



核心提示

□新华社记者 郭宇靖 陆文军

近期,多个城市遭遇强降雨,无数车辆“泡澡”,成为自然灾害中受损的“重灾区”。截至7月25日24时,在京保险公司共接到因强降雨造成损失的各类报案4万余件,估损金额约7.6亿元。

然而,令不少车主纠结的是,爱车在雨中发动机受损,赔偿时却因为没有投保“涉水险”而遭拒。保险公司强调的免责条款是否说得通?



“泡汤了”

新华社发 蒋跃新作

暴雨拷问车险赔付机制： 汽车“全险”并非“护身符”



1 爱车“泡澡”，赔付“泡汤”？

21日北京暴雨中，在京一家杂志社工作的杨硕的爱车因涉水引发发动机熄火致损，却被保险公司告知，其所上“全险”并不包含“涉水险”，无法得到赔偿。

“进水时我想到的就是明年的保费要涨，根本没料到会不赔。”杨硕表示，自己购买的是“全险”，却没想到发动机进水这部分分文不赔。

杨硕的经历绝非个别现象。近期各地的极端天气发生后，频频出现车险方面的争议。如一些地方出现冰雹气候，汽车挡风玻璃被砸坏，也因为没购买“玻璃险”而

被保险公司拒赔。

“现在买车险大多是保险销售员推销，车主只知道买了全险，以为都有保障，也从来没听说过‘涉水险’之类的险种。”上海一位车龄超过十年的车主瞿先生说，直到这次大雨把很多车“泡”坏了才知道有这种保险。

记者了解到，车险的“花样”多，普通消费者难以知晓。但即使知道，在复杂的附加险中挑选出需要的险种并非易事，以一家知名保险公司为例，仅车险附加险就有19款之多。

一些专家表示，因涉水后车辆发生事故频率高、风险大，而涉水险保费仅为车损险的5%左右，如果车价10万元的机动车，涉水险费用仅为100元左右；再加上涉水险定损过程中强行涉水较难界定，易造成骗保，因此不少保险公司也不愿推广涉水险。

为有效解决“泡车”理赔问题，北京保监局已要求保险公司增配理赔人员和设备，积极协调各方资源；同时要求保险公司建立“首问负责制”，不得推诿、搪塞、拒绝。

相关链接

中消协修改完善《汽车安全服务规范》

□新华社北京7月27日电(记者 常志鹏)

全国消协组织今年上半年的汽车类投诉占投诉总量的比重又上升了0.8个百分点。涉及质量安全问题的投诉更加突出，消费投诉的上升呼唤汽车消费更加规范。

27日在北京召开的修改完善《汽车安全服务规范》专家座谈会上，中国消费者协会有关负责人说，起草制定《汽车安全服务规范》，是为了应对快速增长的汽车消费形势的需要，为了更加有效地保护汽车消费者的合法权益，规范汽车消费市场秩序，探讨出一条对汽车消费投诉与争议进行咨询指导、调解处理的新途径，从而促进消费纠纷的调解。

据介绍，近年来随着我国汽车销量和保有量激增，针对汽车的投诉出现了一些新变化。2011年，全国消协组织共受理汽车投诉16805件，同比增长19.2%，投诉量再创新高。汽车投诉中，涉及质量安全问题的占54.7%，制动系统失灵、发动机性能故障、轮毂氧化过快等关系行车安全的问题成为消费者关注的热点。一些新车在免费保养期内，由于质量问题，加上售后服务不到位，刚过保养期就出现质量问题。一些品牌汽车经营者在新车销售过程中，有的在随车附件上做文章，有的故意隐瞒汽车真实情况，侵害消费者合法权益。

2 “不额外买，遭拒赔；额外买，也未必赔”

一位保险公司理赔部的负责人告诉记者，“涉水险”属于车损险的附加险，是指保险车辆在积水路面涉水行驶或被水淹后，致使发动机损坏可给予赔偿，必须在原车损险的基础上进行添加。“但即使购买了‘涉水险’，一些保险公司规定也最多只能获得损失的80%左右的赔偿。如果车辆进水造成熄火后系因车主再次启动车辆而造成的发动机损坏或故障，也不赔。”他说。

不额外买，就遭拒赔；额外买了，也未必赔。业内人士说，从名目繁多的车险附加险中抽出一条“涉水险”，就可以发现这些

险种的设置，可谓费尽心思。

车险理赔难，已成为目前中国保险市场最突出的顽疾之一，高保低赔、手续繁琐、理赔困难、销售混乱等现象，是困扰众多车主的普遍现象。

为解决国内保险业存在的理赔难、销售误导等问题，中国保监会今年下发通知，要求全面加强消费者权益保护，车险理赔难成为整治重点，明确提出要简化车险理赔手续，修改完善车险条款，从源头上减少争议产生。

可见，有关管理部门对于灾害过后的

车险理赔服务非常重视，然而保险公司的服务依然有待改进。譬如，此次暴雨之前，绝大多数车主并不知晓有“涉水险”这一险种；暴雨灾害过程中，不少市民反映保险公司的救援、报案电话很难打进去，不符合车险购买时的承诺。

保险法专家、华东政法大学方乐华教授认为，对于消费者而言，一方面要认真评估自身情况，尽量购买合适的险种；对于保险公司而言，告知责任难以推卸，不能因为保险条款没有跟消费者说清楚而拒赔。

3 “免责条款”岂能是保险公司的“万能贴”？

近十年，中国汽车产销年均增长约25%，“突如其来”的汽车社会更成为中国各大城市面临的问题。以北京、上海、广州为例，小汽车保有量都已经数以百万计，所以相继推出了抑制小汽车过快增长的“限字令”。而近期的极端气候造成大量车辆损坏的保险理赔争议，同样是我国汽车社会不成熟的一种表征。

中国消费者协会律师团团长邱宝昌表示，我国《消费者权益保护法》第二十四条

规定，经营者不得以格式合同、店堂告示等方式作出对消费者不公平、不合理的规定，或者减轻、免除其损害消费者合法权益应当承担的民事责任。这说明，尽管保险合同写明免责，但若其中涉及对消费者不公平的内容，也是无效条款。

方乐华认为：“确实存在部分保险公司以‘免责条款’为由，拒绝履行赔偿责任。而投保人要与保险公司讨价还价是很困难的，毕竟投保人处于弱势。”这种责任免除，

就是把对保险公司可能产生的不利情况都免去，使得保险公司承担很小的风险，而对消费者则十分挑剔。

“免责条款”不能是保险公司的“万能贴”。汽车业内专家钟师表示，正常规范的理赔环境，不能靠“消费者与保险公司打官司”来解决，“挤牙膏”式的理赔显失公平。完善汽车社会法律环境，规范理赔已是当务之急，消费机制不理顺，不仅不能推动中国汽车社会发展，而且“卡脖子”将越来越明显。