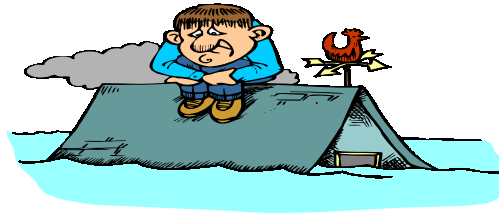




## 家居保險索償-黃先生的故事



「凌晨五時，我家傭人高聲把我喚醒。我甫下床便踏進冷冰冰的水裏，原來整個睡房地下都是水。我涉水經過這小型「水塘」往主人套房洗手間去，竟發現食水水管的塑膠截流閥破裂了，水正不斷湧出。我吃了一驚，立即通知管理處，管理處隨即派員到天台把水缸的總掣關上。不過，食水仍是源源不絕，直至整座大廈所有水管裏的水都流乾為止。足足有 15 分鐘之久！看看這情景，我突然記起三個月前剛剛續保的「家居綜合保單」。這種保險合約一般稱為「全險保單」，保障投保人的居住單位和家居意外造成的損失，亦為受保意外事件引致的公眾責任和暫時入住其他地方的開支提供保障。我於是按照保單的指示，立即向保險公司報告有關情況。保險公司答應派理賠師來處理。不久，公証行一位梁先生帶了照相機和公事包，在上午 9 時 45 分到達我家。我請梁先生內進，由於水喉匠仍未到，梁先生趁機視察爆裂了的水管，又拍了一些照片。他發現水管有一道很大的新裂縫，這點與我較早時的解釋，水管爆裂前並無漏水跡象完全吻合。事實上，我在五年前買入這單位時，這幢物業還只是剛好落成。梁先生視察完畢後告訴我，由於我並無更改水管系統，而裂縫又是新的，因此可推斷裂縫是因自然損耗而導致的。我接著追問可否追討全部翻修費用，他遂向我解釋保單所提供的保障，特別是「補償」原則一項。根據這個原則，保險公司只須給予投保人補償，使投保人的財政狀況與損失發生前一樣。換言之，投保人亦須分擔部分費用，包括折舊或居所在某方面的改善部分。梁先生又告訴我一些其他供消費者選購的家居保險，有一種稱為「以新換舊」或「新重置費用」的保單，可讓投保人索償受保財產的新重置費用，而毋須扣除損耗。不過，這類保單的保額不得少於重置所需的一切費用，否則賠償便會視乎保額不足之數按比例減少。梁先生同我詳細解釋更換爆裂截流閥的費用將無法獲得補償，因為這是損耗造成的，而損耗並不屬保單的保障範圍。我仔細閱讀保單後，最終接受了梁先生的解釋。家居物品方面，梁先生於是要求我就所需的修理工程請人報價。他說保險公司一般都希望有兩至三份報價比較。不過，根據我的個案，我們就所需工程規模達成共識，因此一個報價就夠了。門外有一位管理處人員，他介紹樓下單位的業主李太給我們認識，她告訴找她的主人房和套房洗手間的天花都濕透了，要求我賠償修理費用。我即時就這個問題徵詢梁先生的意見。他向



李太解釋，倘若我須負上法律責任，我的保單是會承擔這些損失的。梁先生初步分析了可能導致李太所稱損毀的原因。由於水管的塑膠截流閘突然爆裂，梁先生認為在這種情況下，有關損毀並非因我疏忽而造成的，所以我應該毋須為李太的索償負上法律責任。此外，我表示希望遷入一間五星級酒店暫住，直至裝修工程完成為止。但梁先生指出，只有在受保單位損毀以致不能居住的情況下，投保人才有充分理由另覓暫時居所，而以找的情況來說，則只可在柚木地板更換期間租住其他地方。他並表示，如酒店的租金與我目前的生活水平不相稱，保險公司是不會支付有關的超支金額。這點我也同意。梁先生完成各項主要檢查後，在離開前把索償表格交給我。他表示會向保險公司的索賠部門簡報單位被水損毀的程度，及建議的賠償準備金。之後，他便會向保險公司提交一份全面的調查報告。”

### 家居保險一般保障項目

1. 家居樓宇包括僱用建築師及測量師所需的費用；
2. 家居財物包括
  - a. 家居財物及貴重物品意外損毀；
  - b. 室內裝修期間引致家居結構意外損毀；
  - c. 專業搬運公司在搬運過程中造成的家居財物損毀；
  - d. 因家居遭爆竊而需更換破窗及門鎖；
  - e. 金錢遭盜竊或搶劫；
3. 公眾責任 - 包括引致第三者身體傷亡或財物損失之第三者法律責；
4. 臨時住所因居所損毀，不能居住而需遷往臨時住所

### 一般除外項目

1. 正常使用所導致的損壞、損耗；
2. 發霉、腐爛、侵蝕、生鏽及貶值；
3. 電器失靈或故障；
4. 受保人的蓄意破壞；
5. 家居長時期無人居住而在此期間發生之盜竊；
6. 各類罰款；
7. 樓宇因日久失修、缺乏維修及保養而導致的損毀；
8. 因戰爭或核能輻射而引致的損毀；
9. 隱形眼鏡、流動電話、傳呼機及應用中的運動設備之遺失或損毀

資料源自最新一期的「保監透視」

恆昌保險市場部 2000 年 12 月