

אובדן מוחלט של אמון

יום שלישי, ג' בסיון תשס"ו | 30.5.2006 | ידיעות אחרונות

איך ניסו חברות הביטוח להפחית משווי המכונית במקרה של טוטל-לוס • איך ניסה משרד האוצר לעצור את התופעה • ואיך חברות הביטוח המשיכו מצידן לעקוף את ההנחיות

מאת בני בורק

חובותיה של חברת הביטוח במקרה של טוטל לוס



החברה תודיע למבוטח: בשלב הצעת הביטוח, לפי איזה מחירון

תחשב את הפיצויים במקרה של טוטל לוס

החברה תיתן פירוט מלא בכתב של המשתנים המיוחדים

שבמחירון העשויים להשפיע על ערך המכונית

החברה תציין את השפעתם של המשתנים המיוחדים בקביעת

הפרמיה, או תצהיר כי זו לא הושפעה ממשנתנים מיוחדים

החברה צריכה לכלול שתי דוגמאות שיכוחות לפחות לאופן שבו

ישפיעו המשתנים המיוחדים על חישוב הפיצויים

אם החברה לא מפרטת בכתב את המשתנים שישפיעו על

הפיצויים, יחושב ערך הרכב לפי "הערך הבסיסי" המקובל אצלה או

לפי מחירון מקובל בשוק, בלי הפחתות

המבוטח יכול להוכיח שערך השוק של המכונית גבוה מערך הרכב

הבסיסי בשל משתנים "חיוביים" כקילומטראז' נמוך

נשחברת ביטוח משלמת למבוטח, עליה להעביר לו פירוט

מלא של אופן החישוב בהתאם למה שמופיע במחירון

אם החברה מחליטה להפחית מערך המכונית לפי שיעור ההפחתה

המקסימלי, עליה לנמק זאת

חברות הביטוח אוהבות את הלקוחות שלהן. במיוחד הן אוהבות אותם כאשר הם משלמים את הפרמיות עבור הביטוח שרכשו. עם זאת, היחס האוהד עלול להשתנות אם וכאשר אותו לקוח נאלץ לתבוע את חברת הביטוח בגלל נזק שנגרם לרכבו. במקרה כזה עלול המבוטח לגלות צד אחר של חברת הביטוח ולהבין שלפוליסתו שלו יש גם "אותיות קטנות", אותן נוהגת החברה לפרש בדרך כלל לטובתה. כך נהגו חברות הביטוח במשך שנים רבות בביטוחי רכב. כאשר אדם פנה לחברה וביקש לבטח את רכבו, נפרש לפניו שטיח אדום. לא נשאלו יותר מדי שאלות לגבי עבר התאונות של הרכב, מספר הבעלים הקודמים וזהותם. החברות לא שאלו ולא בדקו את מצבו המכני של הרכב ואת הקילומטראז' שלו. הרכב "נשאב" לתוך חברת הביטוח, והלקוח שי"לם את הפרמיה שדרשה.

כשחם וחלילה קרה המקרה ורכבו של אותו מבוטח נגנב או הוכרז כאובדן מוחלט (טוטל לוס) בתאונה, החלו חברות הביטוח עם מקח וממכר. הן החליטו לקזז מסכומי הפיצויים עשרות אחוזים בגלל העובדה שהרכב היה מיד שלישיית או רבייית, משום שבעבר היה מעורב בתאונה קשה, בגלל שבעת בדיקת הקנייה של הרכב נקבע כי הצמיגים שחוקים, או אפילו המנוע "כבר לא מה שהיה". לא שינו הסיכורים של בעל הרכב כי מאז שיפץ מנוע,

המפקחת מחליטה להתערב

חברות הביטוח נהגו כך שנים, עד שהדבר היה לצנינים גם בעיני המפקחת על הביטוח אז, ציפי סאמט.

בנובמבר 2000 היא החליטה לעשות סדר בענף והוציאה חוזר מיוחד למנהלי חברות הביטוח, וכך נאמר בחוזר: "בשנת ת"ס האחרונות הובאו בפנינו פניות ציבור רבות שעניינן אופן חישוב תגמולי הביטוח ששולמו למבוטחים בביטוח רכב (רכוש) במקרה של אובדן גמור או אובדן גמור להלכה של הרכב. עוד נטען כי המבוטחים לא יידעו מראש את המבוטחים כי בחישוב ערך הרכב במקרה הביטוח כמציין לעיל, הם יתחשבו בגורמי הפחתה שהיו ברכב לפני קשירת עסקת הביטוח" ובמילים שלנו: עד היום עבדתם על המבוטחים.

בחוזר פירסמה סאמט כללים חדשים להסדרת הענף, במטרה ליצור – בעת קשירת העסקה כמו גם בשלב יישוב התביעה, הבנה ברורה של היקף ומהות הכיסוי למקרה ביטוח של אובדן גמור לרכב מבוטח. זאת באמצעות הוראה לפיה כבר בשלב הצעת הביטוח (עוד לפני החתימה על הפוליסה), תפרט חברת הביטוח את הכללים לקביעת תגמול לי הביטוח במקרה של טוטל לוס.

כלומר, המפקחת קבעה כי חברת הביטוח צריכה בעת עשיית הביטוח לשאול את המבוטח את כל השאלות הרלוונטיות שבגינן היא מתכננת לקזז את הפיצויים להם יהיה זכאי במקרה ביטוח. מה שלא תשאל מראש לא יוכל לשמש את חברת הביטוח בעת הגשת התביעה.

אדם להיטיב את מצבו באמצעות הפיצוי שהוא מקבל מחברת הביטוח לעומת מה שהיה לפני מקרה הביטוח. בנוסף לכך, אם הרכב היה שייך בעבר לחברת השכירה, הרי שערכו נמוך ב-6% עד 12% מערכו של רכב מקביל מיד פרטית.

זאת ועוד, חברות הביטוח אפילו קבעו לעצמן כמה שווה הרכב לפי הערכת השמאי שלהן. שלא במפתיע, הפערים היו תמיד לרעת המבוטח. החברות טענו כי אנשיהן יודעים טוב יותר מהמחירון את מצב השוק ואת שווי המכונית. הן ידעו להסביר למבוטחים שלעולם לא יוכלו

החליף צמיגים ומה לא. כל עוד חברת הביטוח הייתה זו שצריכה לפצות את המבוטח, המשיך הרכב לשאת אות קין. כמו כן שכל ה"נכונות" הללו של הרכב לא הפריעו לחברת הביטוח לגבות פרמיה מלאה ושמנה תמורת הרכב בעת חתימת הסכם הביטוח קודם לכן.