

פגיעות כלכליות ובטיחותיות בצרכן:

איכות החלפים * המותקנים ע"י מוסכי הסדר בתיקוני תאונות

אנו בעד קיום שוק פתוח ותחרותי של חלפים תחליפיים ומשומשים לצד חלפים מקוריים:

- לא על חשבון האיכות והבטיחות
- בכפוף לקיום תקינה ופיקוח הולמים ועקביים של משרד התחבורה
- לא ככלי לרגולציה ושליטה של חברות הביטוח בשוק תיקוני התאונות

"(יש) לאפשר לצרכן לבחור את החלק המתאים במחיר המתאים לו וזאת מבלי להתפשר על בטיחות ואיכות" - מתוך הנחיות משרד התחבורה מיום 12.11.03

האם בכל המקרים אכן ניתנת לצרכן אפשרות הבחירה החופשית? מי יתן לו הכלים והמידע להחליט? מי יידע אותו על זכויותיו? האם הכח הכלכלי של חברות הביטוח ימשיך להכתיב את התנהלות השוק ולהכניע את הצרכן?

* חלקי מרכב תחליפיים - במובחן מחלפים מקוריים (חדשים או משומשים)
* חלקים משומשים המותקנים שלא ע"פ חוזר 6 של משרד התחבורה

איכות ובטיחות חלפים תחליפיים לעומת חלפים מקוריים:

- עמדות המומחים ובדיקות מטאלורגיות שנערכו במעבדות הטכניון ובמכון לחקר הכשל מוכיחות עליונות מוחלטת של החלפים המקוריים על פני התחליפיים בכל ההיבטים: הרכב החומר (השלכה לעניין עמידות להלם, פריכות, עמידות לחשיפה משמש), צורה ומידות, רמת חוזק, איכות ובטיחות.
- במקרים רבים, היעדר התאמת החלף לרכב לו הוא מיועד.
- במקרים מסויימים, הגברת הסיכון לתאונות והחמרת תוצאותיהן.
- רוב חברות הביטוח מתעלמות מפסיקת בתי המשפט לפיה רובץ הנטל להוכיח כי החלק התחליפי שווה בערכו לזה המקורי – עליהן כמבטחות, ולא על הלקוח.
- הרוב המוחלט של השמאים מודע לפער בין סוגי החלפים, ועם זאת שמאים רבים עושים שקר בנפשם וקובעים בשומות שימוש בחלפים תחליפיים מתוך כפיפות ותלות בחברות הביטוח. בכך הם "מכשירים את השרץ" ומהווים "כיסוי" לחברות הביטוח.

תקינה לא מתאימה והיעדר פיקוח ואכיפה:

- התקינה הקיימת אינה הולמת ואינה מספיקה – פער עצום בין אופן בדיקת רכבים חדשים ע"י יצרני הרכבים (מבחנים מחמירים שעלותם גבוהה, כגון מבחני ריסוק וכיו"ב) לבין אופן בדיקת החלפים התחליפיים.
- במצב הקיים כיום, מכון התקנים אינו בודק את תכונות החומר ואת התאמת החלף לרכב לו הוא מיועד.
- הבדיקות מדגמיות בלבד.
- אכיפה רופפת והיעדר פיקוח בשטח.
- מתן אישורים גורפים למפרע – אחת לכמה שנים, ללא בדיקה פרטנית של הפריטים המיובאים לאחר מתן האישור ל-"אב הטיפוס".

אינטרס כלכלי ומעורבות חברות הביטוח ביבוא, אספקה ושימוש בחלפים תחליפיים:

- החלפים התחליפיים זולים יותר – חברות הביטוח תמיד מעדיפות השימוש בהם בתיקוני תאונות, ומכתיבות את השימוש בהם באמצעות מוסכי ההסדר והשמאים.
- ההוצאה על ה-"הטבה" לצרכן (בדמות השתתפות עצמית מופחתת ורכב חילופי במוסד הסדר) נמוכה לאין שעור מהרווח / החסכון המתקבל משימוש בחלפים הזולים יותר.
- לחלק מחברות הביטוח אינטרסים כלכליים ובחלק מהמקרים – שותפויות של ממש, עם יבואני וספקי החלפים התחליפיים ועם מוסכים.
- מעגל האבסורד – חברת הביטוח גם מספקת (או מאלצת לרכוש) את החלפים וגם "מפצה" את הלקוח בגינם.

- חברות הביטוח משליטות את מחירי החלפים הנוהגים במוסכי ההסדר גם במוסכים שאינם בהסדר, וזאת באמצעות השמאים, הקובעים הפחתות וקיצוזים שונים ומשונים ממחירי החלפים (כגון "הנחות" ו-עמלות", כאשר אין כל קשר חוזי בין חברת הביטוח לבין אותו המוסך).
- פרשנות מעוותת של חוזר 20 של משרד התחבורה כאילו יש בו משום הנחיה גורפת להתקנת חלפים תחליפיים ברכב בן למעלה משנתיים, בעוד החוזר כלל אינו מתייחס לכך, ואף הורתו של החוזר - בנושא שונה לחלוטין (גניבות רכב). ככלל, אין כל מקום לסיווג החלפים הנדרשים לתיקון על פי גילו של הרכב – לבטיחות הרכב אין גיל, ולגבי כל רכב חייבת להתקבל החלטה מקצועית ספציפית המתאימה לו, ותוך התחשבות בסוג וטיב החלפים הקיימים באותה העת.
- הענשת הלקוח במקרה של פערים "גבוהים מהסביר" במחירי חלפים בתיקון במוסך שלא בהסדר – נוצר הפרש בין הסכום ששולם בפועל ע"י הצרכן לבין שער הפיצוי מחב' הביטוח.

חובת השבת המצב לקדמות ערב התאונה:

- לנוכח טיבם הירוד של מרבית החלפים התחליפיים המיובאים כיום לארץ, מצבם של רכבים בהם נעשה שימוש בחלפים אלו, לאחר התיקון – גרוע ממצבם ערב התאונה.
- הצרכן, המשלם בכסף מלא בעת רכישת הפוליסה, אינו מקבל את הפיצוי המלא לו הוא זכאי, ונאלץ לפנות למימוש זכויותיו לערכאות השונות, או – פשוט מוותר. לציין, כי במקרים שהובאו בפני בתי המשפט, פסקו אלו כי החלפים המקוריים הם שמקיימים את חובת השבת המצב לקדמות.

הסמכות והחובה החוזית והמקצועית של המוסך כלפי הלקוח:

- ע"פ דיני מדינת ישראל, כמו גם הנחיות משרד התחבורה, הסמכות המקצועית הבלעדית היא של המנהל המקצועי של המוסך – ולא של חברת הביטוח ו/או השמאי.
- על המוסך חל איסור חמור להתקין ברכב חלפים שאינם מתאימים ו/או שהינם מסוכנים ויש חובה ליידע את הלקוח – הצרכן, שהוא בעל הזכות להחליט על אופי התיקון.
- האחריות המקצועית והמשפטית לטיב ואופן התיקון – על המוסך. העיוות שבשיטת מוסכי ההסדר – מוסך כזה אחראי כלפי הלקוח, למרות שלא היה לו כל שיקול דעת בבחירת החלפים.
- במוסכי הסדר קיים טשטוש מוחלט בין הסמכות המקצועית לסמכות הכלכלית. וכשחברת הביטוח – ולא המנהל המקצועי, מחליטה באשר לאופן התיקון, אזי בהכרח משתרר סטנדרט מקצועי נמוך שעלול, בסופו של יום, להביא לפגיעה בלקוח. מוסכי הסדר הופכים בפועל ל-"קבלני התקנת חלפים".

- מוסכי ההסדר הינם בגדר "מוסכי בית" של חברות הביטוח לכל דבר ועניין, והם למעשה איבדו את סמכותם המקצועית והבלתי תלויה.
- לאחרונה, תופעה מתרחבת של תיקונים ללא שמאות, אלא בקשר ישיר בין מוסד ההסדר לשמאי הבית של חברת הביטוח - איון מוחלט של מוסד השמאי על ההשלכות החמורות, וכן הפרה גסה של הסדר השמאים.

הפגיעה בצרכן:

- הצרכן נדחק לעמדה של "NO WINNING SITUATION": במוסד הסדר, יקבל "הטבות" כלכליות, אך תיקון שאיכותו בלתי ידועה, במקרה הטוב; במוסד שאינו מוסד הסדר* מקבל תיקון איכותי ובטיחותי, אך עלותו תהיה גבוהה יותר, וחברת הביטוח לרוב תסרב לשלם את הפער.
 - השימוש בחלפים התחליפיים גורר, פעמים רבות, ירידת ערך, שהלקוח אינו מפוצה בגינה.
 - לאחרונה, יותר ויותר צרכנים מודעים לזכויותיהם ועומדים על התקנת חלפים מקוריים. עם זאת, רבים מהם נכנעים ל-"שוחד" שהם מקבלים מחברות הביטוח והופכים, בעל כורחם, למשתפי פעולה עם חברות הביטוח.
 - אי יישום וריקון מתוכן של "הסדר השמאים" (חוזר 7/02 של המפקח על הביטוח, בעקבות בג"צ השמאים 7721/96) על כל היבטיו, כשנושא החלפים הוא רק אחת הבעיות בשיטה. חזרה למצב שהוקע וגונה חריפות בבג"צ.
 - מוסכי ההסדר, מעצם טיבם ומהותם, מזמינים מצב של ניגוד עניינים, הפוגע בצרכן.
 - בניגוד לדין ולהנחיות משרד התחבורה, חברות הביטוח נוהגות כאילו הן בעל הרכב ולא הצרכן.
- (ובתנאי שמוסד זה עובד לפי סטנדרטים מקצועיים ראויים)

צרופות:

1. הנחיות משרד התחבורה – גב' חווה בן ארי, מיום 12.11.03 לעניין סמכות ואחריות המנהל המקצועי ומיום 02.03.04 לעניין מיהות הלקוח ובעל הרכב
2. עמדת המועצה הישראלית לצרכנות – גב' גלית אבישי, לעניין נזק לציבור מהסדר השמאים, מיום 06.01.04
3. חוזר 6 משרד התחבורה מיום 06.08.84