

תירגע, אין כיסוי

סיפורו של י"מ מול חברת ביטוח^[1]

כתב: רונן לוי*

לקבלת פיצוי מהיר והוגן. הופ! טעות. י"מ הביא את רכבו למוסך והזמין שמאי מטעמו, כנהוג. רכבו של י"מ ניזוק בחלקו האחורי, ולפיכך, בין היתר צריך היה להחליף את הפגוש האחורי.

אף כי לשיטתן של מרבית חברות הביטוח, כל שרשרת המעורבים בתיקון התאונה הם בגדר אשמים עד שלא הוכיחו חפותם, הנה במקרה זה, לא י"מ, לא המוסך ולא השמאי ניסו להונות את חברת הביטוח, אלא

אדם תם ללא כוונת זדון, שכל פשעו היה רכישת פוליסת ביטוח מקיף באותה חברת ביטוח הנזכרת לעיל, התדרדר ופגע ברכבו של י"מ. השכן לא הערים כל מכשול בדרכו של י"מ, הודה מייד באחריותו, והפנה את י"מ להגשת תביעת צד ג' ולקבלת פיצוי מחברת הביטוח שלו.

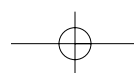
י"מ סבר לתומו כי מאחר שלא הייתה מחלוקת בשאלת האחריות, שראה אותה כמשוכה העיקרית במקרה זה, נסללה דרכו

במקומותינו ידועה האמרה: "הזול - יקר, והיקר - זול". ניסיון החיים, גם בתחום הרכב, מוכיח כי לרוב אמרה זו נכונה. אלא שהסיפור הבא מדגים איך על פי תפיסת עולמה של אחת מחברות הביטוח המובילות בשוק (אם כי התופעה אינה ייחודית לה), הזול הוא זול ואת מחירו של היקר, קרי - התקינות, האיכות והבטיחות של הרכב שבו נוסע המבוטח, ישלם רק המבוטח עצמו, בין בכסף, ובין חלילה, בגופו.

זו הייתה ההתחלה

י"מ, אדם רגיל מן השורה, החנה את רכבו בחניית ביתו בסיום יום עבודה. לכאורה הייתה זו פעולה פשוטה ויומיומית, חסרת סיבוכים ומובנת מאליה, שכולנו מבצעים ללא תשומת לב מיוחדת מדי יום. אלא שעבור י"מ, חנייה זו, אחת מאלף אחרות, התבררה כתחילתו של מסע תלאות וייסורים, שרחוק מלהסתיים נכון למועד פרסום כתבה זו.

רצה הגורל, והרכב של שכנו של י"מ, אף הוא



ציון לשבח

המנהל המקצועי במוסך פעל על פי צו מצפוני, הבנתו המקצועית והנחיות משרד התחבורה, שלפיהן נאסר עליו להתקין חלפים שאינם תקינים או שאינם מתאימים. השמאי התייחס לנזק באופן שתקום חובת חברת הביטוח להשיב את מצב הרכב לקדמותו. במקרה זה, מילוי החובה הוא רק על ידי התקנת חלף מקורי ולא חלף תחליפי. י"מ בחר בתיקון איכותי ובטיחותי, והמשיך במאבק מול חברת הביטוח עד לקבלת מלוא הפיצוי המגיע לו. פיצוי על הטרטור ועוגמת הנפש – ספק רב אם כבר יקבל.

ציון לגנאי

חברת הביטוח, שמאי הבית, סוכנת הביטוח – כולם הונחו על ידי מדד אחד בלבד: העלות הכספית. ככל ש"מ היה נכנע להם, היו הוא ומשפחתו לבדם ובעצמם משלמים את המחיר.

משמעות בדיקה זו נותרה עבורי בגדר מסתורין בלתי מופענת. י"מ נותר בחזקת "אשם שלא הוכיח את חפותו", ושמאי הבית הודיע לו בו-במקום כי החלף המקורי לא מאושר, נוכח מחירו.

כפרס ניחומים, זכה י"מ בתארים "בחור נחמד" ו"אזרח טוב" מפיו של שמאי הבית. בצר לו, פנה י"מ לסוכנת הביטוח. זו פנתה כה וכה, ולא הבינה על שום מה ולמה נרעש י"מ. בתושייתה כי רבה, מיד הציגה בפניו את פתרון הקסמים: "גש חזרה למוסך, שיחליפו לך לתחליפי ותקבל את הזיכוי מהמוסך." הא לכם הראיה, כי בניגוד לטיעון המופץ על ידי חברות הביטוח, לפיו המוסכים הם "הקומבינטורים" הגדולים, דווקא נציגי חברת הביטוח עצמם ושלוחיו עולים עליהם בהרבה בתחכומם ובפלפולם.

למזלו של י"מ, לא שעה לעצת אחיתופל זו ולא הסכים להמר על איכות רכבו, תקינותו ובטיחותו.

סופו של דבר

חרף הסכום המלא ש"מ שילם למוסך עבור התיקון כולל החלף המקורי, הופחת מהפיצוי שקיבל מחברת הביטוח סך הפער בין החלפים. זאת, בטיעון הסתמי: "אושר מגן תחליפי", ובלו שצורפה שומה נגדית^[4]. בנוסף, "על הדרך" הוטל על י"מ סך של כ-300 שקלים משכר הטרחה של השמאי, ללא כל נימוק^[5]. ה"היגיון" ברור מאליו: הואיל וי"מ בחור נחמד כל כך ואזרח למופת, בוודאי לא יתנגד להפחתה אחת קטנטונת ופעוטה בת 300 שקלים, שהיא זניחה ובטלה בשישים לעומת אחותה הגדולה בת ה-5,500 שקלים.

ואכן, בממלכתה של אותה חברת ביטוח, נדרשים המבוטחים להתנהג כנתינים צייתנים, ולקבל בתודה כל היטל וכל טרטור. הואיל וי"מ "התמרד" ובחר בתיקון הביטוח לרכבו, נכפה עליו בעל כורחו גם המאבק המשפטי בחברת הביטוח. י"מ הגיש תביעה לבית המשפט לתביעות קטנות, המתבררת בימים אלה. בנוסף, בדעתו להגיש תלונה למשרד התחבורה ולמפקח על הביטוח ביחס להתנהלות חברת הביטוח ושמאי הבית שלה במקרה זה.

להיפך: נעשה ניסיון אמיתי וכן להפחית בעלויות התיקון על ידי ניסיון להתקין פגוש אחורי תחליפי ברכב. עלותו של הפגוש התחליפי הייתה נמוכה ב-1,100% (אלף ומאה אחוז, המהווים סך של 5,500 שקלים^[2]) מזו של הפגוש המקורי, ולא בכדי (הלא כבר ציינתי: הזול – יקר, והיקר – זול). י"מ לא ידע כי פער מחירים זה הכריע את העניין מראש, ואין לו שום סיכוי.

הסתבכות

לאחר שהותקן הפגוש התחליפי ברכבו של י"מ, המנהל המקצועי במוסך והשמאי הגיעו למסקנה המקצועית והחד משמעית, כי הפגוש התחליפי אינו מתאים לרכב בשום אופן, ואף מהווה סכנה בטיחותית, ומשכך – הוחלף בפגוש מקורי.

להלן ציטוט מתוך דו"ח השמאי: "...מצאתי שהמגן האחורי אינו מתאים לרכב, חסרים בו פתחים לפנסים ואינו יושב במידות הנכונות והדרושות. לכן אישרתי למוסך להרכיב מגן אחורי מקורי."

הציטוט הבא לקוח מתצהיר שנתן המנהל המקצועי במוסך לעניין זה: "הרכבת פגוש תחליפי אינה משיבה את מצב הרכב לקדמות. מידותיו אינן מדויקות, וכן אין בו פתחים מתאימים להרכבת פנס ערפל. זאת ועוד, נראה כי הפגוש עשוי מחומר פלסטיק קשיח אשר יישבר בעת קרות תאונה. הפגוש המקורי הינו אלסטי, מיוצר ומורכב באופן אשר בנוי לספוג את עוצמת התאונה במידה ותתרחש."

לנוכח האמור, מובן מאליו שאם המוסך (על ידי המנהל המקצועי) ו/או השמאי היו מאפשרים להתקין את הפגוש התחליפי הבלתי מתאים, היו הם עצמם, מתוקף אחריותם המקצועית והקשר החוזי שלהם עם י"מ (וממילא גם על פי הנחיות משרד התחבורה), נושאים באחריות ובחבות ביחס לכל התוצאות העגומות של התקנת חלף זה.

חברת הביטוח אילצה את י"מ להעמיד את רכבו לבדיקה על ידי שמאי הבית שלה^[3]. זה בדק את הרכב לאחר שכבר הותקן החלף המקורי, בלי שהתייחס למידת ההתאמה של החלף התחליפי או בדק אותה. לפיכך,

^[1]המקרים שיובאו בסדרת הכתבות שתפרסם בעיתון זה הם מקרים שאירעו ושהועברו לידיעתם ולטיפולם של כותב הכתבה, יו"ר פורום התיקון הבטוח באיגוד המוסכים, ושל היועצת המשפטית של הפורום, עו"ד א. הר-אבן ממשרד עו"ד י. כהנוב בירושלים. המקרה של י"מ הועבר על ידי מנהל המוסך שבו תוקן הרכב. הפרטים המזהים שמורים בידי כותב הכתבה.

תוכן הכתבה אינו מהווה ייעוץ משפטי או תחליף לו, אינו חסין מטעויות והשמטות ואין להסתמך עליו לשם ביצוע פעולה כלשהי או הימנעות מביצועה.

^[2]אין באמור כדי להוות משום הבעת עמדה ו/או דעה לעניין תמחור החלפים השונים המופיעים בכתבה.

^[3]שמאי בית מוגדר בחוזר המפקח על הביטוח, 7/2002 (הסדר השמאים), כ"שמאי שעלול להימצא במצב של ניגוד עניינים בשל קשר מיוחד עם המבטח, לרבות: א. שמאי שהוא עובד של קבוצת הביטוח..."

^[4]מנוגד להוראות הסדר השמאים, וכן צו הפיקוח על מצרכים ושירותים (שמאי רכב) התש"ס – 1980, האוסר על מי שאינו שמאי לעסוק בשמאות ולערוך שומות.

^[5]מנוגד להנחיות המפקח על הביטוח.

* יו"ר פורום התיקון הבטוח, איגוד המוסכים