

「暴動」唔同「騷亂」 火山灰唔當自然災害

細節不清 旅保投訴增

有買冇賠

出外旅遊購買旅遊保險別以為「實有得賠」，若沒有留意保單內容，遇事後向保險公司申索賠償往往引發爭拗。保險索償投訴局去年處理四百九十五宗投訴，完成七十宗旅遊保險投訴。有投保人分別因旅遊地點暴動，或爆發火山灰影響旅程而索償，保險公司咬文嚼字指當地發生騷亂而非暴動，火山灰非自然災害而拒賠，經仲裁後認為投保人得直。



保險索償投訴委員會主席徐福榮（小圖）昨表示，去年接獲四百零五宗新投訴，比前年減少一成半；另有九十宗是一〇年尚未審結個案。各項保險產品當中，引起最多索償糾紛是住院／醫療、旅遊及個人意外／傷殘保險。

保險用語 常人難分辨

完成調查的旅保投訴有七十宗，較〇七年廿七宗增一倍半。他說，糾紛主要涉及保單條款詮釋、不保項目、賠償金額、保單條件及投保人沒有披露事實等；旅保投訴增加，除了愈來愈多人購買外，亦因為市民未有清楚查問保單細節。

其中兩宗投訴涉及保險公司與投保人對詞彙的定義

爭拗，一對夫婦參加突尼斯十天旅行團，因當地發生暴動而提早結束行程，之後向保險公司索賠。但保險公司認為事件屬騷亂而非暴動，拒絕賠償。

投訴委員會指保單並沒界定「暴動」一詞，相信一般人難分辨「暴動」、「暴亂」及「革命」等字眼的分別，由於傳媒廣泛報道突尼斯發生「暴動」，故裁定夫婦可獲二萬六千元賠償，並建議業界在保單中就特別含意的詞彙提供更詳細及精確定義。

另一個案發生於澳洲旅行，航班受火山灰影響而取消，行程延誤三天，保險公司以火山灰不屬惡劣天氣及自然災害為由，拒絕賠償。但委員會認為火山灰對經濟、環境及人命構成危害，屬自然災害，裁定保險公司須賠償。

危疾險有「免責期」

【本報訊】欠交保費隨時保障盡失。有市民〇九年投保人壽保險附加危疾保障，因欠交保費，保單於一〇年四月失效，其後雖申請保單於同年六月復效，豈料受保人十月被診斷患直腸癌。由於病徵於保單復效後九十天內出現，保險公司引用「免責期」條款，拒發放四十萬元賠償，令受保人罹疾之餘再受打擊。

投訴委員會從主診醫生報告得悉，受保人一〇年十月首次求診時表示肛門及外陰有腫塊，已維持六個月；另一醫生亦證實受保人一〇年九月底因外陰結塊求診，當時她已知悉病情一個月。委員會認為，腫塊是直腸癌病徵，在危疾保障的九十天免責期內或之前已出現，贊同保險公司拒賠的決定。該會指，大部分危疾及醫療保單均設指定日數的免責期或等候期，市民宜留意。

市民向保險公司索賠時，公司會追查受保人病歷，並斟酌疾病定義，令申索人難以索償。有受保人因急性心肌梗塞及急性肺水腫死亡，遺孀索取危疾保險賠償，但保險公司以受保人沒有胸口疼痛為由，不符保單中心肌梗塞定義而拒賠。但委員會考慮醫生意見後，確認死者是心肌梗塞，裁定賠償十五萬六千元。