

宝马车刮了 理赔时遭拒

女车主:保险公司“不保险”;律师:出事故时应及时请交警认定

文/片 本报记者 赵壁

开自家的宝马车进车库时,车底被刮出了口子,打电话找保险公司理赔,却遭到拒赔,还被保险公司称作是在“诈保”。3日,家住市北区的张倩(化名)向本报反映,她家的车在平安保险公司投了全险,车辆出了事故后,保险公司却找理由不赔偿,让她觉得保险公司根本“不保险”。



宝马车被刮部位。



宝马车的前保险杠底部刮出的裂口。



消费者反映:车撞上隔离墩,保险公司拒赔

3日上午10点多,张倩开着她的宝马轿车来到本报,反映了她的遭遇。张倩说,2010年11月7日,她开车进车库时,撞到了车库里的隔离墩,“就听前面‘咯噔’一声”,张倩意识到刮着车了,将车倒出来后,因为车底盘低,看不到伤处,她用手一摸发现前保险杠下面裂开一道口子。张倩说,考虑到事故发生在车库,不属于交通事

故,就没有报警,而是直接拨打了投汽车全险的中国平安保险公司的客服电话。不一会儿,保险公司的赵先生赶到现场进行勘察。

张倩告诉记者,平安保险公司的赵先生现场没有拍照,也没有做任何测量,因为张倩坚持到宝马4S店维修,两人就来到银川西路的“信宝行”宝马4S店。当听到维修人员报出12000

元的维修费用时,赵先生说费用太高,要求她把车开回去,要还原现场,张倩就照办了,开回去后赵先生才开始拍照留作证据。张倩女士说,她都是按照保险公司方面人员的要求进行配合,但是却收到了保险公司拒绝理赔的电话,还说她是诈保,这让她感觉很不合理也很气愤,几次联系保险公司方面也没讨到说法。



记者调查:车辆有损伤,4S店也有咨询记录

在张倩的指点下,记者看到她的宝马车前保险杠底部确实有一条七八厘米长的裂口,因为车辆底盘太低,记者根本没法用眼看到,只好用相机拍下来。张倩说,她原来也只是以为有一条小裂口没什么大事,但是去4S店检测后发现,油箱底部的下

护板也受损了。

下午,记者来到“信宝行”宝马4S店,当初接待张倩的售后服务人员马先生告诉记者,他记得张倩来过4S店,但是并没有在这里维修,还从电脑里调出了当时的记录信息,记者看到,信息里有“底部事故

拆检报价 恢复现场等”字样。马先生解释说,张倩到他们这里只是咨询了一下维修报价,价格在12000元左右,后来因为要回去还原事故现场就离开了,事后他还打电话给张倩问她为什么没到店里修车。



保险公司:事故现场数据不吻合,无法理赔

记者辗转联系到中国平安保险公司青岛分公司负责处理此事的一位梁先生。梁先生从系统里找出了张倩理赔的档案,并告诉记者,他们接到张倩的电话后,就派人去现场拍照勘察,而且通过测量得出,张倩的宝马车底盘离地距离为16厘米,而张倩所说的刮到底盘的隔离墩的高度只有13厘米,并且

宝马车不只是前保险杠底部有裂口,而且油箱等部位也有刮伤,他们通过数据和照片认为张倩车底的刮伤并不是在车库刮到隔离墩造成的,车库也不是事故现场,张倩认定车库是事发现场的就有诈保嫌疑,保险公司根据相关规定可以拒绝理赔,并表示所有的理赔处理的相关照片和数据他们都有

存档。对保险公司梁先生的说法,张倩表示并不认同。“车就是在那儿刮伤的,我从来没有见到保险公司的人对我的车和隔离墩进行测量,而且可以再次开到隔离墩上还原现场。”张倩告诉记者,将会继续维护自己的权利,向保险公司讨说法。



律师:消费者可以寻找证据维护自己的权益

青岛市消保委律师团团长隋思玉律师认为,该起车损事故中,张倩没有及时报警就将车撤离现

场,缺乏交警方面的第三方权威事故认定结果,保险公司通过自己的认定结果拒绝理赔,张倩如果能举

证推翻保险公司的认定结果,完全可以通过法律手段维护自己的权益。



车行卖GPS赠的盗抢险 “悄悄”变成了责任险

工商:险种有猫腻,责任险理赔时限制多

本报3月3日讯(记者 管慧晓 通讯员 姜积前)买车的时候车行承诺买GPS就赠送三年盗抢险,但是办好之后消费者发现,车行包办的跟承诺的并不一致,宣传的赠送盗抢险变成了责任险。3日,在崂山12315指挥中心执法人员的帮助下,车行退还消费者孙女士GPS货款。

家住崂山区的孙女士在春节前购买了一辆汽车,在买车的时候工作人员向她推荐了一个活动,花2790元就可以买一个GPS,里面包含三年的车辆盗抢险,孙女士当场就购买了。等提车的时候,她也没有核对保单内容。但是春节之后,她才了解到,汽车装GPS赠送的只有产品责任险没有盗抢险。孙女士感觉受了车行的骗,找车行讨说法,车行也不给正面答复。无奈之下她到崂山12315投诉中心投诉。

受理了孙女士的投诉之

后,执法人员先以顾客身份咨询了该品牌的4S店,工作人员均表示都有“购买产品赠送三年盗抢险”的活动。该4S店一位女导购员向执法人员保证说,花2790元买的卫星定位送的盗抢险,绝对是名副其实,如果买的话,直接跟财险公司签单。之后孙女士带着保单来到了前台,对于孙女士购GPS送盗抢险,该车行也承认。

据工商部门工作人员介绍,产品责任险并不等同于盗抢险,盗抢险的理赔条件比较简单,而产品责任险有更多限制,像车主如果因为忘记交移动通信费用而导致产品不能正常工作,或车辆在无信号覆盖区域被盗窃,那保险公司有可能拒绝理赔。从工商部门查处车行商业贿赂案件来看,只要车行给车主装上GPS,GPS公司就会返利给车行。利益驱使车行混淆概念,将GPS责任险硬讲成盗抢险。

车行交车迟 市民获赔500元

推迟交车导致消费者没享受到购置税优惠

本报3月3日讯(记者 张榕博 通讯员 贾军 杜慧超)原定去年12月份交付现车,结果今年1月底汽车经销商才通知市民提车,没赶上去年购置税优惠“末班车”的市民张先生因此多拿了2000多元购置税款。3日,张先生认为,车行推迟交车应属于违约。

“我去年11月初到车行订了汽车,但是车行销售人员说要么交1万元现在可以提车,要么等1个月以后来提车,我当时想12月份也能赶上购置税2.5%优惠的‘末班车’,就没

选择交钱提车。结果这车让我一下等了2个多月。”3日,家住九水东路的市民张先生告诉记者,12月份他给经销商打电话,听到的却是厂家库存不足,还要他等消息。2010年12月31日,国家规定的小排量汽车购置税优惠取消,但张先生仍然没有接到提车通知,而那辆价值11万多元的汽车2.5%的税款优惠也成了泡影,为此张先生要多掏2000多元。今年1月底,张先生终于如愿提到了现车,但他始终高兴不起来。张先生认为车行应对这部分损

失承担责任,他向李沧工商部门投诉了此事。

经过工商部门调查,张先生在订车时与车行签订了协议,协议规定交车时间为签订协议后的一个月内,车行应承担违约责任,而违约给张先生带来经济损失,车行应该赔偿。另外,工商部门调查中发现,张先生预订的那款汽车在经销商12月份库存中仍有几辆,而所谓的交钱提提车的行为也属于不正当收费。经过调解后,车行同意赔付张先生500元赔偿金。