

ביטוח חבות המוצר - השבת המוצרים הפגומים ליצרן (RECALL)

מאת

יחיאל רוזנטראוב - יועץ ביטוח ומנהל סיכונים

מבוא

אחד הסיכונים היותר גדולים של יצרן מוצרי צריכה הוא החשש שיום אחד יתבשר, כי נתגלה פגם מסוכן באחד ממוצרי המובילים. אירוע, אשר יאלץ אותו לנקוט בפעולות להחזרת כל סדרת המוצרים הפגומה ששווקה, לנקוט בפעולות אחרות כדי להקטין את נזקיו, כדי למנוע פגיעה רצינית במוניטין מוצריו ואובדן פלח השוק בו השקיע כספים רבים ושנים של עבודה מאומצת, כדי לחזור אליו.

אחד היצרנים שהסיכוי היה מנת חלקו, הוא יצרן מי השתיה המינראליים, חברת Perrier המשווקת את בקבוקיה בכל העולם. בתחילת פברואר 1990 הודיעה מעבדה בקרולינה בארה"ב, כי בבדיקה שגרתית גילתה עקבות של חומר מסרטן בשם בנזן (benzene) בבקבוקי מי השתיה של החברה. מספר ימים לאחר שאומתו על ידי החברה תוצאות בדיקת המעבדה, הודיע היצרן על הורדתם מהמדפים של 160 מליון בקבוקי שתיה ששווקו בכל העולם.

מאמר זה יעסוק בליבון הבעיות הרבות שאירוע כזה מעמיד בפני היצרן, תוך בחינה וניתוח של אירועים כאלה שהתרחשו במקומות שונים בעולם; חובת היצרן על פי פוליסת חבות המוצר לאסוף מהשוק את מוצריו הפגומים על חשבוננו; הקשיים בהשגת ביטוח לכיסוי אירועים כאלה; מהי ההגנה שצריך הכיסוי הביטוחי של ביטוח החזר מוצרים (recall expenses) להעניק ליצרן; מגבלות והרחבות הכיסוי; הבחנות בין אירועים הניתנים לביטוח במסגרת כיסוי כזה, לבין אירועים אחרים שיש לחפש עבורם כיסוי ביטוחי אחר אם בכלל.

חובת היצרן על פי פוליסת חבות המוצר

סעיף הפסקת ייצור והשבת מוצרים פגומים בתנאי הפוליסה לביטוח חבות המוצר קובע כי "נוכח המבוטח - או הובא לידיעתו - כי מוצר גרם או עשוי לגרום נזק כתוצאה מפגם בהרכבו או בתהליך יצורו, יפסיק המבוטח מיד את יצורו, מכירתו, ואספקתו. על המבוטח לנקוט באמצעים סבירים להחזיר לידי כל מוצר פגום כזה שיצא משליטתו ולהזהיר את הצרכנים, מפני שימוש בו. הוצאות או הפסדים כלשהם הכרוכים בהחזר המוצרים, יהיו על חשבון המבוטח". על מנת להדגיש את החשיבות הרבה שרואה המבוטח בקיומו של סעיף זה על ידי המבוטח, נקבע כי קיומו ושמירתו של הסעיף, יהוו תנאי מוקדם לאחריותו של המבוטח. בנוסף, מוציא מהכיסוי על פי הפוליסה, אחד החרגים, נזק כלשהו למוצרים וגם או עלות תיקונים או החלפה של כל אחד מהמוצרים וכל הוצאה או הפסד הכרוכים בהחזר מוצרים פגומים.

חשיבותו הרבה של סעיף זה למניעה, צמצום, או הקטנת הנזקים העלולים להיגרם לגוף או לרכוש כתוצאה מפגם במוצר על ידי ביצוע מידי של פעולות דחופות המתחייבות, אינו מוטל בספק, אלא, שההשלכות הכספיות המתחייבות מכך והחלות על המבוטח, עלולות להגיע לסכומים לא מבוטלים ולעיתים גם לסכומים אדירים. הדבר תלוי במידה רבה בהיקף הייצור והשיווק של המוצר הפגום, בסוג המוצר ובפריסה השיווקית של המוצר בארץ הייצור ובשאר ארצות העולם.

הפגם המחייב להחזר מוצרים

מהו פגם המחייב את היצרן להחזיר את מוצריו? לענייננו - מבלי להיכנס לניתוח מלא של המושג "פגם", דבר המחייב מאמר נפרד - הוא פגם בתכנון המוצר, בפיתוחו, בתהליך ייצורו, לרבות הרכבתו, אריזתו, סימונו, בהצגתו, בהוראות השימוש בו, ייעודו וכן פגם שנוצר במהלך שיווקו והנובעים מהאמור לעיל. לדוגמא: קלקול המוצר כתוצאה מאריזתו הבלתי מתאימה. **כל זאת בתנאי כי המוצר גרם או עלול לגרום לנזק כתוצאה מהפגם.**

דהיינו, **לא כל פגם במוצר מחייב את היצרן להחזיר את מוצריו.** נקודה זו חשובה ביותר כאשר מדובר על מתן כיסוי ביטוחי מיוחד להחזר המוצרים, מאחר והמבטח אינו אמור לכסות פגמים במוצר, אשר כתוצאה מהם למוצר בעיות מכירה (צבע לא מתאים או דוחה במוצר מזון - ציפוי מתקלף, קלקול המוצר, פעולה חלשה, קלקולים תכופים, אי התאמת המוצר לייעודו, פגם בתכנון המקשה על השימוש במוצר, טעם פגום ועוד). **יצרן ג'ין אנגלי החזיר בשנת 1992 עשרות אלפי בקבוקי ג'ין ששיווק לאחר שהתברר לו שהמשקה חסר הטעם המאפיין את אותו סוג ג'ין שהוא מייצר. המבחן הוא האם כתוצאה מהפגם עלול להיגרם נזק לגוף או לרכוש.** גם כאשר לא נגרם עדיין נזק, אבל יש חשש סביר שהפגם יגרום נזק, מוטלת על היצרן החובה להחזיר את מוצריו אשר יצאו משליטתו.

במסגרת ההגדרה "יצא משליטתו" יכללו גם מוצרים אשר נמצאים בתהליך שיווקם: ייצאו משליטת היצרן אבל טרם נמכרו לציבור הרחב - הצרכן הסופי, אלא נמצאים אצל סיטונאים, קמעונאים וכד'.

ניתוח מקרים בסדר גודל עולמי

על מנת לעמוד על מלוא משמעות הבעיה והיקף הסיכון הכספי הטמון בהחזר המוצרים הפגומים מהשווקים ומהצרכנים על ידי היצרן ננתח מספר מקרים בסדר גודל עולמי וננסה לבחון את המסקנות המתחייבות.

1. מקרה בקבוקי המים המינרליים של חברת **PERRIER**

האירוע בהיקף גדול מאד אירע בתחילת 1990 כאשר חברת **PERRIER** גילתה לתדהמתה, כאמור לעיל, כי בקבוקי המים המינרליים שלה מכילים חומר מסרטן בשם **בנזן BENZENE**. כבר בימים הראשונים של הבדיקות שנעשו על ידי החברה, התברר לה כי לא ניתן כמעט לצמצם את היקף הבעיה למספר סדרות יצור של מילויי הבקבוקים ולהחזיר רק אותם. הקושי היה בהגדרת מועד אירוע התקלה, בו נכנס החומר הזר לבקבוקים. הבדיקות של חברת **PERRIER** העלו את האפשרויות הבאות למקור התקלה: החומר האמור חדר בטעות לכמה מכונות מילוי שעברו תהליך ניקוי בחומר המכיל את החומר האמור ושאריות ממנו חדרו לבקבוקים בעת תהליך המילוי. אפשרות אחרת היא שחלק מהמסננים, שתפקידם היה לטהר את המים מחומרים מזיקים שונים, לא טופלו בזמן או טופלו בצורה לקויה. אפשרות שלישית הייתה, שילוב של שני הגורמים הראשונים יחד גרמו לתקלה. הבדיקות גם גילו שלא כל מכונות המילוי עברו תהליך ניקוי ועל כן חלק מהבקבוקים באותו מועד יתכן ומולאו במים ללא החומר המסרטן. אפשרות רביעית הייתה שהחומר חדר עקב פגם בתהליך החדרת הגז הטבעי לתוך המים.

היצרן עמד בפני מצב של קושי גדול באיתור המוצרים הפגומים הנמצאים בשוק. נקודת המוצא הראשונה הייתה מועד ביצוע ניקוי המכונות. אלא, שכאמור לא כל המכונות הושבתו לביצוע תהליך הניקוי ומאותו מועד שווקו גם בקבוקים שתכולתם לא פגומה, אם מקור התקלה הוא באפשרות השלישית.

באותם ימים ספורים, בין גילוי החומר המסרטן בבקבוקים ועד קבלת החלטה אופרטיבית על ידי הנהלת PERRIER הופסקה כמעט כליל המכירה והשיווק של הבקבוקים והחל תהליך ספונטאני של החזר הבקבוקים על ידי הצרכנים לסיטונאים, לרשתות השיווק ולחנויות. גם ההודעות הראשונות של החברה, שהיא בודקת את המקרה אולם מזגישה שלא כל הבקבוקים מכילים את החומר, לא עצרה את הפניקה והמשווקים החלו לעמוד מול זרם של החזרי בקבוקים, שהעמיד אותם מול בעיות כספיות מחד ומציאת מקומות אחסון מאידך.

הנהלת חברת PERRIER ראתה כיצד המוצר העיקרי שלה הולך ונמתק מהשוק. בהחלטה, שהיא פועל יוצא מהבעיה שעמדה לפנייה, קראה החברה באמצעות פרסומים בכל אמצעי התקשורת חזרה את כל הבקבוקים שלה ששווקו וטרם השתמשו בהם מבלי לציין תאריך ייצור או הבחנה אחרת. היא הודיעה על הפסקה מוחלטת של הייצור - מילוי הבקבוקים - וטיפול על ידי מומחים בכל ציוד המפעל. החלטה נוספת שקיבלה החברה הייתה לשווק להבא את המים בבקבוק ותווית שונים על מנת להבדיל אותנו בצורה ברורה מהבקבוקים הפגומים. החלטה אחרונה זו, באה על מנת להציל במידה מסוימת את המוניטין שלה שנפגעו בצורה קשה ולנסות לצמצם את אבדן פלח השוק שנפגע קשות עקב האירוע. ראוי לציין שמדובר בחברה שהמוצר שלה משווק בכל העולם.

לפי פרסומים אחרונים הנזק הישיר שנגרם לחברה כתוצאה מהאירוע עולה על 50 מיליון דולר (לפירוט של סוגי הנזקים - ההוצאות הכספיות, נתייחס בעת הדיון על היקף ההגנה הביטוחית). **וביחד עם הנזק התוצאתי, דהיינו אובדן רווחים עולה הנזק על 100 מיליון דולר.** שנים לאחר האירוע, עדיין מתחבטת החברה בבעיות שיווק וחדירה קשות, והיקף מכירותיה רחוק מאד מהמצב פעבר. ראוי לציין, כי המקרה בהיקפו המלא לא כוסה על ידי הביטוח, על פי הידוע, היקף בכיסוי הביטוחי שהיה ליצרן היה מאד מוגבל ועל כן היה עליו להתמודד עם הבעיה באמצעות מקורותיו העצמאיים. מקרה זה מדגיש כיצד אירוע אחד, מאד בלתי צפוי, עלול להביא לקטסטרופה וכמעט למוטט חברה.

2. אירוע טמפוני "REKY" של חברת "PROCTOR AND GAMBLE"

אירוע זה שעלה לחברת PROCTOR AND GAMBLE כ 75 מיליון דולר ופרסום מזיק ביותר התרחש בשנת 1980. החברה הייתה המובילה בייצור, שיווק ומכירה של טמפונים "סופר סופגים" שנקראו בשם המסחרי "RELY" אשר המשתמשות בהן נחשפו לסיכון של ההלם הרעלי TOXIC TSS (SHOCK SYNDROM). הדבר נתגלה כאשר מרכז הפיקוח על מחלות בארצות הברית (CDC) פנו ליצרן וציינו, כי מצאו מתוך 50 נשים הסובלות מ TSS. 71 אחוז מהן השתמשו בטמפון RELY של P&G. 62 אחוז מהנפגעות היו קורבן לאותו סוג של טמפון של החברה. בשלב הבא התערבה בעניין הסוכנות הממשלתית הפדרלית למזון ותרופות (FDA) שהחלה בתהליך בדיקה יסודי של הבעיה. קבוצות של רופאים ומדענים דנו בנושא וקבעו שאכן יש סיכון מוגבר להיחשף ל TSS בשימוש בטמפון האמור. תוך זמן לא רב לאחר מכן החליטה החברה וכן יצרנים אחרים להפסיק את יצורם ושיווקם של טמפונים "סופר סופגים".

3. אירוע צמיגי 500 FIRESTON

חברת FIRESTON לצמיגים וגומי, החברה שהייתה השנייה בגודלה בארה"ב באותו זמן, החליטה באוקטובר 1978 להחזיר למפעליה לתיקון למעלה מ- 13 מיליון צמיגים רדיאליים לאחר שהוברר, כי בטבעת הפלדה בצמיג קיים פגם הגורם לארוזיה (כרסום) בצמיג ומהווה סיכון לכלי הרכב בו מותקנים הצמיגים. הדבר נתגלה בעקבות תלונות צרכנים ורשות הכבישים המהירים של ארצות הברית. ההחלטה של החברה התקבלה בשלב שבו כבר אירעו מקרים של פגיעות קשות ואפילו מקרי מוות ועשרות תביעות נידונו בבתי המשפט בארה"ב, והוכח בצורה ברורה שישנה בעיה בצמיג. עלות הוצאות ההחזרה הוערכו על ידי היצרן ב - 230 מיליון דולר, אולם בפועל

ההוצאות היו "רק" 150 מליון דולר מאחר וכמות די גדולה של צמיגים גמרה את אורך חייה ועל כן נעלמה מהשוק. התחייבות החברה הייתה לתקן בחינם 7.5 מליון צמיגים ששוקו משנת 1976 ועד אוקטובר 1978 ועוד 6 מליון צמיגים מתאריך קודם ל 1976 בחצי המחיר. בפועל הוחזרו לתיקונים רק 1.8 מליון צמיגים. כך הוחזרו כמויות גדולות של צמיגים שטרם נעשה בהם שימוש ונמצאו עדיין ברשות המשווקים.

אבחנה בין השימוש במוצר והסיכון הטמון בו - נזקי גוף ונזקי רכוש

כאמור, אבן הבוחן לעניין החזר המוצר הוא באבחון הסיכון הטמון בו כתוצאה מהפגם שבו, והסיכון למשתמש. אופי הפגם ורמת הסיכון יכולים להיות שונים, בהתייחס הן לסוגי המוצרים והן לסיכון הטמון במוצר לנזקי גוף, לעומת נזקי רכוש. רמת הזהירות הנדרשת לגבי מורים שונים בהכרח אינה שווה, ואין מצפים מהיצרן לאותה מידה של טיפול בנושא. לגבי מוצרי מזון (היצרנית של הרוטב המפורסם THOUSAND ISLAND רוטב אלף האיים פרסמה בזמן אזהרה לציבור לקוחותיה, להימנע משימוש ברוטב מסדרת יצור שנקבה בהודעתה, עקב סיכון של התפוצצות הבקבוק בו נארו הרוטב בגלל לחץ של תסיסה עצמית). כל שכן מוצרי מזון לתינוקות, תרופות ומכשירים רפואיים. (חברת ג'ונסון אנד ג'ונסון הודתה, כי החזירה כמה אלפי מכשירים כירורגיים מתוצרתה בגלל פגם בייצור שגרם לדליפת אוויר. מדובר בטרקאר, מתקן ניקוי זעיר שבאמצעותו "מציעים" באמצעות מצלמה ולייזר לתוך הגוף בשעת ניתוח (בהתאם לדיווח בעיתון הארץ מיום 12.8.92). נדרשת רמת זהירות גבוהה במיוחד, וגם חשש קל יחייב את היצרן להחזיר את מוצריו. גם חוסר אזהרה מתאימה, כי המוצר אינו מתאים לחלק מהאוכלוסייה ויכול להזיק, מחייב החזר המוצר. (יצרנית תרופות בשוודיה, החזירה מהשוק בשנת 1991 את התרופה האורולוגית MICTROL לאחר דיווח על הפרעות בפעילות הלב של המשתמשים בה, למרות שלמעלה ממיליון וחצי חולים השתמשו בתרופה החל משנת 1986 ללא תלונות. ההחזרה בוצעה לשם הכנסת אזהרה על האריזות.

באנגליה הוחזרו מהשוק בשנת 1990 אלפי מנות דם, בגלל החשש לזיהום בוירוס HEPATITIS B מוצרי חשמל לשימוש ביתי ואביזרי רכב גם הם עומדים בראש הסולם, במיוחד כשהסיכון שהפגם יוצר לגוף. (חברת סקודה החזירה מהשוק בשנת 1991 24,000 מכוניות לבדיקה, לאחר שמכונית איבדה לגל בעת נסיעה. במוצרים כאלו מצפים מהיצרן לנקוט באמצעים סבירים ומידיים להודיע לציבור על הסיכון הטמון במוצר ובמקביל לבצע פעולות לנטרול הסיכון על ידי הפסקת ייצור, מכירה והחזר המוצרים. הדגש הוא הן על הפעולה והן על אמצעים מידיים.

לעיתים עומד היצרן מול דילמה כאשר רק הוא או קבוצה קטנה מאד ומוגדרת של אנשים, יודעת על הפגם ולפי אבחנתו של היצרן אמנם קיים סיכון אבל הוא קטן ביותר. עלות הוצאות החזר והנזק לשמו ולמוצריו מול הסיכון "הקטן" לנזק. לעיתים כבר בשלב הייצור המתקדם עולה היצרן על פגם, אולם אינו מפסיק את הייצור ומתעלם מהבעיה, לרוב משיקולים כלכליים. בארצות הברית עמדו מספר מקרים כאלו במרכז משפטים בהם יצרנים נקנסו בפיצויים עונשיים של עשרות מיליוני דולרים.

ניתן אולי לחשוב בטעות, שחשיבות החזר מוצרים יסודה במניעת נזקי גוף, אלא שהחובה המוטלת על היצרן הינה לפגם במוצר העלול לגרום לנזק, ואין זה משנה אם מדובר בסיכון לגוף או לרכוש. הנזקים הצפויים לרכוש גם הם עלולים להיות נרחבים. יצרנית המחשבים אפל הודיעה במחצית השנייה של שנת 1992 שהיא מחזירה חלק ממוחשבי "מקינטוש פאוורבוק 100" בגלל פגם במעגל המודפס. פגם העלול לקצר וכתוצאה מכך לגרום להיווצרות חור בתחתית המחשב.

חברת SEARS ROEBECK החזירה מהשווק קרוב ל 60 אלף מצברים למכוניות, בגלל הסיכון של היווצרות סדקים ונזילת חומצה מהן. בשנת 1973 החזירה חברת SONY מהשווק היפאני למעלה מ - 300 אלף מכשירי טלוויזיה, בגלל פגם ברכיבים שעלולים לגרום לשריפת מכשיר הטלוויזיה.

מקרים של החזר מוצרים שאירעו בישראל

בישראל אירעו מספר מקרים של מוצרים שנמצאו בהם פגם והיצרן החזיר אותם למפעליו. נתייחס לשלושה מקרים.

1. מברשות ביו - ברש של "סנו"

בתחילת 1994 החלה חברת סנו לשווק מברשת שיניים מסתובבת שייצרה. חודש לאחר מכן דווח כי עקב תקלה בייצור עלולה המברשת להתפרק בתוך הפה וקיימת סכנה של בליעת חלקי הפלסטיק על ידי המשתמש ובמיוחד ילדים. התקלה אותרה, לאחר שצרכן דיווח על כך שהמברשת התפרקה בפיו של בנו הקטן כאשר השתמש בה. התקלה אותרה על ידי חברת סנו והתברר כי הייתה תקלה בייצור. בעקבות זאת הופסק מסע הפרסום של סנו למברשת החדשה והיא נאספה בפעולה מזוהזת של החברה.

2. חשד לרסיסי זכוכית בבקבוקי בירה הייניקן

מבשלת הבירה ההולנדית הייניקן הודיעה בחודש אוגוסט 1993 כי תחזיר למפעליה אלפי בקבוקי בירה ששווקו למספר מדינות כולל ישראל. בבדיקות מדגמיות נמצאו רסיסי זכוכית זעירים ביותר במספק בקבוקי בירה ולדברי החברה הדבר נגרם כתוצאה מתקלה בעת תהליך סגירת הבקבוקים, אשר עם פתיחתם גורם לנשירת רסיסי זכוכית זעירים למשקה. חברת טמפו בירה המשווקת בישראל של בירה הייניקן, הודיעה למשווקים ולציבור הרחב על ידי פרסומים לרבות בעיתונות על נקיטת אמצעי זהירות שמשמעותם איסוף כל הבקבוקים מהסירה הפגומה. הצרכנים נתבקשו לפנות לחברה והיא התחייבה לבצע את ההחלפה לבקבוקים שאינם פגומים. על פי הערכת החברה מדובר על איסוף של 15 מליון בקבוקי בירה משמונה מדינות בכללן ישראל.

3. טעות באריזת תרופה להסדרת הפרעות בקצב הלב

בחודש יוני 1985 דווח כי התרופה "דיגוקסין" - תרופה להסדרת הפרעות בקצב הלב נארזה בטעות בעטיפת תרופה לטיפול באסתמה בשם "בריקלין". התקלה אירעה במפעל "טבע" בכפר סבא ונתגלתה בבדיקה שגרתית של משרד הבריאות. משרד הבריאות פנה לציבור וביקש מכל מי שרכש את התרופה "בריקלין" להפסיק להשתמש בה ולהחזירה לבית המרקחת הקוב. משרד הבריאות גם קיבל מהמפעל רשימות בתי המרקחת להם שווקה התרופה, על מנת להחזיר את המלאי מבתי המרקחת ליצרן. בתי החולים דווחו על התקלה וניתנה להם הוראה ותדרוך כיצד לטפל במקרים של חולים שיגיעו אליהם עם תופעות לוואי. התקלה הייתה מצומצמת למדי והתייחסה לסדרת יצור אחת בלבד.

פגם הנובע מרכיבים שיוצרו או הוכנסו במוצר על ידי קבלני משנה

לעיתים הפגם במוצר מקורו בפגם ברכיב שהוכנס למוצר או יוצר על ידי קבלני משנה של היצרן. חשיבות רבה יש לדיווח של קבלן המשנה ליצרן על התקלה, כדי למנוע ייצור ושיווק מוצרים נוספים מחד ואיתור המוצרים ששווקו מאידך. בשנת 1981 דווח על מכשירי טלוויזיה של חברת פיליפס ההולנדית אשר עקב פגם בתהליך הייצור גרם לקבלת מסת חשמל בעת נגיעה במכשיר הטלוויזיה. הפגם נוצר בעת ביצוע עבודות ציפוי המכשירים על ידי חברה בלגית, אשר הייתה קבלן

המשנה של חברת פיליפס. התקלה נחשפה במפעליו של קבלן המשנה רק בעת ביצוע ניסוי של הפעלת המכשירים. קבלן המשנה גילה אחריות ודיווח מיד ליצרן. התברר שבינתיים שווקו כ 250 מכשירים מאותה סדרת ייצור והבדיקה העלתה, כי הם שווקו באמצעות שני ספקים לאנגליה. מיד עם גילוי התקלה פרסמה חברת פיליפס הודעה בעיתונות האנגלית, תוך ציון מספרה של סדרת הייצור הפגומה.

בעית יצרן המשנה-קבלן המשנה באירוע שהמוצר הסופי ניזק כתוצאה מרכיב שהוכנס לתוכו, או עבודה שנעשתה בו על ידי קבלן המשנה, בעיתית בפני עצמה, במיוחד במסגרת מערך היחסים בין מוצר הביניים והמוצר הסופי. כאשר גרם נזק למוצר הסופי עצמו והתביעה בגינו בנוסף לתביעת הצד השלישי היא בין היצרן הסופי וקבלן המשנה, כאשר המוצר הסופי ניזק בגלל הרכיב שהוכנס על ידי קבלן המשנה וגרם נזק למוצר הסופי שאת נזקו תובע היצרן מקבלן המשנה. אולם טיפול מקיף בסוגיה זו חורג ממסגרת מאמר זה.

סיכונים ואירועים המחייבים החזר המוצרים ליצרנים

1. הסיכונים במוצרים בגלל אריזה לקויה, פגומה או לא מתאימה.
לצד הסיכונים בגין פגם בייצור או בסימון האריזה, אנו עדים לסיכונים בגין פגמים באריזת המוצרים במיוחד חמור הסיכון במוצרי מזון, פגם העלול לגרום לנזק למשתמש בו. על כן חשיבות רבה לאיתור הפגם ולהחזרת המוצר לפני השימוש בו. מאפייני סיכוני אריזה לקויה, פגומה או לא מתאימה:

- אריזות פח, אשר כנראה בגלל ציפוי פגום גורמות לקורוזיה. מדובר בפחיות משקה מסוג קולה, פחיות שמן, קופסאות סרדינים ושימורי קטניות.
- שברים וסדקים באריזות מתכת הגורמות לחדירתם של חיידקים ומזיקים שונים למוצר ולזיהומו. קופסאות שימורים, במיוחד באריזות מלבניות.
- היווצרותם של חורים זעירים ונקבוביות באריזות האמורות להיות אטומות בהן משווק מזון. במיוחד באריזות ואקום הנמצאות בקירור. הסיכון חמור במיוחד במוצרים המכילים בשר או מוצרי דגים, אשר חשופים לזיהומים קשים תוך זמן קצר יחסית.

2. סיכונים הנובעים מפגם שהתהווה במוצר לאחר עזיבת המוצר את המפעל - יצא משליטת היצרן.
הטיפול בסיכונים אלו הוא בעיתי במיוחד מאחר והפגם נגרם לאחר שהמוצר יצא משליטת היצרן. אפשר לחלק את הפגמים לשנים:

- א. פגמים שנוצרו במוצר לאחר עזיבת המפעל, אולם נובעים מטיפול לא מתאים בו המפעל היצרן. למשל, אריזה לקויה או בלתי מתאימה הגורמת לקלקול המוצר.
 - ב. פגמים שאירעו בלי כל קשר למעשיו או מחדליו של היצרן, כגון:
 - אחסון לקוי; כדוגמא: קונדומים שאוחסנו בצורה לקויה, אבדו מהאלסטיות שלהם והוו סיכון של התבקעות בעת השימוש בהם.
 - טיפול לקוי במוצר; כדוגמא: חברה גדולה העוסקת בהשכרת ציוד לעבודות על בסיס יומי, רכשה כמות גדולה מאד של מכונות לשימוש עסקי. על מנת לחסוך כנראה בעלויות, השתמשה במוצרים בלתי מתאימים אשר ייצרו סיכון למשתמש בציוד, שהיה אופייני למספר רב של מכונות היצרן שהיו בשימוש.
 - שינויים במוצר; כדוגמא: חברה רכשה מיצרן לציוד חקלאי ציוד הרכיבה עליו ציוד נוסף תוך התאמתו להפעלה ושימוש באמצעות מכללי הציוד המקורי, בגלל חוסר איזון ועומסים שונים, נוצר בעת השימוש בציוד במצבים אחדים סיכון למשתמש בו.
- במקרים כאלו עומד לעיתים היצרן בדילמה קשה. מוצר שלו עלול לגרום נזק ולפגוע במוניטין שלו. האם עליו לעשות להחזר המוצר, או להתרע - אולי ביחד עם גורמים נוספים האחראים או שעליו להתנער מאחריות לסיכון.

התשובה אינה פשוטה ותלויה בגורמים נוספים לרבות בסוג המוצר, באופי הנזק הצפוי, השוק בו נמצא אותו מוצר ועוד גורמים.

ננסה לטפל במקרה שהוצג בדוגמא האחרונה, בקשר לשינויים שהוכנסו בצידוק החקלאי. אם למשל מקובל באותו ענף של צידוק חקלאי לבצע שינויים במוצרים כאלו, על מנת לאפשר שימוש באלמנטים נוספים ואין זה מקרה מיוחד שהוכנסו שינויים במוצר, ליצרן יש לפחות שתי בעיות: אחת, יתכן מאד שהוא לא נתן הוראות מתאימות לגבי האפשרויות והסיכונים בדבר הרכבת אלמנטים נוספים על הצידוק, אף על פי שידע שהדבר מקובל באותו שוק מוצרים בו הוא פועל. במקרה כזה היצרן עלול למצוא עצמו שותף לסיכון שנוצר. ושנייה, פגיעה במוניטין הצידוק שלו בענף. כאשר רוכשים פוטנציאלים לצידוק חקלאי יהססו או ימנעו מלרכוש צידוק מאותו יצרן.

דוגמא אחרת היא מקרה של יצרן תוצרים רפואיים בארה"ב שעמד לפני שנים מול הדילמה כיצד עליו לפעול, כאשר מוצרים שלו שתאריך תפוגתם פג מזמן ולא נצרכו, נמכרו על ידי הרוכש הראשון באמצעות מתווך לצד שלישי במדינה באפריקה. מאחר ומדובר בתוצר לשימוש רפואי, היה חשש לחיי אדם עקב האפשרות של זיהום המוצרים. אותו יצרן החליט לנקוט בעמדה של פרסום הודעה שהמוצרים אינם באחריותו, תוך פרסום אזהרה חמורה בדבר הסיכון למשתמשים בהם באותה מדינה, ובפניה לנציגות אותה מדינה בארה"ב שהגורם - הצד השלישי - רכש את המוצרים שתאריך תפוגתם פג והתראה בפניה על הסיכון בשימוש במוצרים אלה.

מקרים נוספים של החזר מוצרים פגומים ומניעת נזק מהמוצר הפגום

1. יצרן גבינות נאלץ להחזיר כ- 15,000 חפיסות ששווקו, לאחר שקונים התלוננו כי בתוך הגבינה נמצאו חתיכות אלומיניום בגודל של יותר מחצי אינץ'. החברה יצאה בקריאה להחזיר לה את כל אריזות הגבינה שנשאו תאריך ייצור מסוים. גם לאחר שהגבינה הבעייתית סולקה ממדפי החנויות והוחזרה ליצרן ונבדקה על ידיו בקפדנות, לא הצליח היצרן למצוא את מקור התקלה!
2. בעל בית מרקחת דיווח ליצרן תרופות, כי תרופה מסוימת הנמצאת בשיווק בצורת כדורים לבנים בבקבוקים, נמצאה במספר בקבוקים צבע צהוב. בבדיקה של היצרן התברר, כי לתרופה המיועדת לחולי סרטן, נכנס בטעות חומר המיועד לתרופה לחולים במחלת עיניים מסוימת. היצרן אסף את כל הכדורים שצבעם אינו לבן מבתי המרקחת ובתי החולים ופרסם אזהרות לציבור לא להשתמש בכדורים כאשר צבעם אינו לבן.
3. חברת תעופה בארה"ב נאלצה להחזיר למעלה מ- 100,000 גלון של דלק מטוסים ליצרן TEXACO לאחר שנמצא כי השימוש בו גורם להתחממות גבוהה מעל המותר של מנועי המטוסים. לא דווח על מקרים רציניים שקרו, אולם רשות התעופה הפדראלית בארה"ב אסרה את השימוש בדלק.

ההגנה הביטוחית הדרושה לכיסוי הסיכון של ביטוח החזר מוצרים RECALL EXPENSES

כידוע, השגת הביטוח בגין כיסוי הסיכון של החזר מוצרים הוא בעייתי. היצרן מאד מעוניין בכיסוי, ואילו המבטח רואה בסיכון כזה סיכון קטסטרופה. אופי היצרן, לדוגמא כיצרן של מוצר בלעדי זוגמת חברת PERRIER מראה עד כמה הדבר נכון. גם כאשר המבטח מתרצה ומוכן להעניק את הכיסוי, הוא על פי רוב מוגבל הן בהיקף והן בגובה גבול האחריות שהוא מוכן להעניק ובנוסף הוא גם ביטוח יקר.

ננסה לבחון מהו היקף ההגנה שצריך הכיסוי הביטוחי של החזר מוצרים - RECALL EXPENSES לתת ליצרן. ראשית, עלינו לזכור שוב, כי הכיסוי הבסיסי בגין הוצאות החזר מוצרים מבוסס על החשש לפגיעה בגוף או לרכוש, כתוצאה מהפגם במוצר.

ההוצאות המבוטחות

1. **הוצאות הודעות בכלי התקשורת.** הוצאות זמן שידור ברדיו ובטלוויזיה כולל רשתות מקומיות ואזוריות. הוצאות פרסום בעיתונים יומיים, שבועונים, ירחונים או עיתונות ספציפית כאשר מדובר במוצר לקהל מסוים.
2. **הוצאות תקשורת** כולל הוצאות תיעוד.
3. **הוצאות בדיקה, פיקוח, איהוי של המבוטח לגבי מוצרים שיש לגביהם ספק.**
4. **הוצאות תיקוני מוצרים שהוחזרו.**
5. **הוצאות ייצור או מחיר סיטונאי של החלפת המוצר הפגום.**
6. **הוצאות תובלה, העברת ומשלוח החזר המוצרים או החלפת המוצרים.**
7. **עלות אחסנה זמנית של מוצרים שהוחזרו.**
8. **גידול או תוספת בהוצאות שכר של צוות עובדי המבוטח העוסקים בתהליך החזרת המוצרים הפגומים.**
9. **הוצאות נסיעה ודיור של צוות העובדים המעורב בהחזר המוצרים.** הוצאות אלו מתייחסות גם להוצאות נסיעה ודיור של צוותי העובדים המשוגרים למקומות שונים לבדיקה, פיקוח וזיהוי המוצרים.
10. **הוצאות נטישה והשמדה של מוצרים שהוחזרו.** לעיתים כוללות הוצאות אלו הוצאות גבוהות במיוחד בגלל אופי המוצרים המחייבים השמדתם באמצעים מיוחדים לדוגמה: כימיקלים או חומרים רפואיים; מאידך לא ניתן הכיסוי להוצאות השמדת מוצר מטעמים שאינם נובעים מהיות המוצר פגום ומסוכן לשימוש, או אינו ניתן לתיקון הפגם או שהוצאות התיקון עלולות על עלות המוצר, או הוצאות חוקיות ותקנות שאין לתקן מוצרים כאלה למשל, מוצרים בטיחותיים לשימוש בכלי רכב ומטוסים. למשל, הוצאות של השמדת מוצר מטעמים ציבוריים, פוליטיים או לאומיים. - לדוגמה: יצרן קטן של נקניק לא כשר, אשר נאלץ להחזיר מהחנות כמות של המוצר בגלל חוסר סימון של תכולת אחד החומרים המרכיבים את הנקניק - סויה, מרכיב אשר הידיעה על הימצאותו במזון חשובה לאנשים הרגישים לחומר והימצאותו במזון עלולה לגרום להם לבעיות נשימה קשות ואפילו למוות. היצרן הטביע על הנקניק את הסימון כי בנקניק מכיל סויה, אולם מצא עצמו נדרש על ידי השלטונות להשמיד את המוצר, אף על פי שהוא ניתן לשיווק מחדש מאחר והפגם תוקן ותאריך תום מועד השיווק והשימוש עדיין רחוק. השלטונות הערימו קשיים ודרשו את השמדת המוצר ללא כל בסיס חוקי. היצרן "נאלץ" על מנת לשמור על מערכת יחסים טובה עם השלטונות להיכנע ולהסכים במקרה זה להשמדת המוצר. אם רצה יכול היה לפנות לבית המשפט ולהשיג צו מניעה נגד הרשות. במקרה כזה ספק גדול אם היה המבטח מפצה את היצרן לו היה לו כיסוי ביטוחי. חשוב לציין ולהדגיש כי לעיתים המבטחים מגבילים את היקף הכיסוי שהם מעניקים רק לחלק מההוצאות שצוינו לעיל.

מה הכיסוי אינו כולל

1. **נזק בזדון;**
2. **רשלנות פושעת של המבוטח;**
3. **הפרת החוק או התקנות הקשורות לייצור ושיווק המוצר;**

הכיסוי אינו כולל, הוצאות החזרה שמקורם:

1. באיום מצד שלישי. לדוגמה: איום בהרעלת מוצרי המבוטח אם לא ישלם כופר.
2. פעולות תקיפה. דוגמאות: החדרת רעל או חומר כימי למוצר המבוטח; חבלה במוצרי החברה על ידי מתחרה.

חריגים נוספים:

1. הוצאות תיקונים חוזרים של מוצרים שהוחזרו;
2. הפסד שגורם כתוצאה מפגם במוצרים שהוחלפו.
3. הוצאות החזרה של מוצרים הנושאים אותו שם מסחרי ואשר אינם המוצרים הפגומים אשר לגביהם הפגם קיים.

אבדן רווחים כתוצאה מהחזר מוצרים שמקורם במוצר העלול לגרום לנזק לגוף או לרכוש.

אם הכיסוי של הוצאות החזר המוצרים בעייתי ונתקל בקשיים אצל המבטחים, כיסוי של נזק תוצאתי "אבדן רווחים" בעייתי שבעתיים. מבטח יחשוש לתת את הכיסוי, כאשר מדובר במוצר אחד עיקרי מוביל אשר פגיעה בו עלולה לפגוע אנושות ביצרן. מבטח יבקש לבדוק מספר נקודות כאשר היצרן מייצר שפע מוצרים:

1. האם הפסקת יצור מוצרי היצרן במקרה של פגם, מחייבת הפסקה כליל של הייצור או לתקופה צפויה או בכלל לא. האם ליצרן מוצרים זהים אולם דגמים שונים - דבר היכול לצמצם את הנזק ממוצר אחד על ידי שיווק אגרסיבי של מוצר זהה מדגם אחר.
2. מבטח לא יהיה מוכן ברוב המקרים לבטח בביטוח אובדן רווחים מוצר חדש כאשר מדובר ביצרן שרק עתה נכנס לשוק.
3. ישנה חשיבות רבה לאורך תקופת השיפוי המבוקשת 6 עד 24 חודש, מאחר והיא צופה למעשה את ההפסד הזמני של נתח השוק כתוצאה מהפגיעה במוצר ובעקבותיו ירידה ברווח הנקי. בסיס השיפוי הוא ירידה במכירות המוצר לעומת התקופה המקבילה לפני האירוע. כמובן שהדבר מחייב תיאומים שונים בהתחשב בגורמים שונים. בין השאר מצבו היחסי של המוצר בשוק, לעומת מוצרים דומים של יצרנים אחרים, וגורמים נוספים העלולים להשפיע על ירידה במכירות המוצר שנתגלה בו הפגם. לדוגמה: מוצר חדש משוכלל יותר או מהפכני, שיצא לשוק על ידי מתחרה ולמעשה נחליף מוצרים מסוג המוצר של המבוטח. השפעת שיווקם של מוצרים זהים מדגם אחר של המבוטח.
4. ניתן לרכוש הרחבה להוצאות פרסום ושיווק מוגדלות עד 10 אחוז מהיקף ההפסד.
5. כאשר מתייחס הכיסוי של אבדן רווחים למוצרי מזון, יבחן המבטח בקפידה את מערך ותהליכי השיווק של היצרן. האם קיימים מוצרים של יצרנים מתחרים הנמצאים בשוק ומה נתח השוק שלהם לעומת היצרן המבוטח.
6. כמובן שהכיסוי של אבדן רווחים הוא משלים לכיסוי של ביטוח החזר מוצרים RECALL EXPENSES.

ביטוח נזקי זדון במוצרים - הרחבה או ביטוח נפרד

הסיכון האמור מוחרג בכיסוי הבסיסי של החזר מוצרים. אולם, לגבי יצרני מזון הוא מאד מוחשי; היו כבר מקרים בעולם בו נפגעו צרכנים כתוצאה מהחדרת רעל או מזיקים למוצרי מזון. איומים היו אפילו בישראל. זכור בוודאי המקרה בו נתפס אדם אשר איים להחדיר רעל למוצרי חברת שטראוס אם לא יקבל כופר.

הכיסוי האמור בה לכסות:

1. **הוצאות טיפול בנזקים במוצרים** - על פי רוב מדובר בסכומים גבוהים מאחר ולעיתים מתחייב סילוק כל הסחורה הקיימת במקרה הגרוע, או בדיקות מקיפות בהרבה מאד מקומות לגילוי מוקדי הבעיה.
2. **פיצוי בגין נזק תאונתי - תביעות כלפי היצרן**. גבול האחריות לגבי סעיף זה הוא על פי רוב צנוע יחסית מאחר וברוב המקרים תביעה לפיצוי כנגד היצרן נדונה לדחייה, מאחר ולא מדובר בפגם שנוצר בשליטת היצרן. מאידך אי נקיטת אמצעים מתאימים לסילוק המוצרים הנגועים או הפגומים, או אי מתן התראה מידית להימנע משימוש במוצר הנגוע, יכולה להוות עילה לפיצוי בגין הנזק התאונתי שנגרם לצרכן כתוצאה משימוש באותו מוצר, בתקופה שכבר היה ידוע ליצרן על הסיכון הטמון בו.
3. **הכיסוי הביטוחי לאבדן תוצאתי "אובדן רווחים"** כתוצאה מנזקי זדון במוצרים מתבטא בכיסוי הפסד נתח השוק של היצרן כתוצאה מהבעיה במוצר. הכיסוי האפשרי מוגבל לתקופת שיפוי קצרה של 6 עד 9 חודשים. המבוטח נדרש להשתתפות עצמית גבוהה.

הרחבה בגין הוצאות על ידי צד שלישי עבור תיקון או החלפת המוצר - טיב המוצר

מדובר בהרחבה שמקורה אינו בפגם במוצר העלול לגרום נזק גוף או לרכוש אלא פגם במסגרת ערבות המוצר או טיב המוצר דהיינו, מתן ערבות למוצרים לטיב ולתפקוד: בעיית התאמת המוצר לייעודו, החלפה או תיקון של מוצר שאינו תקין, למעשה מדובר בפגם תפעולי. גבול האחריות על פי הרחבה זו מוגבל לסכומים לא גבוהים במיוחד, המבוטח נדרש להשתתפות עצמית גבוהה במיוחד. במקרים שהכיסוי המיוחד ניתן כהרחבה במסגרת ביטוח חבות המוצר, מדובר על פי רוב במוצרים יקרים מאד, שעלותם עשרות אלפי דולרים וזאת תמורת תוספת פרמיה נכבדה ביותר. מבטחים אינם נלהבים כלל, בלשון המעטה, להעניק כיסוי כאמור. הרחבה זו מסייגת התקנה, הרכבה של המוצר שבוצעו שלא על ידי היצרן או מטעמו.

סיכום

מאמר זה הציג את הבעיות המורכבות של סוגית ביטוח החזר מוצרים הן מצד מיצרן הנתקל בבעיה והן מצד המבוטח הנדרש לתת כיסוי מתאים. הוצגה קשת רחבה של מקרים, אירועים וסיכונים של מוצרים פגומים אשר עלולים היו לגרום לנזק אם לא היו נוקטים באמצעים מידיים להרחקתם. וזאת על מנת להמחיש את גודל ובעייתיות הסיכונים. כן הוצגו מגוון הכיסויים הביטוחיים האפשריים.

אפשרויות רכישת הכיסוי הביטוחי בארץ הדרך ארוכה. כיסוי מקיף של ביטוח החזר מוצרים כמעט ולא ניתן להשיג, בכל אופן, ביצוע ביטוח כזה אפשרי רק באמצעות ביטוח משנה פקולטטיבי בחו"ל - למעט כיסוי מאד מוגבל הן מבחינת ההוצאות המכוסות והן גבול האחריות.

התעשייה הישראלית הצועדת לקראת התאמה מלאה לרמות אירופאיות ואמריקאיות והגברת יצוא המוצרים ושיווק ליותר ארצות בעולם, תאלץ במוקדם או במאוחר למצוא הגנה מפני תוצאות מקרים ואירועים כאלה. מאידך, תעשיית הביטוח הישראלית ובמיוחד שוק הביטוח התעשייתי, יאלץ להתאים את עצמו ולתפור חליפות ביטוח מתאימות ליצרנים המקומיים, על מנת לנטרל את נטל הסיכון של הוצאות והפסדים בגין החזר מוצרים פגומים.

ייעודו של המאמר להעניק לך מידע מקצועי כללי על התחום הביטוחי הנסקר במאמר.
אין כוונת המאמר להוות תחליף או לספק יעוץ ביטוחי מקצועי ממוקד לפתרון בעיה כזו או אחרת
בתחום האמור ברמה הפרטית או העסקית של הקורא, מבוטחיו או לקוחותיו.
בכל מקרה, בו הנך זקוק לפתרון בעיה מקצועית בתחום אליו מתייחס המאמר, מומלץ כי תתייעץ
עם יועץ ביטוח.