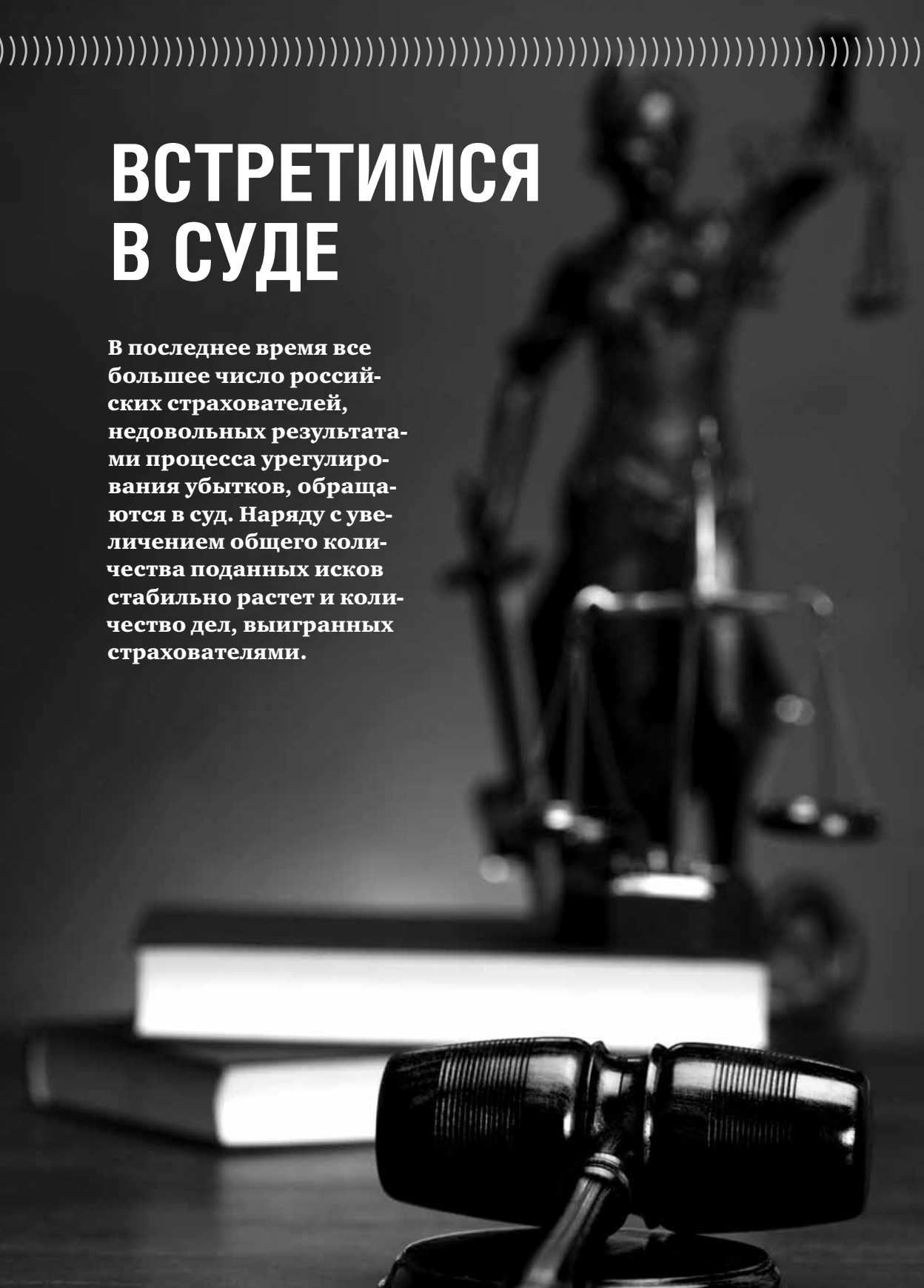


ВСТРЕТИМСЯ В СУДЕ

В последнее время все большее число российских страхователей, недовольных результатами процесса урегулирования убытков, обращаются в суд. Наряду с увеличением общего количества поданных исков стабильно растет и количество дел, выигранных страхователями.



По мнению экспертов, тенденция к росту числа судебных решений, вынесенных в пользу страхователей, обусловлена грамотным юридическим сопровождением. Обиженные клиенты перестают самостоятельно судиться со страховщиками, все чаще прибегают к помощи опытных юристов и выигрывают.

Показательно судебное дело Василия Барановского, предъявившего иск к компании «Ингосстрах». Предыстория дела такова: приобретая новый автомобиль, москвич Василий Барановский, являясь постоянным клиентом «Ингосстраха», остался верен своей страховой компании и отказался от услуг других страховщиков. Перед покупкой полисов КАСКО и ОСАГО он предусмотрительно уточнил, не менялись ли правила страхования. Барышня-консультант, оформлявшая документы, заверила: «Все осталось по-прежнему. Машина страхуется на полную стоимость, в течение года эта сумма остается неизменной. У Вас дома должны храниться ПТС (паспорт транспортного средства) и оригинал страхового полиса – ни в коем случае не потеряйте». О том, что СТС (свидетельство транспортного средства), которое необходимо постоянно возить с собой в машине, является одним из обязательных документов, подтверждающих

в случае угона право страхователя на выплату, консультант не сказала.


Спустя девять месяцев застрахованное транспортное средство угнали. По иронии судьбы, автомобиль был похищен не ночью со стоянки, а днем в процессе эксплуатации, и вместе с ним «уехал» портфель с документами, среди которых хранился СТС. Первое, что сделал Василий Барановский, оправившись от шока, позвонил в страховую компанию, сообщил о случившемся и честно признался, что автомобиль угнали вместе с документами. Ему посочувствовали, посоветовали не волноваться и предложили завтра подъехать в офис. Несколько успокоенный, он позвонил в полицию.

На следующий день в офисе «Ингосстраха» инспектор, разъясняющий алгоритм подачи заявления на возмещение ущерба, рекомендовал «обязательно зафиксировать в полиции факт пропажи СТС в числе прочих документов». Факт пропажи зафиксировали. В положенный срок Барановский передал в страховую компанию необходимые справки из полиции, ПТС, две пары ключей (от автомобиля и блокировки тормозов) – полный комплект документов за исключением похищенного СТС.

На вопрос о предполагаемых сроках и сумме выплаты страхователь получил ответ, что за истекшие де-



вать месяцев сумма компенсации уменьшилась на 20%, но без предоставления СТС он и эту сумму вряд ли получит. Страхователь подумал, что инспектор ошибается, ведь при оформлении полиса консультант говорила совсем другое. Однако позже пришел официальный отказ в выплате именно на основании того, что, согласно положению п. 33 ст. 21 Правил страхования не является страховым случаем и не подлежит возмещению «хищение или



Согласно положению п. 33 ст. 21 Правил страхования не является страховым случаем и не подлежит возмещению «хищение или угон застрахованного ТС (транспортного средства), произошедшие при условии оставления в ТС хотя бы одного из регистрационных документов на ТС.

угон застрахованного ТС (транспортного средства), произошедшие при условии оставления в ТС хотя бы одного из регистрационных документов на ТС (в данном случае СТС)».

Для принятия решения об отказе в выплате «Ингосстраху» потребовалось более полугода, в то время как практически у всех страховых компаний стандартный срок выплаты при хищении составляет от 30 дней до 2 месяцев.

К сожалению, часто приходится наблюдать, как радушие сотрудников страховой компании во время

продажи полиса меняется при необходимости выплатить компенсацию на равнодушные. Являясь ин-

валидом II группы, страхователь просил ускорить рассмотрение своего дела, поскольку ему крайне тяжело обходиться без машины, а самостоятельно купить новый автомобиль без страховой выплаты у него нет возможности. Ему вежливо отказали. «Самое обидное, что за это время со мной ни разу не связался пред-

ставитель страховой компании, чтобы лично объяснить сложившуюся ситуацию. Просто в положенный срок прислали сухой официальный отказ – и все. Я полагал, что десятилетний стаж безупречных партнерских отношений дает мне право хотя бы на один телефонный звонок от страховщика. Но звонить приходилось самому», – комментирует Василий Барановский.

В неофициальной беседе «знающие люди» объяснили потерпевшему убыток, что в случае угона машины вместе с документами лучше немного слукавить, чтобы получить

шанс на возмещение. Надо подать два заявления в полицию. Сначала заявить об утере документов (шел по улице, случайно выронил из кармана), а через час – об угоне машины. Причем первое заявление должно быть именно об утере, на основании этого заявления СТС можно восстановить и предъявить страховой компании восстановленный документ. Вариант – украли, вытащили из кармана – не подходит, «кража» СТС позволит признать случай не страховым и отказать в возмещении.

В сложившейся ситуации у Василия Барановского возникли резонные вопросы: почему при оформлении полиса ему не выдали Правила страхования, не предупредили про СТС; почему инспектор настаивал, что факт кражи СТС надо обязательно документально зафиксировать в полиции; почему в одних документах указано, что он передал ключи от блокировки тормозов, а в других эта запись теряется; как получилось, что за неполный год машина подешевела на 20%; и главное – что делать дальше?

Вследствие пережитого стресса у клиента «Ингосстраха» даже случился гипертонический криз. Выйдя через два месяца из больницы, Василий Барановский, по совету одной знакомой (незадолго до этого выигравшей суд по ОСАГО), отправился искать ответы на свои во-

просы в Центр Юридической Поддержки Страхователей (ЦЮПС), и, как выяснилось, не зря: профессионалы помогли ему выиграть дело в суде первой инстанции. Решением суда к взысканию с «Ингосстраха» были определены: страховое возмещение (за вычетом 20%), неустойка, моральный вред, штраф и расходы по оплате госпошлины на общую сумму ~5,3 млн. руб. Интересно соотношение долей: моральный вред был оценен в 20000 руб., а расходы на оплату госпошлины составили почти 40000 руб.

К сожалению страхователя, всех этих средств он пока не получил, поскольку «Ингосстрах» счел данное решение суда незаконным и подал апелляционную жалобу в Московский городской суд. Компания посчитала неправомерным то, что суд первой инстанции при рассмотрении дела по существу применил Закон РФ «О защите прав потребителей», якобы не подлежащий применению, поскольку угон произошел в мае, а Постановление Верховного Суда РФ, разъясняющее рассмотрение споров о защите прав потребителей, было принято в июне. (Рассматриваемое событие имело место 30.05.2012 – до принятия Постановления Пленума ВС РФ от 28.06.2012 № 17.) Так что в ожидании решения городского суда Василий Барановский был вынужден приобрести новый автомобиль в



кредит, надеясь на скорую выплату, которая позволит ему рассчитаться с долгами.

«Наша компания профессионально занимается урегулированием споров данного вида, и исходя из практики мы понимали, что отказ «Игосстраха» в выплате своему клиенту в данном случае является незаконным. Как известно, согласно Постановлению о защите прав потре-

бителей, у страхователей теперь есть возможность обращаться в суд по месту своей регистрации, поэтому мы обратились от имени нашего клиента в районный суд по месту регистрации Василия Барановского, – комментирует ход дела генеральный директор «ЦЮПС» Валентина Лимонова. – Состоялся суд. После жарких баталий судья Зюзинского районного суда вынесла решение в пользу нашего клиента. Однако на момент вынесения решения мы уже точно знали, что следующим шагом «Игосстраха» будет апелляция, поскольку при сумме иска, превышающей один миллион рублей, страховщик подает апелляцию в 99 процентах случаев. Во многих страхо-

вых компаниях подобный алгоритм действий даже закреплен специальными внутренними распоряжения-

ми, поскольку апелляция позволяет оттянуть сроки выплаты возмещения на полтора-два месяца. Помимо этого, в данном случае нами были заявлены и взысканы штрафные санкции (согласно изменениям при урегулировании страховых споров и применению Закона о защите прав потре-

белей). Благодаря этому сумма, которую должен был заплатить «Игосстрах» из-за необоснованного отказа, была увеличена практически втрое».

Апелляция была назначена на 14 января 2013 года и проходила в Московском городском суде, где коллегией судей было проверено решение суда на момент нарушения законности, заслушаны доводы страховой компании и юриста «ЦЮПС», представлявшего интересы Василия Барановского. Этот суд также был выигран: решение суда первой инстанции оставлено без изменений, апелляционная жалоба «Игосстраха» – без удовлетворения. «Исходя из нашей практи-



Василий Барановский говорит о том, что помимо материальной компенсации, которую он надеется получить со страховщика, «Игосстрах» по факту потерял гораздо больше, а именно доверие нескольких своих постоянных клиентов.

ки, Московский городской суд станет заключительной инстанцией, и обжаловать в кассации данное дело «Ингосстрах» не будет», – считает Валентина Лимонова.

По словам руководителя «ЦЮПС», случай Барановского далеко не единичен: необоснованные отказы в выплате со стороны страховщиков встречаются довольно часто, такие виды страховых случаев, как хищение или полная гибель (где выплате подлежит вся страховая сумма), прорабатываются страховщиками на возможность отказа особенно тщательно. Но с каждым годом все большее число клиентов страховых компаний привлекают к решению подобных споров профессионального юриста.

Валентина Лимонова особо отмечает, что юридическая помощь страхователям со стороны их компании оказывается бесплатно. На первоначальном этапе услуги юриста предоставляются без взимания предоплаты, а впоследствии все понесенные расходы взыскиваются с Ответчика (страховой компании) в пользу Клиента (страхователя).

Василий Барановский говорит о том, что помимо материальной компенсации, которую он надеется получить со страховщика, «Ингосстрах» по факту потерял гораздо больше, а именно доверие нескольких своих постоянных клиентов. «Это компания, которой я до-

верял больше десяти лет, в которой страховалась вся моя семья. И у нас никогда не возникало проблем. Да, страховые случаи бывали, но мелкие – несколько царапин, помятый бампер. Решалось все очень быстро. Вызывал страхового комиссара, получал направление на ремонт. Поскольку я не являлся виновником этих аварий и страховые случаи относили к регрессу, то мне даже понизили сумму страховой премии за безопасную езду. Мы были очень довольны и не собирались менять страховщика. Теперь, конечно, из «Ингосстраха» уйдем все. У сына уже закончился срок страховки, и он перевел свой автомобиль в другую страховую компанию. Остальные члены нашей семьи прекратят взаимоотношение с этой страховой компанией сразу, как только дождутся окончания действия своих полисов».

Елена Серебrenникова