

התמודדות עם חוקרי חברת ביטוח: מה חשוב לדעת

טעויות שנעשות בהתמודדות עם חוקרי חברות הביטוח עלולות להשפיע על גובה הפיצוי או להוביל לדחיית התביעה. עו"ד רועי לוי מסביר מה הזכויות שיש לחוקר פרטי, ומדוע במקרים רבים כדאי לנחקר לפנות לעורך דין

■ מירי ורד, בשיתוף עו"ד רועי לוי

רמה, ואינו יכול לבקש מסמכים שאין להם כל קשר לגוף החקירה. במצבים אלה מומלץ להיוועץ עם עו"ד טרם החקירה, על מנת שהחקירה לא תפגע בזכויותיכם.

"במצבים שבהם, למשל, מדובר בחוקרים מטעם צד ג', כלומר הצד השני, רצוי מאוד להיוועץ עם עו"ד מנוסה שידע לסייע בהכנה לחקירה או לחלופין לדחות את הדרישה לחקירה, שלרוב אינה משרתת את האינטרסים שלכם".

מה עוד חשוב לדעת כשפונה אליך חוקר פרטי?

"חוקרי ביטוח לעתים מבקשים ממבוטחים למסור לידיהם את הטלפון לצורך בדיקות איתור או קבלת תמונות. באופן כללי, אם אין לכם סיבה מיוחדת שלא למסור, ההמלצה היא לשתף פעולה ולמסור את הנייד לחוקר, כדי שיוכל להוציא תמונות או איכונים של מיקור מכם במועד התאונה. ואולם ככל שיש סיבה כנה ואמיתית לא למסור, תוכלו לסרב לבקשה אבל תהיו חייבים לנמק בצורה משכנעת את החלטתכם והדבר ייבחן על ידי שופט במקרה שהתיק יגיע לבית משפט.

"לדוגמה, טענת לקוח שיוצג על ידי משרד ד', שהיה במקום אחר בניגוד לאמור בטופס ההודעה לחברת הביטוח, התקבלה לאחר שהוסבר שבאותה שעה היה עם המאובת שלו ולא רצה שהמידע האמיתי יפגע בו".

עו"ד לוי מדגיש כי חשוב להבין שלכל פעולה או סירוב מצד המבוטח יש השלכות שונות, ויש להתייחס אליהן בוהירות. "כאשר מדובר בחוקר של צד ג' - כלומר של הצד השני - סירוב לחקור אינו פוגע בזכויותיכם ואינו אמור להשפיע על התביעה שלכם. אולם כאשר החוקר פועל מטעם חברת הביטוח שלכם, סירוב עלול להביא לדחיית הכיסוי או לעיכוב במתן החלטה. במקרים אלה חשוב להיוועץ עם עו"ד לפני שמודיעים על סירוב לחקירה".



עו"ד רועי לוי. צילום: יונתן לוי שמו

חברת הביטוח. בנוסף, ערעור על פסק הדין למחוזי נדחה".

זכויות המבוטח בזמן החקירה

עו"ד לוי מסביר כי מבוטחים רבים אינם יודעים אילו פעולות הם מחויבים לבצע וממה הם רשאים להימנע. "במידה שהפעלתם פוליסת ביטוח והחוקר הינו חוקר מטעם חברת הביטוח שלכם, אתם נדרשים ואף חייבים לשתף פעולה עמו באופן מלא", מסביר עו"ד לוי. "ואולם, גם כאן יש מגבלות. חוקר פרטי אינו יכול לשדל אתכם להשיג ראיות בעור"

ההתמודדות מול חוקרי חברות הביטוח היא חלק מהותי כמעט בכל תביעה ביטוחית. רבים מהמבוטחים אינם יודעים מה מותר לחוקר לעשות, ומהן זכויותיהם. טעויות שנעשות בשלב זה עלולות להשפיע על גובה הפיצוי או להוביל לדחיית התביעה.

עו"ד רועי לוי מסביר כי חוסר ידע זה הוא אחד הגורמים המרכזיים לנוק משפטי. עו"ד לוי, שהחל את דרכו בבית המשפט המחוזי בחיפה ורכש ניסיון בניהול וניתוח תיקים מורכבים, בחר להקים משרד עצמאי הפועל להגנת זכויות לקוחותיו מול חברות הביטוח. "ראשית, חשוב לדעת מי הוא 'חוקר פרטי', פותח עו"ד לוי. "למעשה הגדרתו והגדרת אופי עיסוקו (מה מותר לו ומה אסור) מוסדרות בחוק חוקרים פרטיים ושירותי שמירה, תשל"ב-1972. חוקר פרטי הוא אדם שהוכשר על ידי המדינה לבצע חקירות מסוגים שונים, ועמד במבחנים. ככלל תפקידו לעסוק בהשגת ידיעות על הזולת או באיסוף, לצורכי אחרים. "לצד זכויותיו כגון לבלוש, לצלם, לתעד ולהקליט, קיימות גם הגבלות מסוגים שונים שמוטלות על החוקר. כך, למשל, חוקר פרטי מחויב להודיע לנחקר כי הוא 'חוקר פרטי' ולהציג בפניו רישיון חוקר בתוקף".

כאשר עו"ד לוי מתבקש לתת דוגמה למקרה שבו חוקר פרטי חרג מזכויותיו הוא מסביר: "בפסק דין שניתן בבית המשפט המחוזי בע"מ 2176/08 פסל בית המשפט את דו"ח החקירה של הנתבעת משום שהחקירה בוצעה בניגוד לחוק. לחוקרת לא היה רישיון לעסוק כחוקר פרטי מכיוון שהייתה עדיין מתמחה, והיא הציגה מצג שווא בפני הנחקר והתחזתה לנציגה של עמותה לשמירה על זכויות אדם כאמצעי תחבולה להשגת מטרתה.

"בנוסף, בפסק דין שניתן לאחרונה (ת.א. 25893-12-22) משרדי הצליח להוכיח שדר"כ האגרסיבית של חוקר במהלך חקירה של מבוטח, כולל הטחת שקרים ואיומים כלפיו, הובילה לקבלת תביעה לתגמולי ביטוח, למרות ראיות רבות שלכאורה תומכות בטענת