



15 פברואר 2007

כ"ז שבט תשס"ז

לכבוד

לשכת המפקח על הביטוח

מר ידין ענתבי

גב' לי דגן

מר יואב בן-אור

א.ג.נ,

הנדון: הסדר השמאים - הנצחת המצב העוולתי

סימוכין: חוזר המפקח על הביטוח 7/2002

טיטוט נוסח חוזר מיום 31.12.06

הודעה על הארכת תוקף החוזר בנוסחו הקיים

בשם מרשתי, איגוד המוסכים בישראל, הנני להביא עמדת האיגוד לאמור בנדון כדלקמן:

1] מבוא: מה שהיה – הוא שיהיה?

- 1.1 קיתונות של דיו נשפכו במהלך השנים, למין הורתו של החוזר, ע"י גורמים שונים בשוק הרכב - לרבות איגוד המוסכים והעומד בראשו ולרבות איגוד השמאים - אודות ליקויי נוסחו ואופן יישומו של ההסדר, כשתחילתו של העוול, כידוע, באי יישום הוראות ורוח בג"צ השמאים, והמשכו, בין היתר, בהיעדר אכיפה מטעם לשכת המפקח על הביטוח.
- 1.2 לצערנו, לאחר שלמדנו את טיטוט הנוסח המוצע, מצאנו כי אין בו כל חידוש ואין בו כל ישועה, ובעניינים מסויימים יש בו אף כדי להרע את המצב הקיים ואינו בגדר עשייה של ממש, לה ציפינו מאת לשכתכם, וזאת לאחר שהתרשמנו וקיוונו כי הנכם מודעים לליקויים הקיימים וכי ייעשה, סוף סוף, לצורך תיקון וקידום בהתאם להתחייבויותיכם מן העבר וממילא מתוקף חובתכם על פי חוק.
- 1.3 הרעות החולות שליוו את ההסדר בנוסחו הקיים – תמשכנה בשלהן, כך נראה, ללא מפריע וללא אכיפה והרתעה הולמת מצידכם, ואף – חלילה- תגברנה. כפי שלמדה מדינת ישראל בהקשרים שונים, הדרך לטפל בעבירות ובהפרות, אינה להחמיר את החקיקה אלא פשוט לאכוף את החקיקה הקיימת.
- 1.4 איגוד המוסכים מודאג ביותר מן המסר העגום לציבור המבוטחים והצרכנים העולה מהנוסח המוצע.
- 1.5 האיגוד אף מקווה, כי הארכת התוקף הנוכחית האמורה להיות זמנית וקצובה, לא תהפוך לקבועה ונצחית, שאזי יימצאו אזרחי מדינת ישראל עם הסדר שכל הנוגעים בו, לרבות המפקח, סבורים כי הינו דורש תיקון, לפרק זמן בלתי ידוע.



[2] פגמי ההסדר הקיים (תקציר) – אף לא אחד מהם תוקן ו/או יתוקן ע"פ הנוסח המוצע:

2.1 בנקודות זמן שונות ובעקביות, התריע בפניכם איגוד השמאים - הגוף שיזם את ההליך שהביא להסדר, הגוף שנקעה נפשו מהמצב ששרר דאז של שליטה מוחלטת של שמאי הבית בשומות – כי ההסדר אינו מקיים את תכלית ואת דבר הבג"צ וכי חברות הביטוח ממשיכות בשלהן, כשרק האדרת השתנתה אך הגברת - לא.

באומץ וביושר בא בפניכם אותו האיגוד והודה כי חבריו-שלו, עודם מוסיפים וממשיכים בתלותם בחברות הביטוח – תלות המשפיעה על שיקול דעתם המקצועי. איגוד זה שב ושיווע בפניכם, כפי שעשה גם בהליך הבג"צ, כי תצילו את חבריו, הנמקים בעל כורחם תחת עול חברות הביטוח.

2.2 במכתב היועמ"ש לאיגוד השמאים עו"ד יצחקניא אליכם מיום 28.03.2004. (רצ"ב **כנספח א'**), נמנו עיקר הפגמים החמורים שראה איגוד השמאים:

(*) עיגון ניגוד העניינים בהסדר הקיים:

עצם קיום רשימת שמאי חוץ אינה מאפשרת היעדר תלות שכן חב' הביטוח שולטות ברשימה.

(*) הפרת ההסדר ועקיפתו:

- **זכות המבוטח בבחירת שמאי חוץ אינה ממומשת** – חב' הביטוח הן אלו שלרוב בוחרות את השמאי ולא המבוטח; מוסכי ההסדר; מרכזי התביעות; מוקדי התביעות;

- **התערבות חברת הביטוח בעבודת השמאי** – נותנות הנחיות; מתקנות אומדני נזק ושומות; עורכות דירוג לשמאים; מסלקות שמאים מהרשימה בהליך בלתי תקין;

- **עקיפת המגבלה של ה- 25%** - דרכי ה-"קומבינה" בהן משתפים פעולה חברות ביטוח ושמאים לעקיפת ההגבלה על מנת להבטיח שהשומות תיערכנה ע"י אותם השמאים בהם חפצה חב' הביטוח ושהינם "טובים ויעילים" עבורה;

2.3 איגוד השמאים אף פנה ישירות למנכ"ל חברות הביטוח והתריע בפניהם על הפרת ההסדר בחודש אפריל 2006 (רצ"ב **כנספח ב'**). למיטב ידיעתנו, לא זכו פניות אלו לכל מענה. איגוד השמאים שב ופנה אליכם פעם נוספת, בחודש יולי 2006 עם הצעה משלו לנוסח הסדר (ראה התייחסות להלן בפרק 12) ובדברי ההסבר לאותה ההצעה, שב ופרס בפניכם את הליקויים החמורים.

2.4 גם לשכת שמאי רכב בלתי תלויים (שרבי"ת) הוקמה בדיוק על רקע זה של תלות שמאי החוץ במבטחות. ראה, למשל, בדף הסבר שהוציאה שרבי"ת אודות הרקע להקמתה (רצ"ב **כנספח ג'**), והדברים חזקים ונכוחים ומדברים בעד עצמם, וכמשל: "הלחצים שהופעלו עד כה על השמאים מנעו במקרים רבים עריכת שומה אובייקטיבית וגרמו הן לפגיעה כלכלית קשה במבוטחים והן לתיקון כלי-רכב בחלפים מאיכות ירודה ולליקויים בטיחותיים חמורים התורמים, גם כיום, לקטל בכבישים. ההסדר החוקי שבעקבות בג"צ השמאים הביא הלכה למעשה להגברת תלותם של השמאים בחברות הביטוח, לצמצום חופש הבחירה של המבוטחים ולפגיעה קשה בציבור הרחב".

חברינו השמאים כמובן לא היו היחידים שמחו בפניכם על נוסח ההסדר ועל אופן יישומו הלכה למעשה. (עמדות גופים נוספים תידונה להלן).

2.5 ביום 11.11.2004, לאחר פגישות ופניות רבות מול המפקח עצמו, הגיש איגוד המוסכים את עמדתו בנושא ההסדר לוועדת הכלכלה של כנסת ישראל (רצ"ב **כנספח ד'**). כבר בפתח אותה



2.6

עיקרי הדברים שהובאו ע"י איגוד המוסכים אז ושכוחם אך התעצם מאז:
(*) היעדר מתאם בין הוראות בג"צ השמאים לבין תוצרו (ההסדר) –
הסעד העיקרי שנתבקש בבג"צ, קרי – כי המפקח על הביטוח יאסור על חברות הביטוח
להסתייע בשמאי בית לצורך ביצוע שומת נזק או להתערב בבחירת השמאי – לא הושג כלל.
ההסדר הקיים לוקח בחשבון – בהפרזה – את האינטרס של חברות הביטוח.

(*) יישום לקוי תוך מתן פרשנות מעוותת להסדר בנוסחו הנוכחי –
- לא נשמר עקרון הבסיס של אובייקטיביות השמאי – ומכאן צומחות שאר הרעות החולות
הכרוכות בהסדר, בעיקר כיוון ששומת שמאי החוץ נותרת, ברוב המוחלט של המקרים,
השומה היחידה;

- השליטה על זהות השמאי – היתה ונותרה של המבטחות;

- השליטה על תוצרי השמאי – היתה ונותרה של המבטחות;

- התערבות המבטחות בהיבטים המקצועיים של התיקון;

- אומדן הנזק הראשוני – אינו ממלא את תכליתו;

- היעדר מידע ומידע שגוי למבוטח;

- שומת שמאי החוץ אינן מקיימות את חובת הגילוי הנאות (ס' 6 להסדר);

- מרכזי התביעות ומוסכי ההסדר;

- ביטול דה-פקטו של מוסד השמאי המכריע;

- היעדר אכיפה;

- מדיניות של אי תשלום שכ"ט שמאי אחר;

- השפעה בלתי הוגנת על מקור רכישת חלפים וסוגם;

- סירוב שמאי חוץ לערוך שומות במוסכים "לא נוחים";

- השומה הנגדית אינה מועברת למבוטח ולעיתים אפילו שומת שמאי החוץ אינה מועברת לו;

2.7

המועצה הישראלית לצרכנות שהיתה אף היא עותרת בהליך הבג"צ, מצאה גם היא לנכון להדרש
לעניין זה והוציאה מלפניה כתב עמדה (ממוען ליו"ר האיגוד מר רונן לוי) הנושא כותרת: "נזק
לציבור מהסדר השמאים". (רצ"ב כנספח ה').



להלן עיקרי העמדה המצויינת בחריפות הביקורת המובאת בה ביחס להסדר:
(*) ההסדר לא הטמיע כלל את פסיקת בג"צ שקבע מפורשות את הפסלות שבהפעלת שמאי בית ע"י המבטחות;
(*) כמות גדולה של תלונות ביחס להפרת ההסדר;
אי מתן זכות לבחירת שמאי;
מוסכי הסדר;
חשש להטית השומה;
מרכזי ומוקדי תביעות;
חיוב השמאים לעבוד עם תוכנה מסויימת ובמערך המחשוב של המבטחות;
חשש חמור להטית של שמאי הבית ביחס לחלפים משומשים;
מעורבות המבטחות בעבודת השמאי;
אי העברת האומדן הראשוני לידי המבוטח;
השמאות המצולמת;

ועוד כהנה וכהנה.

יוסכם, כי את המועצה לצרכנות בראשותה של הגב' גלית אבישי בוודאי שלא ניתן להאשים בפניות.

2.8 אף לא אחת מהבעיות המנויות לעיל נפתרה במהלך התקופה, וזאת למרות הכלים שנתנו המחוקק והבג"צ בידי המפקח על הביטוח, שלא השכיל להשתמש בהם. לחרדתנו נוכחנו כי בנוסח המוצע, אין מזור לאף אחת מבעיות אלו, ובחלקן תתרחש החרפה ככל שיתקבל הנוסח המוצע.

3] הבעיה המהותית בשוק תיקוני התאונות – זהות השמאי, שולחו, ומועד עריכת השומה:

3.1 מילים רבות נאמרו ונכתבו על ריבוא הבעיות בשוק זה, אך לגוף העניין – תמיד נתרכז הדיון, בסופו של דבר, בסוגית זהות השמאי, שולחו, ומועד עריכת שומתו.
המאבק היה – ונותר – על איזו שומה תהיה הקובעת. כל השאר אינו אלא מסווה.
גם בג"צ השמאים עסק למעשה בסוגיה זו ונסוב סביבה.

3.2 ההסדר גם הוא – ניסה – לעסוק בעניין זה, כאשר הגה את הבכיה-לדורות הקרויה "שמאי חוץ" ובצידה וכאיזון-לכאורה השים את "השמאי המכריע" (יציר שניסינו לרדת לעומקו אך טרם הספיקונו מחמת שלא האריך ימים).

3.3 ההסדר מהווה התערבות מלאכותית ומיותרת ואינו מהווה פתרון לתחלואי השוק.
על מנת לפתור את בעיית השמאות, אין צורך להכביר והסדר שלם, שהנזק בו רב בהרבה על התועלת, והוא מביא בכנפיו סיבוך מלאכותי ומיותר.

3.4 היתה זו מחלקת פניות הציבור בלשכת המפקח על הביטוח שהוציאה מלפניה (אוקטובר 2004, רצ"ב כנספח ו') עמדתה, כי חברות הביטוח מחוייבות בהמצאת שומה נגדית לשומה שממציא התובע – בין אם הינו מבוטח ובין אם הינו צד ג'.
וזוהו, אכן, המפתח הנכון לפתרון הבעיה, אליו מכוונים גם איגוד המוסכים, גם איגוד השמאים, וגם הממונה על ההגבלים העסקיים, ובקצירת האומר – איחוד אופן בירור החבות במקרי פוליסה ובמקרי צד ג' והשימוש בכלי השומה הנגדית במקום בכלי שמאי החוץ. ראה פירוט להלן.



- 3.5 כיום, נוסחו של ההסדר ואי אכיפתו על ידכם השיבו דה פקטו את המצב ששרר ערב הבג"צ – שליטה מוחלטת של המבטחות בזהות השמאי (שמאי החוץ) ובתוצרי שומתו, וממילא שומת שמאי החוץ נותרת היחידה והקובעת בהיעדר שמאי מכריע.

[4] דיפרנציאציה בלתי סבירה בין תביעות פוליסה לתביעות צד ג':

- 4.1 בהמשך לאמור, במצב שהביא עימו ההסדר, בהחלט מוטב לו כיום לבעל הרכב, להפגע מרכב צד ג' ולהפנות את התביעה כלפי חברת הביטוח של הרכב הפוגע מאשר כלפי הפוליסה. בין היתר, נובע הדבר מכך ששומות אותם השמאים ממש שונות לחלוטין כאשר הן ניתנות על ידם בכשירותם כשמאי חוץ לעומת בכשירותם כשמאים פרטיים. אשר על כן ניתן לקבוע כי ההסדר הביא לעיוות מוחלט ויסודי של מקצוע השמאות, שאמור להיות אובייקטיבי ויצר בו בידול בלתי הגיוני ובלתי אפשרי בין שומות בתביעות צדדי ג' לבין שומות בתביעות פוליסה, וממילא גם לבידול בלתי מוצדק באופן בירור החבות. זו כלשעצמה, גם היא הוכחה בדבר הרעה החולה שמהווה מוסד "שמאי החוץ" במתכונת הסדר השמאים, שניתן לכנותו לכל צורך שהוא - "השמאי המוטע".
- 4.2 כידוע, בתביעות צד ג' בוחר בעל הרכב הנפגע את השמאי באופן חופשי, ומכלול מסמכי התביעה לרבות חשבון שכ"ט השמאי מוגשים למבטח הרכב הפוגע.
- 4.3 ההסדר לא הביא למיעוט הליכים משפטיים בין מבטחים למבטחים יחסית לכמות ההליכים בין נפגעים לבין חברות הביטוח של צדדי ג', ולפיכך כבר בפרמטר חשוב זה - לא ברורה כל תכלית והצדקת קיומו של ההסדר.
- 4.4 המפקח על הביטוח – מח' פניות הציבור - מצא לנכון להסדיר התחום של תביעות צד ג' באמצעות שורה של הכרעות עקרוניות, ובין היתר החיל נורמות וקביעות מתחום תביעות הפוליסה אל תביעות צד ג' (כגון חיוב לשלם את הסכום שאינו שנוי במחלוקת תוך 30 יום, חובת ההנמקה וכו'). דווקא לשכת פניות הציבור בלשכת המפקח על הביטוח, שאינה מעורבת בשלב ניסוח ואישור הפוליסה אלא בשלב קרות מקרי הביטוח בלבד, התוותה במשך השנים, מסלול ראוי ונכון של הסדרה באמצעות הכרעות והנחיות הפותרות בעיות נקודתיות בדרך קצרה ויעילה (שהינה יעילה עוד יותר בשנים האחרונות מאז הוסרה המחלוקת לעניין תוקפן המחייב של הנחיות המפקח על הביטוח).
- 4.5 מעיון בהכרעות והנחיות אלו עולה, כי קיים דווקא תהליך של הסמכה והקרבה בין תביעות מבטחים לתביעות צד ג' מתוך ההבנה כי מהותית – מנקודת ההיבט של ההליך הטכני של בירור התביעה בקרות מקרה הביטוח – אין בידול של ממש וגם אין הצדקה לבידול, בין הליך בירור תביעת מבטח להליך בירור תביעת צד ג'.
- 4.6 הנה כי כן, מתנהל לו תחום תביעות צד ג' במקביל לתחום תביעות הפוליסה ואינו מוסדר פחות או הגון פחות (עד כמה שניתן לדבר על הגינות במישורים אלו) מתחום תביעות הפוליסה, ולעיתים קרובות דווקא ההיפך הוא הנכון. תחום תביעות צד ג' איננו "אח חורג" אלא הוא ההוכחה החיה לכך, כי אין כל צורך בהסדר, שרק מכביד על המבטחים והשמאים



4.7 שעורי שכ"ט השמאי הנוהגים בתביעות צד ג' גבוהים במידה משמעותית מאלו המשולמים בשומות שמאי החוץ וחברות הביטוח משלמות שעורים אלו (ראה דיון מפורט בנושא שכ"ט השמאי בפרק האחרון המהווה את ההצעה לפתיחת השוק).
כמו כן, כידוע לכולנו, עלות התביעות בצדדי ג' גבוהה יותר. עלויות אלו ממילא נלקחות בחשבון בעלות הפוליסה – מי כמוכם יודע, כי פוליסות ביטוח צד ג' בלבד זולות מאוד לעומת פוליסות ביטוח מקיף הכוללות גם כיסוי לנזקים לרכב המבוטח.

4.8 בהקשר זה, קיימת בהסדר פיקציה הנתמכת בעמדת או בשתיקת המפקח, לפיה מסלול "שמאי אחר" על פי ההסדר זהה למסלול שמאי פרטי בתביעות צד ג' (כך ע"פ מכתב המפקח על הביטוח לעו"ד שי יונתן ז"ל מיום 24.04.2003 - רצ"ב כנספח ז' – ראה סעיף 2 למכתב). אגב, יש להניח כי המפקח על הביטוח לא היה מעוניין בהשוואה זו אילו לא היו להליך תביעת צד ג' יתרונות ברורים...

4.9 בפועל, מצבו של מבוטח הבוחר במסלול זה אינו מקביל לזה של בעל רכב התובע תביעת צד ג' אלא רע ממנו עשרות מונים, וזאת משתי סיבות:

[א] המבוטח אינו מודע כלל לרוב לאפשרות לבחור במסלול זה, חב' הביטוח דואגת להפנות אותו לשמאי חוץ;

[ב] חברות הביטוח מסרבות, באופן קונסיסטנטי, לשלם את שכרו של השמאי האחר ובכך גודעות מראש ובפועל את אפשרות המבוטח לפנות למסלול זה ולקבל הליך בירור חבות הוגן ומהיר.
במקרים מסוימים, סירבו המבטחות לשלם אפילו שכ"ט של שמאים שהתבססו על שומותיהם!
ודוק – אלו אותן חברות ביטוח ממש המשלמות את שכ"ט השמאי (הגבוה יותר) בתביעות צד ג'!!!!

4.10 עוד לעניין הקשר שבין ההסדר לתביעות צד ג' נוסף כי ע"פ הנסיון והידע שברשותנו, המבטחות אינן ממלאות בחלק גדול מהמקרים אפילו את האמור בספת ההסדר הקיים ("תחולה") לפיו הן אינן יכולות לחלוק על שומת שמאי חוץ מטעמן, גם כאשר הוא משמש כשמאי פרטי בתביעת צד ג'.

5] היעדר פתרון והסלמת בעיית היעדר אוביקטיביות ותלות שמאי החוץ:

5.1 הפיקציה שבמוסד "שמאי החוץ" ידועה לכל, כולל לכם. שמאי החוץ אינו אלא "שמאי בית", למצער בכל הפרמטרים החשובים למבוטחים לעניין אופן והליך בירור החבות.
לא נכביר מילים במסגרת זו אודות פגמי מוסד זה, שהרי חברינו השמאים כבר עשו זאת בעצמם וטוב מאיתנו, והם הרי עדים מכלי ראשון לעניין זה.
זו הנחת המוצא לדיון זהו שורש כל רע – המשך תלות השמאי ששומתו הינה הקובעת ולרוב גם היחידה – בחברות הביטוח.

5.2 נראה, כי הבנה זו הביאה לכך שמצאתם לנכון להציע תוספת של שמאי חוץ לרשימות, אלא ששינוי זה לא יביא לפתרון. הצעתכם להגדלת מספר השמאים בכל רשימה, משמעה כי הנכם סבורים, שלצורך פתרון בעיית ההשפעה על שמאים, יש להוסיף עוד שמאים שיהיו מושפעים ובכך להגדיל עוד את כוחן של חברות הביטוח!!!



5.3 גם חברות הביטוח הבינו כבר מקדמת דנא, כי השליטה בשמאי חיונית לצורך הפחתת עלויות התביעות. משכך, כבר מתחילת קיום ההסדר, הן השליטו, משטר נוקשה כלפי שמאי החוץ, לרבות בהקשרים הבאים:

- [א] בחירת השמאים לרשימה;
- [ב] שכר טרחת השמאים;
- [ג] הנחיית השמאים, לרבות חיובם לשימוש בתוכנות ו/או בתעריפים מסוימים;
- [ד] סילוק השמאים מהרשימות;
- [ה] הנחיית השמאים שלא לבצע שומות במוסכים מסוימים "בלתי נוחים";

תופעה זו אינה חדשה והיא אפילו מקבלת פומבי ללא הסתר – היא נקראת "טרור כלכלי".

5.4 הפתרון המוצע, לפיכך, אינו אלא "כוסות רוח למת", שהרי גם כך, מרבית השמאים הינם שמאי חוץ ברשימותיהן של מס' חברות ביטוח, ומדובר באותו מאגר שמאים עצמו. כך, שממילא הינם "מושפעים" – בין מחברת ביטוח X ובין מחב' ביטוח Y. הגדלת מס' השמאים בכל רשימה רק תגדיל את החפיפה שבין הרשימות – הא ותו לא.

5.5 על כל זאת מתווספת הצעתכם - החמורה והבלתי מאוזנת על פניה – בדבר מקרה בו המבוטח "אינו מעוניין לבחור שמאי בעצמו ואין לו העדפה לקבל שירות משמאי מסוים הנכלל ברשימת שמאי החוץ" (ס' 3 ב' לנוסח המוצע), אזי תתקיים "תרופת פלא" של בחירה "אקראית" על ידי המבטח (!). לא עלה בידינו לרדת לעומק דעתכם בהצעה דנן. גם כיום, מבוטחים רבים אינם זוכים לממש את זכות הבחירה בשמאי החוץ – זו נמנעת מהם ע"י המבטחות, שהן ממילא ולרוב הן אלו שבוחרות את זהות שמאי החוץ (לרבות על דרך של מניעה משמאים להכנס למוסכים מסוימים – גם זו בחירה מכוונת).

האם באמת ובתמים, ברצונו של המפקח לקבל ולעגן רמיסה גסה זו של זכויות המבוטח עלי-כתב והסדר?! לתת עוד זכויות למבטחות ולהטות עוד את המאזניים שגם כך אינן שקולות???

5.6 מנגנון ה- "אקראיות" הלזה אינו אלא פרצה וקראת לגנב והוא מזמין את עקיפתו, בדומה למנגנונים אחרים בהסדר. באקלים של היעדר אכיפה, הכיצד מתעתד המפקח לשמור על אותה "אקראיות"? כיצד מתכוון המפקח לטפל בתלונות על היעדר "אקראיות"? אם דינן של תלונות אלו יהיה כמו דינן של התלונות שהוגשו ביחס לעקיפת ההסדר הנוכחי, אזי...

5.7 בהמשך לכל זאת, גם לא מצאנו תיקון של ממש לבעית מועד ואופן הוצאת השמאים מהרשימות.

5.8 לנו יש הניסיון והידע אודות מס' תלונות של שמאים ביחס לסילוקם מהרשימות – בהחלט שלא כפי הדרך הנקובה בסעיף 3 ו' להסדר הנוכחי. תלונות אלו לא טופלו על ידכם כלל, וזאת למרות שידוע לכם היטב כי השמאים שהגישו תלונות אלו הפגינו אומץ לב בלתי מצוי בקרב השמאים, וניאותו להיחשף בשמם לצורך טובת הציבור והתיקון הכללי הנדרש למצב. בחוסר פועלכם, גרמתם לכך ששמאים אלו נחשפו והוקעו, אך מאידך לא הועלתם כלל לא להם ולא לציבור.

5.9 לא מצאנו כל עיקר, כי המנגנון ה- "משופץ" (נראה, כי קוסמטית בלבד) הנקוב בסעיף 4 ט' להסדר המוצע יש בו משום שינוי ביחס לזה שקדם לו. כך או כך, אמורה ממילא ומטבע הדברים



לא מצאנו כל פסול במנגנון הקודם – אילו רק היה נאכף...

5.10 הקלות הבלתי נסבלת של הוצאת שמאים מהרשימה, תוך התעלמות מהוראות ההסדר ותחת מטריית שתיקתו של המפקח – תורמת גם היא את תרומתה המכרעת למצב הכניעות והשפיפות של שמאי החוץ.

5.11 לא נוכל לסיים פרק זה מבלי להקדיש מקום לסוגיה הכואבת לנו במיוחד כמוסכים, והיא סירוב שמאי חוץ מסויימים להכנס לעריכת שומות במוסכים מסויימים – וזאת, יש להדגיש, רק בכשירותם כשמאי חוץ. בשומות צדדי ג' – הינם נכנסים ללא כל בעיה...

5.12 חזרנו והתלוננו בפניכם – הן כבודדים והן כאיגוד – כנגד תופעה פסולה ומקוממת זו. בין אם קהל המוסכים אהוד עליכם ובין אם לאו, חובתכם לטפל בהיבטים החמורים של תופעה זו לטובת כלל הציבור:

[א] שמאי המסרב להגיע לעריכת שומה במוסך שבחר המבוטח, הוא שמאי הנגרע בפועל מהרשימה;

[ב] כאשר נגרע שמאי, המשמעות היא כי המבטחת לא עמדה בחובתה להעמיד רשימה המונה מינימום של שמאים לכל מרחב גיאוגרפי. היות והתופעה לרוב כוללת מס' שמאים ברשימה – מסתמא, כי אין בידה כל רשימה להציג למבוטח. כידוע לכם ביחס למבטחת מסויימת, הדברים הגיעו לכדי כך, שהמבוטח נאלץ לשכור שירותי שמאי אחר גם כשהינו מעוניין בשמאי חוץ - אך ורק כתולדת סירוב זה.

[ג] מתחוללת נגיסה מעוררת דאגה בזכות המבוטח לבחור שמאי ומוסך מטעמו. שמאי החוץ בו בחר – אינו בא, והמוסך בו בחר – אינו מכובד ע"י חב' הביטוח. האם יש צורך כי נפנה להכרעה עקרונית שלכם- עצמכם משנת 2000 אודות זכות הבחירה החופשית של מבוטח את השמאי ואת המוסך???

5.13 מעבר לכך, נגרמת ומתחוללת גם פגיעה כלכלית במוסכים וזאת תוך שימוש ציני במבוטחים – פגיעה העולה כדי מעשה נזיקין ועוולה מסחרית של ממש.

[6] לא מוגרה - ולא ניתן למגר - עקיפת הגבלת ה- 25% שבהסדר:

6.1 מוסד שמאי החוץ בצורתו האוטופית של היעדר תלות – אינו מתקיים ואינו יכול להתקיים, וההסדר אך נותן למבוטח אשליה מטעה ומסוכנת כאילו יכול להתקיים.

6.2 מוסכם בין כל הגורמים בשוק, כי קיימת תופעה כלל לא שולית של עקיפת המגבלה הנקובה שבהסדר. צופים ומצפים היינו, כי די יהיה לו למפקח, בהוכחה ניצחת זו להפרת ההסדר על מנת להווכח כי מוסד שמאי החוץ והאוביקטיביות הנשאפת שלו – אינם אלא בגדר משאלת לב. עצם הרצון לעקוף את ההסדר די בו כדי להעיד על תלות והיעדר אוביקטיביות, ועל מדיניות מכוונת של הונאת הציבור ושימת ההסדר כולו פלסטר.



6.3 המפקח על הביטוח פעל באופן חלקי ומקוטע בלבד לצורך פתרון הבעיה, והוסיף עוד ועוד "ניירות": הבהרות (כגון זו מיום 5.12.02, עו"ד יואב ענתבי) טפסים והצהרות – כאילו יהיה באלו כדי לגבור על ה- "פטנטים" שממציא "הראש היהודי" חדשות לבקרים לצורך עקיפת ההסדר, וכאשר כבר היו בפניו מלוא ההוכחות כי המבטחות והשמאים המפרים יעשו כל שביכולתם על מנת להמשיך ולהפר את ההסדר.

6.4 המפקח לא פעל להענשת חברות הביטוח והשמאים שנמצאו עוקפים מגבלה זו שבהסדר, ובכך הפך את העקיפה למשתלמת וכדאית. בכך, אף סייע בידי השמאים המפרים לפעול בחוסר הגינות עסקית כלפי חבריהם השמאים שכן מקיימים את מגבלת ההסדר למרות הפיתוי הכספי שלא לעשות כן.

[7] התעלמות מודעת ודווקנית מהיעדר קיומו של מנגנון האיזון הבסיסי שבהסדר המקורי – מנגנון השמאי המכריע; אי קיום התחייבות המפקח להשבת המנגנון:

7.1 מנגנון השמאי המכריע אינו פועל וזאת כבר מרבית משך חיי ההסדר. אין גם מחלוקת, כי גם בתקופה הקצרה בה (לכאורה בלבד) היה פעיל, מיעוט המבוטחים להשתמש בו, מפאת היעדר ידע מחד ומפאת היעדר רצון של שמאים להתמנות לתפקידי שמאי מכריע, מאידך.

7.2 המפקח על הביטוח חזר והתחייב להסדיר ולהשיב את המנגנון על כנו, ובמסגרת זו אף פנה לגופים שונים – לרבות איגוד המוסכים – וביקש את חוות דעתם אודות פניו ותוכנו של המנגנון ה- "מחודש". בדיעבד נדמה כמו לא היו הדברים מעולם – המנגנון לא הושב ונוסח ההסדר המוצע מתעלם מכך כליל.

7.3 אין זה נהיר לנו, הכיצד העתיק המפקח על הביטוח מההסדר הקיים אל הנוסח המוצע את הסעיפים העוסקים בשמאי המכריע וזאת תוך שהוא יודע ומודע היטב לאי קיומו של מנגנון זה.

7.4 לדעתנו, יש בכך כדי ליצור הטעיה חמורה ומודעת של הציבור, וליתן פרס לחברות הביטוח שהצליחו "להרוג" את המנגנון עוד היה בחיתוליו.

7.5 המפקח על הביטוח נותן ידו - באקט מחדלי זה - לשימת הגוף השלטוני, הרגולציה, וממילא גם את ההסדר עצמו - ללעג ולקלס ופותר פתח רחב ומסוכן לזילות הנורמות החוקיות ולהפקרות שבהיעדר אכיפה.

7.6 מדוע תקיימנה חברות הביטוח והשמאים את ההסדר, כאשר המפקח על הביטוח עצמו אינו מקיים את חלקו-שלו ואת חובתו כלפי הציבור?

כיצד יאשים הציבור את חברות הביטוח בעוול כאשר המפקח על הביטוח עצמו – הגוף שאמון על שמירה על זכויות המבוטחים – הוא-הוא הגורם לכאורה את העוול, בעצם כך שאינו מתקנו???

7.7 ביום 16.01.2005 פנה איגוד המוסכים למפקח על הביטוח בדרישה להשבה מיידית של מנגנון השמאי המכריע (רצ"ב כנספח ח'). חזרנו והתרענו, כי שומה להחזיר על כנו מיידית את מוסד השמאי המכריע כל עוד קיים ההסדר (שמוטב בכלל לבטלו).



7.8 פניה זו נענתה על ידכם ביום 27.3.06 (רצ"ב **כנספח ט'1**) באופן הבא: "הבעיות אותן אתה (מנכ"ל האיגוד, א.ה.) מעלה במכתבך שבסימוכין מוכרות לנו ונבחנות על ידינו. הצעותיך יילקחו אף הן בחשבון בעת ההחלטה על המשך צעדינו בנושא".
למכתבכם זה קדמה הודעת גב' לי דגן ליו"ר וועד ענף פחחות וצבע באיגוד מיום 10.10.05 (רצ"ב **כנספח ט'2**): "כמו כן, לאחר שצצו בעיות שונות במנגנון הקודם של שמאי מכריע, אנחנו פועלים, כיום לכינון מנגנון חדש בתקווה שיתן מענה ראוי".
לא מניה ולא מקצתה.

7.9 מוסד השמאי המכריע הינו מאדניו החשובים ביותר של ההסדר והוא שאמור היה לאזן ולמתן את כוחן העדיף של המבטחות. ללא שמאי מכריע – ההסדר הופך לדב שחיבוקו את המבוטח – הורג אותו.
כמו-אנו, חזקה עליכם כי גם אתם לא השליתם עצמכם כאילו המבטחות תעשינה שימוש כלשהו במנגנון זה – ברור היה גם לכם מראש כי מנגנון זה חיוני דווקא עבור המבוטחים.

7.10 אחת מתכליות ההסדר שהיתה אמורה להקל על המבוטח היתה כי יתאפשר למבוטח לפנות להליך של ערעור על הצעת התיקון או השומה בזמן אמת בהליך מהיר וזול.
כפי שהנכם יודעים בוודאי טוב מאיתנו, כאשר חברת ביטוח יודעת כי תרופתו היחידה של המבוטח הינה בבית המשפט – לאחר מעשה, ולאחר עוד תקלות קשיים והוצאות – הינה מרשה לעצמה להתעמר במבוטח. חברות הביטוח יודעות טוב כמונו, כי לא כל המבוטחים המקופחים – תובעים, וגם לגבי אלו שתובעים – עצם ההשחיה מאפשרת לחברות הביטוח לגלגל את הכספים שהיו אמורים להיות כבר בכיסי המבוטחים.

7.11 בחודש דצמבר 2005, ודוקא בעקבות פניה יזומה מטעמכם, הגשנו לכם את תמצית תפיסתנו בדבר צורתו ותוכנו של מנגנון השמאי המכריע (רצ"ב **כנספח י'**). באותה העת, עוד סברנו והאמנו, כי אכן תידרשו לפתרון הבעיות בלב חפץ.

7.12 עמדתנו לעניין פניו הראויות של מוסד השמאי המכריע כפי שהבאנו גם בעבר, הינה כדלקמן:

(*) מינוי השמאים המכריעים:

- לא ימונו שמאי חוץ. לגבי שמאי חוץ לשעבר – תידרש תקופת צינון משמעותית;

- הכשרה מקצועית הולמת ועריכת מבחני בקיאות (נדהמנו מחוסר הידע השורר בקרב השמאים);

- תנאי סף – מינימום פעילות כשמאי רכב (הצענו 7 שנים);

- תנאי סף – היעדר עבר של תלונות (שנמצאו מוצדקות) כנגד השמאי, רישיונו לא הותלה/הושעה;

(*) ההליך:

- עקרונות מנחים: מהירות, הגינות, שקיפות;

- יש לאפשר ללקוח (או לשמאי מטעמו) להציג טענות בכתב וגם בדיון אם הוא דורש זאת.
יש ליידע אותו על אפשרות כזו;



- עריכת פרוטוקול שישקף את עיקר חילופי הדברים (לבקשת המבוטח, יש ליידע אותו על האפשרות);

- הנמקה קצרה של ההכרעות;

- איסור על שמאי בית להופיע ולטעון במקום שמאי חוץ;

- פתרון מחלוקות מקצועיות ומטאלורגיות באמצעות מומחים (ייתכן תא הרכב בלשכת המהנדסים, ייתכן איגוד המוסכים);

(*) מעמד ההליך ופסק השמאי המכריע:
- יש למלא את הלאקונה של היעדר הגדרה למעמד ההליך והפסק – האם מקבילים לבוררות?

- יש למלא את הלאקונה ולהגדיר האם הפסק ניתן לערעור (לדעתנו – מחוייב שורת הדין והצדק) ואם כן – בפני מי;

(*) שכ"ט השמאי המכריע:
- חייב להיות הולם, ע"מ שעול פרנסתו של השמאי לא יכריע את שיקול דעתו;

(*) שקיפות, פומביות ויידוע הציבור:
- אין די בפסקה עמומה בתוך חוברת הפוליסה. הניסיון מלמד כי מיעוט בטל של מבוטחים היו מודעים לזכות זו. יש להטיל על המבטחות חובת יידוע אקטיבית לרבות תיעוד בכתב, ולרבות סנקציה על אי מילוי החובה;

- הקמת סקציית שמאי מכריע באתר האינטרנט שלכם, בו יפורסמו זכויות הערעור ואופן השימוש במנגנון, וכן הכרעות השמאים בצירוף תקציר המחלוקת.

(*) פיקוח ובקרה של המפקח על המנגנון:
- בקרה פומבית ומיידית על ההכרעות;

- מומלץ לבצע בדיקות "לקוח סמוי" מעת לעת;

- ריכוז הכשלים, פרסומם והסדרתם;

- נקיטת סנקציות כנגד מבטחות;

- הליך בירור תלונות הציבור על המנגנון;

- מדרג הכרעות כנגד חב' ביטוח (בדומה למדרג התלונות שהנכם עורכים);

7.13 מנגנון השמאי המכריע – אילו היה מיושם בכלל ואילו היה מיושם נכון – היה בידו לחסוך מאות אלפי תביעות בבתי המשפט מדי שנה. האם יתרון זה אינו מהווה, אף הוא, חלק משיקולים מערכתיים שיש לקחת בחשבון ע"י גוף ממלכתי?



7.14 הפיקוח על הביטוח למעשה ובפועל עשה יד אחת עם חברות הביטוח שהמשיכו להטעות את המבוטחים בזדון וביודעין וכאשר טענו בפניהם כי מנגנון השמאי המכריע עדיין קיים. הבאנו בפניהם דוגמאות רבות של סוגי פניות חב' ביטוח למבוטחים בהן "מופנה" המבוטח להליך השמאי המכריע, ואפילו נקוב שם מס' טלפון של חב' שידורית. לא עשיתם ולא פעלתם עם הללו – מאום וכלום-לא.

[8] עמדת הממונה על ההגבלים העסקיים בעניין רשימות השמאים ופתיחת השוק:

8.1 ביום 09.11.2004 הוציא מלפניו הממונה על ההגבלים העסקיים (עו"ד אלעד בנבגי') לבקשת וועדת הכלכלה של הכנסת, כתב עמדה לעניין ההסדר, המוצא פגם בעצם קיום הרשימות ובאופן הכללת / סילוק השמאים בהן. רצ"ב כנספח יא'. (העמדה היתה במישור ההגבלים העסקיים בלבד ולא היתה התייחסות לפגמי ההסדר האחרים).

8.2 הממונה סבר, כי עצם קיום הרשימות מהווה משום צמצום משמעותי של מספר השמאים העומד לבחירת המבוטח והדבר מוגדר כבעיה. עוד הוסיף הממונה: "ותרה מכך, הגוף הקובע את טיב האפשרויות אשר יעמדו בפני המבוטח היא חברת הביטוח אשר מטבע הדברים, האינטרסים שלה מנוגדים לאינטרס המבוטח... לכך יש להוסיף את הכוח שעריכת רשימת השמאים מקנה לחברת הביטוח כלפי שמאים אשר יגלו "נדיבות יתר" בשומותיהם ובכך יגרמו לעלויות יתר לחברות הביטוח".

8.3 הממונה הציע בעמדתו דנן, כי עריכת הרשימה תופקד בידי גוף אובייקטיבי השם את אינטרס הצרכן מול עיניו, והציע לצורך כך את המפקח על הביטוח עצמו (ראה בסעיף 6 לאותה העמדה). עמדה זו של הממונה דומה במהותה ובפתרון המוצע על ידה לעמדת איגוד המוסכים בדבר פתיחת השוק (ראה להלן).

8.4 עוד הוסיף הממונה, כי בכל מקרה, יש לפעול להרחבה מירבית של רשימת השמאים בדרך של פרסום קריטריונים אחידים וברורים אשר כל שמאי שיעמוד בהם רשאי יהיה להכלל ברשימת השמאים. על פי ההצעה, חברת הביטוח לא תסרב להכליל שמאי ברשימה אלא אם כן הוכח כי השמאי לא עמד בקריטריונים.

8.5 הצעת הנוסח הנוכחית העומדת לדיון, רחוקה ביותר מדברים נכוחים אלו של הממונה על ההגבלים, ואין בה כדי לפתור את הבעיה עליה הצביע. "הגדלת" רשימת השמאים אין בה מאום כאשר השליטה על זהות השמאים ברשימה, בחירתם של השמאים וסילוקם – נותרת בידי המבטחות. כאמור, לחטא זה מתווסף גם הפשע שב –"בחירה הרנדומלית" שמציע המפקח להטיל על חברות הביטוח (ראה לעיל).

8.6 מעבר לעמדה רשמית זו, הרי בשיחות ובמגעים שנוהלו בין יו"ר האיגוד רונן לוי לבין נושאי תפקידים ברשות ההגבלים העסקיים, שבה והובעה עמדה המצדדת בביטול רשימות השמאים כליל, ובהמשך לכך – כי הפתרון הראוי בעל הרכב הנפגע ישתמש בשירותי שמאי פרטי, וחברת הביטוח תוכל להעמיד כנגדו שומה נגדית, וכן יקבע מנגנון לערעור מהיר של שני הצדדים. (כך גם במכתב (דוא"ל) שכתב מר אריה זיידנשטט - לשעבר נושא תפקיד ברשות ההגבלים העסקיים בעניין זה, לרונן לוי לאחרונה).



[9] פרק 6 להסדר המוצע – טעויות והשמטות:

- 9.1 בפרק 6 ב' לנוסח המוצע, נרשם על ידכם: "בהליך הערכת הנזק אסורה מעורבות כלשהי של כל גורם זולת שמאי החוץ".
על פניו ברור, כי נפלה טעות סופר בסיפת המשפט: ככל שהמבוטח בחר להתחיל את הליך בירור החבות באמצעות שמאי אחר (פרטי) – לכאורה אין תחולה לאיסור הנקוב שעל פי לשונו מתייחס לשמאי החוץ בלבד – וחזקה עליכם כי לא זו היתה כוונתכם יש לתקן את הסעיף בהתאמה.
- 9.2 בהמשך לכך, בס"ק יב' יש להוסיף את המילה "ומוסך" בסופו, שגם היא בוודאי נשמטה בשגגה. הסעיף מתייחס אל מכלול מערכות היחסים בין כל הנוגעים בתיקון, וברור כי איסור ההשפעה/טובת הנאה צריך לחול הן על בחירת השמאי והן על בחירת המוסך, שאחרת מכלל לאו שם הנך שומע כן כאן, ומשתמע לכאורה כי המפקח מתיר עמלות וטובות הנאה במהלך בחירת המוסך?....
ממילא, עולה ונובע הדבר גם מהמאור בסעיף 6 ה' הקודם לו בדבר איסור הפניה למוסכי הסדר או למוסכים מסוימים אחרים, ומסעיף 6 יב' הכולל אף הוא את המוסך.
- 9.3 איסור נוסף שהושמט למרות קיומו המתבקש והראוי בהסדר הינו האיסור על השפעה על מוסך לגבי מקור רכישת חלקי החילוף – איסור המוצא ביטוי נכבד ביותר בחוזרי משרד התחבורה לשמאים, אך משום-מה אומץ על ידכם באופן עקיף בלבד – בסיפת סעיף 6 ח', בהקשר של תוכנות השמאות.
מה לי אי השפעה על בחירת מוסך אם "מותרת" השפעה על מקור רכישת חלקי החילוף?....
- 9.4 בהמשך לאמור קודם, מתבקש גם איסור על שמאי חוץ לסרב וליתן שירות למבוטח מסויים (במוסך מסויים).
- 9.5 בנוסף, לא הופנמה אל תוך ההסדר הכרעתה העקרונית של מח' פניות הציבור מיום 21.6.04 (עו"ד רחל רטוביץ' – רצ"ב כנספח יב') לעניין מערכת היחסים הכספית בין המבוטח המוסך והמבטחת, וזאת למרות שהינה חיונית לצורך הסדרת מכלול היחסים בין המבוטח למבטחת בהליך בירור החבות.

[10] התנהלות המפקח על הביטוח ביחס להסדר - היעדר שקיפות ומידע:

- 10.1 בעיה הקיימת לדעתנו, והמלווה את התנהלותו ויישומו של ההסדר למין תחילתו הינה היעדר שקיפות והיעדר מידע שמקורם דווקא בלשכת המפקח על הביטוח עצמו.
- 10.2 בדצמבר 2003, בצעד שנראה מביטיח בתחילה אך לצערנו, לא זכה ליישום, לא להמשך ולא להפקת לקחים – יזם המפקח על הביטוח חקירה בנושא: "יישום חוזר השמאים, ובכלל זה השפעה על הליך בחירת השמאי, השפעה על שיקול דעת השמאי וקיום קשר מיוחד בין שמאי למבטח" (כך ע"פ הגדרת המפקח עצמו) ביחס לאחת מחברות הביטוח הגדולות בשוק. את החקירה הוסמך לבצע משרד רו"ח ג'ורג'י.
עצם קיומה של החקירה ותוצאותיה - לא פורסמו ברבים מעולם.



פנייה של איגוד המוסכים (16.11.2004 רצ"ב **כנספח יג'**) לוועדת הכלכלה (כשהמפקח על הביטוח מכותב לפניה) בעניין זה, אף היא לא הועילה, ואתם המשכתם והתבצרתם בשתיקתכם, מטעמים שלא נודעו עד עצם היום הזה.

10.3 מותו של מוסד השמאי המכריע לא פורסם על ידכם ברבים מעולם, וכמו כן מילאתם פיכם מים ולא הנחיתם את הציבור הכיצד עליו לפעול בשעת-דמדומים זו של היעדר מנגנון זה.

10.4 לא פורסמה באתר שלכם ההכרעה העקרונית של מח' פניות הציבור (עו"ד רטוביץ') מיום 21.6.04 לעניין חובת המבטחת ליידע את המבוטח אודות הפרש שעלול להווצר בין התשלום למוסך לבין סך הפיצוי שתשלם לו המבטחת.

10.5 לא פרסמתם כמה שמאים הוצאו מהרשימות, מתי ואיך, לרבות לא לעניין תלונות שהוגשו בעניין.

10.6 קיימות עוד דוגמאות רבות, המעידות על הכלל המצער: כי על הציבור לחפור, לנבור ולבלוש על מנת לקבל מידע שאמור להיות זמין ופומבי. די אם נציין לעניין זה, את מכתבה של הגב' לי דגן ליו"ר ועד ענף ופחחות באיגוד המוסכים מיום 10.10.05 בו היא רושמת כי כלל לא ידוע לכם האם אישרתם נוסח הפוליסה של "מגדל"!!!

[11] היעדר אכיפה; מהו תפקידו של המפקח על הביטוח בשוק תיקוני התאונות?

11.1 כיום, נדמה הדבר כאבסורד, כי היה צורך בבג"צ השמאים (כן, דווקא הליך זה) על מנת לקבע את שהיה אמור להיות ידוע מקדמת דנא, קרי – כי תכליתו העיקרית של חוק הפיקוח על עסקי ביטוח (כיום: חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים (ביטוח)) הינה הגנה על מבוטחים. כיום, ברור לכולי עלמא כי המפקח על הביטוח הינו "כלב השמירה" שמטעם הציבור.

11.2 ראה, בין היתר, עמדת היועץ המשפטי לממשלה בתיק ת.א. (מחוזי ת"א) 2405/04 שבוודאי מוכרת לכם, שם הוא קובע נחרצות חוק הפיקוח על שירותים פיננסיים אישר את סמכותו של המפקח ועיגן מפורשות את סמכותו לפרסם הנחיות לחברות הביטוח.

11.3 טענתו התחילית של מוסד המפקח על הביטוח בבג"צ השמאים כי אין בידו הסמכות להסדיר את התחום – נסתתמה זה מכבר וחלפה לה מהעולם. כיום ידוע, כי לא שלמפקח הסמכות – אלא חובתו לעשות בה שימוש.

11.4 ללא אכיפה הולמת – כל המאמצים מתייתרים, והשוק נותר פרוץ ומופקר כשהיה.

11.5 אחד מיתרונותיו הניכרים של הפתרון המוצע להלן, הינו הצורך בהתערבות מועטה יחסית של המפקח.

[12] הפתרון המתבקש וההגיוני – ביטול ההסדר (בנוסח הקיים או המוצע) ופתיחת השוק;

12.1 איגוד המוסכים חוזר על עמדתו כפי שפורסמה והובאה בפני פורומים נרחבים גם בעבר, כי הפתרון היחיד האפשרי לחוסר האיזון ולהיעדר הבלמים שבמצב הנוכחי – ששרר גם קודם לבג"צ השמאים ולא השתנה מהותית עד היום – הינו ביטול ההסדר ופתיחת השוק. זאת, במגבלות



12.2 פתיחת השוק יכולה להיעשות גם במסגרת הסדר חדש לחלוטין, ככל שסבור המפקח כי יש מקום להמשיך ולהסדיר את השוק באמצעות חוזר מטעמו (ואולי אף מוטב כך).

12.3 לפתרון זה מספר נדבכים:

[א] ביטול מוסד שמאי החוץ. יהיו שני סוגי שמאים בלבד – שמאי פרטי ושמאי בית. הציבור לא יטעה יותר לסבור כי יש שמץ אוביקטיביות או היעדר פניות בשמאי החוץ.

[ב] תביעת המבוטח תוגש באמצעות שמאי פרטי – כפי שהיה נהוג בעבר, טרם קיומו של מוסד "שמאי החוץ" שלא הוסיף כבוד לא למפקח על הביטוח ולא למקצוע השמאות בכללותו. המבטחות לא תתערבנה (גם לא ע"י מתן הטבות כספיות) בזהות השמאי שייבחר.

[ג] ביטול מרכזי התביעות ומוסכי ההסדר – במוסכים אלו, המצויים בניגוד עניינים מעצם היותם קשורים בחוזה עם המבטחות, לעולם תהיה ידה של המבטחת על העליונה בקביעת מיהות התיקון ושעור הפיצוי למבוטח. עם זאת, ביטול מוסד שמאי החוץ כשלעצמו עשוי בהחלט להפחית את ניגוד העניינים במוסכים אלו.

[ד] תפקידם של שמאי הבית יוגבל לביקורת שמאיות שתוגשנה להם ע"י המבוטחים ולעריכת שמאיות נגדיות – שומת שמאי הבית לא תהיה השומה הראשונה והקובעת, ואף יחול איסור על הכללת סעיף של הסכמת המבוטח מראש לשומת שמאי הבית או שלוח אחר של המבטחת בפוליסה.

12.4 במקביל ועל מנת למנוע כשל-שוק ממין אחר שאיגוד המוסכים מתנגד לו נחרצות ופועל ויפעל במרץ למיגורו, יש לפעול ולטפל ביד קשה בהונאות ביטוח המתבצעות ע"י מוסכים ושמאים. הטיפול יעשה במקביל הן ע"י המפקח והן על האיגודים המקצועיים (מוסכים, שמאים) ומשרד התחבורה. לצערנו, לא עלה בידי ההסדר לפתור בעיה זו, אך במקביל הנציח ההסדר את התופעה ההפוכה, של התעמרות במבוטחים וביצוע הליך בלתי הוגן של בירור חבות, וזאת באמצעות שמאי החוץ.

12.5 בהמשך לפועלו הנמרץ כנגד ההסדר הקיים, הפנה אליכם איגוד השמאים בחודש יולי 2006 הצעתו להסדר בנוסח חדש. לא תמכנו בהצעתו דאז שכן יש בה פגמים ולאקונות רבים ואינה יכולה להתקבל כמקשה אחת באופן בו הוצעה (אין זה המקום לדון בכך הואיל וההצעה ממילא אינה עומדת על הפרק). החשוב לענייננו הוא, כי גם איגוד מקביל זה סבור, שהדרך התקינה היחידה לבירור החבות, הינה ע"י כך שהמבוטח ישתמש בשמאי פרטי ואילו המבטח יוכל להשתמש בשומה נגדית שיערוך שמאי הבית. גם איגוד השמאים סבור, כי יש לאיין את המוסד הכושל של "שמאי החוץ" וכי אין לו תקומה. מנגנון השוק והתחרות יעשו את שלהם, ויתבצע בשוק תהליך של גיבוש שעור שכ"ט ממוצע וסביר.



12.6 לעניין טענתן הרוטינית והחוזרת על עצמה של חברות הביטוח המזעקות השכם וערב כי "הפרמיה תיוקר" משיב איגוד השמאים בדברי ההסבר להצעתו, כי אופן בירור החבות המוצע (בכך שהמבוטח יפנה לשמאי פרטי) יביא גם לחסכון אף ברכיב של שכר טרחת השמאי.

12.7 איגוד המוסכים – מסכים. כיום קיימת דיפרנציאציה בלתי סבירה בין שכ"ט שמאי החוץ שמשולם ע"י חברות הביטוח לעומת התעריפים הנגבים מאת בעלי רכב נפגע בתביעות צד ג' ולפיכך מתקיים "סבסוד צולב" של שמאים כלפי הלקוחות (תעריף יקר בתביעות צד ג' שמחפה על תעריף הרעב בתביעות פוליסה כשמאי חוץ) ונזכיר את המובן מאליו - ממילא חברות הביטוח הן אלו שנושאות בסופו של יום בשכ"ט השמאי, גם בתביעות צד ג', והללו מתקזזים בצורת סבסוד צולב.

12.8 איגוד השמאים מוסיף עוד לעניין זה, כי כוחות השוק יפעלו לכך, שלשמאים יהיה אינטרס כי יצאו לו מוניטין של בעל מקצוע אמין ומהימן, באופן ששומתו תהיה מקובלת על חברות הביטוח ובכך ממילא יחסך הצורך בשומה נגדית ו/או בהליך ערעורי.

12.9 מעבר וגם בהתעלם מכל האמור, אין כל מקום להשוות בין ה- "סיכון" - הבלתי קיים והבלתי ודאי של יקור הפוליסה לעומת הסיכון – המתממש כיום בפועל ולנגד עיניכם-ממש של "קיצוצים" בתגמולי ביטוח ופגיעה מוכחת ושיטתית במבוטחים ובכלל בעלי הרכבים. האם מוטב ועדיף בעיניכם הסיכון ש- "על העץ" מאשר זה שב- "יד"???

12.10 מעבר לכל האמור, אף ניתן להסדיר באופן מלא או חלקי עניין זה, למשל ע"י הקמת וועדה בין משרדית בהשתתפות כל הנוגעים בדבר, לבחינת שעור שכ"ט המקובל וההגון

לסיום כל האמור, נפציר ונעתור לקיום דיון כבד-ראש בכל הסוגיות המובאות לעיל, שהינן בעלות חשיבות ציבורית ראשונה במעלה

אנו, כפי שהיינו תמיד, לרשותכם.

בכבוד רב ובברכה,

אינגריד הר-אבן, עו"ד

העתקים: תפוצת איגוד המוסכים
תפוצת משרד התחבורה (לרבות המועצה המייעצת)

I. Har-Even Law Office

29a Keren Hayesod st., Jerusalem 94188

Tel: 02-6244461 Fax: 02-6232177

har-even_law@bezeqint.net



משרד עו"ד א. הר-אבן

קרן היסוד 29 א' קומה 2, ירושלים 94188

טלפון: 02-6244461 פקס: 02-6232177

har-even_law@bezeqint.net

לשכת הממונה על ההגבלים העסקיים
איגוד השמאים; שרבי"ת
לשכת סוכני הביטוח
עיתונות ותקשורת