

旅遊保險投訴增倍半

條款定義含糊 無保障惹爭拗

旅遊保險的投訴大幅上升，過去5年間增加1倍半。有旅遊保險條款中的定義被指含糊，沒有界定「騷亂」和「暴動」，一對夫婦在突尼西亞的10天旅行團期間遇上暴動，被迫提早結束行程，但保險公司以「騷亂」而非「暴動」為由拒絕賠償，但由於保單沒有界定「暴動」一詞，因此他們上訴成功。

記者譚淑貞報道

保險索償投訴局於去年處理了405宗投訴個案，比2010的477宗減少15%，58%、約300宗案件已審結，74宗投訴人獲得保險公司賠償，共獲223萬元賠償。而審結的個案中有70宗關於旅遊保險，連續第5年上升，主要有關行程延誤或縮短的索償。

提醒了解清楚保單內容

保險索償投訴委員會主席徐福樂(圖)相信，數字上升與較多市民以電話、網上或透過旅行社購買旅遊保險有關，因為他們一般不會詳細了解保單內容，容易引起爭拗，「投保人可能根本就沒有看過其保單」。他提醒投保人了解清楚保單內容、定義和可保障範圍，建議保險公司在旅遊保險保單中的詞彙，應該提供更準確的定義，避免爭拗。

他說，其中一宗投訴個案，一對夫婦參加上年1月前往突尼西亞的十天旅行團，並投保旅遊保險。礙於當地發生暴動，夫婦二人被迫提早結束行程。由於原訂乘坐的航空公司取消該幾天的所有航班，夫婦二人於是自行購買另一家航空公司的機票，於7日後返港。隨後向保險公司索償預付的旅遊費用及額外的交通費用，但保險公司認為在突尼西亞發生的事件屬「騷亂」，而非「暴動」，故不予發放縮短行程的賠償。

投訴委員會介入調查時，得悉保單並沒有界定「暴動」一詞，而傳媒皆廣泛報道突尼西亞發生「暴動」。此外，其中文保單將「暴動」和「叛亂」同時翻譯為「暴動」。雖然在突尼西亞發生的事件由暴動開始，隨後情況惡化，但投訴委員會相信一般人難以分辨「暴動」、「暴亂」、「革命」與「騷亂」的分別。由於突尼西亞的確曾經

發生「暴動」，而令夫婦二人有所損失，所以投訴委員會認為他們符合資格，獲發提早結束行程的賠償2.6萬元。

至於個人保險產品中，引起最多索償糾紛的分別為住院或醫療保險，佔整體投訴四成半。有受保人的妻子以「心肌梗塞」為理由，向保險公司索取危疾保險賠償但被拒絕，理由是根據危疾保險合約條款，受保人必須有以3個特徵，才算是「心肌梗塞」，分別是有胸痛、最近的心電圖轉變和心肌酵素大幅上升。

但受保人就沒有胸痛的「病徵」，而有心電圖轉變和心肌酵素大幅上升，因此保險公司認為不是「心肌梗塞」。投訴委員會介入調查，得悉受保人患有糖尿病，其主診醫生指糖尿病病人不一定會出現胸痛，而且胸口疼痛是主觀感覺，能夠忍受痛楚的程度亦因人而異，有可能是受保人沒有向醫生提及而已。結果，投訴委員會裁定投訴人得直，可獲發危疾保險賠償。

