



# 车险索赔遭遇“格式条款”

虽投车辆全险,保险公司却以“没有现场”为由只赔50%



市民杨先生向记者展示汽车保险合同。本报记者 岳茵茵 摄

本报济宁3月7日讯(记者 岳茵茵 李倩) 市民杨先生的车在夜间被刮后,由于没及时发现,交警和保险公司理赔人员均未去现场处理。为爱车入了车险全险的杨先生为此遭遇赔偿“难题”。保险公司以没有现场为由只赔偿金的50%,而杨先生认为自己既然全额交保费,保险公司就应该全额赔偿。

市民杨先生在城区经营小生意。今年1月份,他在中国人民财产保险公司济宁支公司为自己的爱车买了份车险全险。2月14日傍晚,杨先生将车停在店门口外出吃饭,回来后还和往常一样驾车回家,回到家停车时发现,爱车右侧一条刮痕由前车门划至后门,后门上被刮裂出一个20多厘米长的口子。

第二天,杨先生找到投保公司索赔,要

求换车门,却被保险公司拒绝。“保险公司工作人员却表示没有事故现场只能赔偿50%,不让我换车门,只让维修。车门几乎被刮透了,怎么修?”杨先生很不解。在其再三要求下,保险公司答应可以更换车门,费用仍然是保险公司和杨先生一人承担一半。

7日上午,记者随杨先生一起来到中国人民财产保险公司济宁支公司理赔中心。一位工作人员向杨先生表示,保险公司是按责任赔偿的,被保险人全责,保险公司全额赔偿,无责不赔。而且保险公司与杨先生签订的合同上写着“无现场只赔偿50%”的条款说明。保险公司方面解释,这些规定都是中国保监委同意的,被保险人有义务向保险人提供事故现场资料,如果有异议可走法律程序。

记者在双方签订的保险合同中特别

约定一栏中发现,“内容较多,其他内容请详见特别约定清单”。在商业保险单背面,记者发现一条“保险车辆未经交警部门处理,或我公司同意,擅自撤离现场,保险人最多承担核金额50%赔偿责任,直至拒赔。”的条款,但文字不清晰。工作人员解释,在被保险人签合同同时,有一份更为详细的《特别约定清单》。这份清单却被杨先生不慎丢失。

杨力律师认为,根据合同法第39、40条,保险法第17条,最高人民法院关于适用《合同法》若干问题的解释(二)第6条的规定,保险公司所说的特别约定条款,实际上是格式合同中的免责条款,需要采取足以引起客户注意的文字、符号、字体等特别标识,并按照客户的要求对该格式条款予以说明,尽到合理提示及说明义务。

## 法官建议】 拒绝不合理条款

窦红,鱼台法院民一庭副庭长,主审保险合同纠纷案件。在她每年经手的300余件案件中,保险公司的败诉率高达95%以上。她以此提醒市民,在投保前仔细阅读保险合同中的《特别约定清单》,拒绝不合理条款。

“有责少赔,无责不赔”成了保险业的霸王条款。保险合同是由保险公司单方提供

的,被保险人没有办法变更。对于这样的合同条款,被保险人要么接受要么放弃,这就是格式条款。在这类格式条款中,保险公司在想尽办法免除自己的责任,加重被保险人的责任,这种情形的条款不具有法律效益。

在《特别约定清单》中,被保险人可以与保险公司协商,可以要求提高赔偿率,拒绝

绝对免赔率,甚至可以要求100%赔偿。被保险人全额缴纳保险金,保险公司有义务全额赔偿。

被保险人在签约前,应积极主动争取自己的权利最大化,要求保险公司明释免赔条款。窦红法官提醒市民,产生纠纷后,不要怕麻烦,用法律武器维护自己的合法权利。

## 蜂胶胶囊

### 假冒“有机”

“借用”花粉的有机认证号

蒙蔽消费者

本报济宁3月7日讯(记者 李倩) 明明是蜂胶软胶囊的有机认证号,查询后才发现,该有机“身份证”号竟然是同品牌的一款花粉的。近日,市民苏先生购买保健品时遇到了这样一件蹊跷事。

2011年1月底,苏先生在济宁运河城一保健品百货商店,花540元购买了6瓶长春一峰业公司生产的蜂胶软胶囊,服用几天后,身体就出现过敏现象。准备找该商家调换时,商家却坚称商品没质量问题售出概不退货,将苏先生直接拒绝。“90元一小瓶的胶囊,还有有机食品证号,看着很规范的厂家,服用后出现不适症状退货应该很爽快啊。”对该产品质量心存疑虑的苏先生查询了它的有机“身份证”,发现标注为cofcc-r-0409-00××的产品不是蜂胶软胶囊,而是该公司纯花粉。

7日下午,记者以市民的身份去该保健品超市购买该产品时,服务员表示,目前产品已断货,暂停销售。在商品陈列的展台上也没有该蜂胶软胶囊,当记者问及有没有服用该产品产生不适症状的人群时,工作人员也矢口否认,这款产品相关的有机产品认证证书也不能提供。记者遂将此事反映给相关监管部门。

“目前有机食品的认证机构较多,除农业部门以外,由认监委授予的第三方独立认证机构就有22家,认证的标准也参差不齐。”济宁市农委市场信息科相关负责人表示,农业部门通过的有机认证门槛较高,需要逐级申报,由国家局审批通过,认证代码是ny开头。“由于信息不对称,消费者没有专业知识,一旦遇到冒用有机标识的情况很难识别,如有疑问市民可以咨询农业部门,查询相关机构代码确认有机产品认证号。”

质监部门工作人员也表示,由于认证机构都是第三方的私营机构,认证标准也有所不同,“每个认证机构都有自己的机构代码,济宁的派驻机构相对较少,市场监管也很困难。”