

個案 16

保險類別：家居保險

被保人在家中不慎把名貴手錶掉到地上，遂立刻將手錶送到指定的維修中心修理，兩星期後取回手錶便隨即根據其家居保單，向保險公司索取維修費用賠償。

保險公司委派理賠師調查，由於被保人提出索償時已經將手錶修理妥當，以致理賠師無法調查事發的原因及手錶的損壞程度。保險公司由於沒有機會評估或估計有關索償是否合理及是否真有其事，因此拒絕被保人的索償，理由是他違反保單條款，有關條款要求被保人在發生任何可能引致索償的事故後，盡可能及早以書面通知保險公司。

被保人辯稱保險公司指他逾期通知索償的指控並不恰當，因為他是在手錶損毀後 20 天之內提出索償的。此外，他已經在理賠師調查時，向他展示受損手錶的時針和錶盤等碎片。

雖然投訴委員會同意被保人維修手錶後才申報索償，有礙保險公司進行調查，但是投訴委員會相信真有其事，因為引致手錶損毀的理由簡單，並與被保人提交的報告一致。此外，維修中心發出的收據列明手錶的錶盤、時針、玻璃、錶殼、嵌槽、錶帶均被刮花、砸碎及撞凹，以及從手錶損毀零件的檢查，均足以讓保險公司核實手錶的損毀程度。

投訴委員會也知道先維修、後申報損失的程序並不理想，但是相信外行人在這種情況下都會預期，於損失後 20 天之內申請提出索償也可視作「盡可能及早」通知。由於缺乏任何證據證明被保人有不良的索償紀錄，故此投訴委員會裁定疑點利益歸於被保人，可獲發手錶的維修費用，涉及金額近 3,200 港元。