

אבא התחיל לעבוד בחברת ביטוח כשהיה בן שמונה עשרה. התחיל מלמטה, לקח קורסים בלילות, נדבק לפקידים המנוסים, למד את המקצוע מכל הצדדים, ותוך כמה שנים היה כוכב, בן טיפוחיו של המנהל הקשיש. הוא נהיה מנהל מחלקת התביעות הצעיר ביותר שהחברה ידעה אי פעם – ומדובר באחד הסניפים המצליחים ביותר של חברת הביטוח הכי גדולה במדינה. הכול נראה מבטיח: המנהל הצעיר התחתן בגיל צעיר עם אמא, החברה הראשונה שלו, תוך זמן קצר ליאון נולד, והיה שקט, נחת וכסף.

"אתה שואל אותי מה זה מנהל תביעות כוכב?" דוד שמחה, האונטרנציונל ביזנסמן מסביר לי כשאני מלווה אותו לפגישה השבועית שלו עם מנהל סניף הבנק. לפי שמחה, לכל חברת ביטוח יש מטרה אחת קדושה, לא לשלם תביעות. נו, ואם טרעפֿט זיך אַ מאַל אַ יאָר, קורה פעם בשנה, ואין ברירה, וחברת הביטוח חייבת לשלם, אז מצווה לשלם לקליינט מה שפחות, ואת הפחות הזה, מצווה כפולה לשלם לקליינט מה שיותר לאט, להוציא לו את הנשמה. שייקח שנה-שנתיים-ארבע, וואס ברענט? מה בוער?

"בינתיים הריבית דופקת לטובת חברת הביטוח" שמחה מסביר, "לך תדע, אולי הקליינט יתייאש? יתאכזר? יאבד את הזיכרון? ימות? תמיד יש תקווה שאיכשהו הדברים יסתדרו לטובה. כמו שכלב הוא ידידו הטוב של האדם, ככה סחבת היא ידידתה הטובה של חברת ביטוח."

אחרי כמה דקות של שקט, אני לומד משמחה שלאבא היה שכל, אומץ וחוצפה לחסל תביעות, גם של גופי ענק וגם של לקוחות קטנים. עם קליינטים קטנים, לא היתה בעיה. דופקים אותם עד העצם, והם אומרים תודה. לקוחות גדולים זאת מלחמה יותר מורכבת. חובה לדפוק אותם, אבל חובה גם להשאיר אותם קליינטים נאמנים, כדי לשדוד מהם פרמיות ביטוח בשנים הבאות. בתפר הזה, בין הרצון לדפוק והרצון לשדוד, לאבא היה תפקיד מרכזי. הוא ידע לטובב אותם, למרוח אותם, לשכנע אותם ולהרדים אותם, שייצאו עם מינימום כסף ומקסימום הערכה ותודה לנדיבות הלב שהפגינה החברה.

"אלה פיראטים בחליפות. הנביילעס", כועס שמחה, "דופקים אותך באופן אלגנטי... 'אנחנו רוצים לשלם לך'... 'אנחנו לא יכולים'... 'אסור לנו'... 'חברת הביטוח חייבת להרוויח, לטובת הלקוחות'... 'לטובתך'... 'היא חייבת לשמור על הקופה'... חברת ביטוח זה 'הפקר פעטרישקע', הפקרות מוחלטת, שבסוף תמיד הקליינט יוצא בנקרוט, ". דוד שמחה ואני פנינו לרחוב אחד העם, כשהוא מעוות כל שריר בפנים המזיעות, ומרגיז את עצמו ממשפט למשפט.

מסתבר שההערכה לאבא היתה כל כך גדולה, עד שבישיבת הדירקטוריון דובר למנות אותו למנהל הכללי הבא, כשהמנהל הקשיש יפרוש. "זאת היתה הפתעה גדולה", אומר שמחה, מאבד נשימה כשאנחנו מטפסים לקומה של מנהל הסניף שלו. אנחנו עוצרים רגע, ושמחה תופס קצת אוויר ומסביר, "בחברות ביטוח, המנהלים הגדולים הם אנשי פיננסים, או אלו שמגייסים לקוחות וסוכני ביטוח גדולים. נדיר מאוד שאיש תביעות ממריא לעמדת המנהל הכללי, נדיר מאוד." אבל אבא היה איש תביעות שמביא כסף, ובלי סקנדלים, משפטים, או אלימות.

חורף אחד, שנתיים לפני המלחמה, נקש מלאך המוות בדלת המשרד של אבא, ואבא לא שמע. פייר, הנקישה של מלאך המוות היתה חלשה ולא ברורה, אבל אבא גם היה אחד עם צמר גפן קבוע באוזניים. אילו היה כותב יומן, בטח היה כותב באתו יום, בדיוק כמו שלמדנו שכתב ביומנו מלך צרפת לווי ה-16 ביום הבסטיליה, ארבעה עשר ביולי 1789: "RIEN", גארנישט, כלום.

אחרי שכבר ידעתי את כל העובדות לגבי מה קרה מאותו יום, אחרי הנקישה של מלאך המוות, רציתי גם להבין גם את הצד המשפטי, החוקי, של הסיפור. רציתי לדעת האם המכה שבאה על המשפחה אחר כך היתה הכרחית? מכת גורל? או שאולי אבא הביא את המכה על עצמו?

כרגיל, ניהלתי את ההתייעצויות המשפטיות עם עורך דין שטיין, תוך כדי טיול הרמני ברחוב ביום ששי בערב, בזמן ששטיין ראה בפעם הראשונה את גברת וסרמן מתפשטת לאט. לאט. לאט. ההתפשטות בדרך הזאת מעניינת את שטיין במיוחד. לא סיפרתי לו שמדובר באבא. שמתי לו עובדות באופן פרינציפיוני, אבל התשובה שלו הבהירה לי שלא היתה פה מכה משמים. אבא, במסגרת התפקיד שלו, התנהג באותו בוקר גורלי ברשעות מקצועית. שטיין היה בטוח. "המנהל שעליו אתה מדבר קיבל החלטה מנוולת. בבית משפט הייתי עושה ממנה קציצות, בקלות," אמר לי כשהוא בוחן בריכוז את גברת פרוינד, שהפתיעה אותנו בהתפשטות מהירה בקומת הקרקע. שטיין רעד קצת. קיבל צמרמורות. לא הפסיק להתנשם לי באוזן. גם גברת וסרמן וגם גברת פרוינד באותו ערב, יש אלוהים, והוא אוהב את שטיין.

דווקא אבא סיפר לי מה קרה באותו יום, בתור דוגמה מוצלחת לאיך מנהלים ישיבה, איך מובילים עניין. אפילו אחרי כל השנים האלה, בשבילו זו היתה עוד הוכחה לכישרון העסקי שלו. הוא לא הבין אז, וגם עכשיו הוא לא מודה, שזה היה הפתח לגיהנום שלו ושל המשפחה.

באותו בוקר גורלי היה לאבא מיקרה קל, אפילו משעמם. תביעה של לקוח קטן. שועל כמו אבא טורף קליינט קטן, בלי מלח, ברבע שעה.

הפגישות בחדר של אבא היו בשיטת הדלת המסתובבת: הלקוח נכנס, מקבל טיפול ידידותי, ולפני שמספיק להבין מה קורה, הוא מוצא את עצמו מחוץ לדלת המסתובבת, בלי גרוש על התחת. אבא סיפר לי את הסיפור של פטר שמידט, איש פשוט, שביטח עשרים שנה את הנכס היחידי שלו, בית גדול במרכז העיר. הבית הזה עבר כמה דורות במשפחה. פטר היה קליינט כמו שחברת ביטוח אוהבת: משלם, מחזיר מלא, בזמן, בלי תביעות. כשמתה אשתו, נשאר לגור בבית עם הבן שלו, יוהאן, בטלן שיכור ובור, אפס אפסים. אבל הכול היה פחות או יותר בסדר, עד שיוהאן התחתן. הכלה תפסה ביטחון, נעשה לה צר מדי לגור עם פטר הזקן באותו בית, והתחילו מריבות. הזקן הלך והשתגע מהזוג. הוא התחיל להשתולל, עבר מקללות לאלימות, וכמה פעמים גם תקף את הכלה. הבן השיכור, כמקובל, תפס את הצד של אשתו. בסוף נקבע שפטר פסיכי, והוצא נגדו צו הרחקה מהבית. הוא עבר לגור רחוק מהכלה ומהבן, והם הוסיפו לגור בבית, ולשלם בזמן את פרמיות הביטוח.

אבל פטר, האב הממורמר, לא השלים עם האסון שלו. הוא היה חוזר לביתו, עושה סקנדלים בחצר, ופעם אפילו פיזר חרא של סוסים בכניסה. לילה אחד הגיע עם פחית בנזין, רוקן אותה מסביב לבית, ובלי טקס גדול, שרף את הבית. יוהאן השיכור, אשתו, והילדים שנולדו להם בינתיים, ברחו בזמן, אבל הבית נשרף כולו, נזק טוטאלי. יותר גרוע, ליוהאן ולמשפחתו לא היה איפה לגור. בלי כסף לשיקום הבית, הם חיכו לפיצוי מחברת הביטוח. השמאי שנשלח למקום קבע שהכול הלך, ושצריך לשלם את כל סכום הביטוח. נזק גדול, אבל מקרה ביטוח קל וברור. ככה חשב גם יוהאן. אבל אבא ראה את הדברים אחרת.

עם פרצוף מלא התפעלות עצמית, סיפר לי אבא מה קרה שם. "שים לב, ישיבה עסקית זה לא תפילת כל נדרי, זאת מלחמה. יש מטרה, יש תכנון, יש שלבים, יש מפסידים ויש מנצחים. ככה מנהלים עניינים!"

אבא לקח אותי לאחת המסעדות היהודיות האהובות עליו בבן יהודה, ואחרי הכבד הקצוץ, התחיל להסביר לי את הרעצעפס המלא לזימבור הקליינט. אכלתי פולקע, והשתדלתי לזכור את השלבים. הפגישה עם יוהאן נקבעה לשעה עשר, בדיוק שבועיים אחרי השריפה.

השלב ראשון, הסביר אבא, הוא יצירת ביטחון מדומה אצל הקליינט: כדי לחזק את אווירת האמון, ביקש אבא שיוהאן יביא לפגישה משהו שהוא סומך עליו, "חשוב לנו שתרגיש טוב..."

יוהאן גרר לפגישה את הבן דוד שנחשב המוצלח במשפחה, עובד ליגה זין בחברת הרכבות, קונדוקטור, שיש לו מדים, כובע מצחייה ומשרוקית. אבא צוחק, "איש העולם גדול, אחד שמבין ביזנס."

שלבם שני שלישי ורביעי – "שוויצבאד" שזה מרחץ זיעה לקליינט: יוהאן והיועץ מגיעים רבע שעה לפני עשר. לפי נוהל קרב שאבא קבע לפגישות כאלה, המזכירה פרידה, פרצוף מכוער ורציני כמו קבר, מסתכלת דרכם כאילו הם אוויר. לא מציעה להם לשבת, לא מציעה להם לשתות. שיעמדו בחוץ. זה מרכז אותם ומוריד להם את הביטחון.

בעשר ועשרים, באיחור של עשרים דקות, היא מכניסה אותם לחדר של אבא בצעדים איטיים ובשורה עורפית: היא ראשונה, עם ספל קפה לאבא ועם פרצוף של זה שמרים את השאלטר של הכיסא החשמלי בכלא סינג סינג באמריקה. אחריה הנידון למוות יוהאן עם פרצוף של זה שהולך לחטוף את השטוזה של אלפיים וחמש ממאות וולט ואחריו הקונדוקטור.

בזמן הזה אבא יושב על כורסת עור שחור גדול, גבוה, זאת היתה אז המודה, עם גב שאפשר להישען לאחור ועם משענות לידיים. לעומתו הלקוחות יושבים על כיסאות עץ קטנים, לא נוחים ונמוכים במיוחד, ואחרי שתי דקות הם כבר זזים, כואב להם הגב... המנורה שעל השולחן של אבא מסנוורת אותם, אבל משאירה את אבא בצל. "אתה יודע, ארי, מי זה אדגר הובר, ראש ה-F.B.I? הוא לא עושה את זה טוב יותר ממני!"

בחדר הגדול, מעבר לשולחן הענק, אבא מהנהן ומדבר בטלפון עוד עשר דקות, אומר כל עשר שניות: "לא. לאאא" בינתיים הוא שותה בהנאה קפה מהספל הגדול, ומשמיע קולות גרגור. בזמן הזה הגרון של יוהאן והיועץ מתייבש והביטחון שלהם בקרשים.

תוך כדי הסיפור שאבא מספר לי במסעדה, מלצרית זקנה מביאה לו קלופס. הוא מבסוט עד השמים. מגרגר עם הקלופס, כאילו זה היה הקפה של אותה פגישה.

שלב חמישי לפגישה – הספציאליטה של אבא, שמן זית זך:

אבא גאה לספר איך פיזר מחמאות לפטר שמידט, אבא של יוהאן, הלקוח הוותיק, שהיה איש מצוין עד שהשתגע. מה שלומו? כל כך מצער שהוא פסיכי. "ומה שלומך, יוהאן, איך הבריאות? והגברת? והילדים? כן, נו, העיקר הבריאות, יש בריאות, יש הכול." אבא מסתכל על יוהאן במבט חם.

שלב שישי – מחמאות על החברה:

אני משתדל לזכור את השקרים שאבא הזכיר: "אתה מכיר את החברה שלנו... בפוליסה שלנו יש לך את הכיסוי הכי טוב... הפוליסות הכי רחבות, הכי ברורות, ואין אצלנו אותיות קטנות בפוליסה, כמו בחברות ביטוח אחרות, שמתנהגות איום ונורא, יוהאן, איום והנורא... אצלנו אתה תמיד יכול להיות רגוע!"

יוהאן מאושר, הוא כבר מברך, הוא יודע מזמן שאפשר לסמוך על החברה, שלא סתם הם לקוחות ותיקים... "ומתי הכסף?"

שלב שביעי – התרגיל של אבא:

כאן אבא הביא ליוהאן את השטרונגול. בסיבוב. "יש פוליסה. אתה יודע, יוהאן, מה שכתוב בפוליסה קדוש בחברה שלנו. הפוליסה היא עשרת הדיברות שלנו, התנ"ך. ומתברר שיש איתכם בעיה. אפילו בעיה קשה. משבע בחינות." כדי שיבין טוב, אבא סופר לו על האצבעות, "מבחינה משפטית, מבחינה לגלית, מבחינה יורידית, מבחינה פורמלית, מבחינה פרשנית, מבחינה חוקית, ומבחינת הביטוח..."

אבא מרגיש טוב. יוהאן מקבל סחרחורת. הבן דוד מתגרד בעורף וממשש את המשרוקית.

שלב שמיני – הוכחת "הכול באשמתכם..."

תמיד האשמה היא על הקליינט, לא על חברת הביטוח. אבא מסביר ליוהאן כמו לילד דפקטיבי. "תראה יוהאן, הנה העובדות, שלב-שלב. מי המבוטח בפוליסה? אבא שלך, פטר. ומי שרף את הבית? אבא שלך, פטר. הוא שרף את הבית שלו והוא עשה את זה בכוונה, נכון? זאת לא היתה תאונה, נכון?"

יוהאן לא מבין, "הזקן השתגע, אתם כבר יודעים, לא?"
אבא לא נותן להערות מסוג זה להסיח את דעתו. "זאת אומרת, יוהאן ידידי היקר, יש לנו כאן מקרה שהמבוטח שורף בכוונה את הנכס המבוטח, נכון?"

ומכאן אבא דוהר קדימה, אסור לעשות הפסקה, שהלקוח לא יצליח להשחיל מילה.
"תבין יוהאן, אין פוליסה בעולם שתשלם נזק שהמבוטח עושה אותו בכוונה לנכס שלו. אין."
לפי אבא, כאן הקליינט מתחיל להבין שלא יקבל גרוש, וצריך לשקר לו בלי בוש. לכן אבא עובר לשלב התשיעי – בובע מייסעס, שזה סיפורי סבתא.
"לכן, יוהאן היקר, ישבנו ושברנו את הראש, שאלנו את עצמנו, איך אפשר בכל זאת לעזור ליוהאן שלנו..." וזה הבנתי כבר קודם - שקר קבוע.

"עשינו שלוש ישיבות הנהלה." עוד שקר קבוע. "דיברנו עם המומחים שלנו בלונדון, אתה יודע שלונדון זה מרכז הביטוח העולמי, נכון?" לא דיברו ולא בטיח. "פנינו למנהל הכללי בחוץ לארץ, ביקשנו... התחננו... ולא מצאנו דרך חוקית." לא פנו, לא ביקשו, כלום.

"אנחנו עובדים רק לפי החוק, אנחנו כמו סרגל, אתה מכיר אותנו... אתה יודע איך עורכי הדין ורואי החשבון היום... כל כך פדנטיים... מה לעשות? חוק הוא חוק. אתה מבין את הבעיה הקשה שעשיתם לנו, נכון?"
אבא פונה אלי כדי להיות בטוח שהבנתי. "זה הם, ארי, זה תמיד הם! הקליינטים, שעושים בעיה לנו, לחברת הביטוח. הלקוח אשם בברוך! הבנת כבר ארי, נכון?"

השלב לפני אחרון, שבעצם חשבתי עליו בעצמי, הוא השלב העשירי – הפנייה האישית, ואבא מדגים איך דיבר. "יוהאן, תראה יוהאן. נכון יוהאן. אנחנו מאותו צד יוהאן, אתה הרי בן אדם מבין, נכון יוהאן?"
יוהאן, יוהאן, יוהאן – אני מכיר את הקונץ הזה מזמן, גם אני למדתי עם הזמן להשתמש בו.
ואז, אבא מרביץ במסעדה את הקומפוט שזיפים שלו, בהבעה של זיכרון מתוק, מאושר להיזכר, איך הפעיל את שלב אחת עשרה – "העדות המסייעת."

בשלב החשוב הזה אבא פנה בהבעת מצוקה לבן הדוד עם המצחייה והמשרוקית: "נו, תגיד לי אתה בעצמך, מה אני יכול לעשות? אתה הרי עובד ברכבת, איש העולם הגדול, פוגש אנשים, בוא תראה מה כתוב בפוליסה שחור על גבי לבן: 'נזק שנגרם בכוונה על ידי המבוטח, לא מכוסה'. זה החוק. באמת, חשוב לי לשמוע את דעתך. אנחנו שומרי חוק כולנו, לא? יש לך רעיון איך לפרש את הפוליסה אחרת? אין."

אבא צוחק, עד שגרעין של שזיף כמעט נתקע לו בגרון.
"לבן דוד הקונדוקטור אין הרי מושג מה זה פוליסה, אז הוא קנדידט להביא פרשנות לטובת יוהאן? מאיפה יביא פרשנות? מרש"י? מקאסטוט?" הבן דוד רק פתח וסגר את הפה. לא יצא לו קול.

לדברי אבא, יוהאן בלע רוק והחליף צבעים. גימגם משהו על זה שהחברה קיבלה מהמשפחה עשרות שנים פרמיות, בלי תביעה אחת. שעכשיו למשפחה אין בית. שזאת החלטה בלי לב, שזה לא צודק, ועוד הרבה טיעונים שלא מזיזים מילימטר לחברת הביטוח, שלצורה חייבת, על פי חוק, לציית להוראות הפוליסה.

"נו, ארי פלד, איך סוגרים את העניין?"
ניגבתי את הרוטב של הקציצות עם פרוסת לחם לבן בגודל של פיתה והקשבתי לתהליך הסגירה לפי השיטה של אבא.

"התרוממתי מהכיסא, סימן שהפגישה נגמרה, כן ארי? ועם פרצוף תשעה באב ליוויתי את יוהאן לדלת, פתחתי אותה לקליינט המכובד, ביקשתי למסור דרישת שלום לגברת, ואמרתי עם יד על הלב, שאם הוא צריך עוד הבהרות שלא יהסס לפנות אלי, שכן בשביל זה יש לו חברת ביטוח!"

אבא מדויק. אחרי בדיוק רבע שעה של הכנסת מטריה בתחת ופתיחתה, יוהן נזרק לרחובות. אחרי עשר דקות אבא כבר התפנה, בפנים של משתתף בלוויה, להשתתף בצערו של הקליינט הבא.