



מדינת ישראל משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

י"ד בתמוז התשס"ב
24 ביוני 2002
חוזר ביטוח 2002/7

שמאות ביטוח רכב (רכוש וצד ג')

מבוא

נושא שמאות ביטוח רכב הובא בפני בית המשפט העליון במסגרת עתירה לבג"צ (7721/96). בהחלטת בית המשפט העליון מיום 15.4.01 נאמרו, בין היתר, הדברים הבאים:

1. "בירור חבות יכול להיעשות על ידי חברת הביטוח באמצעות עובדים של החברה. מן הראוי שיעשה על ידי מומחים לדבר. לכן אין היגיון, ואף אין דין, המונע בעד חברת ביטוח להעסיק שמאי רכב כעובדים של החברה כדי שישמשו אותה לבירור חבותה. כך מתחייב גם מן העיקרון של חופש החוזים." [סעיף 32]
2. "אולם המצב שונה אם שמאי הבית הוא השמאי היחיד הקובע את שומת הנזק, ושומה זאת אמורה לחייב גם את המבוטח. במצב כזה השמאי חב נאמנות גם לחברת הביטוח וגם למבוטח. זהו מצב של ניגוד עניינים ולכן הוא פסול." [סעיף 37]
3. "למפקחת על הביטוח נתונה סמכות, מכוח חוק הפיקוח, לתקן את הליקוי. היא צריכה להפעיל סמכות זאת כדי לקבוע הסדר שיאזן כראוי, בהתאם לתכלית החוק, בין הצורך להגן על המבוטחים לבין הזכות של חברות הביטוח להעסיק שמאי בית." [סעיף 41]

לאור פסיקת בית המשפט העליון, להלן הסדר שמטרתו צמצום ניגוד העניינים בפעולת שמאי ביטוח רכב, על ידי קביעה כי השומה תיערך בידי שמאי חוץ (כהגדרתו להלן), וכי שומה זו תהא השומה הקובעת.

במצב הנהוג כיום חברות ביטוח רבות מעסיקות שמאי בית שכירים הקובעים את שומת הנזק לאחר קרות מקרה הביטוח לרכב המבוטח. בעבר הנהוג היה שהמבוטח בחר בעצמו, בדרך כלל באמצעות סוכן הביטוח שלו, שמאי כרצונו להעריך את הנזק שנגרם לרכבו. גם כיום וגם בעבר יכול היה כל צד לבקש ולקבל שומה נגדית מטעמו. ואולם, באופן מעשי השומה הראשונה שמתבצעת היא בדרך כלל השומה היחידה, ולכן השומה הנערכת כיום על ידי שמאי הבית היא על פי רוב השומה הקובעת.

תפקיד השמאי מחייב אותו להיות אובייקטיבי בשיקול דעתו. פגיעה במאפיין זה של תפקיד השמאי עלולה להיווצר, למשל, כאשר המבטח מעסיק את השמאי, או כאשר רק גורם אחד בוחר בשמאי (המבטח או המבוטח) שאז השמאי עלול לראות עצמו מחוייב באופן בלעדי לגורם שבחר בו.

בבסיס ההסדר שלהלן מנגנון שנועד להבטיח כי השמאי שיבחר להעריך את הנזק יהיה אובייקטיבי. יעד זה מושג באמצעות שילוב של זכות בחירה של המבוטח בשמאי חוץ מתוך רשימה רחבה דיה של שמאי חוץ מחד גיסא, לבין זכותה של חברת הביטוח לבחור את שמאי החוץ שיכללו ברשימה מאידך גיסא. במקביל, נקבע מנגנון ערעור מהיר הן למבטח והן למבוטח. החוזר קובע גם הוראות המרחיבות את הגילוי הניתן למבוטח על ידי חיוב העברה של הצעת התיקון והשומה לידיו. בגיבוש ההסדר הובאו בחשבון גם עלות התהליך, יעילותו ומהירותו שגם הם בגדר אינטרס חשוב של המבוטחים.

ההסדר

1. הגדרות

"**הצעת תיקון**" – אומדן נזק ראשוני שמבצע השמאי לפני או במהלך תיקון הרכב.
"**יום עבודה**" – כל יום למעט ימי מנוחה או חג רשמיים של מדינת ישראל.
"**מחוז**" – כאמור בהודעה על חלוקת שטח המדינה למחוזות ולנפות ותיאורי גבולותיהם¹.
"**קבוצת ביטוח**" – חברות ביטוח לרבות חברת ביטוח אם וחברה אחות כמשמעותן בתקנות הפיקוח על עסקי ביטוח (דרכי השקעת ההון והקרנות של מבטח וניהול התחייבויותיו), התשס"א – 2001, ולרבות כל חברה בת וחברה מסונפת כמשמעותן בחוק ניירות ערך, התשכ"ח – 1968.
"**שומה**" – אומדן נזק סופי שמבצע השמאי לאחר תיקון הרכב.
"**שמאי**" – מי שרשום בפנקס השמאים כמשמעותו בצו הפיקוח על מצרכים ושירותים (שמאי רכב), התש"ם – 1980.
"**שמאי אחר**" – כל שמאי שאינו שמאי בית או שמאי חוץ.
"**שמאי בית**" – שמאי שעלול להימצא במצב של ניגוד עניינים בשל קשר מיוחד עם המבטח, לרבות:

- א. שמאי שהוא עובד של קבוצת הביטוח;
 - ב. שמאי שלמעלה מ- 25% מסך כל הכנסותיו משמאות ועסקים אחרים עם מבטחים הינם מקבוצת הביטוח;
 - ג. חברת שמאות אשר קבוצת הביטוח מחזיקה בלמעלה מ- 5% מאמצעי השליטה בה.
- "**שמאי חוץ**" – שמאי שאינו שמאי בית ונכלל ברשימת שמאי החוץ כמשמעותה בסעיף 3. דין תאגיד או משרד שמאים כדין שמאי בודד. תאגיד – לרבות חברה, שותפות או כל מיזם אחר.

¹ י"פ התשי"ז, עמוד 761. ניתן לאחד את מחוז הצפון עם מחוז חיפה ואת מחוז המרכז עם מחוז תל-אביב.

2. הערכת הנזק לאחר קרות מקרה הביטוח

פעולתו של המבטח ליישוב התביעה תעשה בתום לב ותחתור ליישוב מהיר, הוגן וצודק של התביעה באופן שתצומצם, ככל הניתן, עלות הטיפול והטרחה של המבוטח.

א. לאחר קרות מקרה הביטוח ולפני תיקון הנזק לרכב, יבחר המבוטח שמאי חוץ מתוך רשימת שמאי החוץ, כמפורט להלן, על מנת להעריך את הנזק לרכב.

ב. הצעת התיקון למוסד השומה של שמאי החוץ יהיו הצעת התיקון והשומה הקובעות, אלא אם הציג המבטח בכתב הצעת תיקון או שומה נגדיות (של כל שמאי שהוא) והודיע על רצונו לערער על הצעת התיקון או השומה לשמאי מכריע כמפורט להלן, לא יאוחר מיום עבודה אחד מיום עריכת הצעת התיקון על ידי שמאי החוץ או משבוע מהעברת השומה למבטח.

ג. המבוטח יהיה רשאי לערער על הצעת התיקון או על השומה של שמאי החוץ, ובלבד שהציג הצעת תיקון נגדית והודיע על רצונו לערער לפני תיקון הרכב, או הציג שומה נגדית לא יאוחר משבוע לאחר שנמסרה לו השומה של שמאי החוץ.

ד. בערעור על השומה של שמאי החוץ בפני שמאי מכריע ניתן לערער רק על אותם עניינים שלא נקבעו בהצעת התיקון.

ה. המבטח יישא במלוא עלות שכר הטרחה של שמאי החוץ.

ו. לחילופין, רשאי מבטח לבחור בשמאי אחר. שומה זו לא תהייה השומה הקובעת כמפורט בסעיף 2ב' לעיל. אין באמור בסעיף זה כדי לגרוע מזכותו של המבוטח לקבל החזר עבור עלות שכר הטרחה של השמאי האחר ככל שעומדת לו זכות זו.

ז. מבטח, סוכן ביטוח, שמאי או מוסד לא יעניקו או יקבלו עמלה או כל טובת הנאה, לעניין זה, לרבות בדרך של הנחות בהשתתפות עצמית, מתן רכב חלופי וכיו"ב, במסגרת ואגב הליך בחירת שמאי החוץ.

3. רשימת שמאי חוץ

א. מבטח יכין רשימת שמאים לכל מחוז בפיזור גיאוגרפי נאות (להלן – הרשימה או רשימת שמאי החוץ). רשימה זו, כפי שתעודכן מעת לעת כאמור להלן, תועבר למבוטח בקרות מקרה הביטוח ומיד על פי דרישתו בכל עת, וכן תהיה זמינה לציבור לרבות באמצעות אתר האינטרנט של המבטח.

ב. הרשימה תכלול לפחות שמאי אחד לכל 3500 כלי רכב שהיו מבטחים בביטוח רכב (רכוש) אצל המבטח ביום האחרון של השנה החולפת. ניתן להוסיף שמאים בכל עת.

ג. בכל מקרה מספר השמאים בכל מחוז לא יפחת מחמשה.

ד. מבטח יהיה רשאי להכין רשימות שמאי חוץ נוספות עבור כלי רכב שאינם אחד מאלה: כלי רכב פרטיים או מסחריים עד 4 טון או אופנועים. ניתן לקבוע רשימות אלה גם לא על פי מחוזות, ובלבד שנכללו בכל רשימה חמשה שמאים לפחות.

ה. מבטח שמעוניין לרשום שמאי חוץ ברשימתו יקבל לשם כך מהשמאי אישור רואה חשבון המעיד כי סך כל הכנסותיו מכל סוג שהוא מקבוצת הביטוח של המבטח בכל אחת משתי שנות העסקים הקודמות לא עלה על 25% מסך כל הכנסותיו משמאות ועסקים אחרים עם מבטחים בשנה הרלבנטית.

ו. עדכון רשימת שמאי החוץ ייעשה אחת לשנה, לא יאוחר מה- 30 באפריל, בהתבסס על מספר כלי הרכב המבוטחים אצל המבטח נכון ליום 31 לדצמבר בשנה החולפת. על אף האמור, רשאי מבטח להוציא שמאי מהרשימה במהלך השנה, בכפוף לסעיף 3ב' לעיל, ובלבד שהתקיים דיון בעניין אצל המבקר הפנימי של המבטח, הודעה מנומקת נמסרה לשמאי 21 יום לפני הוצאתו מהרשימה, וניתנה לו הזדמנות נאותה לטעון את טענותיו. במקביל להודעה לשמאי ידווח המבטח על הוצאת השמאי למועצה המייעצת שהוקמה על פי חוק הפיקוח על עסקי ביטוח, התשמ"א-1981.

4. שמאי מכריע

א. איגוד חברות הביטוח ואיגוד השמאים ירכיבו רשימת שמאים מכריעים אשר ישומו את הנזק בכל מקרה של מחלוקת בין שתי הצעות תיקון או שתי שומות כאמור לעיל. ברשימה יכללו מספר סביר של שמאים בפיזור גיאוגרפי נאות, והיא תהיה זמינה לציבור, לרבות באמצעות האינטרנט.

ב. הודיעו המבוטח או המבטח על רצונם לערער על הצעת התיקון או השומה כאמור בסעיפים 2ב' או 2ג', ייקבע השמאי המכריע אקראית מתוך רשימת השמאים המכריעים. השמאי המכריע לא יהיה שמאי בית או חוץ של המבטח הרלבנטי.

ג. השמאי המכריע יתן חוות דעתו לא יאוחר מיום עבודה אחד לאחר שקיבל את הצעות התיקון או שלושה ימים מיום שקיבל את השומות של שני השמאים.

ד. שכרו של השמאי המכריע יקבע מראש. השמאי המכריע יקבע גם את אופן חלוקת שכרו ועלות הצעת התיקון הנגדית או השומה הנגדית של המבוטח, בין המבטח למבוטח, בהתאם לתוצאת הערעור. עלות הצעת התיקון או השומה הנגדית של המבטח תהיה על חשבון המבטח.

5. השפעה על שמאים

מבטח, סוכן ביטוח, מבוטח, מוסך או כל גורם רלבנטי אחר לא ישפיעו (מעבר להעברת מידע רלבנטי) על שיקול דעתו המקצועי הבלתי תלוי של שמאי הקובע שומה עבור מבוטח, ובכלל זה:

א. לא ינחו את השמאי בהוראות המגבילות את שיקול דעתו המקצועי, לרבות בעת הגדרת הרכב כרכב "באובדן גמור" גם אם הנזק הגולמי לרכב נמוך מ- 60%.

ב. לא יטילו על השמאי מטלות שאינן עולות בקנה אחד עם תפקידו כשמאי, ובפרט:

1) לא ידרשו ממנו להפנות מבוטחים למוסכי הסדר או מוסכים מסוימים אחרים;

- 2) לא ידרשו ממנו לחתום על טפסים לבדיקת רכב לאחר תיקון.
- ג. מבטח לא יעשה שימוש בתוכנות שמאות אשר אינן מאפשרות לשמאי בחירה בין חלפים ממספר סוגים.
- ד. המלצה על שעות העבודה הנדרשות או על חלף מסוים לא תמנע הפעלת שיקול דעת מקצועי של השמאי.
- ה. שינה שמאי פרטים בדוח שהכין שמאי המועסק אצלו או כפוף לו בכל דרך אחרת, ייחתם דוח השמאות בידי השמאי אשר יזם את השינויים בדוח.
- ו. בדיקה של ממוצע עלויות התביעה של סך דוחות השמאות שנעשו על ידי אותו שמאי, מבלי לנתח את ביצועי אותו שמאי באופן מפורט, בשיטות סטטיסטיות מקצועיות, תחשב השפעה אסורה של המבטח על שיקול דעתו המקצועי של השמאי.
- ז. סוכן ביטוח, מוסך, שמאי או כל גורם אחר לא ישלמו עמלה מכל סוג, לרבות טובת הנאה כלשהי אחד למשנהו בקשר להסדר זה.

6. גילוי נאות

- א. מבטח יכלול בפוליסת הרכב גילוי מפורט של המנגנון שנקבע בהוראות סעיפים 2, 3, 4 ו-6 ב' לחוזר זה.
- ב. מבטח ימסור למבוטח, טרם תיקון הרכב, את כל הצעות התיקון שהגיעו לידי. בנוסף ימסור למבוטח את דוח השמאי הסופי סמוך לאחר השלמת הדוח. דוחות אלה יכללו, על פי העניין, בין היתר:
- 1) תיאור וזיהוי הרכב נשוא השומה.
 - 2) פירוט הנזק הפיזי אשר נגרם בשל מקרה הביטוח, לרבות תיאור מילולי של הנזק.
 - 3) הערכה כספית של הנזק, לרבות ירידת ערך, בשל מקרה הביטוח ואופן חישובם, לרבות:
 - החלפים שבהם יש להשתמש לתיקון הנזק.
 - סוג החלפים: חדש מקורי, חדש אחר, משומש מקורי, משומש אחר.
 - מחירי חלפים.
 - מספר שעות העבודה הנדרשות לתיקון הנזק.
 - מחיר שעות עבודה.
 - אופן חישוב שווי הרכב לעניין ירידת הערך ואופן חישוב ירידת הערך.
 - אופן חישוב שווי הרכב במקרה של אובדן מוחלט.
 - 4) כל מידע עובדתי נוסף עליו מתבססת השומה.
 - 5) פרטי עורך השומה וחתמתו בהתאם להוראות הדין.

7. הוראות דיווח

- אחת לשנה, לא יאוחר מה- 30 לאפריל, יגיש מבטח למפקח על הביטוח את המידע שלהלן:
- מספר מקרי הביטוח בשנה הקלנדרית הקודמת למועד הדיווח;
 - מספר הערעורים שהגיש המבטח ותוצאותיהם (כולל פירוט מספרי הפוליסות);
 - מספר הערעורים שהגישו המבוטחים ותוצאותיהם (כולל פירוט מספרי הפוליסות);
 - מספר השמאים שהוצאו מרשימת שמאי החוץ של המבטח במהלך השנה.

8. הוראות יישום

- לצורך יישום הוראות חוזר זה יגיש מבטח למפקח, לא יאוחר מיום 1.12.02, את מספר כלי הרכב המבוטחים אצלו בביטוח רכב (רכוש) נכון ליום 30.6.02 ואת רשימת שמאי החוץ שהרכיב עבור ה- 1.1.03.
- מנגנון הערעור כאמור בסעיף 4 ודרך יישומו יובאו לאישור המפקח על הביטוח לא יאוחר מיום 1.10.02.

תחולה

- הוראות חוזר זה יחולו על פוליסות ביטוח בענף ביטוח רכב (רכוש), וכן יחולו במלואן גם לעניין תביעות צד ג' בכל מקרה בו הניזוק בחר בשמאי חוץ מתוך רשימת שמאי החוץ של המבטח של המזיק. אין בעצם בחירת שמאי חוץ על ידי צד ג', כדי לקבוע את אחריותו של המבטח.
- הוראות חוזר זה לא יחולו על מבטח אשר בבעלותו לפחות 40 כלי רכב, אם בחר לוותר על תחולת החוזר במסגרת פוליסת הביטוח.

תחילה

הוראות חוזר זה יחולו מיום 1.1.03 ועד ליום 31.12.06 ויבחנו מחדש לקראת תום התקופה.

מדינת ישראל
משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחיסכון

<u>הערות</u>	<u>הוראות מעבר</u> <u>מועד פרסום רשימת שמאי חוץ</u>
הרשימה יכולה להכיל גם שמאים שעל פי הוראות חוזר זה היו שמאי בית עד ליום 30.11.02, לרבות שמאים שפסקו להיות עובדים של חברת הביטוח עד למועד זה.	1.1.03
יידרש אישור רו"ח עבור השמאי כאמור בסעיף 3ה', כאשר הבדיקה לגבי הכנסות השמאי תהיה עבור ששת החודשים הראשונים של שנת 2003.	31.8.03
יידרש אישור רו"ח עבור השמאי כאמור בסעיף 3ה', כאשר הבדיקה לגבי הכנסות השמאי תהיה עבור שנת 2003 בלבד.	30.4.04

אייל בן-שלוש
המפקח על הביטוח