

# 從投訴個案 看索償要訣

## 旅遊保險

旅行是人生一大樂事。途中卻可能遽生變故，很多人都購買旅遊保險，買個「安心」。真有需要索償時，消費者對於保險公司的理賠原則不一定十分瞭解，就從以下個案來探討一下罷。

### 個案一 因高山症死亡並非意外身亡

李小姐往青藏高原旅行，在旅行社協助下，購買了一份旅遊保險，承保範圍包括緊急醫療費用、縮短旅程、個人意外死亡、死亡恩恤金及個人責任承擔等項目。

李小姐的目的地大多位於高原地帶，屬高山氣候。她在途中已經常感到不適，最後，不幸於途中逝世，根據當地醫院發出的死亡證所示，李小姐是因「高山症」導致器官衰竭而不治，李

小姐的家屬得到保險公司協助，將李小姐的遺體運回香港，辦理喪事。

隨後，李小姐的家人向保險公司查詢旅遊保險賠償的問題，保險公司向李小姐家屬表示鑒於死因為「高山症」，屬於疾病，再加上沒有任何「表面」傷痕，未能符合「個人意外死亡」的賠償原則，但其他「緊急遺體運送費用」、「醫療費用」、「恩恤金」及「縮短旅程」等的賠償項目，在所需文件被確認及跟進後，便可獲得賠償。李小姐的家人十分不滿，認為李小姐的死亡是屬於意外，質疑為何保險公司拒絕按意外身亡而賠償。

### 個案啟示

保險公司的理賠原則是，根據保險合約條款處理索償，以及釐定賠償金額，而每項保障的定義和賠償額都在保單中清楚訂明。簡而言之，如索償項目符合保單規定，而投保人又能提供證據，保險公司便能盡快辦理賠償；相反，假如投保人的索償要求超出保單的保障範圍，或未能舉證，保險公司便難於處理。

李小姐所投保的旅遊保險中的「醫療費用」、「緊急啟程」、「縮短旅程」的賠償項目，只須提出證明文件便可獲發賠償，但是「個人意外死亡」項目是保障投保人因意外事故造成身體受傷以致死亡時的賠償，並不保障一般疾病。通常保單條款訂明受保人身體表面必須有明顯傷痕或瘀痕，以證明受保人由意外事故造成身體受傷以致死亡。



以李小姐的個案來看，由於其死因是「高山症」，保險公司認為索償事故並不符合上述條款的「個人意外死亡」的規定，故保險公司沒有賠償。如李小姐已購買人壽保險，因疾病而引致死亡，是可以向保險公司提出索償的。

從個案事實反映，消費者對「意外」的理解和保險公司的定義有分別。本會認為保險經紀在推銷的時候，須清楚向消費者解釋，消費者亦須留意保單的保障範圍各有不同，投保人應小心閱讀保單的條款，瞭解保單的保障項目和索償程序，做個精明消費者。

## 個案二 離境後保單才開始生效

潘先生購入旅遊保險，保障出外旅遊時可能出現的醫療開支。潘先生在出發當日往機場途中感到不適，立即向家庭醫生求診，以免在旅途中病情惡化。幸好，他仍能趕上那班航機，開展旅程。

三個星期的愉快旅程過去，潘先生沒有在途中再受病魔纏擾。回港途中想起購買的那份旅遊保險和曾支付的醫療費用，故抵港後向保險公司索償。

保險公司表示該保單註明任何索償項目須在保單生效期間發生，而潘先生的情況並不符合保單條款。即使保單的生效日是出發當日，但保單條款列明保單必須於投保人離港（即以出發地的出境櫃檯計）後，方始生效。

## 個案啟示

要獲得保障，消費者旅行前，應認真考慮購買旅遊保險，尤其是當旅遊目的地不時發生嚴重車禍等事故。旅遊保險的保障範圍是消費者外遊時，因突如其來的事故而致行程延誤、遺失行李或旅途中生病等情況。消費者在確認投保前，大多只着眼於保障賠償金額，忽略了保單的生效期。故投保人必須注意保單生效日期，遇有疑問，更應在確認購買保單前，要求保險公司或透過中介人，解釋清楚，以免產生誤會。

此外，本港亦有保險公司發出另類旅遊保單，但這些保單並非以香港為第一出發點或不保障在香港發生的事故，惟其中條文指出保單的手續及付款安排必須在香港境內進行。因為這些保單的條款或會與一般以香港為起點及終點的旅遊保單不同，消費者在選購這些另類保單時，務必充份瞭解有關要求及保障。

最後，投保人應該先認清自己的需要，向保險公司瞭解保單的條款和細則，確保保障範圍符合要求，才作出決定。

## 美容服務

美容院服務一直深受歡迎，近年隨着科技發展，美容院採用新儀器為顧客服務，弄致受傷的新聞間有所聞，消費者不幸遇上這情況，應如何處理？試看看下列個案。

## 個案三 皮膚組織受到破壞

胡小姐向美容院購入一套護理肌膚及促進皮膚新陳代謝的療程。美容師曾向她大力宣傳療程的功能包括除斑、去黑頭、收細毛孔及迅速更換死皮等。在進行療程的時候，胡小姐發覺面部出現腫痛，向美容師查詢，但美容師表示只是一般療程後的反應，在塗上一些藥水後便可減低痛苦，安慰她不用擔心。胡小姐在聽到美容師的解釋後，也不堅持己見，就讓療程繼續進行。如此，胡小姐便按照指示進行了數次療程，但發覺臉部的腫痛情況更為嚴重；故此，她向皮膚科醫生求診，醫生指稱其皮膚組織受到破壞，須暫時停止進行任何化妝美容的療程，更建議胡小姐不能讓受損皮膚於陽光下曝曬，以免皮膚進一步損傷。胡小姐十分不滿，回到美容院要求負責人賠償她臉部受損的不便及其他經濟損失，但未能順利解決，故此向本會求助。

## 個案啟示

本會曾就投訴人所提供的「醫生紙」或「醫生信」向美容院提出索償的要求，但發覺投訴人提供的「醫生紙」只是主診醫生對於症狀、治療及復康的粗略意見，但對於病症損傷部位的成因、病歷資料及病狀的分析及判斷皆沒有完整的描述及意見，故此，難以成為有力的證明，舉證該美容院因提供不當服務而導致消費者受損傷，其次，投訴人並沒有在事發時即行向醫生要求診治，以至曠日持久，醫生也沒法清楚地判斷受損的成因。

故此，消費者如遇到類似的情況，務須盡快徵詢醫生的專業意見，以便能於第一時間瞭解病因及病況，倘要進行訴訟，亦能給予一個有力及完整的專業醫學報告，以作索償之用。