بسم الله الرحمن الرحيم

لجـــان الفصل في المنـــازعات والمخـــالفات التأميـــنيـــــة

قرار اللجنة الابتدائية بالرياض

رقم الدعوى	رقم القرار الابتدائي	تاريخ صدور القرار الابتدائي
٣٧٠٩٦٧	٦٥/ر/١٤٣٨هـ	١٤٣٨/٠٣/٠٥هـ
نوع الوثيقة	**التصنيف الموضوعي**	**رقم القرار الاستئنافي المؤيد**
تأمين صحي	خطأ مادي - تعويض	١٨٢/أ/١٤٣٨

الوقائع

تتلخص وقائع هذه الدعوى في أن المدعي/ (...) (سعودي الجنسية) بموجب هوية وطنية رقم (...)، تقدّم للأمانة العامة للجان بلائحة دعوى، قيّدت لديها بتاريخ ١٤٣٧/٠٦/٠٧هـ، مفادهـا أنه بتاريخ ٢٠١٥/١٠/١٨م تواصل هاتفياً مع المدعى عليها للاســتفســار عن التغطيات التأمينية المقدمة من قبلها، وعليه تقدم بطلب تغطية تأمينية طبية من فئة (VIP) وأرســل كافة المتطلبات من صــورة الهوية الوطنية وبطاقة العائلة عبر رســائل بواسطة الهاتف النقال، وأن المدعى عليها أفادته بأنه لا حاجة لحضوره لمقرها، وتم تحويل قسط التأمين على الحســاب البنكي للمدعى عليها بتاريخ ٢٠١٥/١٠/١٩م، وأنه بعد ســريان وثيقة التأمين وبصــفة زوجته أحد المؤمن عليهم بموجب وثيقة التأمين رقم (...) والتي ينتهي ســريانها بتاريخ ٢٠١٦/١١/٣٠م قامت بمراجعة مســتشــفى (...) باعتباره أحد مزودي الخدمة المعتمدين لدى المدعى عليها، إلا أنه تم رفض طلب الموافقة المرفوع لتغطية تكاليف الخدمات المقدمة لزوجته بحجة عدم الإفصــاح عن الأمراض المزمنة. وأضــاف بأنه تواصـل مع المدعى عليها للاسـتفسـار عن سـبب الرفض ولاسـتيضـاح أنه لم يرسـل أية مسـتند ولم يوقع على نموذج إفصاح، فتمت إفادته بأنه سيتم إضافة الأمراض المزمنة السابقة واللاحقة بعد التنسيق مع الأقسام الأخرى لدى المدعى عليها، إلا أن المدعى عليها بعد مضـي يومين رفضـت إضـافة الأمراض بحجة توقيع المدعي على نموذج الإفصاح، مع عرضها بأن يتم إعادة مبلغ التأمين الساري للمدعي على أن يقوم بعمل تأمين جديد. وجراء ذلك تقدم بشـكوى لدى حماية العملاء بمؤسـسـة النقد العربي السـعودي، فيما يتعلق برفض تحمل تكاليف علاج زوجته بالإضافة إلى ادعاء المدعى عليها بتوقيع المدعي على نموذج الإفصاح، فأفادت المدعى عليها رداً على الشـكوى بأن المدعي لم يفصـح عن الأمراض المزمنة مرفقةً بذلك نموذج إفصـاح تدعي أنه موقع من قبله، وتم إقفال الشكوى على أثر ذلك. وأنه قام بتقديم شكوى أخرى لدى حماية العملاء بالمؤسسة، لطلب

ذكر اسـم ثلاثي لمن قام بالتوقيع صـراحةً على نموذج الإفصـاح المُرسـل من المدعى عليها، فقامت المدعى عليها بإرسـال نموذج الإفصـاح السـابق إرسـاله وبيان موقع من نفس الشـخص الموقع على نموذج الإفصـاح، وتم إقفال الشكوى الثانية.

ويطلب المدعي برد اعتباره وتقديم المدعى عليها الاعتذار عن الخطأ الذي وقع منها، وتعويضـــه عن تضـــرره بتشويه سمعته وتزوير توقيعه، بالإضافة إلى تعويضه عن حرمانه من الاستفادة من التأمين وفقاً لما هو متفق عليه.

وبمخـاطبـة المـدعى عليهـا بخصـــوص هـذه الـدعوى، ورد جوابهـا إلى الأمـانـة العـامـة للجـان، المؤرخ في ١٤٣٧/٠٧/٠٦هـ، ومفاده أنها بصدد إنهاء الدعوى ودياً مع المدعي.

وأفادت المدعى عليها الأمانة العامة للجان في تاريخ ١٤٣٧/٠٧/١٨هـ، بأنها تواصـــلت مع المدعي وأبلغته بالتزامها بتفعيل التغطية التأمينية بأعلى فئة حسـب بنود العقد وشـروطه وبتعويضـه عن كافة المطالبات الطبية التي تكبدها من تاريخ ســريان الوثيقة، إلا أن المدعي تقدم بطلب تغيير تاريخ بداية ســريان الوثيقة فتم إعلامه أن عليه التقدم بطلب إلغاء الوثيقة الحالية وتوقيع وثيقة جديدة بتاريخ جديد.

كما أرفقت المدعى عليها في ذلك محادثات التواصـــل مع المدعي عن طريق البريد الالكتروني والرســـائل عبر الهاتف النقال.

وفي تاريخ ١٤٣٧/٠٧/١٩هـ، قامت الأمانة العامة للجان بالتواصل هاتفياً مع المدعي وإبلاغه برد المدعى عليها مع طلب اسـتيضـاح موقفه من الدعوى وإمكانية المضي في التسـوية الودية من عدمه، فأفاد بعدم قبوله للعرض المقدم من المدعى عليها بإلغاء العقد السـاري وإبرام عقد جديد، مع تأكيده لتمسـكه بطلباته المقدمة سـابقاً بموجب لائحة الدعوى.

وفي تاريخ ١٤٣٧/٠٧/١٩هـ، قامت الأمانة العامة للجان بإرســال بريد إلكتروني للمدعى عليها لتوضـــيح موقف المدعي من العرض المقدم منها، مع طلب التواصل معه من قبلها لاستبيان موقفه من التسـوية وتزويدها بردها النهائي حول الدعوى.

فأفادت المدعى عليها بأنه وبعد التواصل مع المدعي وإبلاغه بقرارها وبأن الفترة التي لم تتم تغطيته بسبب عدم إفصـاحه سـيتم تعويضـه عن أي مصـاريف طبية تم دفعها عن طريقه وإعطائه موافقات طبية حسـب بنود وشـــروط العقد، وبأنه وإذا رغب في تغيير تاريخ بداية التغطية فإن عليه طلب إلغاء العقد وتوقيع عقد جديد

ولكن المدعي رفض لعلمه بأن ســعر البوليصــة ســيزيد عليه ولرغبته في تغطيته أكثر مما تم الاتفاق عليه في بوليصته الحالية.

وقد زود المدعي الأمانة العامة للجان بتاريخ ١٤٣٧/٠٨/٠٨هـ بمذكرة إلحاقية يشــير فيها إلى أنه وعند تواصــل المدعى عليها معه بعد تقديم الدعوى لدى الأمانة العامة للجان، تقدمت المدعى عليها باعتذارها عن الخطأ الذي وقع منها واســتفســرت عن رغبة المدعي بعقد جديد، إلا أن المدعي علق على ذلك بأن هذا الأمر يرجع للمدعى عليها، أما العقد الأول فهو موضــوع تزوير ولا يمكن النقاش بإلغائه من عدمه قبل تســوية القضــية، ويضــيف المدعي بأن المدعى عليها طلبت منه إلغاء العقد وإبرام عقد جديد وبدوره أرســل بريد إلكتروني لها لطلب الإيضاح إلا أن المدعى عليها لم تتواصل مع المدعي حتى تاريخه.

وفي يوم الاثنين الموافق ١٤٣٧/١٠/٢٧هـ، عقدت اللجنة جلســة لنظر الدعوى، لم يحضــرها المدعي أو من يُمثله رغم ثبوت تبلغه تبليغاً نظامياً، وحضرها/ (...) (سعودي الجنسية) بموجب هوية وطنية رقم (...) بصفته وكيلاً عن المدعى عليها بموجب وكالة صــادرة عن كتابة العدل الثانية بشــمال جدة برقم (...) وتاريخ ١٤٣٦/٠٥/٠٧هـ. ونظراً لعدم حضور المدعي أو من يُمثله دون عذر، واستناداً إلى المادة (الخامسة) من قواعد وإجراءات عمل لجان الفصل في المنازعات والمخالفات التأمينية، فقد قررت اللجنة شطب الدعوى.
وقد تقدم المدعي بمذكرة للأمانة العامة للجان قيدت لديها بتاريخ ١٤٣٧/١٠/٢٩هـ، ذكر فيها عذره في عدم حضور الجلسة السابقة، وأنه يطلب من اللجنة إعادة نظر الدعوى والسير فيها.

وفي يوم الثلاثاء الموافق ١٤٣٧/٠١/٠٣هـ، عقدت اللجنة جلســة لاســتكمال نظر الدعوى حضــرها/ المدعي أصــالة، وحضــرها/ (...) (ســعودي الجنســية) بموجب هوية وطنية رقم (...) بصــفته وكيلاً عن المدعى عليها بموجب وكالة صادرة عن كتابة العدل الثانية بجنوب جدة برقم (...) وتاريخ ١٤٣٧/٠٧/١١هـ. وبسـؤال المدعي عن دعواه، أجاب بأنها لا تخرج عمّا ورد في لائحة دعواه المودعة مســبقاً لدى الأمانة العامة للجان والمرفقة في ملف الدعوى، وأضاف أن ادعاء المدعى عليها بأنه وقع على بعض الأوراق قد أصابه بالضرر كما أنه لم يستفد من وثيقة التأمين محل الدعوى وأنه يُطالب بجبر هذا الضــرر، كما أنه يطالب بتعويضــه عن عدم اســتفادته بالشكل المطلوب من هذه الوثيقة وتلقيه وأسرته العلاج الطبي لدى المرافق الصحية الحكومية كون أن المدعى عليها رفضت الموافقة على استفادته من هذه الوثيقة ، مع احتفاظه بحقه في ملاحقة المدعى عليها نظامياً جراء نسـبة التوقيع المذكور له. وبمواجهة وكيل المدعى عليها بذلك، أجاب بأن الجهة المسـؤولة لدى موكلته ارتكبت أخطاء أدت إلى عدم الموافقة على علاج أفراد أســرته، وأن موكلته لا تمانع من تعويض المدعي بما تكبده من

تكاليف طبية بسبب رفض موكلته تغطيتها، إضافة إلى إمكانية إبرام وثيقة جديدة بتكلفة جديدة على أن يُلغي الوثيقة محل الدعوى. وبسـؤال وكيل المدعى عليها عن مدى اسـتفادة المدعي من الوثيقة محل الدعوى، طلب الإمهال ليتمكن من الرجوع إلى موكلته وتزويد اللجنة بالسـجل الخاص بالمدعي لدى موكلته المتضـمن جميع مطالبات المدعي وأسـرته اسـتناداً للوثيقة، بما في ذلك ما تم رفضـه منها. وعليه، أجّلت اللجنة اسـتكمال نظر هذه الدعوى إلى يوم الأحد الموافق ١٤٣٨/٠٣/٠٥هـ.

وفي يوم الأحد الموافق ١٤٣٨/٠٣/٠٥هـ، عقدت اللجنة جلسة لاستكمال نظر الدعوى حضرها/المدعي أصالة، وحضـرها/ (...)، بصـفته وكيلاً عن المدعى عليها. وبسـؤال وكيل المدعى عليها عمّا طلب الإمهال من أجله في الجلسـة السـابقة، قدم سـتة نماذج طلب للرد على طلب موافقة، وأضاف أن ما قدمه في هذه الجلسـة يوضح طلبات المدعي التي سبق أن رفضتها موكلته. وبمواجهة وكيل المدعى عليها بذلك، طلب البت في الدعوى بموجب ما هو متوافر في ملفها. وبسـؤال الطرفين عمّا إذا كان لديهما أقوال أخرى، أجابا بالنفي، لذا قررت اللجنة قفل باب المرافعة والمداولة.

الأسباب

بعـد الاطلاع على نظـام مراقبـة شـركات التـأمين التعـاوني الصـادر بـالمرسـوم الملكي رقم (م/٣٢) وتـاريخ ١٤٢٤/٠٦/٠٢هـ، المُعدل بموجب المرسـوم الملكي رقم (م/٣٠) وتـاريخ ١٤٣٤/٠٥/٢٧هـ، ولائحتـه التنفيـذية الصـادرة بموجب قرار وزير المالية رقم (٥٩٦/١) وتاريخ ١٤٢٥/٠٣/٠١هـ، وبعد الاطلاع على قواعد وإجراءات عمل لجان الفصـل في المنازعات والمخالفات التأمينية الصـادرة بموجب قرار مجلس الوزراء رقم (١٩٠) وتاريخ ١٤٣٥/٠٥/٠٩هـ، وإلى الأنظمة والقرارات ذات العلاقة.

من حيث الشكل، لمّا كان المدعي يهدف من دعواه إلى إلزام المدعـى عليـها برد اعتباره وتقديم المدعى عليها الاعتذار عن الخطأ الذي وقع منها، وتعويضـه عن تضـرره بتشـويه سـمعته وتزوير توقيعه، بالإضـافة إلى تعويضـه عن حرمانه من الاسـتفادة من التأمين وفقاً لما هو متفق عليه، وذلك اسـتناداً إلى وثيقة التأمين محل الدعوى، وحيث أن هذا النزاع ناشـئٌ عن عقد تأمين، فإنه يُعدُّ من النزاعات الداخلة في اختصـاص اللجنة بموجب المادة (العشـرون) من نظام مراقبة شـركات التأمين التعاوني الصـادر بالمرسـوم الملكي رقم (م/٣٢) وتاريخ ١٤٢٤/٠٦/٠٢هـ المُعدّل بموجب المرسوم الملكي رقم (م/٣٠) وتاريخ ١٤٣٤/٥/٢٧هـ.

ومن حيث الموضـوع، فإنه بتأمل اللجنة للأوراق والمسـتندات التي تضـمنها ملف الدعوى وما أبداه أطرافها من طلبات ودفاع ودفوع، فقد ثبت لدى اللجنة أن المدعي أبرم عقد تأمين صحي تعاوني (...) لدى المدعى عليها، كما ثبت للجنة بأنه تم رفض طلب الموافقة المرفوعة للمدعى عليها لتغطية تكاليف الخدمات المقدمة لزوجة

المدعي كما ثبت للجنة ســريان وثيقة التأمين وقت طلب الموافقات الطبية من المدعى عليها، كما ثبت إقرار المدعى عليها بأن الجهة المسؤولة لديها ارتكبت أخطاء أدت إلى عدم الموافقة على علاج أفراد أسرة المدعي، وأنها لا تمانع من تعويض المدعي بما تكبده من تكاليف طبية بســبب رفضــها التغطية، وحيث ثبت لدى اللجنة تعرّض المدعي لأضــرار لحقت به نتيجة للأخطاء التي وقعت فيها المدعى عليها في علاقتها التعاقدية معه، وحيث أنه بطلب اللجنة من المدعى عليها تقديم ما يثبت اســتفادة المدعي من الوثيقة محل الدعوى، وحيث لم تقدم المدعى عليها ما يثبت ذلك، وأن هناك مطالبات تم سدادها للمدعي، وحيث لم يثبت للجنة استفادة المدعي من وثيقة التأمين محل الدعوى وفوات فرصة الاستفادة من الوثيقة محل الدعوى، كما لم تقدم المدعى عليها ما يبرر وجاهة رفضها لمطالبات المدعي وانتهاء مدة الوثيقة دون الاستفادة منها، مما ثبت للجنة عدم وجاهة رفض المدعى عليها للتغطية التأمينية للمدعي دون سبب مشروع، وعدم استفادته من وثيقة التأمين محل الدعوى دون وجه حق.

وأما ما يتعلق بمطالبة المدعي بالتعويض عن تشــويه ســمعته، وحيث لم يقدم المدعي ما يثبت الضــرر الذي أصابه من جراء رفض مطالباته، الأمر الذي يتعين معه رد طلبه في هذا الشأن.

ولهذه الأسباب وبعد المداولة نظاماً، قررت اللجنة الآتي:

القـرار

أولاً: إلزام المدعى عليها/ (...) ســجل تجاري رقم (...) بأن تدفع للمدعي/ (...) هوية وطنية رقم (...) مبلغ وقدره (٢٢,٨٨٣) اثنان وعشـرون ألف وثمانمائة وثلاثة وثمانون ريالاً، تعويضـاً له عن الأضـرار التي لحقت به نتيجة للأخطاء التي وقعت فيها المدعى عليها في علاقتها التعاقدية مع المدعي.

ثانياً: رد ما عدا ذلك من طلبات.

صــدر هذا القرار حضــورياً بحق الطرفين، وقد حددت اللجنة (يوم الثلاثاء الموافق ١٤٣٨/٠٣/٢٨هـ) موعداً لتســليم نسـخة القرار، ولأطراف الدعوى حق اســتئنافه وفقاً للنظام خلال (٣٠) ثلاثين يوماً من التاريخ المحدد لتسليمه.

وصلى الله على نبينا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.