

חיים קליר ושות', משרד עורכי דין ונוטריון

בית שרבט, רחוב קויפמן 4, ת.ד. 50092, ת"א 61500 אתר משרדנו: [www.kalir.co.il](http://www.kalir.co.il)

טלפון: 03-5176626 פקס: 03-5177078

כתבו לנו בכתובת [office@kalir.co.il](mailto:office@kalir.co.il)

---

### **מדריך להתמודדות עם חוקרי חברת הביטוח**

מייד לאחר הגשת תביעת הביטוח לחברת הביטוח, המבוטח מוצא את עצמו במרכז תשומת הלב של סוללת מומחים וביניהם חוקרים, הממונים על ידי חברת הביטוח.

המגע עם אלה יכול להכריע את גורל תביעתו של המבוטח.

נתבקשנו על ידי ynet, ידיעות אחרונות באינטרנט, לתת מספר טיפים למבוטחים.

בברכה,

חיים קליר וצוות המשרד

©1983-2009 חיים קליר ושות' <http://www.kalir.co.il>

המבוטחים משלמים במיטב כספם פרמיות לחברות הביטוח, כדי להגן על עצמם, מפני התוצאות הכלכליות של אסון, הכרוך באובדן חיים, בריאות, או רכוש.

אולם כאשר נופל עליהם האסון, מתברר להם מהר מאוד, כי עליהם לגייס תעצומות נפש כדי להתמודד לא רק עם האסון, אלא גם עם פחים יקושים מטעם חברות הביטוח.

ונבהיר את דברינו.

על פי פרשנות בתי המשפט לחוק חוזה הביטוח, המבוטח עלול להפסיד את כל תגמולי הביטוח, אם בקרות מקרה הביטוח, הוא מסר לחברת הביטוח עובדות כוזבות "בכוונת מרמה", אפילו העובדות לא היו רלבנטיות לחבות חברת הביטוח.

העונש חריף, אך רבים יצדיקו אותו.

אלא שהמצדיקים אינם יודעים, כי בידי שופטינו, מקצועיים ככל שיהיו, אין מכשיר רנטגן הרואה ללב. השופטים מסיקים על "כוונת מרמה" מתוך התנהגותו של המבוטח, בין השאר, אל מול חוקרי חברת הביטוח.

כך, התנהגות הנובעת מלחץ, או מטיפשות, עלולה להיחשב בעיני השופט היושב בדיון כהתנהגות הנובעת מכוונת מרמה.

הנה מקרה של מבוטח שפעל מתוך לחץ. רכבו נגנב. חוקר חברת הביטוח דרש ממנו את שני מפתחות הרכב. המבוטח, אשר שכח את המפתח הרזרבי בתוך הרכב שנגנב, מיהר לשכפל אותו ולמסור אותו לחוקר. לו סיפר לחוקר את האמת, היה זוכה במלוא תגמולי הביטוח, שהרי אין כל איסור בפוליסה להשאיר את המפתח הרזרבי ברכב. אולם השופט שישב בדיון, פירש את התנהגותו כמונעת מתוך כוונת מרמה ושלל ממנו את כל תגמולי הביטוח.

מקרה אחר הוא של מבוטח שנהג מתוך טיפשות. אחד המחסנים בעסקו נפרץ. לחוקר מסר כי מהמחסן נגנב גם ציוד מסוים. החוקר בדק מחסן אחר וגילה בו את הציוד המסוים. טענת בעל העסק, כי בעת השיחה עם החוקר לא ידע שטרם הפריצה עובדיו העבירו את הציוד למחסן האחר לא הועילה. בית המשפט ייחס לבעל העסק כוונת מרמה ודחה את כל תביעתו, גם לגבי אותם פריטים שלא היה ספק כי נגנבו.

וזאת לדעת: ארצנו הקטנטונת משופעת בחוקרים. רבים מהם נפלטים אל השוק האזרחי מתוך השוק הביטחוני. התחרות רבה, מחירים של החוקרים זול וחברות הביטוח מעסיקות אותם כמעט בכל תביעה המוגשת להן.

החוק מחייב את המבוטחים לשתף פעולה עם החוקרים, אולם גם במסגרת חקירות אלה יש למבוטחים זכויות וראוי לדעת אותם בטרם ייפלו בפח.

### **חשוב לדרוש בטרם חקירה?**

בתי המשפט השמיעו, לא אחת, ביקורת נוקבת, על חוקרים להוטים המנסים להכשיל מבוטחים תמימים. לכן מומלץ, עוד בטרם השיחה הראשונה עם החוקר, להתייעץ עם עורך דין הבקיא בתחום ולהחליט יחד עמו אם להיפגש עם החוקר לבד, או בנוכחות עורך הדין.

נהג מונית נכנס ללחץ נפשי וחסף התקף לב כאשר נרקומן עלה למוניתו. חוקר הביטוח הלאומי שאל את המבוטח אם אירוע של עליית נרקומנים למונית הוא חריג. המבוטח סבר בטעות כי דווקא אירוע חריג בעבודה אינו מזכה אותו בדבר והשיב בשלילה.

שנים רבות של התדיינות נדרשו כדי לקבוע שהתקף הלב אכן נבע מאירוע חריג וכי המבוטח שיקר לחוקר מפחד שלא יהיה מי שיתמוך בו במחלתו הקשה.

### **קבלת תמלילי החקירה**

יש לקבל מהחוקר הסכמה מראש ובכתב כי העתק של תמליל החקירה וכן של כל הודעה בכתב מטעם המבוטח, יימסרו לידי המבוטח, או עורך דינו. לעניין זה חשיבות רבה ביותר. אם לא דורשים זאת בכתב ומראש, חברות הביטוח אינן מאפשרות למבוטח לעיין לאחר מכן בתמליל ובהודעות. כך, בשל מעבר השנים, או מסיבות שאין להן כל קשר לאמינות המבוטח, עלולות להתגלות סתירות בין העדות בבית המשפט, לבין התמליל וההודעות.

### **זהירות מפני החוקר הנחמד**

יש תמיד לזכור כי גם החוקר הנחמד ביותר מבקש להוכיח כי היה שווה לשכור את שרותיו. גם אם יגלה אל המבוטח אמפטיה, תכליתה היא לפתות את המבוטח לספק לו חומר שישימש בסיס לדחיית תביעת המבוטח.

### **השיחות מוקלטות**

על המבוטח לדעת כי כל שיחותיו, הן בטלפון והן בפגישות פנים אל פנים מוקלטות. לחוקר מותר להקליט שיחה שהוא מבצע עם המבוטח, או עם נחקר אחר, משום שהחוקר המקליט הוא אחד המשתתפים בשיחה. לעומת זאת, אסור לחוקר להקליט שיחה שבוצעה בין שניים אחרים, אלא אם כן אחד מהמשוחחים מסכים להקלטה.

### **עדיף לומר כי אינך יודע מאשר לספר את שאינך יודע בוודאות**

על המבוטח להימנע מכל אמירה בלתי בדוקה, או מכל התנהגות העלולה להתפרש כמונעת מתוך כוונת מרמה. אין לספר לחוקר אלא עובדות בדוקות הידועות למבוטח מידיעתו האישית. עדיף לומר, אינני יודע מה קרה, אינני יודע מה בדיוק נגנב, מאשר למסור עובדות לא בדוקות.

## **דרישה להציג רישיון**

על חוקר פרטי בעל רישיון כדין מוטלות מגבלות חוקיות ואתיות. לכן חשוב שהמבוטח ידרוש והחוקר חייב להציג בפניו רישיון חוקר פרטי.

## **איסור התחזות**

לחוקר אסור להתחזות כשוטר, כפקח, כעובד ציבורי, כבעל מקצוע הטעון רישיון על פי חוק, דוגמת עורך דין, רופא, או רואה חשבון.

לחוקר אסור להתחזות כשליח של גוף אחר. כך לדוגמה, אסור לחוקר לומר כי הוא בא מטעם הרשויות, חברה ממשלתית, או כל גוף אחר.

## **חקירת קטין**

המבוטח חלה ולא היה מסוגל לעבוד. אולם, מחמת הבושה, הסתיר זאת מילדיו הקטינים. החוקר חילץ מהילדים הקלטה כי אביהם עובד. זהו מעשה אסור. לחוקר אסור לבוא בדברים עם קטין, אלא בנוכחות הורה או באישורו מראש ובכתב.

## **איסור על פגיעה בפרטיות המבוטח**

החקירה חייבת להיעשות תוך פגיעה מינימאלית בפרטיותו של הנפגע ורק אם הדבר הכרחי. באחד המקרים, סירב בית המשפט לקבל כראיה צילומים שנעשו על ידי חוקרת. בית המשפט קבע כי החוקרת חדרה לפרטיותו של הנפגע, תוך שהיא מתחזה ומציגה עצמה כעורכת סקר. בנוסף, חברת הביטוח יכולה לברר את מצבו הרפואי של הנפגע, באמצעות מומחים רפואיים ועל ידי חקירות שאין בהן פגיעה בפרטיות.

## **התכתבות עם החוקר**

מבוטח המשוחח עם חוקר, השולח אליו דואר רגיל, או אלקטרוני, פקס וכיוצא באלה, חייב להניח שכל הנאמר בשיחות או במסמכים, עלול לשמש נגדו ביום מן הימים בבית המשפט.

## **האם חייבים להסכים לדרישת החוקר להיבדק בפוליגרף?**

המבוטח אינו חייב וגם מומלץ שלא יסכים בשום פנים ואופן.

הנחיה של המפקח על הביטוח, שחלה על תביעות שהוגשו לחברת הביטוח לאחר יום 1.9.08, אוסרת על חברות הביטוח לחייב את מבוטחיהן לעבור בדיקות פוליגרף.

לחברת הביטוח מותר להציע (לא לחייב) הסכם פוליגרף רק ובתנאי שעלו חשדות למרמה מצד המבוטח ובתנאי שחשדות אלה תועדו בכתב ונמסרה עליהם הודעה למבוטח. אם המבוטח יוצא דובר שקר בבדיקת הפוליגרף, עדיין אסור למבטח להסתמך אך ורק על הבדיקה כדי לדחות את תביעתו.

לאחר הנחית המפקח, פחת השימוש שעושות חברות הביטוח בפוליגרף. עדיין ההמלצה היא לא להיענות להצעה לגשת לבדיקת פוליגרף.

22.03.2009