

# מדינת ישראל

## משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

י"ד בטבת התשס"ח

23 בדצמבר 2007

שה. 2007-22616

### זכויות המבוטח בבחירת שמאי רכב

ההוראות המפורטות להלן מתבססות על [חוזר ביטוח 2007-1-8](#) – ["שמאות ביטוח רכב \(רכוש וצד ג\)"](#) המסדיר את נושא בחירת שמאי רכב לשם שומת הנזק שנגרם לרכב לאחר מקרה ביטוח. [חוזר ביטוח 2007-1-8](#) מבטל את [חוזר ביטוח 2002/7](#) ומעדכן את ההסדר שנקבע בו. [חוזר ביטוח 2002/7](#) פורסם בעקבות פסיקת בג"ץ (7721/96) ("בג"ץ השמאים"), לפיה העסקת שמאי בית על ידי חברת הביטוח כשמאי יחיד לצורך קביעת שומת הנזק היא מצב פסול היוצר ניגוד עניינים.

### מה עושים במקרה של תאונה?

1. **בחירת שמאי** - עליך לבחור בשמאי לשם הערכת הנזק שנגרם לרכבך. מומלץ לבחור ב"שמאי חוץ" מתוך רשימה רחבה של שמאים המהווים את [רשימת שמאי החוץ](#) שנקבעה על ידי חברת הביטוח. השומה שתתקבל תהיה השומה הקובעת על פיה חברת הביטוח תפצה את בעל הפוליסה. אם תודיע לחברת הביטוח שאין לך העדפה לקבל שירות משמאי מסוים, החברה תבחר עבורך באופן אקראי שמאי מתוך [רשימת שמאי החוץ](#). חברת הביטוח תעביר לך באופן מיידי את פרטי שמאי החוץ שנבחר, לרבות הפרטים הנדרשים לשם התקשרות עימו.

- **אסור לחברת הביטוח להטיל עליך כל מגבלה לפנות ישירות לשמאים**
- **חברת הביטוח תשא בשכר הטרחה של שמאי החוץ**

הינך רשאי לבחור על פי רצונך ב"שמאי אחר" – שמאי שאינו מופיע [ברשימת שמאי החוץ](#) של חברת הביטוח. אם בחרת ב"שמאי אחר" השומה לא תהיה בהכרח השומה הקובעת. כמו כן, חברת הביטוח רשאית להתנות את בחירת השמאי האחר בכך שתאפשר לשמאי מטעמה לבדוק את הרכב טרם תיקונו (חברת הביטוח תוכל לשלוח שמאי מטעמה לבדיקת הרכב לא יאוחר מיום עבודה אחד ממועד קבלת הצעת התיקון של השמאי האחר שבחרת).

2. **קבלת מסמכים מהשמאי** - עם סיום עריכת הצעת התיקון<sup>1</sup> (להלן – אומדן נזק ראשוני) או השומה<sup>2</sup>, על השמאי להעביר לך, לחברת הביטוח ולמוסד עותקים מהן.

<sup>1</sup> הצעת תיקון היא אומדן נזק ראשוני שמבצע השמאי לפני או במהלך תיקון הרכב.  
<sup>2</sup> שומה היא אומדן נזק סופי שמבצע השמאי לאחר תיקונו של הרכב.

## מדינת ישראל

### משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

3. **קבלת מסכמים מחברת הביטוח** - חברת הביטוח חייבת להעביר לך, טרם תיקון הרכב את כל הצעות התיקון שנמצאות בידיה, את השומה סמוך לאחר השלמתה, וכל מסמך אחר אשר הועבר אליה הקשור לעניין. השומה צריכה לכלול גילוי בתחומים שונים, ובין היתר פירוט לגבי הנזק שנגרם לרכב, החלפים הנדרשים לתיקונו ומחירם, אופן חישוב ירידת הערך ועוד.
4. **הערות טכניות** - לאחר מסירת הצעת התיקון, אתה או חברת הביטוח רשאים להעלות בפני שמאי החוץ הערה בעניין טכני בלבד הנוגע להצעת התיקון, ואשר אין בה השפעה כלשהי על שיקול דעתו המקצועי של השמאי. אם מצא השמאי כי יש בסיס להערה שהועלתה, הוא יפרט את ההערה ויעדכן בכתב את הצעת התיקון. על השמאי למסור לך, לחברת הביטוח ולמוסד גם את הצעת התיקון המעודכנת, בצירוף הסבר לגבי ההבדלים בין הצעת התיקון המעודכנת להצעת התיקון הקודמת. כל הערה על הצעת התיקון שאינה הערה טכנית יכולה להיות מועלית על ידך או על ידי חברת הביטוח, רק במסגרת [מנגנון הערעור](#) על הצעת התיקון.
5. **ערעור** - במקרה של מחלוקת על הערכת שמאי, הינך רשאי, וכך גם חברת הביטוח, לערער על הצעת התיקון או השומה בהתאם [למנגנון הערעור](#) שנקבע בחוזר המפורט בהמשך.

#### מבוטח שים לב!

- הצעות התיקון והשומה צריכות להיות מועברות אליך הן על ידי השמאי והן על ידי חברת הביטוח. מסמכים אלו יסייעו לך לוודא כי חברת הביטוח מפצה אותך בהתאם לקביעת השמאי, ויסייעו לך להחליט האם ברצונך לערער על קביעת השמאי.
- חל איסור על סוכן ביטוח, מוסד, שמאי או כל גורם אחר לשלם עמלה מכל סוג, לרבות טובת הנאה כלשהי, האחד למשנהו, בקשר להליך בחירת השמאי והערכת הנזק.
- חל איסור על חברת ביטוח, סוכן ביטוח, מוסד או שמאי להעניק או לקבל עמלה או כל טובת הנאה, לרבות בדרך של הנחות בהשתתפות עצמית, מתן רכב חלופי וכיו"ב, במסגרת ואגב הליך בחירת זהות השמאי.
- מעורבותו של סוכן ביטוח בהליך בחירת השמאי חייבת להיות לטובת מיצוי זכויותיך בלבד ולפי שיקול דעתו המקצועי.

# מדינת ישראל

## משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

### רשימות שמאי החוץ של חברות הביטוח

חוזר ביטוח 2007-1-8 קובע כי חברות הביטוח ירכיבו רשימות של שמאי חוץ, המחולקות לפי אזורים שונים בארץ. על מנת לשמור על אובייקטיביות השמאי, על הרשימה לכלול רק שמאים שאינם שכירים של חברת הביטוח ושאינם עובדים עם החברה בהיקף עסקים גדול (עד 30% מהכנסתם על פי אישור רו"ח).

על חברת הביטוח למסור לך במועד כריתת חוזה הביטוח דף הסבר אשר יכלול מידע כללי בנוגע לבחירת שמאי והליך השומה, בדבר הזכויות העומדות לך על פי הפוליסה, וכן בדבר הצעדים שעליך לנקוט לשם מימוש זכויות אלה.

רשימת שמאי החוץ המעודכנת ודף ההסבר יהיו זמינים לציבור, לרבות באמצעות אתר האינטרנט של חברת הביטוח, ויועברו לך באמצעות פקס ודואר אלקטרוני על ידי חברת הביטוח שלך, בכל מועד על פי דרישתך.

כמו כן, לאחר שהודעת לחברת הביטוח על מקרה הביטוח, עליה ליידע אותך כי אתה זכאי לבחור שמאי חוץ או שמאי אחר, להסביר לך את ההבדלים ביניהם, ליידע אותך בדבר הדרכים העומדות לרשותך לשם קבלת רשימת שמאי החוץ ודף ההסבר, ולהציע לך לקבל את הרשימה המעודכנת של שמאי החוץ ואת דף ההסבר באמצעות פקס ודואר אלקטרוני.

להלן קישורים לאתרי האינטרנט של חברות הביטוח בהם ניתן למצוא את רשימות שמאי החוץ:

- |                              |     |
|------------------------------|-----|
| <a href="#">AIG</a>          | 1.  |
| <a href="#">איילון</a>       | 2.  |
| <a href="#">אליהו</a>        | 3.  |
| <a href="#">ביטוח חקלאי</a>  | 4.  |
| <a href="#">ביטוח ישיר</a>   | 5.  |
| <a href="#">הכשרת היישוב</a> | 6.  |
| <a href="#">הפניקס</a>       | 7.  |
| <a href="#">הראל</a>         | 8.  |
| <a href="#">כלל</a>          | 9.  |
| <a href="#">מגדל</a>         | 10. |
| <a href="#">מנורה</a>        | 11. |
| <a href="#">ניו קופל</a>     | 12. |
| <a href="#">שומרה</a>        | 13. |
| <a href="#">שירביט</a>       | 14. |

# מדינת ישראל

## משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

### ערעור על הכרעת השמאי

לשם ערעור על הצעת תיקון או השומה, עליך לפנות לשמאי מטעמך על מנת שזה יקבע הצעת תיקון נגדית, או שומה נגדית, אותן עליך להעביר לחברת הביטוח ולהודיע על כוונתך לערער.

ההכרעה בעת מחלוקת בינך לבין חברת הביטוח, מתבצעת על ידי שמאי מכריע, שאינו צד לעניין, אשר נבחר באופן אקראי על ידי מוקד שמאי מכריע (המוקד מופעל על ידי חברת ביזנס סנטר) [מתוך רשימה](#) שהרכיבו איגוד חברות הביטוח ואיגוד השמאים.

**מספר הטלפון של מוקד שמאי מכריע: 1-700-700-888**

אין לפנות באופן עצמאי לשמאי מכריע, המוקדן יעשה זאת עבורך  
לאחר בחירה אקראית של השמאי המכריע

לוחות הזמנים לערעור, תלויים בשלב בו מתבצע הערעור ובגורם המערער, כפי שמפורט בלוח הבא:

<u>שומה</u>	<u>הצעת תיקון</u>	
[אומדן נזק סופי המבוצע לאחר תיקונו של הרכב]	[אומדן נזק ראשוני שמבצע השמאי לפני או במהלך תיקון הרכב]	
עליך להציג לחברת הביטוח שומה נגדית לא יאוחר משבוע מיום שהועברה לידיך השומה של שמאי החוץ.	עליך להציג לחברת הביטוח הצעת תיקון נגדית ולהודיע על רצונך לערער לפני תיקון הרכב.	<b>לוח זמנים לערעור המבוטח</b>
על חברת הביטוח להגיש הצעת תיקון נגדית לא יאוחר משבוע מיום שהועברה לידיה השומה.	על חברת הביטוח להגיש הצעת תיקון נגדית לא יאוחר מיום עבודה אחד מיום עריכת הצעת התיקון על ידי שמאי החוץ ומסירתה לחברה.	<b>לוח זמנים לערעור חברת הביטוח</b>
השמאי המכריע ייתן חוות דעתו לא יאוחר משבעה ימים לאחר שקיבל את השומות של שני השמאים.	השמאי המכריע ייתן חוות דעתו לא יאוחר מיום עבודה אחד לאחר שקיבל את הצעות התיקון של שני השמאים.	<b>לוח זמנים למתן חוות דעת השמאי המכריע</b>

# מדינת ישראל

## משרד האוצר - אגף שוק ההון, ביטוח וחסכון

### לפני הפניה למוקד עליך לוודא כי:

- הודעת לחברת הביטוח על רצונך לערער ועל עיכוב תיקון הרכב (אם הערעור הינו על הצעת התיקון).
- נמצאת בידך הצעת תיקון או שומה נגדית.
- אם בכוונתך לערער על השומה של שמאי החוץ, דע כי ניתן לערער רק על עניינים שלא נקבעו בהצעת התיקון, על עניינים שנכללו בהצעת התיקון אך שונו בשומה, או על עניינים שיכלו להתברר במהלך תיקון הרכב בלבד.

### עלויות הכרוכות בערעור:

- עלות שכר הטרחה לשמאי מטעמך העורך את הצעת התיקון הנגדית או השומה הנגדית.
- תשלום למוקד שמאי מכריע – 12 ₪ (ייגבה באמצעות כרטיס אשראי לפני בחירת השמאי על ידי המוקד).
- שכר השמאי המכריע (לא כולל מע"מ), עבור כלי רכב עד 4 טון ואופנועים:
  - בערעור על הצעת תיקון – 300 ₪.
  - בערעור על שומה – 700 ₪.
- שכר השמאי המכריע עבור משאיות ייקבע על ידי השמאי המכריע בטרם תחילת עבודתו.

- העלויות הכרוכות בערעור (עלות הצעת התיקון או השומה הנגדית ועלות שכר השמאי המכריע) יוטלו עליך או על חברת הביטוח, לפי קביעתו של השמאי המכריע, בהתאם לתוצאות הערעור.
- עלות הצעת התיקון או השומה הנגדית של חברת ביטוח שערערה, תהיה תמיד על חשבונה.