

## 汽车保险理赔案例

小张是一位新车车主，最近遇到了一件苦恼事，自己的爱车的车轮晚上被人偷了。小张想起来去年买车时汽车销售员向他推销 4000 多元的“全险”，于是他就向保险公司索赔，但保险公司却拒绝赔偿。小张很是疑惑，我明明是买的“全汽车保险”啊，为什么保险公司还不赔我呢？

专家解读：

小张手中的“全汽车保险”保单包括“交强险、车损险、三者险、全车盗抢险、自燃损失险、不计免赔率特约条款、车身划痕损失险、玻璃单独破碎险”共八个险种，而“全车盗抢险”虽也有“盗抢”两字，但其承担的是整个车辆都丢失条件下的责任。所以按保险合同，小张是不能得到保险公司的赔偿的。

专家提示：

其实所谓“全汽车保险”一般而言只包括了交强险、车损险、第三者责任险、盗抢险、车上人员险以及玻璃险、划痕险及不计免赔等常见的八个险种，其他诸如自燃险、车上货物责任险等附加险只是由于平常不容易碰到以及投保人少等原因，并不为人所熟知。

当然，对于普通车主来说，没有必要为了求全责备而发生不必要的多投多保。“全汽车保险”所包含的八项险种已经可以覆盖车主在日常驾驶过程中可能发生的绝大部分责任事故，也是比较适合新车主们的性价比较高的方案。比如平安网上车险提供的全保型方案，就在设计上考虑到了新车主的实际情况，对各险种给出了合理的保障额度，兼顾了保费支出和保障程度。

### 汽车保险能赔多少 定损单才是核心关键

刚刚成为有车一族的黄先生开车才两天就出了险，但是理赔的麻烦让他憋了一肚子火：理赔时资料没带齐；理赔环节也让他一头雾水；保险公司又以修车环节与理赔流程矛盾为由，按照合同规定扣除了部分赔款……

其实，生活中像黄先生这样的情况还有很多，“理赔难”现象也就越演越普遍。

“其实这些麻烦都是可以避免的。”保险专家认为，车险理赔难，除了保险公司自身服务跟不上，理赔流程亟待改进外，很多时候是因车主不了解理赔流程、不清楚自己所保险种以及和保险公司沟通不畅造成的。

出险后应及时保护现场 案例：家住兰景花园的费先生在开车出小区大门时与侧面驶来的帕萨特发生碰撞，因为堵住了小区出口，为了不影响到其它车辆进出，他们将车辆挪到了三米之外的地方。但因随后赶来的保险公司查勘人员无法从事故现迹判断事故责任归属，双方发生了争执。

解读：理赔专家表示，有时车辆碰撞后，有些车主担心交通堵塞，在未能标明事故现场状况的情况下，便将汽车驶离现场，然后再商讨事故责任的划分，这样往往会导致纠纷的产生。如果受损金额在 2000 元以内，车主可按交强险索赔；但如果超过 2000 元，且保险公司又无法从事故现迹判断事故责任划分时，就很容易引发车主对事故责任划分的争议，因为这涉及理赔款给付比例的问题，于是双方争执不下，保险公司也很难办理理赔手续。

建议：对于事故损失较大的，车主想要顺利理赔，就不要急于驾车驶离现场，应当先用粉笔划出事故现场两车轮胎位置，或者用照相机拍下事故照片。这样既能保证道路交通不会拥堵，车主理赔也有了根据。

案例：“我可没耐心等定损员查勘现场，天都快黑了，我还要赶回家照顾孩子。”在某保险公司营业大厅，记者看到一位女士正拿着修车单据，面对保险公司的拒赔决定而愤愤不平。她说自己的汽车是在二环线上被撞的，附近正巧有一家修理厂，就先去修了车，没等保险公司派人定损。“何况车险不就是参照修车单据与事故证明书给予理赔的吗？现在我资料都收集齐全了，你们凭什么不赔啊？”

解读：“车主擅自修车的费用不能等同于定损费用，因为各家修理厂的修车标价都不尽相同，而车主自选修理厂属于车主个人行为，车主理应独自承担高出市场均价的修车费用。”理赔专家表示，定损单上的维修价格是保险公司根据汽车完全修好的情况下所需要支付的维修费用来预先设定的。除非汽车维修过程中发现新的故障，需要重新定损，否则定损单的维修价就作为确定理赔款的唯一有效依据。“车主如果先修车后定损，我们缺乏客观的事故查勘定损过程，为了规避少数人故意夸大事故损失而非法牟利，我们只能按照这类修车项目的市场均价给予理赔。”保险公司这样表示。

建议：因此，建议车主一定要等待定损员查勘现场并出示权威的定损单据后，再离开现场，这样理赔时才会顺利。

#### 零部件更换要协商

案例：下雨路滑，孙先生下坡时一不小心重重地撞在了路边的台阶上。在接下来的维修过程中却与保险公司发生了争执。“我要求更换鼓式制动片，可保险公司却说修复它就可以了。不就是因为修复费用比更换费用便宜吗？可谁能保证鼓式制动片的确是完全修复了呢？”孙先生对保险公司单方面决定修车方式甚为不解。

解读：其实保险公司也有苦衷，理赔专家介绍，车险条款规定保险公司必须遵循“理赔恢复性原则”，即汽车零部件遇险受损时，保险公司应先修理后更换。但保险公司必须确保汽车在修理后能达到安全行驶状态，才能将汽车交还给车主。

建议：理赔专家也表示，车险合同是车主与保险公司达成的协议，保险公司也要充分考虑车主的修车意见。如果存在修与换的争议，最好还是本着友好的原则，协商解决。

### 理赔未必足额赔付

案例：“修车清单明明写着 2200 元，可保险公司只赔了 1650 元，多出的钱难道要我自己出吗？早知理赔要打折扣，我就不在你们公司投保了。”正在办理理赔手续的一位车主正为不能足额赔付而气愤不已。

解读：其实，车险理赔中像这样因赔款金额而产生矛盾的现象很多，究其原因是保险公司与车主之间就理赔问题事先没有进行良好的沟通。理赔专家表示，理赔款的计算要根据事故责任差异所设立的不同免赔率而扣除掉免赔部分；特定事故还有特定理赔，如果汽车经常出险，非约定驾驶员事故以及找不到第三者的事故都设有独立的免赔率。所以赔款并非都是足额赔付的。

另外，不同修理厂对同一零部件的收费也会存在差异，而保险公司则会依据市场平均价格作为定损额计算依据，这就难免会出现定损额与实际修车款存在出入的情况，就容易引起理赔争议。

建议：因此理赔专家建议，保险公司若能提前向车主解释理赔费用计算方式以及免赔的具体情况，将会避免不少纠纷。（河北新闻网-燕赵都市报）