

2 : כן כן אמרתי שאין

1 : אז כאילו אין? אוקיי... אממ. טוב אני אבוא מחר בעזרת השם

2 : באיזו שעה?

1 : עשר אולי נגיד?

2 : בבוקר? לבצע הזמנה? על שם מי?

1 : ביסאן אבו חמד

2 : את בגיל 22, נכון?

1 : כן

2 : איזה רכב את רוצה? קטן?

1 : כן

2 : הכרטיס אשראי על שם מי?

1 : גם על השם שלי

2 : (שתיקה) בבוקר אין לי רכבים, שניה..

1 : אין לך בבוקר?

2 : שניה אני מחפש. לא נמצאו רכבים. שניה, אני אנסה אולי שעה מאוחרת יותר, בסדר?

1 : מה? כאילו שאני אבוא בשעה מאוחר יותר?

2 : כן, בשעה מאוחרת יותר, מתאים לך? בבוקר אני לא רואה לא מצליח

1 : תנסה כאילו יותר מאוחר אין לי בעיה, תגיד לי איזה שעות מתאימות

2 : שניה אני עושה בדיקה כללית באיזה שעות יש לנו

- 1 : אוקיי, טוב
- 2 : (שתיקה ארוכה) הלו? כן אין לי רכבים פנויים לתקופה הקרובה עד אחרי החג
- 1 : עד אחרי החג אין לך בכלל?
- 2 : כן
- 1 : עד איזה תאריך בערך?
- 1 : עד ה-30 לאפריל, גם בסניף השני אותו דבר? יש לך מושג?
- 2 : את איתי?
- 1 : כן, כן אני איתך
- 2 : עד ה-30 לאפריל
- 1 : אין לכם עוד סניפים שאני יכולה לדבר איתם?
- 2 : תנסי בשלוחות אחרות. הגעת לשלוחה 1
- 1 : אוקיי, זה רק בגלל החג?
- 2 : כן
- 1 : טוב, תודה לך

נספח ז

**תמלול השיחות שבוצעו לסניף אלעד
ביום 17.4.2024**

עמ' 35

1. תמלול שיחה לסניף אלעד מיום 17.4.2024 – בוצעה ע"י תימא חמאדה

תימא : שלום

נציג : כן

תימא : חברת שחר?

נציג : כן

תימא : כן, זאת תימא

תימא : אמ...באמת התקשרתי בשביל אה... אה...איך אומרים את זה בעברית? אני רוצה אוטו אה... ממחר, אם אפשר

נציג : אה...

תימא : אני רוצה אוטו ממחר אם אפשר

נציג : אני.. אין לי אוטו עד סוף, עד סוף...לשבוע... שבוע וחצי הקרוב אין לי רכבים. הכל תפוס, אני גם לא יודע מה קורה הלאה.

תימא : גם אוטו קטנה כזאת?

נציג : אין אין אין לי יש לי המון הזמנות וחסרים לי רכבים

תימא : אוקיי, ואי אפשר כאילו לנסות לבדוק לי אני באמת זקוקה לזה אני ובעלי גרים כאילו בסביבה ואני זקוקה

נציג : אין לי, אין לי פה רכבים מספיק. אני אומר לך יש לי הזמנות ואין לי מספיק מכוניות פה

תימא : סבבה, אוקיי, בסדר גמור, תודה

נציג : ביי

תמלול שיחה לסניף אלעד מיום 17.4.2024 שעה 14:30 – בוצעה ע"י מאיה ינון

נציג : הלו

מאיה : שלום

נציג : שלום וברכה

מאיה : רציתי לברר בנוגע להשכרת רכב

נציג : בן כמה הנהג?

מאיה : 22 בשבילי

נציג : ותק נהיגה

מאיה : שנתיים

נציג : למתי את רוצה אותו?

מאיה : האמת היא שאני אשמח כמה שיותר בקרוב, אפילו ממחר אם אפשר.

נציג : ממחר או מהיום? מחר?

מאיה : מהיום אפשר?

נציג : יש לי מיצובישי אטרז' אם את רוצה מהיום

מאיה : איזה רכב

נציג : מיצובישי אטרז'

מאיה : אוקיי

נציג : זה אוטו עם בגז'

מאיה : ואני יכולה מהיום לכמה זמן?

נציג : אה...עד מתי את רוצה?

מאיה : בערך אה...שבוע אולי שבוע וחצי נגיד

נציג : אה... שנייה... אני מסתכל על ההזמנות...

נציג : תראי, ככה, מערב חג, ז"א יום שני, המחיר עולה

מאיה : אוקיי

נציג : אז אה... 22 ושנה וחצי רישיון?

מאיה : שנתיים

נציג : שנתיים רישיון?

מאיה : כן

נציג : ככה, זה 220 עולה לך כל יום, שבת את שומרת?

מאיה : מה? מה?

נציג : אה

מאיה : לא שומעת

נציג : את שומרת שבת

מאיה : לא, לא שומרת שבת

נציג : אה... זה 220 כל יום, עכשיו מיום שני המחיר עולה ל-280 כל יום עד אחרי איסרו חג. איסרו חג כאילו גם המחיר ככה.

מאיה : הבנתי, אוקיי

נציג : אם את רוצה קטן אני אבדוק לך אם יש לי פנוי. אני אבדוק לך אם יש קטן

נציג : אה... קטן יעלה לך עכשיו 200 שקל ליום ויעלה לך מיום שני זה יעלה לך 240 ביום

מאיה : אוקיי

נציג : שניה, בואי נראה, מה את צריכה? אוטו עם בגז' או בלי בגז'?

מאיה : לא משנה, זה רק לנסיעות, כאילו, אוטו קטן לי זה בסדר, לא צריך בגז' גדול

נציג : בואי נראה....

נציג : אמור להגיע לי אוטו קטן אה...היום בשעה חמש

נציג : אמור להגיע לי אוטו קטן היום

נציג : אה...את איתי? הלו?

מאיה : כן כן, אני איתך?

נציג : בשעה חמש אמור להגיע לי אוטו קטן היום

מאיה : אוקיי, ואיך זה עובד התהליך?

נציג : את צריכה לבוא עם רישיון נהיגה, כרטיס אשראי כמובן על שמך

מאיה : אוקיי

נציג : ותופסים מסגרת 4,000 אלף, סליחה לא 4,000 אה... חמש אלף במסגרת לפחות וזהו

מאיה : ואני צריכה להתחייב מראש לכמה זמן או ש...?

נציג : מקבלת דלק מלא ומחזירה מלא

מאיה : אני צריכה להתחייב מראש לכמה זמן או ש...?

נציג : כמובן אם אני סוגר איתך את צריכה להודיע לי מראש אם את רוצה לבטל אה... כאילו.. שנדע....

מאיה : אם אני רוצה מה?

נציג : אם את תגידי לי שמע, אני רוצה עד החג, אחרי החג, כאילו עד יום שני, יום שני נגיד החלטנו להמשיך הלאה,

מאיה : הבנתי

נציג : אבל...באל.. את תודיעי לי.. אה.. בואי נגיד יום שני, זה עדיין מאוחר כי אני צריך לדעת בערב חג. אני צריך לדעת אם האוטו יצא בחג או לא.

מאיה : כן

נציג : אה...

אה... כאילו תעדכני אותי אם משהו סביר. בואי נגיד שאני לא אתקע עם האוטו פתאום. שלא יהיה מצב שפתאום... ששחררתי לך את האוטו ופתאום החזרת לי את האוטו ואין לי מה לעשות אם האוטו.

מאיה : כן, כן, בסדר גמור.

נציג : בסדר? אז קודם כל שמאי 5

מאיה : בסדר גמור, תודה

נציג : ביי