

個案 14

保險類別：家居保險

投訴內容

受保人於 2005 年購買了一部價值約 3,000 港元的相機，但相機在家人意外掉落地下導致損毀。由於部分零件缺貨，生產商確定未能維修相機，保險公司遂以全損個案處理有關索償，並根據生產商網站顯示的另一款類似相機的型號的建議零售價，向受保人提出 1,280 港元（於扣除 500 港元保單墊底費後）的賠償建議。

受保人不接受該建議，並強調保險公司建議的相機型號在中國製造，光圈為 F3.6，而受損的相機則在日本製造，光圈為 F2.8；他認為受損相機輸出的影像質素較保險公司建議的型號為佳。

投訴委員會的調查結果

有關家居保單的條款訂明：「家居財物乃按『以新代舊』的基準提供保障（即置換同類型物品而毋須扣除損耗），若提出索償，按保險公司的決定，受保人將可獲得替換物品或重新購置賠款」；而「重新購置賠款」是指「修理損毀財物的費用，或若財物遭偷竊或無法修補時，購置同類型而相似且品質不高於損毀財物的新物品所需的費用」。

經仔細考慮受損相機與保險公司建議的相機型號的特性和規格後，投訴委員會認為保險公司建議的相機型號在多項性能上，包括：最高解像度、有效像素和感光度映像等均較受損相機為佳。新的相機型號於 2016 年製造，技術更先進，整體性能遠較於 2005 年製造的受損相機優勝。

投訴委員會的裁決

投訴委員會裁定保險公司的賠償建議公正和合理。

投訴委員會的意見

在處理涉及過時家居物品賠償額的糾紛時，投訴委員會會考慮索償物件的製造年份或購買日期，並比較建議的新型號與舊款式的特性、規格和素質差異，以決定保險公司的建議賠償方案是否合理。

#家居保險 #過時款式 #舊款型號 #相機型號 #損毀 #零件缺貨 #無法修補 #無法維修
#全損個案處理 #類似型號 #生產商 #建議零售價 #墊底費 #輸出影像質素 #以新代舊
#損耗 #替代物品 #重新購置賠款 #特性 #規格 #素質 #最高解像度 #有效像素
#感光度映像 #整體性能 #製造年份 #購買日期 #賠償金額