

出了车祸 才发现自己 “被保险”?

购车前一定要 确认细节并签字!

前些天,市民张先生的车子发生车祸,在保险理赔的过程中,他才发现自己还买了一个“用车无忧套餐”。而这个套餐的使用条件比较严格,无法对自己的损失进行覆盖。他感觉自己“被保险”了,这到底是怎么回事呢?



车辆受损情况。受访者供图

您好,您车辆出险有车损无忧服务,2000元以内事故回康嘉一汽大众4s店维修免费,不动商业险(在外面修的话不能享受2000元以内的免费维修服务);2000元以上事故也须回店维修,如果在外面维修的话,将会损失2000元,请您务必回指定店维修,有问题可联系事故专员

微信聊天记录。受访者供图

1 车辆出事故 其中有2000元不能理赔?

2023年4月21日,张先生在北仑康联汽车销售服务有限公司,购买了一辆大众宝来轿车。今年1月初,张先生的车发生事故出险,办理保险理赔时,保险公司告诉他,会首先触发“用车无忧套餐”条款。其中有2000元不属于保险理赔范围,不能理赔。这让张先生很疑惑,

他不记得自己当初有买过这个服务。

“我的车是去年买的,不过现在这个4S店已经关门了,当时的销售人员也找不到了。”张先生告诉记者,当初买车的时候,全程都是由销售人员进行操作,他只是最后支付了总的费用,除了交强险和商业保险

之外,他不记得有买过额外的“用车无忧套餐”。之后,他翻找了相关资料,发现了一个协议。在这个“养修无忧套餐服务凭证”中,有各种条件和优惠,而且有销售代表、业务经理和财务人员的签名,费用为500元。但是在客户签字这一栏,却是空白的。

2 “用车无忧套餐” 有苛刻的前置条件?

对此,张先生提出自己的两点疑问:第一,他并没有主动办理过这个服务,也没有亲笔签字,这笔钱扣得不明不白。如果不是这次发生事故,他都不知道有这个服务。第二,根据商家的说法,即使购买了这个服务,也有苛刻的前置条件,导致他的权益无法得到保障。

由于当初销售车辆的4S店已经停业,张先生找到了其母公司轿辰集团寻求进一步解决方案。之后,记者找到了轿辰集团负责对接处理的李经理了解情

况。李经理告诉记者:“当时的销售人员目前已经在集团下属的另一家4S店工作,具体情况我也不太了解,我只是负责对接处理张先生的事情。”李经理表示,作为专业的销售人员,他们会详细向客户介绍每个业务环节,也不会存在替客户代签协议的情况。“我们这个无忧服务有先决条件,必须要在轿辰集团下属同一品牌4S店进行保养和维修才可以享受2000元的减免,这在购车合同里是明确的。”李经理告诉记者,张先生的车是在

象山的一个汽车维修点进行维修的,并不是他们轿辰集团下大众品牌的4S店,因此无法享受2000元的免赔额度。

之后,李经理向记者出示了和张先生的微信聊天记录和电话录音。里面明确告知,2000元以内事故在指定的一汽大众4S店免费维修,超过2000元事故也必须到指定4S店维修。如果在其他地方维修,客户将会损失2000元。不过,这些告知和电话都是在张先生的车辆发生事故之后。

3 购车前要确认细节并签字 以免理赔时产生扯皮现象

张先生告诉记者,这个“无忧服务套餐”是商业保险的附加条款,一旦出险,首先会激活这个条款,但是之前他并不了解其中的先决条件,给他的维修带来了困扰。“他们给我办理的无忧服务这个套餐我之前并不了解,按照他们的规定,车子事故要出险,必须要去他们公司门店处理才能获得理赔。”张先生说:“他们这个就是捆绑销售,如果我车子在外地,发生事故的出险,

2000元费用就要我自己出了。”

最终,张先生的车辆维修费用是3800元,记者了解到,张先生的保险公司支付了1800元,而剩下的需要自己承担。根据记者了解到的最新情况,轿辰集团相关工作人员已经和张先生协商,将报销其修车的2000元费用,同时解除之前的“用车无忧服务套餐”。

虽然事情已经得到了相对完善的处理,但张先生还是有话

要说。他认为,这个服务在未经其确认的情况下购买,侵害了自己的知情权。即使消费者同意购买该服务,协议中的很多细节,工作人员也没有向消费者说明和解释清楚,导致发生实际理赔时,产生扯皮现象。“我也要提醒广大购车者,千万不要当甩手掌柜,每个细节都要亲自确认签字,以免之后给自己带来很多麻烦。”张先生也用这次的经历来提醒大家。 记者 毛雷君

讲文明 树新风 公益广告



信立天下
诚铸未来