В практике финансового уполномоченного встречаются случаи, когда страховая организация направляет своему клиенту sms-уведомление об организации восстановительного ремонта по полису ОСАГО и считает, что такой способ является полноценным направлением на станцию технического обслуживания автомобилей (СТОА) для проведения восстановительного ремонта в рамках страхового возмещения в натуральной форме. Об этом рассказала финансовый уполномоченный Светлана Максимова.

По ее словам, так, например, в Белгороде произошло ДТП с участием Ford Focus и Mercedes-Benz. Участники ДТП оформили Европротокол. Владелица Mercedes-Benz обратилась в свою страховую компанию за возмещением. Страховщик организовал осмотр поврежденного автомобиля и по результатам направил на номер мобильного телефона заявителя sms-уведомление об организации ремонта вместо полноценного направления на ремонт. «Не получив в установленный законом срок полноценное направление, потерпевшая потребовала от страховой компании возмещение уже в денежной форме, на что имела право по закону. Но компания отказала в выплате, сославшись на то, что потерпевшей выдано направление на ремонт», — отметила Максимова.

Финансовый уполномоченный, к которому впоследствии обратилась пострадавшая, исходя из того, что страховщиком не было выдано страхователю направление на ремонт, взыскал с компании страховое возмещение.

«Под надлежащей выдачей направления на восстановительный ремонт считается направление или вручение потребителю в установленный законом 20-тидневный срок документа (направления на восстановительный ремонт), содержащего все необходимые сведения», — отмечает финансовый уполномоченный.

Согласно Положению Банка России «О правилах обязательного страхования гражданской ответственности владельцев транспортных средств» (пункт 4.22), страховая компания должна выдать потерпевшему направление на ремонт либо

направить в письменном виде извещение об отказе в выдаче направления на ремонт с указанием причин отказа. При этом, направление должно содержать ряд сведений (о потерпевшем, о договоре ОСАГО, о самом автомобиле и прочее).

При этом в соответствии Постановлением Пленума Верховного Суда Российской Федерации от 23.06.2015 № 25 «О применении судами некоторых положений раздела I части первой Гражданского кодекса Российской Федерации» юридически значимое сообщение, адресованное гражданину, должно быть направлено по адресу его регистрации по месту жительства или пребывания либо по адресу, который гражданин указал сам, либо его представителю.

«Таким образом, под выдачей направления на ремонт следует понимать вручение потребителю указанного документа лично либо направление его посредством почтовой связи и иными способами отправки, позволяющими установить факт его получения. Соответственно, финансовая организация, направив sms-извещение о выдаче направления на ремонт, лишь проинформировала потребителя о выдаче направления на СТОА, не выдав такое направление», — резюмировала Максимова.

Позиция финансового уполномоченного была поддержана в судах: апелляционное определение Белгородского областного суда от 23.03.2021 по делу № 33-1550/2021, апелляционное определение Московского городского суда от 16.02.2021 по делу № 33-7169/2021, оставленное в силе определением Второго кассационного суда общей юрисдикции от 29.06.2021 по делу № 8Г-10256/2021.

Википедия страхования