

ANLIXUANBIAN

广东保险信访

GUANG DONG BAO XIAN XIN FANG

案例选编

ANLIXUANBIAN

中国保险监督管理委员会广东监管局

序

改革开放特别是党的十六大以来，我国保险业改革发展取得了举世瞩目的成就。广东地处我国改革开放前沿，经济社会发展十分迅速，近年来，在中国保监会、省委省政府的正确领导和关心支持下，广东保险业认真贯彻落实科学发展观，推动地方经济社会发展，发展实现了新突破，目前共为6000多万人（次）提供约5万亿元的人身保险保障，为各类财产提供了约7万亿元的风险保险，初步建立起保障经济社会发展的网络体系，为广东率先基本实现社会主义现代化和构建和谐社会作出了积极贡献。

随着保险业务的迅速发展，涉及保险合同、保险理赔等内容的争议也有所增多，形式多样，情况复杂。从保险监管部门和保险公司收集的各类信访件和诉讼件来看，引起保险争议的原因主要可以归结为两个方面：一方面，由于投保人和被保险人的保险知识比较欠缺，有时在对保险条款缺乏全面、认真了解的情况下签订保险合同，因而容易出现保险纠纷。另一方面，由于少数保险机构和从业人员依法合规经营意识不强，内控管理和不到位，导致出现误导等损害人民群众利益的行为，从而引起争议。

人民群众利益无小事。为提高保险经营者的依法经营意识，促进人民群众了解、认识和认可保险，增强风险防范和自我保护意识，维护社会公众合法权益，促进广东保险业全面协调可持续发展，我们决定组织编写这本《广东保险信访案例选编》。为充分发挥这些保险争议案例的参考借鉴作用，通过案例分析普及保险和法律知识，《广东保险信访案例选编》将案例分为理赔问题、退保问题、承保问题、如实告知问题、代理人诚信问题、保险诈骗问题和其他等七个方面。其中，每个案例均分为三个部分：第一部分是案情简介，简要介绍保险争议案例的基本情况，如争议双方的观点等；第二部分是处理结果，说明案例争议的最终处理结果；第三部分是案例评析，对案例所涉及的某一方面问题，结合保险监管和保险经营管理实际，运用保险理论知识和保险法律法规等进行点评、分析。

总体来看，本案例选编有以下几个特别：一是真实性。本选编案例来源于广东保监局日常监管工作中的信访案例和各保险公司在日常经营管理过程中的信访和诉讼案例，除根据有关法规省略了案件当事人姓名

与保险公司名称，对事件内容进行了少量必要的调整外，基本事实未作大的修改，较为真实客观地反映了保险市场中的有关问题。二是针对性。收集选编的都是当前保险争议的一些典型案例，经过分类整理后，涵盖了财产保险、人身保险、保险中介等各个领域，也包含了承保、退保、理赔等各个环节，既比较全面，又具有较强的针对性，对于想了解保险的读者是一本较为生动翔实知识读本。三是实用性。本选编启发性较强，通过每一个案例所反映的消费者与保险公司观念意见的矛盾冲突，运用法律法规等知识进行深入分析，能够在很大程度上提醒客户如何吸取经验教训，提高自我保护能力；也有利于促进保险公司依法合规经营，不断提高管理和服务水平。

我们希望，《广东保险信访案例选编》能够对普及保险知识、增强风险和保险意识、提高保险服务质量带来一些帮助。对于社会公众而言，可以通过本书了解保险知识，更加懂得如何运用保险手段来保障自己的工作、生活和家庭，依法维护自己的权益，促进社会和谐稳定；对于保险机构而言，可以通过本书加强内控管理，改进服务水平，提升行业形象；对于保险监管部门而言，可以通过本书加强和改进监管工作，更好地维护公平交易和消费者权益，促进保险业持续健康发展。但必须说明的是，本案例选编中“案例评析”不能代表司法判决，也不能直接当成监管部门的行政决定加以理解和援引，仅供读者学习、参考。

本选编由广东保监局和广东省内各保险公司一些具有比较扎实的基础理论知识和较为丰富的保险实务经验的工作人员编写。内容涉及了保险经营管理的各个环节和各个方面，编写时力争做到简明扼要和准确无误，但由于是第一次尝试，错误疏漏在所难免，敬请广大专家学者、领导和读者批评指正。

中国保监会广东监管局

局长：



二〇〇六年九月八日

目 录

第一部分：理赔问题

1. 车险火灾原因不明能否获赔·····	1
2. 停车场丢车推责任，保险公司如何赔偿·····	2
3. 保险公司推定全损并全额赔偿后，车主还能转让残车吗·····	3
4. 汽车被盗追回，能否选择要赔款不要车·····	4
5. 被盗车辆致损怎么赔·····	5
6. 汽油洗车引起车损人亡，保险公司如何赔付·····	6
7. 保险车辆未上牌，发生事故能否获赔·····	8
8. 投保人私自更换受损车壳，保险公司能否重新核价或拒赔·····	9
9. 行驶证未年审出险，保险公司能否免责·····	10
10. 此车免赔重复扣除了吗·····	11
11. 车辆变更用途，保险公司拒赔·····	12
12. 交通事故双方协议赔偿，保险公司是否理赔·····	13
13. 车辆三者险保险公司是否承担无过错责任·····	14
14. 二手车主:车险未更名保险不赔·····	18
15. 二手车未过户保险公司照赔·····	19
16. 机动车辆损失应按实际价值赔偿·····	20
17. 车辆肇事逃逸保险公司免责·····	21
18. 车辆性能不合格驾驶员逃逸能否获赔·····	22
19. 车辆上牌未告知保险公司出险能否获赔·····	24
20. 未缴足保险费怎么赔·····	25
21. 家财被盗未及时向保险公司报案能否获赔·····	25
22. 承租房屋到期后遭火受损，保险公司是否赔偿·····	26
23. 无人看守财产被盗能否获赔·····	27
24. 企财险标的存放位置变更出险能否获赔·····	29
25. 保险索赔有期限，保险公司过期不候·····	30

26. 虽签合同未交费, 事故损失自己担	31
27. 代理人滞交保费保险公司还得赔	32
28. 此案保险公司应拒赔	33
29. 增加且未申报财产是否属企财险保障范围	34
30. 表见代理引发的保险责任是否由保险公司承担	36
31. 住院医疗费用能否双重给付	37
32. 未成年人被母携带自杀, 能否得到保险赔付	39
33. 体检未查出疾病, 出险是否理赔	40
34. 保险合同条款是理赔的依据	41
35. 被保险人死因不明, 保险公司应否理赔	42
36. 发票遗失医疗险能否获赔	43
37. 申领寿险金五年为限, 非人寿保险金限两年	44
38. 被保险人过失自杀, 保险公司是否理赔	45
39. “近因”不同赔付额差距大	46
40. 歧义条款不能成为免责依据	47
41. 同时投保多个寿险品种怎么赔偿	48
42. 在理赔服务中体现诚信	49
43. 先出险后投保倒签保单遭拒赔	50
44. 未按约定行开颅手术, 是否可获保险金	52
45. 被保险人未指定受益人导致的保险纠纷案	54
46. 跳楼身亡属意外吗	56
47. 旅游意外险被保险人名字差异能否获赔	57
48. 保单效力中止后能否按日垫交保费	59
49. “观察期”出险不理赔	61
50. 被保险人在手术中意外死亡, 意外险是否赔偿	61
51. 合同生效两年后自杀能否获赔	63
52. 保额不等于赔偿额	64
53. 坐飞机全身瘫痪保险最高赔付为多少	65
54. 团险投保单位不得擅自改受益人	66
55. 索赔材料原件丢失, 出险能否获赔	67

56. 买了意外险为何遭拒赔·····	69
57. 单位交钱投保，是否有权领取员工身故保险金·····	70
58. 对健康险免责条款应严格界定·····	72
59. 注重人文关怀，体现保险的社会价值·····	73

第二部分：退保问题

60. 口头申请解除合同是否有效·····	75
61. 在未领取生存金状态下退保，还可以领取生存金吗·····	76
62. 业务员不退手续费，保险公司能否拒绝退保·····	77
63. 保费未入帐，保险公司能否退保·····	78

第三部分：承保问题

64. 首期保费已付保单未签发，保险合同成立·····	80
65. 签字后不能反悔，买保险慎用签名权·····	80
66. 超额投保，超额部分能否获赔·····	81
67. 承保车贷险应加强审查借款人信用·····	82
68. 不足额投保出险如何理赔·····	83
69. 特殊行业的公众责任险如何承保·····	84
70. 违反内部规定的承保，保单是否有效·····	86
71. 妻子代丈夫签字，保险合同是否有效·····	87
72. 代为签名，合同无效·····	88
73. 投保人代被保险人签名，保险合同无效·····	89
74. 此学平险保单何时生效·····	90
75. 保费到账作为保险公司承担保险责任的约定合理吗·····	91
76. 重复保险理赔“吃亏”·····	92
77. 年龄误告，导致合同解除·····	94
78. 临时收款凭证是否作为保费缴交的依据·····	95

第四部分：如实告知问题

79. 投保人不如实告知，保险人不承担赔偿责任·····	97
80. 投保人不如实告知，保险公司拒赔·····	98
81. 最大诚信，如实告知·····	99
82. 故意不履行如实告知义务，可否要求理赔及退还保险费·····	101
83. 投保前患疾病未如实告知，意外身故是否赔偿·····	103
84. 投保时未如实告知，两年后保险公司能否拒赔·····	104
85. 免责条款保险公司如何明确说明·····	105

第五部分：代理人诚信问题

86. 代理人失职该如何承担责任·····	108
87. 业务员不得擅自代客户退保·····	109
88. 代理人代签名保险公司是否承担责任·····	110
89. 伪造客户签名，保险合同是否有效·····	112
90. 代理人擅自将续期保费作新单投保如何处理·····	113
91. 保险代理人挪用保费行为严重毁损行业形象·····	115
92. 代理人误导应承担法律责任·····	116
93. 业务员擅自拆单并转换业务违规案·····	117
94. 处理对业务员误导投诉应当客观公正·····	118

第六部分：保险诈骗问题

95. 不实索赔，得不偿失·····	120
96. 客户保险诈骗案·····	121
97. 业务员侵占客户保费案·····	123
98. 业务员诈骗客户续期保费案·····	124
99. 车险骗赔要不得·····	125
100. 伪造、涂改有关证明骗取保险金案·····	127

101. 假赔案要不得.....129

第七部分：其他

102. 代理人同时代理多家保险公司业务违规吗.....131

103. 犹豫期与观察期有何区别.....131

104. 保险代理人与保险公司间是否属劳动合同关系.....132

附录：

1. 中华人民共和国保险法.....138

2. 国务院信访条例.....162

3. 中国保险监督管理委员会信访工作办法.....173

第一部分 理赔问题

① 车险火灾原因不明能否获赔

案情简介

2001年2月李某以25万元的价格购买一辆货车。2002年3月12日李某与某保险公司签订一份机动车辆保险合同，根据合同约定，保险车辆在使用过程中，因“碰撞、倾覆、火灾、爆炸”等原因造成车辆损失的，保险公司负责赔偿；保险车辆因“自燃以及不明原因产生火灾”造成车辆损失的，保险公司不负责赔偿。合同签订后，李某按约缴纳了保险费，合同有效期为一年，即自2002年3月13日至2003年3月12日止。2003年1月3日李某的保险车辆在某市场内发生火灾，车辆被毁。火灾发生后，当地公安消防部门在火灾原因认定书中认为“火灾原因不明”，李某不服，上级公安消防部门对火灾原因重新进行认定，最终决定认为：“维持当地公安消防部门的《火灾原因认定书》认定结论，即该火灾起火点位于原告被毁车辆与另一辆车中间立柱东侧地面上，起火原因不明”。李某持该认定书向保险公司索赔，保险公司认为该火灾属不明原因产生的火灾，按保险合同的约定属免赔责任，双方发生纠纷，诉至法院。

处理结果

法院判决保险公司应承担赔偿责任。

案例评析

“火灾”指在时间或空间上失去控制的燃烧所造成的灾害，这里指车辆本身以外的火源以及基本险条款所列的保险事故造成的燃烧导致保险车辆的损失，保险公司应承担赔偿责任。反之，如果保险车辆发生自燃和保险车辆本身因不明原因产生火灾而造成的损失，保险公司是不承担赔偿责任的。结合本案实际情况综合分析，李某的车辆受损的原因是由于在两辆车之间的一个不明原因起火点起火，导致保险车辆受损，而非保险车辆本身因不明原因起火造成损失的。所以，根据原、被告双方签订的车辆保险合同的约定，本

次事故是由于车辆本身以外的火源造成保险车辆受损的，保险公司应承担赔偿责任。

② 停车场丢车推责任，保险公司如何赔偿

案情简介

2000年8月14日，某纸制品公司将自有的一辆微型面包车，向某财产保险公司投保了车辆损失险、第三者责任险及附加车辆人员责任险、玻璃破碎险、盗抢险和无过错责任保险，保险期限为2000年8月15日至2001年8月14日。

2001年2月27日晚上，纸制品公司驾驶员陈某驾驶该车从公司所在地回家中，按惯例将车驶入某储运公司内部停车场停放。28日上午，陈某到该停车场取车时，发现车被盗，当即通知了该停车场值班人员，并同值班人员一道到派出所报案，派出所民警随即到该停车场进行调查了解，并立案侦查。与此同时，陈某通过电话向保险公司报了案。

保险公司接报案后，通过对案情的分析认为：这是一起因停车场夜间值班人员工作不负责任所引起的被盗案件，停车场方应对该车被盗损失承担赔偿责任。为便于及时、主动掌握停车场保管不力的证据，防止以后在行使代位追偿权时出现证据不足，停车场推卸责任的情况，保险公司及时通过有关部门及委托律师对有关当事人、派出所等进行了多方走访调查，获得了充足的第一手证据。

三个月时间过去了，仍无该车下落，纸制品公司书面向保险公司索赔。根据《保险法》和保险条款的有关规定，保险公司要求纸制品公司先向储运公司索赔。结果，储运公司拒绝赔偿。

处理结果

保险公司按照条款规定向纸制品公司支付保险赔款27880元，取得了向储运公司的追偿权，并及时向人民法院提起诉讼，主张自己的追偿权利。法院经过审理，判决储运公司向保险公司支付赔偿金27880元并承担案件受理费1125元。

案例评析

保险公司之所以能胜诉，关键在于其能认真分析案情，坚持依法办事，并及时、主动出击，收集、掌握第一手原始证据，从而为保险公司在法院审理过程中掌握主动权，并最终取得胜诉发挥了积极的作用。随着我国市场经济的发展、国家法律法规体系的日渐健全以及人民群众法律意识、保险意识的增强，保险合同及经济纠纷呈出日渐增多的趋势，保险公司及其工作人员学法、用法，并自觉依法办事，依法经营，敢于运用法律来保护自己的合法权益，营造依法公平竞争的市场氛围，已是摆在基层保险公司面前的重要任务之一。

③ 保险公司推定全损并全额赔偿后，车主还能转让残车吗

案情简介

2000年3月2日，个体运输专业户张某将其私有东风牌汽车向某县保险公司投保了足额车辆损失险和第三者责任险，保险金额为4万元，保险期为1年。

同年6月8日，该车在途经邻县一险要处时坠入悬崖下一条湍急的河流中，该车驾驶员(系张某堂兄)随车遇难。事故发生后，张某向县保险公司报案索赔。该保险公司经过现场查勘，认为地形险要，无法打捞，按推定全损处理，当即赔付张某人民币4万元；同时声明，车内尸体及善后工作保险公司不负责任，由车主自理。

到8月10日，张某看到堂兄尸体及采购货物的2800元现金均在卡车内，就将残车以4000元的价格转让给邻县的王某，双方约定：由王某负责打捞，车内尸体及现金归张某，残车归王某。

8月20日，残车被打捞起来，张某和王某均按约行事。保险公司知悉后，认为张某未经保险公司允许擅自处理实际所有权已转让的残车是违法的，遂成纠纷。

处理结果

保险公司推定全损，进行了全额赔偿，获得了对残车的实际所

有权；张某打捞并转让残车，未经保险公司同意为非法，但情有可原，保险公司追回张某所获额外收入4000元，王某的行为可视为善意取得，不追究其民事责任。

案例评析

第一、保险公司推定该车全损，给予车主张某全额赔偿，已取得残车的实际所有权，只是认为地形险要而暂时没有进行打捞。因此，原车主张某未经保险公司同意转让残车是非法的。第二、保险公司对车主张某进行了全额赔偿，而张某又通过转让残车获得4000元的收入，其所获总收入大于总损失，显然不符合财产保险中的损失补偿原则。因此保险公司追回张某所得额外收入4000元，正是保险损失补偿原则的体现。第三，王某获得的是张某非法转让的残车，但由于他是受张某之托打捞尸体及现金，付出了艰辛的劳动，且获得该车是有偿的，可视为善意取得，保险公司不得请求其归还残车。

④ 汽车被盗追回，能否选择要赔款不要车

案情简介

焦先生于1998年10月21日购买了一辆夏利车，购车费6.8万元，附加费1.5万元。他为该车办理了全车盗抢保险，双方确认保险金额为8万元，保险期限为一年。按照该合同中有关盗窃保险条款的规定，如果该机动车被盗，保险公司将按保险金额予以全额赔偿。1999年4月24日，该车被盗，焦先生立即向公安机关和保险公司报了案。到了7月24日，汽车仍未找到。焦先生持公安机关的证明向保险公司的办事处索赔，保险公司的办事处称要向上级公司申报。8月初，焦先生被盗的汽车被公安机关查获，保险公司将车取回，但这时焦先生不愿收回自己丢失的汽车，而要求保险公司按照保险合同支付8万元的保险金及其利息。保险公司则认为，既然被盗汽车已经被找回，因汽车被盗而引起的保险赔偿金的问题已不存在，因此焦先生应领回自己的汽车，并承担保险公司为索赔该车所

花费的开支。意见不和，双方便诉至法院。

处理结果

法院审理后认为，焦先生与保险公司订立的保险合同符合法律规定，双方理应遵守。本案中的失窃汽车虽为公安机关查获，但已属于保险合同中约定的“失窃三个月以上”的责任范围。故判决焦先生的汽车归保险公司所有，保险公司在判决生效后十日之内向焦先生赔偿保险金： $8 \times (100\% - 20\%) = 6.4$ 万元，并承担本案的诉讼费用。

案例评析

这是一起车辆被盗3个月后，保险公司应该赔付保险金还是还车的案例。被盗车辆被追回，但如果被保险人看到车辆已不值被盗前的价格，一般愿意选择保险公司给付保险金。另外，全车盗抢险条款规定：“保险人赔偿后，如被盗抢的保险车辆找回，应将该车辆归还被保险人，同时收回相应的赔款。如果被保险人不愿意收回原车，则车辆的所有权益归保险人。”也就是说，被保险人具备要车或者要保险金的优先选择权。因此，焦先生要求保险公司按照保险合同支付保险金是合理的。

5

⑤ 被盗车辆致损怎么赔

案情简介

车主王某发现其新购富康车被盗，当即向公安局和保险公司报案。窃贼在盗车过程中，违规行车发生交通事故，与一辆摩托车相撞。保险公司如何赔付？

处理结果

对于被盗车辆的损失，保险公司有义务进行赔偿，而对于造成的第三者损伤不负补偿责任，应拒赔。

案例评析

一、从保险法律关系角度来看：保险合同中的法律关系主体是投保人和保险人，而非其他人，因他人造成的事故责任不属于保险

合同责任范围。本案中盗贼既不是投保人和被保险人，也不是被保险人允许的驾驶员，而是保险合同关系的第三人，非合同的行为主体，因其造成的意外事故而致使摩托车及其驾驶员的损伤责任不应属于保险合同的责任范围，保险人理应拒赔。二、从保险的本质和特征来看，保险的职能在于补偿风险事故造成的损失，但又不是所有风险，而是不确定的纯粹风险，对于违反法律和社会公共秩序而引发的风险不予承保。盗贼偷窃保险车辆是一种犯罪行为，即使是被保险人或其允许的驾驶人员因违法造成的事故，保险公司也不能负保险责任，因而，对此三者险拒赔是理所当然的。

⑥ 汽油洗车引起车损人亡，保险公司如何赔付

案情简介

2000年9月20日，某市公汽公司司机朱某为便于对所驾中型客车进行例行保养，将车从车库驶出，停放于车队大院内。用水冲洗客车后，朱某打开引擎盖发现引擎较脏，便找来鬃毛刷和一小桶汽油对发动机实施洗刷。数分钟后，发动机突然起火，并很快引燃了朱某沾有油迹的工作服和小桶内的汽油。当朱某携带着火的油桶绕出车门，直奔距停车地点10余米外的泥浆池时，全身已被引燃，在场职工用稀泥浆迅速扑灭朱某身上的火苗，并紧急送往医院。经医院检查，朱某身上有60%的烧伤面，于次日死亡。

案发后，公汽公司立即向保险公司提出索赔请求。在经过现场查勘后，保险公司查勘人员出具了报告称：为使被保险车辆不受重大损失，司机朱某将油桶抱出车外，造成严重烧伤，经医院抢救无效死亡。车辆损失950元。

处理结果

保险公司对朱某的受益人给付保险金1万元，同时拒付950元车辆损失费用。

案例评析

1、应对朱某的死进行赔付。朱某的烧伤是否属机车险附加责

任险的保险责任，应按《机动车辆附加车上人员责任保险条款》执行。条款明确规定，保险车辆在使用过程中发生意外事故而使车上人员遭受伤亡的，保险公司应在保险单确定的限额内给予赔付。据此，本案车辆是在停放中发生的火灾，所以宜以“车上人员责任险”条款来处理。再者，朱某死亡的直接原因是发动机起火，发生火灾的地点是在车上，故应属“车上人员责任险”保险责任，保险公司应对朱某全额给付保险金。

2、保险公司对车辆损失不负责赔偿。汽油虽有良好的去污性能，但其作为洗涤剂具有很大危险性，正因为这一原因，各车辆单位在制定车辆安全操作规程时都规定：洗涤保养车辆发动机时，应先切断蓄电池电源，同时禁用汽油洗涤。这已是常识性的问题，而本案的朱某既未事先切断电源，防止金属物与电路相接触导致搭铁短路起火，又违规使用了汽油作洗涤剂，使汽油气体的浓度增高，毛刷与发动机间电位差不断升高产生电火花而引燃汽油气体，最终导致火灾发生。朱某的行为明显违规，由此造成的损失保险公司不予赔偿。

7

⑦ 保险车辆未上牌，发生事故能否获赔

案情简介

某公司于2002年9月27日购买一辆小货车，9月28日向某保险公司申请投保车辆损失险、第三者责任险、全车盗抢险等，保险期限自2002年9月30日零时至2003年9月29日24时止。2002年12月9日8时许，被保险人的司机蒋某驾驶保险车辆与对面驶来的一辆摩托车相撞，造成摩托车司机蔡某、乘客何某受伤及两车不同程度的损坏。经认定，保险车辆负事故全部责任。经交警调解，被保险人赔偿蔡某、何某损失共计1.7万元。随后，被保险人即向保险公司索赔。

保险公司调查发现，《道路交通事故责任认定书》上载明保险车辆在发生事故的时候并未上牌，依据该公司《机动车辆综合险条款》第五条（十一）项的约定，发生保险事故时保险车辆没有公安

交通管理部门核发的行驶证和号牌的，属于责任免除的范围。因此，保险公司拒绝赔偿。被保险人不服，遂将保险公司告上法庭。原告称保险合同为格式合同，该条款损害了原告的利益，应为无效条款，但保险公司称该条款并未违反有关法律的强制性规定，且不存在法律上规定的无效之情形，应为有效。

处理结果

法院审理后认为，原告（被保险人）与被告（保险公司）订立的保险合同是双方当事人的真实意思表示，《机动车辆综合险条款》是保险合同的组成部分，保险合同真实有效，当事人应当严格遵守保险合同的约定。依据《合同法》第8条、第60条，《最高人民法院关于民事诉讼证据的若干规定》第2条的规定，判决驳回原告的诉讼请求。

案例评析

本案的争议焦点在于原告投保车辆未上牌照即上路行驶，发生事故的责任是否由保险公司承担。同时，本案的纠纷实际上是保险免责条款的效力问题。

目前各保险公司承保的各种险种，均使用保险公司提供的格式条款，投保人对保险条款是没有选择余地的，为了保护投保人的利益，《保险法》第17条规定，订立保险合同，保险人应当向投保人说明保险合同的条款内容；第18条规定，保险合同中规定有关保险人责任免除条款的，保险人在订立合同时应当向投保人明确说明，未明确说明的，该条款不产生效力。《合同法》第39条规定，采用格式条款订立合同的，提供格式条款的一方应当遵循公平原则确定当事人之间的权利和义务，并采取合理方式提请对方注意或者限制其责任的条款，按照对方的要求，对该条款予以说明；第41条规定，对格式条款的理解发生争议的，应当按照通常理解予以解释，对格式条款有两种以上的解释的，应当作出不利于提供格式条款一方的解释。因此，保险条款中的关于保险人责任免除的约定成立并生效的前提必须是保险人将责任免除条款向投保人进行说明。

⑧ 投保人私自更换受损车壳，保险公司能否重新核价或拒赔

案情简介

周某就其新购买的奇瑞小车向某保险公司投保车辆损失险、第三者责任险、车上座位责任险等险种，保险期限从2002年8月3日零时至2003年8月2日二十四时止，2003年3月8日12时30分，周某驾驶奇瑞车转弯时与郑某驾驶的小货车碰撞，造成周某受伤及两车损坏的交通事故，交警认定双方负同等责任。事故后，周某将受损的奇瑞车送到某汽车维修公司维修，在没有通知保险公司的情况下对奇瑞车的车壳进行了更换，花费46205元。此外，交通事故造成周某花费医疗费用210元，拖车费400元，误工费3600元。2003年10月20日，周某与郑某达成协议，由郑某赔偿医疗费、车辆修理费、误工费共22000元给周某。10月23日，周某向保险公司索赔医疗费、车辆修理费、误工费共28415元。

保险公司认为，根据车辆综合险条款第14条的约定：“保险车辆因保险事故受损或致使第三者财产损坏，应当尽量修复。修理前被保险人须会同保险人检查，确定修理项目、方式和费用。否则，保险人有权重新核定或拒绝赔偿”。因此，周某的损失应该是车辆维修费5420元，医疗费210元，拖车费400元，误工费3600元，共计9630元，而郑某已经支付了周某22000元，依据财产保险补偿损失的原则，保险公司不应再承担赔偿责任。周某遂将某保险公司告上法庭，要求保险公司支付赔款28415元。

处理结果

法院经审理后认为，根据原告提供的受损车辆的图片，车辆受损非常严重，车壳整体更换是合理的，有利于确保车辆修复后乘员的安全。因此，更换车壳的行为不存在道德风险。本案交通事故造成原告车辆维修损失46205元，医疗费损失210元，拖车费损失400元，误工费损失3600元，共计50415元。由于周某与郑某在事故中负同等责任，被告在保险责任范围内承担50%的损失赔偿责任，即25207.5元。