

## بیمه خودرو

# مشکلات ناظر بر جبران خسارت (۲)

دکتر محمد هوشنگی

در شماره پیش به این مطلب اشاره کردیم که بیمه گر در رابطه با پرداخت خسارت، ابتدا سه موضوع را مد نظر قرار می دهد و انجام تعهد خود را موقوف به تحقق این سه امر می نماید .  
اول این که حادثه منجر به خسارت باید در مدت اعتبار بیمه نامه واقع باشد، دوم اینکه خسارت باید در نتیجه تحقق یکی از انواع حوادث مذکور در بیمه نامه ایجاد شده باشد و سوم موضوع حفظ حقوق بیمه گر است، به این معنی که چنانچه حادثه منجر به خسارت منتسب به عمل شخص یا اشخاصی باشد که طبق موازین حقوقی و مقررات رانندگی مقصر می باشند بیمه گزار موظف است موجبات اعمال حق قائم مقامی بیمه گر را در خصوص مراجعه به مقصر حادثه و مطالبه خسارت از وی فراهم نماید.

### گزارش مقامات انتظامی

#### از چگونگی وقوع حادثه

با توجه به مراتب فوق است که در اغلب مواقع وقتی بیمه گزار به شرکت بیمه مراجعه و مطالبه خسارت می کند، گزارش مقامات انتظامی از وی مطالبه می شود . در واقع بیمه گر می خواهد به استناد گزارش مراجع رسمی مملکت اطلاع حاصل کند که حادثه در چه زمانی اتفاق افتاده، علت وقوع آن چه بوده و چه شخصی در زمان حادثه، رانندگی وسیله نقلیه رابه عهده داشته است، آیا این شخص گواهینامه رانندگی معتبر داشته یا نه، آیا این شخص با سرعت مجاز رانندگی می کرده یا خیر، آیا بیمه گزار مقصر حادثه بوده یا طرف مقابل .

به این ترتیب وقتی علت و چگونگی وقوع حادثه روشن شد بیمه گر می تواند با توجه به قوانین و مقررات حاکم بر بیمه، نسبت به جبران خسارت تصمیم بگیرد.

بنابراین ملاحظه می شود که چنانچه در رابطه با یک حادثه خودرو مأمور انتظامی به موقع حضور یافته و گزارشی از نحوه و چگونگی وقوع حادثه تنظیم نماید و بیمه گزار با در دست داشتن این مدرک به بیمه گر مراجعه و مطالبه خسارت کند، مشکلی از این بابت در بین نخواهد بود. زیرا بیمه گر با اتکا به گزارش مقامات انتظامی می تواند در خصوص تعهد خود نسبت به جبران خسارت تصمیم بگیرد، ضمناً چنانچه شخصی غیر از بیمه گزار مقصر وقوع حادثه باشد موجبات مراجعه بیمه گر به وی نیز فراهم خواهد بود . لکن در اینجا این سؤال همواره مطرح است که آیا تهیه گزارش مقامات انتظامی همیشه و به سهولت امکان پذیر است ؟ و آیا بیمه گر حق دارد در مورد هر حادثه ای که منجر به بروز صدمه به خودرو مورد بیمه می شود از بیمه گزار، گزارش مقامات انتظامی در مورد نحوه و

چگونگی وقوع حادثه را مطالبه نماید . فرض کنیم بیمه گزار در پارکینگ ساختمان مسکونی خود مشغول جابجایی خودرو می باشد و تصادفاً این خودرو به ستون و یا دیوار پارکینگ برخورد می کند و به چراغ و گلگیر عقب آن آسیب وارد می شود و این در حالی است که بیمه گزار عجله دارد که زودتر به محل کار خود برود و لذا فرصت آن را ندارد که به مأمور انتظامی مراجعه و درخواست تهیه کروکی حادثه کند. وانگهی مأمور انتظامی وظیفه ندارد در مورد یک چنین حادثه ای به محل اقامت شخص مراجعه و گزارش تنظیم نماید . از طرفی ملاحظه می شود که صدمه وارده به این خودرو مشابه موردی است که خودروی دیگری به آن برخورد کرده و ایجاد خسارت کرده باشد. بدیهی است در این



وضعیت تقصیر متوجه راننده آن اتومبیل خواهد بود. در چنین حالتی بیمه‌گذار به شرکت بیمه مراجعه و مطالبه خسارت می‌کند. بدیهی است مسؤولان امر در اداره خسارت بیمه‌گر با توجه به وضعیت حادثه حق دارند از بیمه‌گذار گزارش مقامات انتظامی مطالبه نمایند زیرا نحوه حادثه طوری است که امکان برخورد خودروی دیگری به خودروی مورد بیمه وجود دارد و بیمه‌گر طبق اصل قائم مقامی تا زمانی که مسؤول حادثه مشخص و معرفی نشود، می‌تواند از پرداخت خسارت خودداری کند در حالی که در این قضیه به شرح مذکور، واقعیت این است که بیمه‌گذار خود مسؤول حادثه بوده است.

این مورد و موارد نظیر آن که به کرات اتفاق می‌افتد یکی از مشکلاتی است که ناظر به امر رسیدگی و پرداخت خسارت می‌باشد. از یک طرف متصدیان رسیدگی به خسارت نمی‌توانند در همه موارد تنها اظهارات بیمه‌گذار را در مورد نحوه و چگونگی وقوع حادثه ملاک امر قرار داده و براساس آن خسارت بپردازند زیرا احتمال وجود اظهارات نادرست و سوء استفاده از بیمه وجود دارد که باید جلوی آن گرفته شود و از طرف دیگر متصدیان رسیدگی به خسارت با گروه دیگری از بیمه‌گذاران مواجه می‌باشند که اظهاراتشان صحیح است و قصد هیچ نوع استفاده نادرست از بیمه را ندارند و

واقعیت این است که خسارت در نتیجه بی‌دقتی خودشان و یا یک امر غیر منتظره دیگر بوجود آمده و مقصری در بین نیست و یا بیمه‌گذار مرتکب عملی نشده که در نتیجه آن بیمه‌گر متعهد جبران خسارت نباشد.

به این ترتیب ملاحظه می‌شود که چنین مسأله‌ای اغلب بحث و جدلهایی را به

دنبال می‌آورد و چه بسا ممکن است چنانچه به اظهارات بیمه‌گذاری که صادقانه چگونگی حادثه را بیان نموده، توجه نشود، موجبات نارضایتی بیمه‌گذار و دلسردی او را از بیمه فراهم آورد.

به نظر می‌رسد که راه حل این مشکل چیزی جز نگرش موضوعی به هر یک از موارد مطروحه نیست و این همان روشی است که متصدیان رسیدگی به خسارت، کم و بیش اعمال می‌کنند. عواملی که معمولاً در این راستا مورد توجه قرار می‌گیرند صرفنظر از اظهارات بیمه‌گذار عبارت است از آثار و علائم و محل خسارت، شخصیت بیمه‌گذار، تعداد دفعات خسارت و مسائل دیگری که ممکن است در کشف حقیقت مؤثر باشد. منتهی این نکته را نباید از نظر دور داشت که قرارداد بیمه براساس اصل حسن نیت منعقد می‌شود و این حسن نیت باید دو طرفه باشد، یعنی بیمه‌گر و بیمه‌گذار هر دو باید نسبت به هم حسن نیت داشته باشند و اظهارات یکدیگر را حمل بر صحت نمایند. ضمناً حسن نیت در تمام مدت قرار داد کاربرد دارد، چه در موقع صدور بیمه‌نامه و چه به هنگام رسیدگی و پرداخت خسارت و انگهی اتومبیلی که در موقع صدور بیمه‌نامه

مورد بازدید کارشناس بیمه‌گر قرار می‌گیرد و سالم بودن آن تایید می‌شود، چنانچه مدت زمانی بعد از صدور بیمه‌نامه به صورت آسیب دیده (آسیب ناشی از حادثه) مشاهده شود فرض این است که آسیب وارده مشمول بیمه بوده و بیمه‌گر متعهد به جبران خسارت می‌باشد مگر این که خلاف آن ثابت شود و وظیفه اثبات نیز به عهده بیمه‌گر می‌باشد. منتهی این تکلیف نیز برای بیمه‌گذار هست که اسناد و مدارک مورد بیمه را در اختیار وی قرار دهد تا بیمه‌گر بتواند با توجه به آن مدارک علت و چگونگی وقوع حادثه را تشخیص داده و نسبت به تعهد خود چه از نظر قابل پرداخت بودن خسارت و چه میزان خسارت تصمیم بگیرد.

این موضوع در ماده شانزدهم شرایط عمومی بیمه نامه اتومبیل به صراحت قید گردیده و ضمانت اجرای آن نیز مشخص شده است. ماده شانزدهم شرایط عمومی بیمه‌نامه اتومبیل می‌گوید: «بیمه‌گذار موظف است به محض اطلاع از وقوع حادثه ..... همچنین گزارش مقامات انتظامی محل وقوع حادثه، کلیه مدارک و اطلاعاتی را که راجع به حادثه از او خواسته می‌شود در اختیار بیمه‌گر قرار دهد. در صورت





## قرارداد بیمه براساس اصل حسن نیت منعقد می‌شود و این حسن نیت باید دو طرفه باشد، یعنی بیمه‌گر و بیمه‌گزار هر دو باید نسبت به هم حسن نیت داشته باشند و اظهارات یکدیگر را حامل بر صحت نمایند.

سعی بر آن دارد که خسارت واقعی بیمه‌گزار را جبران نماید، منتهی باید به این نکته توجه نمود که خسارت واقعی خسارتی است که ارتباط به حادثه داشته باشد. لذا وجوهی که هم زمان با تعمیر مواضع آسیب دیده اتومبیل بخاطر رفع عیوب قبلی آن هزینه شود به حساب خسارت منظور نخواهد شد. ضمناً پرداخت خسارت پس از کسر استهلاک و فرانشیز و غیره صورت می‌گیرد و بالطبع مبلغی که بیمه‌گر پرداخت می‌کند کمتر از هزینه‌ای خواهد بود که بیمه‌گزار بابت تعمیر اتومبیل می‌پردازد، نتیجه این که اگر بیمه‌گر مبلغ کمتری پرداخت می‌کند این امر نباید به حساب قصور وی در انجام تعهد تلقی گردد.

در ماده بیست و دوم شرایط عمومی بیمه نامه اتومبیل آمده است که بیمه‌گر حق دارد به جای پرداخت خسارت، وسیله نقلیه خسارت دیده را تعمیر کند. عملاً این ماده زمانی کاربرد پیدا می‌کند که بیمه‌گزار خسارت تعیین شده توسط

طبق ماده بیست و یکم شرایط عمومی بیمه نامه اتومبیل: «برآورد خسارت توسط کارشناس یا کارشناسان بیمه‌گر انجام می‌شود...». البته این بدان معنی نیست که بیمه‌گزار موظف است هر مبلغی را که کارشناس بیمه‌گر تعیین می‌کند بپذیرد و حق اعتراض ندارد زیرا در دنباله همین ماده آمده است که «...در صورت عدم توافق در میزان خسارت طبق ماده بیست و هشتم این بیمه‌نامه عمل خواهد شد» ماده بیست و هشتم مربوط به داوری می‌باشد. طبق این ماده چنانچه بین بیمه‌گر و بیمه‌گزار در رابطه با اجرای قرار داد (از جمله موضوع برآورد خسارت) اختلافی بوجود آید رفع اختلاف از طریق داوری خواهد بود.

البته باید توجه داشته باشیم که بیمه‌گر هم به لحاظ پای بندی و احترام به تعهدی که طبق بیمه نامه به عهده گرفته و هم به خاطر حفظ مشتری خود و به خصوص توسعه امور بیمه و کسب شهرت همواره

عدم انجام هر یک از تعهدات فوق از طرف بیمه‌گزار، بیمه‌گر حق دارد ادعای خسارت را رد کند مگر این که بیمه‌گزار ثابت کند که به واسطه امور غیرقابل پیش‌بینی و جلوگیری (فورس ماژور) به موقع از عهده انجام آنها بر نیامده است.....»

بنابراین، گزارش مقامات انتظامی از حادثه، جزو اسنادی است که بیمه‌گر حق مطالبه آن را دارد و تقریباً می‌توان گفت که ارائه این مدارک توسط بیمه‌گزار در مورد خسارتهای سنگین الزامی است لکن در مورد خسارتهای کم اهمیت و خاصه زمانی که بیمه‌گزار از تهیه و ارائه چنین گزارشی متعذر باشد، بیمه‌گر می‌تواند با در نظر گرفتن نکاتی که در بالا اشاره کردیم. انجام این تکلیف را نادیده بگیرد. روی این اصل در جمع بندی مطالب مذکور در رابطه با گزارش مقامات انتظامی از حادثه، به این نکته تکیه می‌کنیم که ضروریست متصدیان خسارت شرکتهای بیمه در مقابل بیمه‌گزاران زیان دیده که به حق انتظار هر نوع کمک و راهنمایی به منظور جبران خسارات خود دارند همواره با خوشرویی برخورد نموده و در هر مورد با توجه به وضعیت حادثه، میزان خسارت، شخصیت بیمه‌گزار و سابقه بیمه‌ای او و مسایلی از این قبیل چنانچه بیمه‌گزار از ارائه گزارش مقامات انتظامی متعذر می‌باشد اظهارات وی پذیرفته شده و با سعه صدر نظر مساعد ابراز نمایند تا حقی از بیمه‌گزار تضییع نشود.

### برآورد خسارت

برآورد خسارت مهمترین مرحله انجام تعهد بیمه‌گر می‌باشد. در شرایط عمومی بیمه نامه‌های اتومبیل این امر به عهده بیمه‌گر محول شده است، به طوری که می‌توان آن را جزو حقوق بیمه‌گر به شمار آورد.





**بیمه‌گر هم به لحاظ پای‌بندی و احترام به تعهدی که طبق بیمه‌نامه به عهده گرفته و هم به خاطر حفظ مشتری خود و به خصوص توسعه امور بیمه و کسب شهرت همواره سعی بر آن دارد که خسارت واقعی بیمه‌گذار را جبران نماید**

بازیافتی را به بیمه‌گر تحویل دهد و یا این که بازیافتی را خود پذیرفته و مابه‌التفاوت خسارت را دریافت نماید .

در رابطه با تعیین قیمت بازیافتی، شرایط مخصوص بیمه‌نامه اتومبیل می‌گوید: «قیمت بازیافتی توسط بیمه‌گر تعیین می‌شود، در صورتی که بیمه‌گذار با قبول بازیافتی به قیمت تعیین شده موافق نباشد، ارزش تعیین شده بازیافتی نیز به بیمه‌گذار پرداخت خواهد شد.»

به این ترتیب به نظر نمی‌رسد که در مورد تعیین ارزش بازیافتی و احتساب آن در مبلغ خسارت مشکلی پدید آید زیرا همان طور که در شرایط می‌خوانیم اختیار قبول یا عدم قبول بازیافتی به بیمه‌گذار تفویض شده‌است.

### **استهلاک لوازم تعویضی**

موضوع دیگری که می‌توان آن را نیز در رابطه با مشکلات ناظر بر جبران

بنابراین چنانچه تعویض قطعات یدکی توسط تعمیرگاههای مجاز با نرخهای رسمی مقدور باشد لزومی به تهیه قطعات از بازار نخواهد بود، مگر این که در نوع و مرغوبیت آنها اختلاف باشد که در این صورت بیمه‌گذار حق خواهد داشت درخواست همان قطعه‌ای را از نظر نوع و کیفیت بنماید که در خودروی او نصب بوده و از بین رفته است .

در رابطه با لوازم و قطعات تعویضی دو مطلب دیگر باقی است ؛ یکی قیمت بازیافتی و دیگری موضوع استهلاک .

منظور از ارزش بازیافتی ارزش لاشه خودرویی است که دچار خسارت کلی شده و بیمه‌گذار طبق شرایط بیمه‌نامه حق دارد خسارت خود را بر اساس مبلغ بیمه شده و یا ارزش روز خودرو بلافاصله قبل از حادثه (هر کدام کمتر باشد) از بیمه‌گر مطالبه نماید . در چنین حالتی بیمه‌گذار مخیر است که کل خسارت را دریافت نموده و

کارشناس بیمه‌گر را نپذیرفته و از بیمه‌گر در خواست کند که اتومبیل او را تعمیر نماید . در این صورت پس از این که اتومبیل تعمیر شد بیمه‌گذار موظف خواهد بود مبالغی را که با توجه به شرایط بیمه‌نامه تحت عنوان استهلاک و فرانشیز و اعمال قاعده نسبی و غیره به عهده او قرار می‌گیرد به بیمه‌گر بپردازد و سپس اتومبیل تعمیر شده را تحویل بگیرد.

به طور کلی خسارت خودروی آسیب دیده شامل دو بخش می‌باشد ؛ یکی دستمزد تعمیر و دیگری ارزش قطعات تعویضی . در رابطه با دستمزد تعمیر، مشکل عمده، نرخهای متفاوتی است که توسط تعمیرکاران مختلف ارائه می‌شود و بدیهی است چنانچه کیفیت تعمیر یکی باشد، پرداخت دستمزد بیشتر قابل توجیه نخواهد بود بنابراین بیمه‌گر این حق را دارد که با تحقیق از تعمیرکاران مختلف، مرجعی را که با کیفیت خوب و قابل قبول و ضمناً دستمزدی مناسب مبادرت به تعمیر می‌نماید انتخاب کرده و از بیمه‌گذار بخواهد که خودروی خود را در آن محل تعمیر نماید .

بخش دیگر، خسارت ارزش قطعات و لوازمی است که در نتیجه حادثه آسیب زیاد دیده و قابل مرمت نمی‌باشند و باید تعویض شوند. معمولاً جایگزینی این‌گونه قطعات آسیب دیده با قطعات نو صورت می‌گیرد و به ندرت اتفاق می‌افتد که قطعه مستعمل جایگزین قطعه آسیب دیده خودرو شود .

به هر حال با توجه به شرایط مخصوص بیمه‌نامه‌های اتومبیل که مورد عمل بیمه‌گران می‌باشد، چنانچه تهیه قطعات یدکی و لوازم تعویضی به قیمت کمتر از قیمت بازار به سهولت مقدور نباشد، قیمت بازار ملاک محاسبه خسارت قرار می‌گیرد، چون همان طور که می‌دانیم قیمت بازار بیشتر از قیمت‌های رسمی و دولتی است .





**پرداخت خسارت پس از کسر استهلاک و فرانشیز و غیره صورت می‌گیرد و بالطبع مبلغی که بیمه‌گر پرداخت می‌کند کمتر از هزینه‌ای خواهد بود که بیمه‌گذار متحمل می‌شود و این امر نباید به حساب قصور بیمه‌گر گذاشته شود.**

جنبه قراردادی دارد.

در واقع به این موضوع توجه شده است که روند کاهش ارزش اغلب لوازم و قطعات خودرو حدى دارد و از میزان معینی نباید تجاوز کند زیرا در غیر این صورت چنانچه هر سال درصدی بابت استهلاک کسر شود پس از چند سال ارزش محاسباتی لوازم به صفر می‌رسد در حالی که عملاً این طور نیست و لوازم و قطعات مستعمل هر چه باشد دارای ارزش است.

موضوع سوم تفاوتی است که بین لوازم و قطعات مختلف خودرو از نظر استهلاک وجود دارد زیرا برخی از لوازم اتومبیل در کوتاه مدت نیز به سرعت فرسوده شده و ارزش آنها ممکن است به صفر نیز برسد. لذا ضریب استهلاک این قبیل لوازم بالا خواهد بود.

بند ۱۲ شرایط مخصوص بیمه‌نامه اتومبیل ناظر به این قبیل لوازم است که به موجب آن: «استهلاک لوازم و قطعاتی که به سرعت فرسوده می‌شود مانند باتری و لاستیکها با رعایت مدت مصرف حداقل پنجاه درصد می‌باشد».

در رابطه با این موضوع در شرایط عمومی و شرایط مخصوص بیمه‌نامه اتومبیل سه نکته مدنظر قرار گرفته است که صرفنظر از این که این سه نکته در هر مورد با واقعیت تطبیق داشته یا نداشته باشد چون جنبه قراردادی دارد، به مرحله اجرا گذاشته شده است. یکی این که پذیرفته شده است، چنانچه از تاریخ ساخت خودرو بیش از سه سال نگذشته باشد تفاوتی بین ارزش لوازم و قطعات آن خودرو با ارزش نوبی آنها وجود ندارد و یا اگر تفاوتی هست قابل صرفنظر کردن می‌باشد در نتیجه در شرایط قید شده که ضریب استهلاک از سال چهارم به بعد اعمال می‌شود و میزان آن برای هر سال ۵ درصد می‌باشد.

نکته دوم حداکثر میزان استهلاک است که ۲۵ درصد در نظر گرفته شده است، در نتیجه برای مثال چنانچه از سال ساخت خودرویی ۱۵ سال گذشته باشد ضریب استهلاک آن از سال چهارم به بعد با توجه به ضابطه فوق جمعاً ۶۰ درصد می‌شود، بیش از ۲۵ درصد استهلاک کسر نخواهد

خسارت به شمار آورد، موضوع کسر درصدی از ارزش لوازم و قطعات تعویضی خودروی حادثه دیده، تحت عنوان استهلاک است. موضوع کسر استهلاک یکی از مظاهر اصل جبران خسارت در بیمه می‌باشد. اصلی که به موجب آن بیمه نباید برای بیمه‌گذار منشاء سود واقع شود. به عبارت دیگر آنچه بیمه تحت عنوان خسارت به بیمه‌گذار می‌پردازد حداکثر باید معادل زبانی باشد که به بیمه‌گذار وارد شده است. در توجیه قضیه استهلاک، استنباط این است: اگر خودرویی که چند سال از ساخت آن گذشته دچار خسارت شود و قرار باشد بعضی از قطعات و لوازم آسیب دیده آن تعویض شده و قطعات نو در خودرو نصب شود این خودرو بعد از تعمیر در مقایسه با وضعیت قبل از حادثه نسبت به قطعات تعویضی ارزش افزوده پیدا کرده و چنانچه بیمه‌گر خسارت را بر اساس ارزش نوبی این قطعات بپردازد بیمه‌گذار از این بابت منتفع خواهد شد. بنابراین لازم است درصدی از ارزش قطعات تعویضی تحت عنوان استهلاک از خسارت کسر شود تا آنچه به بیمه‌گذار پرداخت می‌شود معادل زیان واقعی او بوده و موجب انتفاع او از بیمه نشود.

البته این استدلال که بیمه نباید برای بیمه‌گذار منشاء سود قرار گیرد صحیح است، منتهی مشکل انتخاب معیار صحیحی است که با اتکای به آن بتوان تفاوت قیمت واقعی یک قطعه نو و کهنه خودرویی را محاسبه و از خسارت کسر کرد. البته باید گفت با توجه به تنوع موضوع یعنی وضعیت انواع خودرو (صرف نظر از سال ساخت) و قطعات و لوازم مختلف که همه در معرض استهلاک مشخصی قرار ندارند تبعیت از ضابطه‌ای دقیق در این زمینه امکان پذیر نیست لذا آنچه در شرکتهای بیمه به عنوان معیار مورد عمل قرار گرفته به صورت تقریبی بوده و