

21. זכאות חברת ביטוח לדרוש חשבונות ממוסך מתקן בעבור רכישת חלפים לתיקון רכב

צד ג' הגיש תביעה נגד חברת ביטוח, ולתמיכה בתביעתו הביא חוות דעת שמאי על הנזקים שנגרמו לו. בחוות דעת זו נקבע בין היתר שצריך להחליף פס קישוט בדלת שנפגעה בתאונה. חברת הביטוח קיבלה את כל השומה שקבע השמאי, למעט עניין פס הקישוט. בניגוד להוראות חוזר השמאים, לא הגישה החברה שומה נגדית לעניין זה בחוות דעת נגדית. במקום זאת, דרשה החברה כי התובע ימציא לה חשבונות מס מהמוסך שהחליף את פס הקישוט, ובה אישור שהמוסך רכש את פס הקישוט. יתר על כן, חברת הביטוח ציינה כי כשתקבל את החשבונות, תחליט אם לשלם וכמה בעבור פס הקישוט.

היחידה לפניות הציבור קבעה שבגלל העובדה שהצורך להחליף את פס הקישוט נקבע בחוות דעת שמאי שהמציא לה צד ג', פעולתה של חברת הביטוח במקרה זה נוגדת את חוזר השמאים 2002/7 של המפקח על הביטוח משום שהיה עליה להציע למבוטח תשלום שאינו שנוי במחלוקת. אם רצתה לבוא לקראת התובע, על מנת שלא יצטרך לפנות לבית המשפט למימוש זכויותיו, היה עליה להודיעו בד בבד עם תשלום תגמולי הביטוח שאינם שנויים במחלוקת, שאם ימציא את החשבונות כדרישתה, ואלו לא ישכנעו אותה לשלם לו את יתרת תביעתו השנויה במחלוקת – הוא רשאי לפנות לבית משפט למיצוי זכויותיו.

כמו כן הובהר לחברת הביטוח כי אין להתנות את המשך הטיפול בתביעה בהמצאת החשבונות הללו במקרה שהמבוטח מסרב לדרישה זו או חולק עליה, וכי מדובר בנוהל שישמש אותה רק למקרים חריגים ויוצאי דופן, ולא להסדר שבשגרה. על כן דרשה היחידה לפניות הציבור כי במכתב הפנייה לתובע תודיע לו חברת הביטוח שתביעתו תידחה רק אם תומצא חוות דעת נגדית מטעמה ואם שמאי מכריע ידחה את תביעת התובע. עוד צריכה חברת הביטוח להודיע לתובע כי מי שיקבע שאין לשלם חלק מתביעתו של מבוטח בלא המצאת חשבונות יהיה אך ורק שמאי של החברה, ולא פקיד תביעות.

בסיומה של התלונה העבירה חברת הביטוח טיוטת טופס אל היחידה לתלונות הציבור, וזו תועבר לתובעים בהתאם לנהלים שנקבעו בתלונה.