



车子出了事故后,保险公司推定全损,审定赔偿8万元,并建议车主转让车体残肢抵消8000元扣残处理。结果,车子卖了之后,保险公司否认之前建议卖车的说法,并声称“只有带着车子去车管所申请报废证明后才能领取赔款”。近日,读者徐先生向快报《第一金融街》讲述了自己的理赔遭遇,寻求帮助。那么,保险公司推定全损的车子究竟能不能转让呢?徐先生的案例为我们敲了个警钟。

# 保险公司出尔反尔 车子报废还没人赔

## »读者投诉

### 车险理赔 一年多没着落

2008年2月,南京市周女士在安邦财产保险股份有限公司工作人员的上门推销下购买了一份车险,截止保期为2009年2月22日。2009年2月1日,周女士和丈夫徐先生开车途经宁杭高速靠近溧水段时发生交通事故,车辆受损严重。

在定审过程中,保险公司根据规定和实际评估,推定全损处理,考虑到车子没有修复价值,给出的赔偿方案:车辆全损赔偿8万元,做8000元的扣残处理,保险公司实际赔偿7.2万元。

徐先生表示,针对保险公司提出的上述解决方案,他当时曾向具体负责理赔的工作人员叶某要求“直接赔偿8万元,车子归保险公司所有”。“他们不同意,说只有这一种解决方案,并建议我把车卖了抵8000元的扣残费。”徐先生称,因为这点分歧,双方起初并没有达成协议。

几日后,徐先生接到了一名陌生男子赵某的电话,声称要以9000元的价格买下徐先生的报废车辆。“当时这个人领取赔偿款了,而赵某也答应配合徐先生搞定这张发票。”徐先生说,考虑到叶某之前的建议,他便和赵某相约在保险公司见面交易。

在咨询了叶某的意见后,徐先生一边在定审单上签了字,一边和赵某完成了车辆转让协议。当时,叶某还告诉他,只要再找到一张7.2万元的汽修发票,就可以到保险公司领取赔偿款了,而赵某也答应配合徐先生搞定这张发票。

事过大半年,赵某也没有提供7.2万元的发票,至今联系不到本人。于是,徐先生托人花了4000多元购买了一张7.2万元的发票,并于今年2月找到了保险公司。结果,原来负责本案的叶某已经不在南京公司了,另外一名工作人员葛某告诉他,按照全损处理,葛先生需要提供车管所出具的车辆报废证明,或者7.2万汽修发票及修复好的车辆照片才能领到赔偿款。

“问题是,我已经在他们的建议下把车卖了,车管所的全损证明拿不到,车辆也找不到了。”问题迟迟没能解决,徐先生拨通了快报3·15服务热线寻求帮助。

## »记者调查

### 保方否认参与车辆转让

接到徐先生的投诉后,记者随即联系了目前负责处理本案的安邦财产保险股份有限公司工作人员葛某。对于徐先生的说法,葛某表示“完全不是那么回事”。

这位葛姓工作人员告诉记者:“当初公司根据规定推定该车体全损赔偿,的确是赔偿7.2万元,车辆归还车主所有,但这并不代表车主就可以随意把车子卖掉。如今的问题是客户把车卖了,无法提供车管所出具的报废证明。”对于徐先生怀疑保险公司参与其二手车交易,葛某更是声称“不可能”。“他不是小孩子,谁也不可能让他那么去做。”

为了向当事人进一步核实情况,在记者的极力要求下,葛某提供了叶某在北京的办公电话。电话里,叶某声称自己才是受害者。他承认,徐先生卖车前的确咨询过他的意见,但表示车辆买卖前后并未参与。“我当时就明确告诉他,全损理赔领取赔偿款时需要车辆报废证明,没拿到赔款前不能卖。但按道理来讲,只要你有本事卖了车一样能拿到我们需要的材料,卖就卖,我们无权干涉。”他咬定,徐先生卖车的事并没有参与,更不存在与赵某勾结。

### 保方应承担提醒责任吗

徐先生本人的讲述目前没有足够的书面证据,多是口头上的说法,但他坚持如果当初叶某没有建议他卖车与准备发票,他不可能花钱去购买7.2万元的汽修发票,同时他认为,作为安邦财产保险股份有限公司的保户,叶某有义务在交易时提醒他在买卖车辆中的风险。

徐先生称,事发第一时间他们就向交警和保险公司报了案,交警赴现场拍照并拖走了车子,而保险公司并没有专人到场,声称“电话报案即可,不需要到现场”。

## »律师说法

### 报废证明并非获赔必需

江苏锐逸律师事务所主任律师熊堂勇认为,根据保险相关条款规定:发生全部损失时,在保险金额内计算赔偿,保险金额高于保险事故发生时保险车辆实际价值的,按保险事故发生时保险车辆的实际价值计算赔偿。既然保险公司已经核对出事车辆没有修理价值,推定全损,就不存在提供修理发票一说。

本案的关键还是要看徐先生与保险公司签订的保险合同是如何约定的。假如保单约定车体残肢归保险公司所有,只要将转让车体残肢的9000元从8万元全损核保额里扣除即可,保险公司应当按照合同及审定单支付

赔偿。在交警将车子拖走后,他们找到保险公司办理理赔的事时,才知道需要提供现场照片,他们又拖了人去交警大队要照片,前后拖了近10天,车子才被转移到安邦保险指定的蓝盾汽修厂。

“自始至终,我们都很被动,不了解程序,不懂法律,更不知道不能与私人买卖车辆。”徐先生承认自己负有责任,但是作为安邦财产保险的投保客户,保险公司不仅对于投保人没有尽到提醒的义务,事后又对之前的说法矢口否认,这让他很气愤。

## »互动贴士

关于本案的进展,快报将继续关注。您有何经历、看法、想法、建议,都可以拨打84783545、

84783615、84783629参与讨论,或者将您想要说的话发邮件到money\_week@126.com。

## »告别“被投保”

定损、维修相差甚远,还要车主承担核价费

### 理赔有保姆式服务? 别信!

绿色通道、VIP服务、安心理赔……当你投保时,保险业务员承诺的服务一个比一个诱人。而在实际理赔过程中,大部分投保人对保险公司的服务并不满意。上周,记者在本报“被投保”接到的投诉中发现,当定损与维修价格相差甚远时,协商无果、自掏腰包补差价是家常便饭。“怎么投保时承诺的优质服务和安心理赔都得不到兑现?”打进热线的李先生抱怨道。

## »案例一

### 投保人:定损6100,维修却要11000? 平安财险:异地出险我们会尽量协调

南京车主李先生是平安财险的客户,提起上一次出险他就觉得窝囊。“在安徽出险的,当时定损员很快就来了。说能赔6100元。”口头报价之后定损员就离开了现场。可是,4S店却告诉李先生,实际维修费要11000元。“5000元的差价抵得上我2年的保费了。”李先生说。

随后,李先生又咨询了几家当地4S店,最后将维修费降至7000多元。谁知,新的问题来了,当地业务员的定损清单迟迟未出

示,多次投诉到保险公司无果。

为此,记者联系了平安财险江苏分公司车险部负责人杨强。杨强告诉记者,李先生的保单包括交强险、车损险、三责险和不计免赔。“如果是本地出险,我们会出面与4S店进行沟通,协商价格。但是异地出险,又是在省外,只有求助当地的业务部门了。”

目前,平安财险江苏分公司已与安徽当地业务部门取得联系,由他们出面与4S店进行协商解决,目前还在协调中。

## »案例二

### 投保人:服务欠缺,还要自担核价费 人保财险:保姆式服务哪家都办不到

年前,王小姐开着新车回老家连云港过年。由于雨雪天气,汽车撞上了交通护栏。路政部门定价需赔付15000元,很快,人保当地定损员到达现场,定损只有10000元。为了5000元的差价,年后王小姐开始了往返南京和连云港的奔波。“我上的是全险,没想到也这么麻烦!”与当地交警部门协商后,她又找到当地物价局核价,随后又带着核价结果找交警部门和路政部门开具发票。一个多月下来,都是王小姐一个人在上下奔走,人保定损员现场定损之后就再也没有出现过。投保时承诺的保姆式服务根本做不到。”王小姐抱怨,不但

没有服务,就连几百块钱的核价费还要自己承担。

根据王小姐提供的信息,记者联系了人保财险江苏分公司理赔部主任杨健表示,交警部门没有核价一说,也没有核价的资质。保险公司承认的是路政部门开出的发票。他告诉记者,定损时保险公司内部也有材料清单,不会与路政部门有所差别。“至于物价局的核价费用,保险公司是没有条款规定需要承担的。”当记者追问定损时差价太高,是否应该由保险公司出面协调时,杨健则表示:“客户还没有的这种保姆式服务,目前没有任何一家保险公司能办到!”

## »分析

### 要学会用法律手段来维权

带着定损、维修费用的差价问题,记者走访了多家财险公司。业内普遍认为,保险公司和车主共同出面,才是解决问题的正道。“单纯由车主出面,一来容易让维修点钻空子,维修时以次充好。二来车主对业务不熟悉,容易对保险公司产生误解。”大众保险股份有限公司江苏分公司资深业务员表示。

江苏锐逸律师事务所律师熊堂勇表示,《新保险法》实施后,理赔时需要车主事先垫付,所以更要小心定损和实际费用之间的差价。据了解,保险公司在理赔过程中,确实会参考一定的行情价格。“如果车主的修理价格大大高于行情价格,保险公司很有可能不认可高出的一部分价格。同时,也可能存在保险公司定损偏低的情况,消费者如有疑问,不妨请评估公司这类第三方重新做评估。”熊律师说。

案例中王小姐所遇到的情况,已经由物价局核价,结果却是高于保险公司的定损,那么问责一定是保险公司定损不符合。哪怕只比保险公司多出一块钱,按照《新保险法》的规定,保险公司也应当受到相应惩罚。”熊律师坦言,保险纠纷虽多,但寻求法律援助的不多。在受理的案件当中,往往一张法院传票就解决了理赔的问题。“对于保险车辆的实际修复费用高于保险公司的定损金额,保险合同双方可以进行协商,协商不成的,若第三方核价也高于保险公司定损金额,保险公司应当根据

