

บทที่ 4

วิเคราะห์กรรมธรรม์ประกันภัยร้านทอง

1. วิเคราะห์ในลักษณะของข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม

จากลักษณะของสัญญาสำเร็จรูปที่มีการทำสัญญากันในทางธุรกิจต่างๆ ทั่วไป อาศัยหลักเรื่องเสรีภาพในการแสดงเจตนาเวลาทำสัญญาเป็นสำคัญและหลักเรื่องความศักดิ์สิทธิ์แห่งการแสดงเจตนา โดยถือเป็นหลักในการที่จะพิจารณาว่าการแสดงเจตนาของคู่สัญญาจะมีความผูกพันกันตามกฎหมาย ตามความประสงค์ของผู้แสดงเจตนาในการก่อให้เกิดสัญญาหรือไม่เป็นสำคัญ ประกอบกับที่ประเทศไทยในปัจจุบันมีการขยายตัวของเศรษฐกิจอย่างรวดเร็ว การใช้ระบบเศรษฐกิจแบบเสรีนิยมซึ่งบุคคลที่มีฐานะทางเศรษฐกิจและสังคมที่ดี มีความสามารถมากกว่าจึงอยู่ในฐานะที่มีอำนาจในการต่อรองในการทำนิติกรรมสัญญาที่เหนือกว่าบุคคลอื่น จึงสามารถใช้ประโยชน์จากระบบเศรษฐกิจและหลักการปกครองแบบเสรีนิยมไปใช้ในทางหาประโยชน์ให้กับตน โดยการเอาเปรียบคู่สัญญาที่มีอำนาจในการต่อรองที่ด้อยกว่าในทางเศรษฐกิจหรือแม้กระทั่งผู้ที่มีฐานะทางเศรษฐกิจดีแต่ขาดความรู้ในเรื่องสัญญาที่จะทำนั้นก็อาจจะถูกเอาเปรียบจากคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งได้ โดยการเขียนสัญญาสำเร็จรูปให้มีข้อความที่ขาดความชัดเจน หรือเคลือบคลุม ซึ่งถ้าอ่านสัญญาไม่รอบคอบอาจคิดว่าไม่สำคัญ แต่เมื่อเกิดปัญหาในทางพิจารณาขึ้น มักจะทำให้คู่สัญญาฝ่ายที่ทำสัญญาสำเร็จรูปนั้นมีความได้เปรียบเกินสมควรในทางผลประโยชน์มากกว่าคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง ดังที่พระราชบัญญัติว่าด้วยข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม พ.ศ.2540 มาตรา 4 วรรคหนึ่ง วางบทบัญญัติว่า ข้อตกลงในสัญญาระหว่างผู้บริโภคกับผู้ประกอบธุรกิจการค้าหรือวิชาชีพหรือในสัญญาขายฝากที่ทำให้ผู้ประกอบธุรกิจการค้าหรือวิชาชีพ หรือผู้กำหนดสัญญาสำเร็จรูป หรือผู้ซื้อฝากได้เปรียบคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งเกินสมควร เป็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมและให้มีผลบังคับได้เพียงเท่าที่เป็นธรรมและพอสมควรแก่กรณีเท่านั้น ซึ่งเมื่อมีกรณีพิพาทขึ้นอาจจะก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมแก่ผู้ที่มีอำนาจในการต่อรองทางเศรษฐกิจด้อยกว่า โดยส่วนใหญ่ผู้ที่เป็นฝ่ายทำสัญญาสำเร็จรูปมักจะเขียนสัญญาเพื่อมิให้ตนเองเสียเปรียบในทางเศรษฐกิจ โดยที่ไม่คำนึงถึงความเดือดร้อนของคู่สัญญาฝ่ายที่สมัครใจเข้ามาทำสัญญากับตน อันก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมกับ

คู่สัญญาซึ่งแสดงว่าเสรีภาพในการทำสัญญาที่อาศัยหลักความศักดิ์สิทธิ์แห่งการแสดงเจตนาของ คู่สัญญานั้นอาจก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมแก่คู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งที่มีอำนาจต่อรองน้อยกว่าให้ เสียเปรียบในทางเศรษฐกิจ โดยแยกลักษณะของข้อสัญญาที่ก่อให้เกิดการเสียเปรียบได้เป็นข้อๆ ดังนี้

1. ในสัญญาจะมีจุดมุ่งหมายในการเปลี่ยนแปลงสิทธิและหน้าที่ของคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง ให้ลดน้อยลง หรือเป็นการบังคับให้ต้องถูกผูกพัน หรือรับภาระเพิ่มมากขึ้น
2. ในสัญญาจะมีข้อตกลงยกเว้นความรับผิดชอบหรือจำกัดความรับผิดชอบของคู่สัญญาฝ่ายหนึ่ง แต่เพียงฝ่ายเดียว
3. ในสัญญาได้กำหนดข้อตกลงและเงื่อนไขเรียบร้อยแล้วเป็นสัญญาสำเร็จรูป โดย คู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งไม่มีอำนาจในการต่อรองเจรจา
4. ในสัญญาจะก่อให้เกิดผลประโยชน์แก่คู่สัญญาที่เป็นฝ่ายกำหนดข้อตกลงหรือเงื่อนไข มากกว่าคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งที่เป็นฝ่ายเสียเปรียบ โดยไม่มีผลประโยชน์ตอบแทน

ซึ่งจากสภาพการทำสัญญาในปัจจุบันที่คู่สัญญาฝ่ายหนึ่งเป็นผู้ประกอบวิชาชีพใช้ความ ได้เปรียบกำหนดข้อสัญญาต่างๆ พิมพ์ไว้ล่วงหน้าก่อน ดังที่เราเรียกสัญญาประเภทนี้ว่า สัญญา มาตรฐานหรือสัญญาสำเร็จรูปที่มีแบบฟอร์มของข้อสัญญาที่ตายตัวเปลี่ยนแปลงไม่ได้ ข้อสัญญาที่ กำหนดไว้เป็นข้อสัญญาที่กำหนดถึงสิทธิและหน้าที่ตามสัญญาที่ให้ประโยชน์แก่คู่สัญญาอีกฝ่าย หนึ่งเป็นส่วนใหญ่ หรือกำหนดข้อสัญญายกเว้นความรับผิดชอบหรือจำกัดความรับผิดชอบของคู่สัญญาที่ เป็นฝ่ายจัดทำสัญญาไว้ ในบางครั้งข้อสัญญาดังกล่าว มีลักษณะเป็นข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรม เพราะ เป็นข้อสัญญาที่ขาดความสมดุลในการปฏิบัติการชำระหนี้ตามสิทธิและหน้าที่ความรับผิดชอบระหว่าง คู่สัญญาทั้งสองฝ่าย ซึ่งเมื่อเกิดกรณีพิพาทขึ้นจึงมักจะมีปัญหาที่ต้องมีการตีความสัญญาที่เป็น ปัญหาดังกล่าว โดยสัญญาที่ทำกันในปัจจุบันส่วนใหญ่เป็นข้อสัญญาที่มีลักษณะที่ไม่เป็นธรรมที่ พบในสัญญามีลักษณะดังนี้

1. ข้อสัญญาที่ให้ระยะเวลาเกินสมควรแก่คู่สัญญาฝ่ายที่จัดทำสัญญาไว้ล่วงหน้าใน การตัดสินใจสนองรับต่อข้อเสนอของคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง หรือการกำหนดระยะเวลาที่นานเกิน สมควร หรือไม่กำหนดเวลาในการปฏิบัติการชำระหนี้ของคู่สัญญาฝ่ายที่จัดทำสัญญาไว้ล่วงหน้า
2. ข้อสัญญาที่เกี่ยวกับตัวทรัพย์สินที่จะส่งมอบเพื่อชำระหนี้ ที่กำหนดในลักษณะที่ให้ สิทธิแก่คู่สัญญาฝ่ายที่จัดทำสัญญาไว้ล่วงหน้าที่จะเป็นผู้กำหนดฝ่ายเดียวว่าทรัพย์สินที่จะส่งมอบอยู่ ในสภาพเช่นไร หรือข้อสัญญาที่ให้สิทธิแก่คู่สัญญาฝ่ายที่จัดทำสัญญาไว้ล่วงหน้าที่จะส่งมอบ ทรัพย์สินในสภาพที่ไม่ตรงกับที่กำหนดไว้ในสัญญา หรือผิดแผกไปจากที่ได้ตกลงไว้ในสัญญาได้

3. ข้อสัญญาในการใช้สิทธิบอกเลิกสัญญาของคู่สัญญาฝ่ายที่ได้จัดทำสัญญาไว้ล่วงหน้า โดยไม่มีเหตุอันสมควร เช่น ข้อสัญญาให้สิทธิเลิกสัญญาไม่ว่าในกรณีใดๆ หรือใช้สิทธิในเวลาใดก็ได้ โดยไม่จำเป็นต้องบอกกล่าวล่วงหน้า หรือกำหนดระยะเวลาบอกกล่าวล่วงหน้าเพื่อใช้สิทธิเลิกสัญญาได้กำหนดระยะเวลาที่ไม่สมควรเพียงพอที่ปกติจะชำระหนี้ให้ได้ หรือข้อสัญญาจำกัดสิทธิคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งไม่มีสิทธิบอกเลิกสัญญา ในกรณีมีการละเลยไม่ชำระหนี้ของคู่สัญญาฝ่ายที่จัดทำสัญญาไว้ล่วงหน้า หรือจำกัดสิทธิในการเลิกสัญญาสำหรับคู่สัญญาฝ่ายที่จัดทำสัญญาไว้ล่วงหน้าเป็นผู้มีสิทธิแต่ฝ่ายเดียว

4. ข้อสัญญายกเว้นความรับผิดหรือจำกัดความรับผิดในจำนวนค่าเสียหายที่คู่สัญญาฝ่ายที่จัดทำสัญญาล่วงหน้านั้นต้องรับผิดชอบ ซึ่งเป็นความรับผิดในการชำระหนี้ที่เป็นสาระสำคัญของสัญญา (คาราพร ธีระวัฒน์, 2542, หน้า 48)

2. วิเคราะห์การเกิดสัญญาในลักษณะที่ไม่เป็นธรรม

ในปัจจุบันธุรกิจการค้าและการพาณิชย์เกือบทุกประเภทมักจะกำหนดข้อสัญญาในลักษณะที่เป็นมาตรฐานหรือสัญญาสำเร็จรูป โดยเป็นข้อสัญญาที่มีการจัดพิมพ์ไว้ล่วงหน้าทั้งฉบับหรือบางที่ข้อสัญญาส่วนที่เป็นสาระสำคัญก็จะพิมพ์ด้วยตัวอักษรที่มีขนาดเล็ก ทำให้ผู้ที่เข้าทำสัญญาศึกษาข้อสัญญาไม่ละเอียดหรือไม่เข้าใจสาระสำคัญของสัญญาอันจะทำให้เกิดข้อได้เปรียบและเสียเปรียบได้ ซึ่งพอจะแยกประเภทของการเกิดข้อสัญญาไม่เป็นธรรมได้ดังนี้

1. เป็นข้อสัญญาที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้าในสัญญาประเภทหนึ่งๆ จะมีลักษณะเหมือนเป็นเงื่อนไขทั่วไป ของธุรกิจในการทำสัญญานั้นๆ ที่ต้องกำหนดอยู่และเปลี่ยนแปลงไม่ได้

2. เป็นข้อสัญญาที่พิมพ์ไว้จำนวนมากเป็นแบบฟอร์มในการทำสัญญาการใช้แบบฟอร์มของสัญญามาตรฐานหรือสัญญาสำเร็จรูปในวงการธุรกิจ มีส่วนดีคือช่วยทำให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันเพราะสัญญามีแบบเดียวกันในธุรกิจแต่ละประเภท โดยเฉพาะธุรกิจประเภทใหม่ๆ ทำให้เกิดสัญญาประเภทไม่มีชื่อมากขึ้น แต่ในอีกด้านก็เกิดอันตรายสำหรับการทำสัญญาประเภทใหม่คือลักษณะความไม่เท่าเทียมกันระหว่างคู่สัญญาที่เห็นได้ชัดเจน เพราะฝ่ายหนึ่งเป็นผู้ประกอบวิชาชีพที่มีความรู้ถึงขั้นตอนรายละเอียดของการผูกมัดตามสัญญา จึงมักกำหนดข้อสัญญาในลักษณะที่ตนได้เปรียบกว่าอีกฝ่ายหนึ่งเป็นอย่างมาก

3. ความไม่เท่าเทียมกันในความรู้ ในเทคโนโลยีในด้านเศรษฐกิจของคู่สัญญาฝ่ายหนึ่งทำให้เกิดความไม่เท่าเทียมกันในการต้องปฏิบัติตามสัญญาของคู่สัญญาโดยปริยาย การมีโอกาส

กำหนดข้อสัญญาต่างๆ ไว้ล่วงหน้าเป็นช่องทางที่ทำให้เกิดข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมในลักษณะที่ ให้ผลประโยชน์แก่คู่สัญญาฝ่ายที่ได้เปรียบในการได้ทำสัญญาไว้ก่อนล่วงหน้า ซึ่งเราจะไม่พบ ผลประโยชน์เดียวกันหรือผลประโยชน์อื่นที่กำหนดไว้ทดแทนให้แก่คู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง ลักษณะ ของข้อสัญญามักจะมีการกำหนดเนื้อหาของสิทธิหน้าที่ที่แตกต่างไปจากกฎหมายสัญญาโดยทั่วไป ซึ่งอาจเรียกว่าเป็นการบิดเบือนบทบาทบัญญัติของกฎหมาย และมีการทำลายหลักพื้นฐานของสัญญา (คาราพร ธีระวัฒน์, 2542, หน้า 50)

3. การใช้ดุลยพินิจของศาลเพื่อแก้ไขปัญหาข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมในสัญญาประกันภัย

ข้อความที่เป็นเงื่อนไขจำกัดความรับผิดของผู้รับประกันภัยในการออกกรมธรรม์ ประกันภัยของผู้รับประกันภัย เป็นข้อความที่กำหนดขึ้นมาภายหลังจากที่สัญญาประกันภัยได้มีการ ตกลงกับคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งเรียบร้อยแล้ว จึงทำให้สัญญาประกันภัยเข้าลักษณะของการเป็นสัญญา ที่ไม่เป็นธรรม เนื่องจากกรมธรรม์ประกันภัยเป็นเอกสารที่ทางฝ่ายผู้รับประกันภัยเป็นผู้กำหนด เนื้อหาทั้งหมด จึงย่อมที่จะต้องหาทางจำกัดความรับผิดของฝ่ายตนให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ โดยเท่าที่ผ่านมาศาลยุติธรรมจะช่วยแก้ไขปัญหาคู่สัญญาที่ไม่เป็นธรรมได้ก็ต่อเมื่อผู้เอาประกันภัยได้ นำคดีขึ้นฟ้องร้องต่อศาล ซึ่งเมื่อศาลได้รับฟ้องแล้วจึงจะสามารถตีความเสียหายช่วยเหลือได้ แต่ถึง อย่่างไรก็ตามการใช้ดุลยพินิจของศาลก็ยังมีข้อจำกัดในการพิจารณาก็คือ ต้องพิจารณาตามเนื้อความ ที่มีกำหนดไว้ในกรมธรรม์ประกันภัยเท่านั้น ถ้าปรากฏว่าข้อความในกรมธรรม์ประกันภัยมีความ ชัดเจนแล้ว ศาลก็ไม่สามารถใช้ดุลยพินิจตีความนอกเหนือไปจากนั้นได้ แต่ถ้ากรณีข้อความใน กรมธรรม์ประกันภัยไม่ชัดเจนหรือคลุมเครือ ศาลจึงจะสามารถใช้ดุลยพินิจในการตีความเพื่อ ช่วยเหลือแก้ไขสัญญาไม่เป็นธรรมดังกล่าวนี้ได้ โดยแยกประเภทของข้อสัญญาที่มีการจำกัดความ รับผิดของคู่สัญญาดังนี้

3.1 ข้อจำกัดความรับผิดที่ชัดเจนในกรมธรรม์ประกันภัย

เป็นการกำหนดข้อสัญญาในกรมธรรม์ประกันภัยโดยมีเงื่อนไขจำกัดความรับผิดของผู้ที่ ทำสัญญาสำเร็จรูปอย่างชัดเจน ในลักษณะข้อยกเว้นความรับผิดตามสัญญาเมื่อเกิดกรณีพิพาทขึ้น ในแง่ของการจำกัดหรือยกเว้นความรับผิดที่เกิดจากการผิดสัญญาที่ย่อมทำได้ คู่กรณีต้องตรวจสอบ และระมัดระวังเอาเองก่อนเข้าทำสัญญาด้วยกรณีตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 373 ก็ได้บัญญัติแทรกไว้เฉพาะกรณีที่ความตกลงไว้ล่วงหน้าเป็นข้อยกเว้นมิให้ลูกหนี้ต้องรับผิดเพื่อกล

ข้อผลหรือความประมาทเลินเล่ออย่างร้ายแรงของตนนั้น ท่านว่าเป็นโมฆะ ดังนั้นในกรณีประมาทเลินเล่อธรรมดาที่ทำข้อตกลงยกเว้นความรับผิดชอบได้ ดังมีตัวอย่างคำพิพากษาศาลฎีกาวินิจฉัยดังนี้

คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 2793/2524 กรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์มีเงื่อนไขกำหนดว่า เมื่อมีการกระทำความผิดอาญา ซึ่งทำให้เกิดสิทธิเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย ผู้เอาประกันภัยต้องแจ้งความต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจ โดยไม่ชักช้า และดำเนินการเพื่อให้ผู้กระทำความผิดได้รับโทษตามกฎหมาย และถ้าไม่ได้ปฏิบัติให้ถูกต้องตามสัญญาและเงื่อนไขแห่งกรมธรรม์ประกันภัยผู้รับประกันภัยไม่ต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทน ปราบกฏว่าผู้เอาประกันภัยแจ้งความต่อเจ้าหน้าที่ตำรวจภายหลังจากรถยนต์ที่เอาประกันภัยถูกคนร้ายลักไปเป็นเวลา 14 วัน ซึ่งอาจเกิดผลเสียหายแก่ผู้รับประกันภัยได้ จึงถือไม่ได้ว่าผู้เอาประกันภัยได้ปฏิบัติถูกต้องตรงตามเงื่อนไขของสัญญาแห่งกรมธรรม์

คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 377/2479 กรมธรรม์ประกันภัยกำหนดไว้ว่าเมื่อเกิดวินาศภัยขึ้น ผู้เอาประกันภัยจะต้องระบุรายละเอียดแห่งทรัพย์สินที่วินาศและจำนวนเงินแห่งราคาวินาศภัยภายใน 15 วัน หากไม่ปฏิบัติตาม จะไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าเสียหาย ต่อมาทรัพย์สินที่เอาประกันภัยไว้เกิดอัคคีภัยขึ้น ผู้เอาประกันภัยแจ้งไปยังผู้รับประกันภัยว่าทรัพย์สินที่ประกันถูกไฟไหม้หมด ขอให้รับทราบไว้เพียงเท่านี้ ถือว่าผู้เอาประกันภัยไม่ได้ปฏิบัติให้ครบถ้วนตามสัญญา จึงไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าเสียหายเอาจากผู้เอาประกันภัย

คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 1006/2518 กรมธรรม์ประกันภัยรถยนต์มีข้อความ “ยกเว้นความรับผิดชอบของผู้รับประกันภัย ในกรณีที่ผู้ขับขี่รถยนต์ไม่มีใบอนุญาตขับขี่ถูกต้องตามกฎหมาย อันสามารถขับขี่ขี้นยานยนต์ที่เอาประกันภัย” ซึ่งผู้ขับขี่มีแต่ใบอนุญาตขับขี่รถยนต์ตามพระราชบัญญัติรถยนต์ แต่ไม่มีใบอนุญาตตามพระราชบัญญัติการขนส่งทางบก ดังนั้น ผู้รับประกันภัยจึงไม่ต้องรับผิดชอบใช้ค่าสินไหมทดแทนให้กับผู้เอาประกันภัย

คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 738-739/2474 กรมธรรม์ประกันภัยกำหนดไว้ว่า ให้เป็นหน้าที่ของผู้เอาประกันภัยที่จะต้องแจ้งการเอาประกันภัยเพิ่มเติมให้ผู้รับประกันภัยทราบ ทั้งจะต้องให้สลักหลังข้อความนั้นลงในกรมธรรม์ประกันภัยด้วย มิฉะนั้น ผู้เอาประกันภัยจะไม่มีสิทธิรับเงินค่าประกันภัย เมื่อผู้เอาประกันภัยไม่ได้บอกกล่าวการเอาประกันภัยใหม่ให้ผู้รับประกันภัยทราบ ผู้เอาประกันภัยไม่มีสิทธิที่จะได้รับเงินค่าประกันภัยดังกล่าว

3.2 ข้อจำกัดความรับผิดชอบที่ไม่ชัดเจนในกรมธรรม์ประกันภัย

ในกรณีที่กรมธรรม์ประกันภัยมีข้อความที่ระบุในสัญญาสำเร็จรูปที่ไม่ชัดเจน ตีความได้หลายนัย ทำให้เกิดปัญหาในกรณีที่มีการพิพาทเกี่ยวกับสัญญาในกรมธรรม์อันก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรมกับคู่สัญญาที่ยอมผูกพันตนกับสัญญาสำเร็จรูปที่ไม่เป็นธรรมนั้น ดังมีตัวอย่าง

คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 1971/2519 มีเงื่อนไขในกรรมธรรม์ว่า ผู้รับประกันภัยไม่ต้องรับผิดชอบถ้าใช้รถยนต์นั้นขับขี่โดยมิได้รับอนุญาตจากเจ้าพนักงานผู้ออกใบอนุญาตขับขี่ตามกฎหมาย ข้อเท็จจริงได้ความว่าคนขับรถยนต์โจทก์ผู้เอาประกันภัยขับรถไปเกิดอุบัติเหตุ ในระหว่างที่ใบอนุญาตขับรถยนต์ขาดต่ออายุมาเป็นเวลา 4 เดือน ถือไม่ได้ว่า ไม่มีใบอนุญาตขับรถจากเจ้าพนักงาน จึงไม่เข้าเงื่อนไขตามกรรมธรรม์ประกันภัย ผู้รับประกันภัยจึงต้องรับผิดชอบ

คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 2381/2522 กรรมธรรม์ประกันภัยระบุว่า ยกเว้นความรับผิดของผู้รับประกันภัยในกรณีที่มีรถกรรม หรือบาดเจ็บเกิดขึ้นแก่ลูกจ้างของผู้เอาประกันภัย รวมถึงบุคคลผู้อยู่ในครอบครองของผู้เอาประกันภัย ปรากฏว่าผู้เอาประกันภัยยอมให้บุตรชายเอารถยนต์คันที่ประกันภัยไว้ไปใช้ และ พ. ซึ่งเป็นเพื่อนของบุตรชายผู้เอาประกันภัยนั่งมาในรถยนต์คันนั้นแล้วเกิดอุบัติเหตุจน พ. ถึงแก่ความตาย บริษัทผู้รับประกันภัยต้องรับผิดชอบตามสัญญาที่ระบุไว้ในกรรมธรรม์ประกันภัย

คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 1975/2518 กรรมธรรม์ประกันภัย มีข้อความยกเว้นความรับผิดในกรณีที่ผู้ขับขี่รถไม่ได้รับใบอนุญาตจากเจ้าพนักงานผู้มีอำนาจตามกฎหมาย หรือถูกข้อบังคับอื่นๆ ให้ขับขี่รถยนต์นั้นได้ ปรากฏว่าผู้ขับขี่รถนั้นในขณะที่เกิดเหตุได้รับใบอนุญาตขับขี่รถยนต์ ซึ่งออกให้โดยเจ้าพนักงานตำรวจเคนมารค์ แม้ใบอนุญาตนั้นจะใช้ในประเทศไทยไม่ได้ก็ไม่เข้าข้อยกเว้น ความรับผิดตามกรรมธรรม์ประกันภัย

คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 596/2507 มีข้อกำหนดในกรรมธรรม์ประกันภัยระบุว่า ให้ผู้เอาประกันภัยต้องส่งคำเรียกร้องเป็นลายลักษณ์อักษรเมื่อเกิดวินาศภัย แต่ไม่มีข้อความที่แสดงให้เห็นได้ว่า ถ้าผู้เอาประกันภัยไม่ปฏิบัติตามแล้ว ผู้รับประกันภัยหลุดพ้นจากความรับผิด ประกอบทั้งตามพฤติการณ์เป็นที่เห็นได้ว่า ผู้รับประกันภัยไม่ตั้งใจในการที่ผู้เอาประกันภัยมิได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดในกรรมธรรม์ ดังนี้ แม้ผู้เอาประกันภัยจะมีได้แจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร เมื่อเกิดวินาศภัยก็หาทำให้ผู้รับประกันภัยหลุดพ้นจากเงื่อนไขในสัญญาในการที่จะต้องชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาไม่

คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 1484/2523 กรรมธรรม์ประกันภัยกำหนดว่า ผู้รับประกันภัยไม่ต้องรับผิดชอบตามสัญญาถ้าผู้ขับรถยนต์ที่เอาประกันภัย ขับรถยนต์โดยไม่มีใบอนุญาตขับขี่หรือใบแทนใบอนุญาตขับขี่รถยนต์โดยชอบด้วยกฎหมาย ข้อเท็จจริงได้ความว่า ผู้ขับขี่รถยนต์มีใบอนุญาตขับขี่รถยนต์ แต่ก่อนเกิดเหตุถูกเจ้าหน้าที่ตำรวจยึดไปแล้วทำสูญหายและได้ออกใบแทนให้จึงต้องถือว่าผู้ขับขี่รถยนต์มีใบแทนใบอนุญาตขับขี่ที่ถูกต้องตามกฎหมายอันสามารถให้ขับขี่รถยนต์คันที่เอาประกันภัยได้ ไม่เป็นการผิดเงื่อนไขตามกรรมธรรม์ประกันภัย

คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 2179/2526 เงื่อนไขในสัญญาประกันภัยมีว่า เมื่อรถยนต์หาย ผู้เอาประกันภัยจะต้องแจ้งให้ผู้รับประกันภัยทราบในเวลาอันสมควร ซึ่งข้อเท็จจริงได้ความว่า ผู้เอาประกันภัยได้แจ้งเรื่องรถยนต์หายให้ผู้รับประโยชน์ทราบและผู้รับประโยชน์ได้แจ้งให้ผู้รับประกันภัยทราบ ศาลฎีกาเห็นว่า การที่ผู้รับประโยชน์แจ้งให้ผู้รับประกันภัยทราบถึงเรื่องรถยนต์หาย ถือว่าได้แจ้งแทนผู้เอาประกันภัยแล้วทั้งเงื่อนไขของสัญญาที่กำหนดว่าถ้าผู้เอาประกันภัยไม่ปฏิบัติแล้วผู้รับประกันภัยจะพ้นความรับผิดชอบตามสัญญา กลับกำหนดไว้ว่าอาจเรียกค่าสินไหมทดแทนเพื่อความเสียหายใดๆ อันเกิดจากการที่ผู้เอาประกันภัยไม่แจ้งให้ทราบเท่านั้น ผู้รับประกันภัยจึงต้องรับผิดชอบตามสัญญาประกันภัย

คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 548/2535 กรมธรรม์ประกันภัยมีเงื่อนไขยกเว้น ไม่คุ้มครองความรับผิดอันเกิดจากการขับขี่โดยบุคคลที่ไม่ได้รับอนุญาตให้ขับขี่รถยนต์ตามกฎหมาย หรือเคยได้รับใบขับขี่แต่ถูกตัดสิทธิตามกฎหมาย การมีเงื่อนไขดังกล่าวก็เพื่อป้องกัน ไม่ให้ผู้ที่ไม่มีความสามารถมาทำการขับขี่รถยนต์ที่เอาประกันภัย เพราะอาจเกิดอุบัติเหตุได้ง่าย อันจะทำให้ผู้รับประกันภัยต้องเสี่ยงภัยมากขึ้น เมื่อข้อเท็จจริงฟังได้ว่าแม้ไม่ได้รับใบอนุญาตเป็นผู้ขับขี่รถของกรมการขนส่งทางบก แต่ได้รับใบอนุญาตขับขี่รถยนต์ของกรมตำรวจ ก็จะต้องถือว่าเป็นการผิดเงื่อนไขในกรมธรรม์ประกันภัยมิได้

ซึ่งจะเห็นได้ว่า การแก้ไขเยียวยาความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นจากสัญญาประกันภัยกรณีของข้อสัญญาที่ไม่เป็นธรรมนั้น จะได้รับการแก้ไขเยียวยาได้ก็ต่อเมื่อมีคดีพิพาทขึ้นฟ้องร้องต่อศาล ซึ่งในการใช้ดุลพินิจของศาลก็ถูกจำกัดเฉพาะข้อความที่เขียนไว้เท่านั้น ถ้าปรากฏว่าข้อความจำกัดความรับผิดที่ผู้รับประกันภัยได้เขียนไว้ในกรมธรรม์ประกันภัยมีข้อความชัดเจนอยู่แล้ว ศาลจะใช้ดุลพินิจตีความเป็นอย่างอื่นมิได้ เว้นแต่ว่าข้อความนั้นๆ จะมีความไม่ชัดเจนและคลุมเครือ ศาลจึงจะตีความเป็นประโยชน์ต่อฝ่ายผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์ได้ อย่างไรก็ตามมาตรการคุ้มครองคู่สัญญาโดยใช้มาตรการทางศาล เป็นเพียงการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเพียงปลายเหตุเท่านั้น ซึ่งอาจจะไม่ใช่วิธีการแก้ไขปัญหาคดีที่สุด จึงสมควรที่จะมีการแก้ไขปัญหาคดีที่ต้นเหตุ คือในตอนทำสัญญาเริ่มต้น ดังนั้น เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมระหว่างคู่สัญญาทั้งสองฝ่ายในการทำสัญญาประกันภัยและเป็นไปตามหลักของความสุจริตในการทำสัญญา ผู้รับประกันภัยก็ควรเปิดเผยข้อจำกัดความรับผิดต่างๆ ที่จะเขียนลงไว้ในกรมธรรม์ประกันภัยให้แก่ผู้เอาประกันภัยได้ทราบเพื่อที่จะได้ตัดสินใจทำสัญญาประกันภัยด้วย และควรถือเป็นประเด็นสำคัญในการที่จะทำให้เกิดสัญญาประกันภัยในทางปฏิบัติระหว่างผู้เอาประกันภัยกับผู้รับประกันภัย ซึ่งโดยปกติในการทำสัญญาของเอกชนนั้น รัฐจะไม่เข้ามายุ่งเกี่ยวกับเสรีภาพในการทำสัญญาของเอกชน แต่สภาพของสัญญาในปัจจุบันรัฐควรกำหนดให้มีกลไกทางกฎหมายเพื่อช่วยคุ้มครองคู่สัญญาให้เกิดความเท่า

เทียมกันให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้ในระหว่างคู่สัญญาด้วยกัน เพื่อการมีเสรีภาพในการทำสัญญาจะ
ได้กลับคืนมาสู่หลักการทำสัญญาของเอกชน โดยพิเคราะห์ถึงความเท่าเทียมและความยุติธรรม
เป็นหลัก เน้นถึงความรับผิดชอบของผู้ร่างสัญญาที่มีต่อบุคคลที่จะเข้ามาทำสัญญาด้วย เพื่อให้เขา
เข้ามาทำสัญญาด้วยความมั่นใจว่าผลประโยชน์ของเขาจะไม่ถูกเบียดบังโดยความเห็นแก่ได้ของ
คู่สัญญาที่มีอำนาจต่อช่องทางเศรษฐกิจมากกว่าอันก่อให้เกิดความไม่เป็นธรรม และเกิดการ
ได้เปรียบกับทางฝ่ายผู้ร่างสัญญาที่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวโดยไม่คำนึงถึงความเดือดร้อนของ
คู่สัญญาที่เข้ามาทำสัญญา ดังนั้นเพื่อให้เกิดความเป็นธรรมจึงควรมีหน่วยงานที่เข้ามากำกับดูแล
สัญญาสำเร็จรูปหรือสัญญามาตรฐานดังกล่าว

4. วิเคราะห์กรรมธรรม์ประกันภัยพิทักษ์ร้านทอง

จากลักษณะของสัญญาประกันภัยเป็นสัญญาที่กฎหมายไม่ได้บังคับว่าจะต้องมีการทำ
ตามแบบแต่อย่างใด เป็นแต่เพียงว่าถ้าจะมีการฟ้องร้องให้มีการบังคับคดีกันในระหว่างคู่สัญญา
จะต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือลงลายมือชื่อฝ่ายที่ต้องรับผิดชอบเป็นสำคัญ ซึ่งเอกสารที่เป็นหลักฐานใน
การก่อให้เกิดสัญญาประกันภัยขึ้น เรียกว่า กรรมธรรม์ประกันภัย ออกโดยบริษัทผู้รับประกันภัยเป็น
ผู้จัดทำขึ้น โดยมีข้อความในกรรมธรรม์ตามที่ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 867 วรรค
สาม กำหนดรวมทั้งข้อจำกัดและข้อยกเว้นความรับผิดชอบของบริษัทผู้รับประกันภัยกำหนดไว้ใน
กรรมธรรม์ประกันภัยแทบทุกประเภท จนอาจถือได้ว่าข้อจำกัดและข้อยกเว้นความรับผิดชอบของผู้รับ
ประกันภัยเป็นรูปแบบของสัญญามาตรฐานหรือสัญญาสำเร็จรูปที่ระบุในกรรมธรรม์ทุกประเภท

เนื่องจาก “กรรมธรรม์ประกันภัย” มีลักษณะแตกต่างกับ “สัญญาประกันภัย” เพราะสัญญา
ประกันภัยจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อฝ่ายผู้รับประกันภัยสนองรับคำเสนอขอเอาประกันภัยของผู้เอา
ประกันภัย แต่กรรมธรรม์ประกันภัยเป็นเอกสารซึ่งฝ่ายผู้รับประกันภัยทำขึ้นเพื่อส่งมอบให้ผู้เอา
ประกันภัยยึดถือไว้เป็นหลักฐานแสดงว่าได้มีการทำสัญญาประกันภัยเกิดขึ้นแล้วตามที่ประมวล
กฎหมายแพ่งและพาณิชย์มาตรา 867 วรรคสองบัญญัติว่า “ให้ส่งมอบกรรมธรรม์ประกันภัยอันมี
เนื้อความต้องตามสัญญานั้นแก่ผู้เอาประกันภัยฉบับหนึ่ง” ซึ่งกรรมธรรม์ประกันภัยจะต้องมี
เนื้อความตรงตามที่ได้ทำสัญญากันไว้และตามที่กฎหมายกำหนดให้ผู้รับประกันภัยต้องลงลายมือ
ชื่อในกรรมธรรม์ประกันภัยด้วย จึงจะใช้เป็นหลักฐานในการฟ้องร้องบังคับคดีเมื่อมีการพิพาทตาม
ข้อความที่ระบุไว้ในสัญญาได้

กรมธรรม์ประกันภัยพิบัติภัยร้ายทาง เป็นกรมธรรม์ประกันวินาศภัยประเภทหนึ่ง ซึ่งมีวัตถุประสงค์จะให้ความคุ้มครองกับผู้เอาประกันภัยเฉพาะที่ประกอบธุรกิจร้านค้าทองรูปพรรณให้ได้รับความคุ้มครองเมื่อเกิดวินาศภัยจากการถูกโจรกรรมทองรูปพรรณ เฉพาะที่เกิดจากการชิงทรัพย์ ปล้นทรัพย์ ในเวลาที่เปิดทำการ ซึ่งจากสภาพการณ์ในปัจจุบันธุรกิจร้านค้าทองมีความเสี่ยงภัยสูงเนื่องจากทองคำในตลาดโลกปรับตัวสูงขึ้น ทำให้ทองคำในประเทศปรับตัวสูงขึ้นตามไปด้วย ประกอบกับภาวะทางเศรษฐกิจของประเทศมีความชะลอตัว ทองคำจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อใจพวกมิถิลาชีพที่หวังจะฉวยโอกาสบนความเดือดร้อนของผู้ประกอบธุรกิจร้านค้าทอง อันจะนำมาซึ่งความสูญเสียต่อทรัพย์สิน หรือในบางครั้งร้ายแรงขนาดเป็นอันตรายต่อเจ้าของหรือผู้ดูแลร้านค้าทองด้วย จึงนับได้ว่ากรมธรรม์ประกันภัยพิบัติภัยร้ายทางมีแนวความคิดที่ดีในการที่จะช่วยเหลือและบรรเทาความเดือดร้อนต่อผู้ประกอบธุรกิจร้านค้าทองรูปพรรณให้เกิดความมั่นใจในการประกอบธุรกิจว่าเมื่อเกิดวินาศภัยตามที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ประกันภัยพิบัติภัยร้ายทางเกิดขึ้นตัวผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์จะได้รับการชดเชยค่าสินไหมทดแทนจากผู้รับประกันภัย

ซึ่งกรมธรรม์ประกันภัยพิบัติภัยร้ายทางได้กำหนดข้อตกลงคุ้มครองความเสียหายตามที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ ประกันภัยพิบัติภัยร้ายทาง มีข้อตกลงดังนี้

หมวดที่ 1 ความเสียหายต่อทองคำที่มีไว้เพื่อจำหน่ายอันเกิดจากการชิงทรัพย์หรือปล้นทรัพย์ภายในสถานที่เอาประกันภัยบริษัทจะชดเชยค่าสินไหมทดแทนสำหรับความเสียหายต่อทองคำที่มีไว้เพื่อจำหน่ายอันเกิดจากการชิงทรัพย์หรือปล้นทรัพย์ภายในสถานที่เอาประกันภัย ตามมูลค่าความเสียหายที่แท้จริงของทองคำ และไม่เกินกว่าจำนวนเงินเอาประกันภัยที่ระบุไว้ในตารางต่อความเสียหายแต่ละครั้งและตลอดระยะเวลาเอาประกันภัย โดยคำนวณตามมูลค่าของการชดเชยไว้ตามสูตรต่อไปนี้

มูลค่าการชดเชย = น้ำหนักของทองคำที่ถูก X ราคารับซื้อทองคำแท่งหรือทองรูปพรรณแล้วแต่กรณี
ชิงทรัพย์หรือปล้นทรัพย์ ที่ประกาศโดยสมาคมผู้ค้าทองคำ ในวันที่เกิดเหตุ

จากข้อตกลงความคุ้มครองในหมวดนี้ ถือว่าเป็นข้อตกลงในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนที่มีความสำคัญ เนื่องจากผู้ประกอบธุรกิจร้านค้าทองรูปพรรณที่สมัครใจยอมเข้ารับทำสัญญาประกันภัยพิบัติภัยร้ายทาง ก็ด้วยความมุ่งหมายที่ว่าเมื่อเกิดกรณีวินาศภัยอันไม่อาจคาดหมายได้เกิดขึ้น ก็จะได้รับชดเชยค่าสินไหมทดแทนจากบริษัทผู้รับประกันภัยซึ่งมีความสมัครใจยอมเข้าเสนอกกรมธรรม์ประกันภัยพิบัติภัยร้ายทางให้กับเจ้าของร้านทองในการที่จะยอมเข้ารับการเสี่ยงภัยไว้แทนเจ้าของร้านทอง โดยได้รับเงินจำนวนหนึ่งจากผู้เอาประกันภัยเป็นค่าเบี้ยประกันภัยเพื่อจะ

ได้รับความคุ้มครองจากผู้รับประกันภัยเมื่อเกิดวินาศภัยขึ้น โดยที่บริษัทผู้รับประกันภัยมีหน้าที่ชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามสูตรที่กำหนดขึ้นแต่ไม่เกินจำนวนทุนที่เอาประกันภัยไว้กับบริษัทและต้องตามมูลค่าของความเสียหายที่แท้จริง ซึ่งจากสูตรที่คำนวณ โดยบริษัทผู้รับประกันภัยมีข้อที่ต้องพิจารณา ดังนี้

4.1 มูลค่าการชดใช้

คือจำนวนเงินค่าสินไหมทดแทนที่แท้จริงที่บริษัทผู้รับประกันภัยต้องชดใช้ให้กับผู้เอาประกันภัยเพื่อความสูญเสียหรือเสียหายจากภัยที่ได้ทำประกันภัยไว้ ซึ่งผู้เอาประกันภัยมีสิทธิเรียกร้องจากผู้รับประกันภัย โดยต้องเป็นไปตามข้อสัญญาและเงื่อนไขของกรมธรรม์ประกันภัยนั้น

ซึ่งการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ประกันภัยแทบทุกประเภทล้วนมีความมุ่งหมายที่จะให้ผู้เอาประกันภัยซึ่งได้รับความสูญเสียหรือเสียหายจากวินาศภัยกลับสู่สถานะเดิมเช่นที่เคยเป็นอยู่ก่อนเกิดความเสียหาย ดังเช่นการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนในประเทศอังกฤษได้มีแนวคำพิพากษาเกี่ยวกับค่าสินไหมทดแทน ซึ่งได้อธิบายไว้ดังนี้

รากฐานที่แท้จริงของหลักการทุกหลักการซึ่งใช้ในกฎหมายการประกันภัย คือสัญญาการประกันภัย เช่น กรมธรรม์ประกันภัยทางทะเลหรือกรมธรรม์ประกันอัคคีภัย และกรมธรรม์ประกันภัยอุบัติเหตุประเภทต่างๆ เป็นสัญญาเพื่อการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเท่านั้น และสัญญานี้หมายความว่า เมื่อผู้เอาประกันภัยซึ่งได้เอาประกันภัยไว้ตามกรมธรรม์ได้ประสบความวินาศภัยที่เอาประกันภัยไว้แล้ว พึงต้องได้รับการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนอย่างเต็มที่แต่ต้องไม่มากไปกว่าหรือน้อยไปกว่าค่าสินไหมทดแทนในกรณีนั้น นั่นคือ หลักการประกันภัย และถ้าหากจะมีแนวความคิดที่ขัดกับหลักการนี้ กล่าวคือ การกระทำให้ผู้เอาประกันภัยไม่ได้รับค่าสินไหมทดแทนอย่างเต็มที่หรือการกระทำให้ผู้เอาประกันภัยได้รับค่าสินไหมทดแทนเกินความวินาศภัยที่แท้จริงต้องถือว่าเป็นแนวความคิดที่ผิดกับหลักการประกันภัย ซึ่งจะไม่นำมาใช้พิจารณาในหลักการประกันภัย (หาญ อร่ามวิทย์, 2542, หน้า 41)

จากแนวคำพิพากษาของศาลในประเทศอังกฤษดังกล่าว พอที่จะสรุปเป็นแนวทางการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนที่จะต้องเป็นไปตามความเสียหายหรือสูญเสียที่เกิดขึ้นและจะต้องไม่เกินกว่าความเสียหายที่แท้จริง การชดใช้ค่าสินไหมทดแทนน้อยกว่าความเสียหายจริงหรือเกินกว่าความเสียหายจริง ถือเป็นแนวความคิดที่ผิดจากหลักการประกันภัย

ซึ่งเมื่อเกิดวินาศภัยตามสัญญา การที่บริษัทผู้รับประกันภัยจะชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้กับผู้เอาประกันภัยได้นั้น ตามสัญญาประกันภัยต้องมีการกำหนดมูลค่าของวัตถุที่เอาประกันภัยหรือราคาแห่งมูลค่าประกันภัย ซึ่งเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งและจะเป็นประโยชน์อย่างมากต่อผู้

เอาประกันภัยในกรณีที่เกิดวินาศภัยตามสัญญาขึ้น เพราะจะเป็นหลักในการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน โดยแบ่งออกได้ดังนี้

4.1.1 การกำหนดมูลค่าประกันภัยแบบชดใช้ตามมูลค่าที่แท้จริง

เป็นการกำหนดให้ผู้เอาประกันภัยต้องเอาประกันภัยทรัพย์สินตามมูลค่าที่แท้จริงของทรัพย์สินนั้น โดยมีข้อสัญญาของผู้รับประกันภัยว่าหากมีวินาศภัยตามที่ระบุไว้ในสัญญาเกิดขึ้นแล้ว ผู้รับประกันภัยจะชดใช้ค่าเสียหายให้แก่ผู้เอาประกันภัยตามมูลค่าที่แท้จริงทุกประการ ซึ่งโดยหลักมูลค่าที่แท้จริงในการประกันวินาศภัย คือ มูลค่าที่แท้จริงของทรัพย์สินที่เอาประกันภัยไว้ในขณะที่เกิดวินาศภัยขึ้น

4.1.2 การกำหนดมูลค่าประกันภัยแบบชดใช้ตามจำนวนที่กำหนดมูลค่า

การชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามจำนวนที่กำหนดมูลค่า ผู้รับประกันภัยจะกำหนดให้ผู้เอาประกันภัยเลือกจำนวนเงินเอาประกันภัยที่ตนต้องการสำหรับทรัพย์สินแต่ละชิ้น โดยการกำหนดมูลค่าประกันภัยแบบนี้มีประโยชน์ในแง่ที่ผู้เอาประกันภัยสามารถเลือกจำนวนเงินหรือมูลค่าประกันภัยที่ตนต้องการได้ตามความเหมาะสม ซึ่งส่วนใหญ่มักผู้รับประกันภัยจะไม่ยอมให้เอาประกันภัยไว้ต่ำกว่าร้อยละ 75-80 ของมูลค่าที่แท้จริง เพราะหากเกิดความเสียหายสิ้นเชิง ผู้เอาประกันภัยก็จะได้รับการชดใช้ตามมูลค่าที่ตกลงกัน แต่ถ้าเป็นความเสียหายบางส่วนซึ่งต้องทำการซ่อมแซมให้กลับคืนสู่สภาพเดิมแล้ว ผู้รับประกันภัยอาจต้องรับความเสียหายไม่คุ้มกับเบี้ยประกันภัยที่ได้รับไว้

4.1.3 การกำหนดมูลค่าประกันภัยแบบชดใช้ตามมูลค่าทดแทน

มูลค่าทดแทนหรือมูลค่าของใหม่ของทรัพย์สิน คือ มูลค่าของทรัพย์สินที่กำหนดขึ้นจากมูลค่าของสิ่งของที่เปลี่ยนทดแทนให้ใหม่ หรือราคาที่ต้องจ่ายสำหรับทรัพย์สินชิ้นใหม่นั้นในท้องตลาด ผู้รับประกันภัยจะกำหนดให้ผู้เอาประกันภัยต้องเอาประกันภัยทรัพย์สินเท่ากับมูลค่าทดแทนของทรัพย์สินนั้นขณะที่เกิดวินาศภัยขึ้น

มูลค่าทดแทนของทรัพย์สินนี้จะเท่ากับราคาของทรัพย์สินใหม่นั้นที่สามารถจะซื้อขายได้ในท้องตลาด ซึ่งผู้รับประกันภัยจะไม่หักค่าเสื่อมราคาใด ๆ สำหรับทรัพย์สินนั้น ซึ่งจะทำให้ผู้เอาประกันภัยได้รับการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเท่ากับทรัพย์สินใหม่

4.1.4 การกำหนดมูลค่าการชดใช้ตามมูลค่าความเสียหายในส่วน

ในการประกันภัยบางประเภท มูลค่าและปริมาณของทรัพย์สินที่เอาประกันภัยมีจำนวนมากและโอกาสของความสูญเสียหรือเสียหายอย่างสิ้นเชิงเป็นไปได้ยาก ฉะนั้นการกำหนดมูลค่าประกันภัยไว้สูงเกินไปจึงทำให้ผู้เอาประกันภัยต้องเสียเบี้ยประกันภัยมากเกินไปจนความจำเป็น ตัวอย่างเช่น ผู้ประกอบธุรกิจร้านค้าทองรูปพรรณ มีสต็อกทองรูปพรรณที่ไขว่อยู่ในตู้ทองจำนวน

1,000 บาท ก็ไม่มีความจำเป็นต้องเอาประกันวินาศภัยไว้กับผู้รับประกันวินาศภัยเต็มตามจำนวนของรูปพรรณทั้งหมดที่โชว์ในตู้ทอง เพราะหากมีการชิงทรัพย์หรือปล้นทรัพย์เกิดขึ้น ความเสียหายหรือสูญเสียมูลค่าอาจมีจำนวนไม่มาก ซึ่งถ้าเจ้าของร้านทองเอาประกันภัยของรูปพรรณทั้งหมดในร้านก็จะทำให้เสียเบี้ยประกันวินาศภัยมากเกินไปเกินความจำเป็น ซึ่งโดยหลักเจ้าของร้านทองอาจเอาประกันวินาศภัยโดยกำหนดความคุ้มครองของรูปพรรณเพียง 100 หรือ 200 หรือ 300 บาท แล้วแต่กรณี อันจะทำให้เจ้าของร้านทองเสียเบี้ยประกันภัยในจำนวนที่ถูกกว่าการเอาประกันภัยจนเต็มจำนวน

4.1.5 การกำหนดมูลค่าประกันภัยแบบชดใช้ตามจำกัดจำนวนความรับผิดชอบ

ในการประกันภัยประเภทที่ไม่สามารถกำหนดความเสียหายได้แน่นอน เช่น ความเสียหายต่อชีวิต และร่างกาย ซึ่งการกำหนดค่าสินไหมทดแทนผู้เอาประกันภัยสามารถขอเอาประกันในจำนวนเงินที่ตนต้องการให้ผู้รับประกันภัยรับผิดชอบแทนได้เพื่อจำกัดจำนวนความรับผิดชอบ

4.2 นำหนักของทองคำที่ถูกชิงทรัพย์หรือปล้นทรัพย์

น้ำหนักของทองคำที่ถูกชิงทรัพย์หรือปล้นทรัพย์ หมายความว่า มูลค่าความเสียหายของทองคำที่ถูกชิงทรัพย์หรือปล้นทรัพย์โดยนำมารวมคำนวณเป็นน้ำหนักสุทธิเพื่อกำหนดจำนวนที่จะต้องชดใช้ค่าสินไหมทดแทน

จากสูตรคำนวณการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนโดยการนำน้ำหนักของทองคำที่ถูกชิงทรัพย์หรือปล้นทรัพย์มาคิดคำนวณนั้น เนื่องจากในความเป็นจริงธุรกิจร้านค้าทองรูปพรรณส่วนใหญ่จะโชว์ทองรูปพรรณไว้ในตู้ทองจำนวนมาก และมีการจัดตกแต่งร้านให้มีความสวยงามเพื่อให้ลูกค้ามีความสนใจในการเข้ามาเลือกซื้อทองรูปพรรณในร้านค้าทองของตน ซึ่งทองรูปพรรณที่ร้านค้าทองนำมาโชว์นั้นก็จะเป็นที่ซื้อมาจากร้านค้าทองขายส่งย่านเยาวราชซึ่งเป็นย่านที่มีชื่อเสียงในด้านของทองคำที่มีคุณภาพตามมาตรฐานสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภครับรอง และมีตลาดขายให้เลือกมากมาย ซึ่งตลาดขายของทองรูปพรรณแต่ละแบบจะมีเทคนิค กระบวนการ และขั้นตอนการผลิตที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับความยากง่ายของตลาดทองที่ผลิตขึ้น จึงทำให้ทองรูปพรรณแต่ละเส้นต้องเสียค่าแรงงานช่างในการผลิต ซึ่งจะเรียกชื่อในวงการทองว่า ค่ากำหนด โดยร้านค้าทองรูปพรรณที่ขายทองทั่วไปต้องไปซื้อทองรูปพรรณจากร้านค้าทองขายส่งซึ่งจะต้องเสียค่ากำหนดจากราคาทองรูปพรรณในวันที่ซื้อมารวมเข้าไปด้วย โดยประกาศของสมาคมค้าทองคำกำหนดค่ากำหนดโดยประมาณของทองคำรูปพรรณไว้ที่บาทละ 300 บาท ซึ่งถือเป็นต้นทุนของทองรูปพรรณที่เป็นค่าเสียหายที่แท้จริงตามจำนวนทองรูปพรรณในแต่ละเส้น ซึ่งจากสูตรในกรมธรรม์ประกันภัยพิภพร้านทอง มีการคิดคำนวณมูลค่าการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนโดยการนำน้ำหนักของทองคำที่

ถูกชิงทรัพย์หรือปล้นทรัพย์มาคำนวณน้ำหนักสุทธินั้น จากสูตรจะทำให้การชดใช้ค่าสินไหมทดแทนที่ผู้เอาประกันวินาศภัยจะได้รับจากผู้รับประกันวินาศภัยมีจำนวนไม่เต็มมูลค่าความเสียหายที่แท้จริง ดังมีตัวอย่างข้อเท็จจริง

เจ้าของร้านค้าทองรูปพรรณถูกปล้นทรัพย์ทองรูปพรรณ จำนวน 100 บาท บริษัทผู้รับประกันภัยจะชดใช้ค่าสินไหมทดแทนที่เกิดขึ้นโดยการนำสูตรมูลค่าการชดใช้ เท่ากับ น้ำหนักทองคำที่ถูกชิงทรัพย์หรือปล้นทรัพย์ ซึ่งการคำนวณน้ำหนักของทองรูปพรรณ 100 บาท ดังนี้

- ทองคำแท่ง น้ำหนัก 1 บาท เท่ากับ 15.244 กรัม (กรณีนี้จะไม่รวมค่ากำเหน็จ)
- ทองรูปพรรณที่ถูกชิงทรัพย์ได้ถูกหรือปล้นทรัพย์ จำนวน 100 บาท เท่ากับน้ำหนัก 1,524 กรัม

ซึ่งน้ำหนักสุทธิของทองคำที่คำนวณได้เมื่อนำมาคูณด้วยราคารับซื้อทองคำแท่งในวันที่เกิดเหตุ จะทำให้จำนวนเงินสุทธิที่จะต้องชดใช้ให้กับเจ้าของร้านทองไม่เต็มตามมูลค่าของความเสียหายที่แท้จริงเนื่องจากความเสียหายที่ถูกชิงทรัพย์หรือปล้นทรัพย์เป็นทองรูปพรรณซึ่งมีค่ากำเหน็จในแต่ละเส้นซึ่งถือเป็นต้นทุนของความเสียหายที่แท้จริงด้วย

4.3 ราคารับซื้อทองคำแท่งหรือทองรูปพรรณแล้วแต่กรณี ตามประกาศสมาคม

สมาคมผู้ค้าทองคำ หมายความว่า สมาคมที่จัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้การช่วยเหลือแก่สมาชิกร้านค้าทองรูปพรรณในการดำเนินกิจการ และควบคุมร้านค้าทองให้ขายทองรูปพรรณที่ได้คุณภาพ เต็มตามมาตรฐานที่สำนักงานคุ้มครองผู้บริโภคกำหนด รวมทั้งมีบทลงโทษกับสมาชิกที่ฝ่าฝืนวัตถุประสงค์ของสมาคม

ราคารับซื้อทองคำแท่ง หมายความว่า ราคาที่ประกาศโดยสมาคมผู้ค้าทองคำเป็นผู้กำหนด โดยอิงจากราคาทองคำในตลาดโลก

ราคารับซื้อทองรูปพรรณ หมายความว่า ราคารับซื้อคืนทองคำแท่งที่ประกาศโดยสมาคมผู้ค้าทองคำหัก 5% ของราคารับซื้อคืนทองคำแท่งที่ประกาศโดยสมาคมผู้ค้าทองคำ

จากสูตรคำนวณการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับเจ้าของร้านค้าทองรูปพรรณ โดยการคำนวณความเสียหายของทองรูปพรรณที่ถูกชิงทรัพย์หรือปล้นทรัพย์เป็นทองรูปพรรณคิดตามจำนวนต่อบาทนำมาคูณด้วยราคารับซื้อทองคำแท่งหรือทองรูปพรรณ ซึ่งจากหลักการของประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 877 (1) กำหนดให้ต้องชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามความเสียหายที่แท้จริงนั้น เมื่อมีความเสียหายเกิดขึ้นกับทองรูปพรรณที่เอาประกันวินาศภัยไว้ จากสูตรให้คูณด้วยราคารับซื้อทองคำแท่งหรือทองรูปพรรณ ซึ่งถ้าคำนวณความเสียหายต่อบาทคูณด้วยราคาทองรูปพรรณ จะทำให้การชดใช้ไม่เป็นไปตามมูลค่าความเสียหายที่

แท้จริง เนื่องจากการคูณด้วยราคาของรูปพรรณนั้น ตามประกาศของสมาคมผู้ค้าทองคำกำหนดให้ร้านค้าทองคำรูปพรรณรับซื้อคืนทองคำรูปพรรณ โดยหัก 5% ของราคารับซื้อคืนทองคำแท่งที่ประกาศโดยสมาคม ซึ่งเท่ากับว่าความเสียหายที่ร้านค้าทองคำได้รับจากการถูกชิงทรัพย์หรือปล้นทรัพย์เป็นทองคำรูปพรรณใหม่ แต่พอได้รับการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนจากบริษัทผู้รับประกันภัยกลับเป็นราคาของทองคำรูปพรรณเก่าซึ่งไม่ใช่เป็นมูลค่าของความเสียหายที่แท้จริง ไม่เป็นไปตามหลักการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน ดังมีตัวอย่างข้อเท็จจริงดังกล่าว

ผู้ประกอบการกิจการร้านค้าทองคำรูปพรรณถูกปล้นทรัพย์ไปเป็นจำนวนทองคำรูปพรรณ 100 บาท ซึ่งราคารับซื้อคืนทองคำแท่งที่ประกาศโดยสมาคมผู้ค้าทองคำในวันเกิดเหตุ บาทละ 10,000 บาท ซึ่งถ้าคำนวณจากสูตรมูลค่าการชดใช้ของบริษัทผู้รับประกันวินาศภัย เจ้าของร้านค้าทองคำรูปพรรณจะได้รับการชดใช้ไม่เต็มตามมูลค่าของความเสียหายที่แท้จริง เนื่องจากการนำน้ำหนักของทองคำมาคูณด้วยราคาของทองคำรูปพรรณซึ่งเป็นราคาที่ร้านค้าทองคำรับซื้อคืนจากลูกค้าเป็นทองคำแท่งหัก 5% ของราคาทองคำแท่ง ซึ่งในความเป็นจริงความเสียหายเมื่อเกิดวินาศภัยกับร้านค้าทองคำรูปพรรณที่เสียหายหรือสูญหายไปเป็นทองคำรูปพรรณใหม่ซึ่งมาจากร้านค้าทองคำรูปพรรณขายส่งที่มีค่ากำหนด โดยคำนวณจากสูตรได้ดังนี้

- จำนวนทองคำรูปพรรณต่อบาทที่ถูกชิงทรัพย์หรือปล้นทรัพย์ เท่ากับ 100 บาท
- ราคาทองคำรูปพรรณ หัก 5 % ของราคารับซื้อคืนทองคำแท่งตามประกาศของสมาคมผู้ค้าทองคำเท่ากับ 9,500 บาท (10,000 หัก 5%)

ซึ่งเมื่อนำมาคำนวณตามสูตรของบริษัทผู้รับประกันภัย จำนวนเงินที่จะต้องชดใช้ให้กับเจ้าของร้านค้าทองคำรูปพรรณ เท่ากับ 950,000 บาท ซึ่งมูลค่าของความเสียหายที่แท้จริงมีมากกว่าจำนวนที่บริษัทผู้รับประกันวินาศภัยได้ชดใช้ให้ ซึ่งไม่ตรงกับหลักเกณฑ์การชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเพื่อความวินาศภัยที่แท้จริง อันจะนำมาซึ่งปัญหาให้เกิดกรณีพิพาทฟ้องร้องกันขึ้นเนื่องจากผู้ประกอบการวินาศภัยไม่ได้รับความเป็นธรรมจากเงื่อนไขของกรมธรรม์ที่กำหนดขึ้นจากทางฝ่ายผู้รับประกันวินาศภัยแต่เพียงฝ่ายเดียว ซึ่งถ้ากำหนดการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนที่เป็นความเสียหายแท้จริง ต้องคำนวณจากราคาขายออกทองคำแท่งที่ประกาศโดยสมาคมผู้ค้าทองคำ โดยการคำนวณความเสียหายเมื่อทราบจำนวนทองคำรูปพรรณที่สูญหายจากการถูกชิงทรัพย์หรือปล้นทรัพย์แล้วต้องนำจำนวนทองคำรูปพรรณคิดเป็นจำนวนต่อบาท มาคูณด้วยราคาขายออกทองคำแท่งที่บวกค่ากำหนดตามที่ประกาศโดยสมาคมผู้ค้าทองคำ ดังมีตัวอย่างข้อเท็จจริงดังนี้

ผู้ประกอบการกิจการร้านค้าทองคำรูปพรรณถูกปล้นทรัพย์ไปเป็นจำนวนทองคำรูปพรรณ 100 บาท ซึ่งราคารับซื้อคืนทองคำแท่งในวันเกิดเหตุ มีมูลค่าเท่ากับ 9,900 บาท ต่อทองคำรูปพรรณ 1 บาทส่วนราคาขายออกทองคำรูปพรรณในวันเกิดเหตุ มีมูลค่าเท่ากับ 10,000 บาท ซึ่งต้องคำนวณ

จากราคาขายออกทองคำแท่ง 10,000 บาท บวกค่ากำเหน็จ บาทละ 300 บาท ซึ่งความเสียหายที่เกิดขึ้นสามารถคำนวณตามสูตรใหม่ได้

- จำนวนทองรูปพรรณคิดเป็นจำนวนต่อบาท เท่ากับ 100 บาท
- ราคาขายออกทองรูปพรรณบวกค่ากำเหน็จตามสมาคมผู้ค้าทอง เท่ากับ 10,300 บาท

ซึ่งเมื่อนำมาคำนวณเป็นจำนวนเงินที่ผู้รับประกันภัยจะต้องชดใช้เท่ากับ 1,030,000 บาท เป็นมูลค่าของความเสียหายที่แท้จริง ที่เจ้าของร้านค้าทองที่ถูกชิงทรัพย์หรือปล้นทรัพย์ได้จ่ายเงินไปเพื่อซื้อทองรูปพรรณจากร้านค้าทองขายส่ง ซึ่งเป็นราคาทองรูปพรรณในวันที่ซื้อทองบวกด้วยค่ากำเหน็จของตลาดทองแต่ละชนิด คิดโดยประมาณเป็นจำนวนต่อบาทละ 300 บาท ซึ่งเมื่อเกิดวินาศภัยตามที่ระบุไว้ เจ้าของร้านค้าทองควรได้รับการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามความเสียหายที่แท้จริง โดยหลักการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเมื่อเกิดวินาศภัยตามที่ระบุไว้ในสัญญาประกันภัยบริษัทผู้รับประกันวินาศภัยต้องชดใช้ไม่เกินความเสียหายที่แท้จริงที่เกิดขึ้น จะชดใช้ให้เจ้าของร้านค้าทองเกินราคาความเสียหายหรือขาดจำนวนจากความเสียหายที่แท้จริงไม่ได้

4.4 การประกาศโดยสมาคมผู้ค้าทองคำ ในวันที่เกิดเหตุ

การชดใช้ค่าสินไหมทดแทนของบริษัทผู้รับประกันภัยนั้น นอกจากจะต้องจ่ายตามมูลค่าของความเสียหายที่แท้จริงและต้องไม่เกินมูลค่าของจำนวนทุนที่เอาประกันภัยไว้แล้ว ตามหลักของประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 877 วรรค 3 บัญญัติว่า “เพื่อความสงบเรียบร้อยอันเกิดแก่ทรัพย์สิน ซึ่งได้เอาประกันภัยไว้ เพราะได้จัดการตามสมควร เพื่อป้องกันความวินาศภัย” ซึ่งผู้รับประกันวินาศภัยยังจะต้องจ่ายรวมถึงความเสียหายจากการป้องกันรักษาทรัพย์สินนั้น และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่ผู้เอาประกันภัยได้เสียไป เพื่อรักษาทรัพย์สินที่เอาประกันภัยนั้นด้วย โดยมีหลักเกณฑ์ตามที่บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 877 วรรคสอง บัญญัติว่า “อันจำนวนวินาศจริงนั้น ท่านให้ตีราคา ณ สถานที่และในเวลาซึ่งเหตุวินาศภัยนั้นได้เกิดขึ้น อนึ่ง จำนวนเงินซึ่งได้เอาประกันภัยไว้ นั้น ท่านให้สันนิษฐานไว้ก่อนว่าเป็นหลักประมาณอันถูกต้องในการตีราคาเช่นนั้น” โดยแบ่งแยกหลักเกณฑ์เป็นข้อๆ ได้ดังนี้

1. จะต้องตีราคาความเสียหาย ณ เวลา และสถานที่ที่เกิดวินาศภัย (สถานที่ในวันเกิดเหตุ)
2. จะต้องไม่เกินความเสียหายที่แท้จริง
3. จะต้องไม่เกินจำนวนเงินที่ได้เอาประกันภัยไว้

จากหลักเกณฑ์การชดใช้ค่าสินไหมทดแทน ให้มีการตีราคาความเสียหายของทรัพย์สินที่เอาประกันวินาศภัยไว้ ณ เวลา และสถานที่ที่เกิดวินาศภัยนั้นเป็นการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ต่างๆ ไป

ของบริษัทผู้รับประกันวินาศภัยตามที่กฎหมายกำหนดวางหลักไว้ ซึ่งในความเป็นจริงการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนกรณีเมื่อเกิดวินาศภัยขึ้นนั้น มีความแตกต่างกันในแต่ละประเภทของทรัพย์สินที่เอาประกันวินาศภัยไว้ ซึ่งการตีราคาทรัพย์สิน เวลาและสถานที่ที่เอาประกันวินาศภัยไว้กรณีทรัพย์สินนั้นสูญหายหรือเสียหายอย่างสิ้นเชิง บริษัทผู้รับประกันวินาศภัยต้องชดใช้ค่าสินไหมทดแทนเต็มตามมูลค่าของความเสียหายที่แท้จริง เพื่อให้ผู้เอาประกันวินาศภัยจะได้นำเงินที่ผู้รับประกันวินาศภัยชดใช้ให้ไปซื้อทรัพย์สินประเภทเดิมอย่างที่ได้เอาประกันวินาศภัยไว้มาทดแทนของเดิม ซึ่งถ้าทรัพย์สินที่เอาประกันวินาศภัยไว้เป็นประเภททรัพย์สินที่มีราคาคงที่ ไม่เปลี่ยนแปลงราคาตามภาวะตลาด หรือมีข้อตกลงกับบริษัทผู้รับประกันวินาศภัยว่าเมื่อเกิดวินาศภัยตามสัญญาขึ้น ให้บริษัทผู้รับประกันภัยจัดหาทรัพย์สินประเภท ชนิด เดียวกันกับทรัพย์สินที่เอาประกันวินาศภัยไว้มาทดแทน ก็จะไม่เกิดปัญหาในเรื่องของราคาทรัพย์สินที่ผู้เอาประกันวินาศภัยต้องจัดหาซื้อมาทดแทน แต่ถ้าทรัพย์สินที่เอาประกันวินาศภัยไว้ในวันนั้นมีราคาขึ้นลง มีความผันผวน และเปลี่ยนแปลงตามราคาท้องตลาด การชดใช้ค่าสินไหมทดแทนกรณีดังกล่าว ที่ให้ตีราคาความเสียหาย ณ เวลาและสถานที่เกิดเหตุ นั้น ผู้เอาประกันวินาศภัยอาจได้รับการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนที่ไม่เต็มตามมูลค่าของความเสียหายที่แท้จริง เนื่องจากขั้นตอนการดำเนินการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนของบริษัทผู้รับประกันวินาศภัยนั้นมีขั้นตอนและวิธีการที่ทำให้เกิดความล่าช้าในการจ่ายค่าสินไหมทดแทน โดยกำหนดหน้าที่ของผู้เอาประกันวินาศภัยในกรณีเมื่อเกิดความเสียหายขึ้นให้มีหน้าที่ต้องปฏิบัติต่อผู้รับประกันภัยเมื่อเกิดวินาศภัย โดยมีขั้นตอนให้ต้องปฏิบัติ ดังนี้

1. แจ้งให้ผู้รับประกันภัยทราบโดยทันทีเกี่ยวกับวินาศภัยที่เกิดขึ้นเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งในทางปฏิบัติผู้เอาประกันภัยมักจะแจ้งผ่านตัวแทนหรือนายหน้าประกันภัยที่ตนติดต่อด้วยวาจา จากนั้นตัวแทนหรือนายหน้าประกันภัย ก็จะแจ้งต่อไปยังบริษัทประกันภัยซึ่งบริษัทประกันภัยจะส่งแบบฟอร์มการแจ้งและการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนมาให้ ผู้เอาประกันภัยเป็นผู้กรอกรายละเอียดในแบบฟอร์มดังกล่าว โดยปกติจะมีคำถามเพื่อให้ตอบดังนี้

- สอบถามเกี่ยวกับวันที่และเวลาที่เกิดเหตุ
- สอบถามเกี่ยวกับรายละเอียดเกี่ยวกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น
- สอบถามรายการของทรัพย์สินที่สูญหายหรือเสียหายและจำนวนค่าเสียหายที่เกิดขึ้น
- สอบถามว่าใครคือผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์ที่ระบุในกรมธรรม์และในลง

ลายมือชื่อในฐานะผู้เรียกร้องให้มีการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนจากผู้รับประกันภัย

หลังจากนั้นตัวแทนหรือนายหน้าประกันภัยจึงจะจัดการส่งหลักฐานที่ได้รับมาทั้งหมดให้กับบริษัทผู้รับประกันภัยเพื่อเป็นการแจ้งความเสียหายและเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนจากผู้รับ

ประกันภัยอย่างเป็นทางการ ในบางกรณีผู้เอาประกันภัยต้องแจ้งความกับเจ้าพนักงานตำรวจเพื่อเป็นหลักฐานประกอบการเรียกร้องและติดตามคนร้ายเพื่อนำมาดำเนินคดีต่อไป

2. ต้องจัดหาและส่งหลักฐานรวมถึงเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาประกอบการเรียกร้องค่าสินไหมทดแทน ตัวอย่างของเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการประกันภัยร้านทอง มีดังนี้

- แผนผังหรือแผนที่เกิดเหตุ รวมตลอดถึงช่องทางเข้าออกของสถานประกอบการร้านทอง

- รายละเอียดเกี่ยวกับความสูญเสียหรือความเสียหายของทองรูปพรรณในวันเกิดเหตุ

- สมุดบัญชีรับซื้อ-ขาย-แลกเปลี่ยน ทองรูปพรรณ สต็อกบัญชีของทองรูปพรรณในร้าน

- ภาพวิดีโอวงจรปิดในวันที่เกิดเหตุ เพื่อทราบจำนวนความเสียหายหรือสูญหายของทองรูปพรรณและเพื่อให้ทราบรูปพรรณสัณฐานของคนร้ายในการติดตามนำตัวมาดำเนินคดี

3. ให้ความร่วมมือหรืออำนวยความสะดวกกับผู้รับประกันภัยหรือผู้แทนของบริษัทประกันภัย ในการสำรวจความเสียหายหรือในการปกป้องทรัพย์สินที่ได้รับความเสียหายรวมทั้งทรัพย์สินที่เอาประกันภัยอื่น ๆ ไม่ให้ได้รับความเสียหายเพิ่มมากขึ้น เมื่อผู้รับประกันภัยได้รับแจ้งความเสียหายหรือการสูญหายของทรัพย์สินที่เอาประกันภัยจากวินาศภัยแล้ว ผู้รับประกันภัยต้องส่งเจ้าหน้าที่เข้ามาสำรวจความเสียหายของผู้เอาประกันภัยหรือแต่งตั้งผู้แทนอิสระเข้าทำการสำรวจความเสียหายหรือสูญหายที่เกิดขึ้น

หน้าที่ของผู้รับประกันภัยเป็นหน้าที่ที่ระบุไว้ในกรมธรรม์ ซึ่งผู้เอาประกันภัยต้องปฏิบัติเมื่อเกิดความเสียหายขึ้น ในส่วนของผู้รับประกันวินาศภัยก็มีหน้าที่ต้องปฏิบัติเมื่อเกิดวินาศภัยขึ้น โดยมีขั้นตอนในการปฏิบัติเมื่อเกิดวินาศภัยดังนี้

1. หน้าที่สืบสวนหาสาเหตุความวินาศภัย ตลอดจนผู้ที่เป็นต้นเหตุและผู้รับผิดชอบต่อความวินาศภัยนั้น โดยผู้รับประกันวินาศภัยจะเข้ามาตรวจสอบสถานที่และความเสียหายของทรัพย์สินที่เอาประกันภัยไว้ในเบื้องต้น ซึ่งการพิสูจน์หาสาเหตุและการรับรองสาเหตุของการเกิดวินาศภัย รวมทั้งผู้ที่รับผิดชอบอย่างเป็นทางการนั้น เจ้าพนักงานตำรวจเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดทำเอกสารและแสวงหาพยานหลักฐานต่างๆ มาเพื่อประกอบการพิจารณาคดี

2. หน้าที่การประเมินความเสียหาย ผู้รับประกันภัยหรือผู้สำรวจความเสียหายจะทำการประเมินความเสียหายหรือความสูญเสียเป็นตัวเงิน โดยใช้หลักการด้านวิชาการและข้อมูลที่เป็นทางการในการกำหนดมูลค่าการชดเชย ดังนี้

2.1 มูลค่าตามสภาพ คือการชดเชยค่าสินไหมทดแทนโดยการหามูลค่าใหม่ของทรัพย์สินที่สูญหายหรือเสียหายในวันที่เกิดวินาศภัย หักด้วยค่าเสื่อมราคาตามสภาพของทรัพย์สินนั้น

2.2 มูลค่าจัดหาทรัพย์สินมาทดแทน คือมูลค่าในการจัดหาทรัพย์สินที่เป็นชนิดประเภท และคุณภาพเดียวกันกับทรัพย์สินที่เอาประกันภัยมาทดแทนให้ โดยไม่หักค่าเสื่อมสภาพใดๆ

2.3 มูลค่าในการกลับคืนสู่สภาพเดิม คือมูลค่าในการทำให้ทรัพย์สินที่ได้รับความเสียหายหรือสูญเสียให้กลับคืนไปสู่สภาพเดิมก่อนที่จะเกิดวินาศภัย ซึ่งไม่หักค่าเสื่อมสภาพเช่นกัน

2.4 มูลค่าการซ่อมแซม คือมูลค่าในการซ่อมแซมทรัพย์สินที่ได้รับความเสียหายกลับไปสู่สภาพการใช้งานได้เหมือนอย่างก่อนเกิดวินาศภัย

2.5 มูลค่าที่ตกลงกัน คือมูลค่าของทรัพย์สินที่ได้รับความสูญเสียสิ้นเชิง บริษัทประกันภัยก็จะชดเชยจำนวนเงินตามมูลค่าที่ตกลงกัน โดยคิดเป็นสัดส่วนความเสียหายเพื่อชดเชยเป็นตัวเงินหรืออาจซ่อมแซมให้กลับคืนสู่สภาพเดิมได้แล้วแต่ความเหมาะสม

2.6 มูลค่าการรับผิดชอบส่วนแรกหรือความเสียหายส่วนแรก คือการตกลงจำนวนเงินที่จะชดเชยสำหรับทรัพย์สินที่เอาประกันภัยและได้รับความสูญเสียหรือเสียหายไว้ล่วงหน้า โดยบริษัทประกันภัยจะรับผิดชอบชดเชยค่าสินไหมทดแทนตามความเสียหายที่แท้จริงแต่ไม่เกินระดับจำนวนเงินที่ได้มีการตกลงกันไว้ในสัญญา ส่วนใหญ่จะใช้ในการประกันภัยทรัพย์สินที่มีปริมาณและมูลค่าสูงและมีแนวโน้มจะสูญเสียหรือเสียหายในระดับหนึ่งเท่านั้น เช่น การประกันภัยการโจรกรรมสำหรับร้านค้าทองรูปพรรณ ซึ่งความเสียหายจากการถูกชิงทรัพย์หรือปล้นทรัพย์นั้นจะมีความเสียหายเพียงบางส่วน เป็นต้น ซึ่งการใช้หลักเกณฑ์ใดขึ้นอยู่กับความสูญเสียหรือความเสียหายและเงื่อนไขข้อตกลงเกี่ยวกับมูลค่าที่จะชดเชยให้กับผู้เอาประกันภัย

3. การติดต่อเจรจา เมื่อผู้รับประกันภัยได้ทำการสำรวจสาเหตุของวินาศภัยรวมทั้งประเมินมูลค่าความเสียหายเรียบร้อยแล้ว โดยปกติก็จะออกรายงานการสำรวจความสูญเสียหรือความเสียหาย จากนั้นก็จะเชิญผู้เอาประกันภัยมาทำการตกลงชดเชยค่าสินไหมทดแทนโดยมีขั้นตอนการปฏิบัติดังนี้

3.1 ทำการชี้แจงถึงรายละเอียดของทรัพย์สินที่ได้สูญเสียหรือเสียหาย โดยจะแจกแจงจำนวนทรัพย์สิน ปริมาณ ลักษณะของความเสียหายตามเงื่อนไขในกรมธรรม์

3.2 ทำการชี้แจงมูลค่าของทรัพย์สินและมูลค่าที่สูญเสียหรือเสียหายที่ผู้ประเมินราคาได้ทำการประเมินไว้

3.3 ทำการเปรียบเทียบผลการประเมินด้านความเสียหายในส่วนรับผิดชอบของผู้รับประกันภัยกับมูลค่าการเรียกร้องค่าเสียหายของผู้เอาประกันภัย

3.4 ทำการชี้แจงให้ทราบถึงความแตกต่างและรวมทั้งหาเหตุผลมาประกอบเพื่อหาข้อสรุปในการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน

3.5 เมื่อสามารถตกลงค่าสินไหมทดแทนเรียบร้อยแล้ว ก็จะทำการเซ็นสัญญาตกลงจำนวนค่าสินไหมทดแทน (หาญ อร่ามวิทย์, 2542, หน้า 48-50)

ในการเจรจาต่อรองการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนนั้น จะมีความแตกต่างกันไปตามประเภทของการประกันภัย แต่โดยหลักในการปฏิบัติบริษัทผู้รับประกันภัยอาจใช้ตัวแทนประกันภัยเป็นคนกลางในการตกลงค่าสินไหมทดแทน ซึ่งอำนาจในการตัดสินใจจะยังไม่เด็ดขาดเนื่องจากตัวแทนหรือนายหน้าประกันภัยต้องเสนอรายละเอียดจำนวนค่าสินไหมทดแทนให้กับบริษัทผู้รับประกันภัยได้อ่อนนุ่มค่อน ซึ่งขั้นตอนในการเจรจาต่อรองเพื่อชดใช้ค่าสินไหมทดแทนนั้นจะใช้ระยะเวลาอันยาวนาน และอาจตกลงกันในระหว่างคู่สัญญาไม่สำเร็จ จึงอาจเป็นช่องทางให้บริษัทประกันภัยใช้วิธีการดำเนินการในแต่ละขั้นตอนที่กล่าวมาเพื่อเป็นการประวิงการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนกับผู้เอาประกันภัยได้

4. การจ่ายค่าสินไหมทดแทน เมื่อได้มีการตกลงเจรจาระหว่างผู้เอาประกันภัยกับผู้รับประกันภัยในการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนแล้ว ผู้รับประกันภัยจะกำหนดวันจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้กับผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์ โดยกำหนดหลักฐานที่ใช้ในการขอรับค่าสินไหมทดแทน เช่น เอกสารของผู้มีสิทธิได้รับค่าสินไหมทดแทน หรือหนังสือมอบอำนาจจากผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์ แล้วแต่กรณี เพื่อให้มีผลสมบูรณ์เมื่อมีการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนไปแล้ว ซึ่งโดยปกติบริษัทผู้รับประกันภัยจะจ่ายค่าสินไหมทดแทนเป็นเช็คหรือตัวสัญญาใช้เงินของธนาคารระบุชื่อผู้รับประโยชน์ในนามผู้มีสิทธิได้รับค่าสินไหมทดแทนเท่านั้น ซึ่งกำหนดระยะเวลาการจ่ายเช็คจะกำหนดไว้ในประกาศกระทรวงพาณิชย์

ซึ่งจากสูตรการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนของบริษัทผู้รับประกันวินาศภัยนั้น กำหนดให้ผู้ประกอบธุรกิจร้านค้าทองรูปพรรณที่ได้รับความเสียหาย จากเหตุชิงทรัพย์ ปล้นทรัพย์ ในร้านค้าทองรูปพรรณที่ได้เอาประกันวินาศภัยไว้ ให้แจ้งเหตุให้บริษัทผู้รับประกันวินาศภัยทราบโดยไม่มีชักช้า และบริษัทจะดำเนินการตรวจสอบความเสียหายโดยให้ผู้เอาประกันวินาศภัยแจ้งถึงจำนวนทองรูปพรรณที่ถูกชิงทรัพย์ หรือปล้นทรัพย์ ว่าสูญหายไปเป็นจำนวนกี่บาทแล้วนำมาคำนวณโดยคิดราคาตามราคารับซื้อคืนทองคำแท่งหรือทองรูปพรรณที่ประกาศโดยสมาคมผู้ค้าทองคำในวันเกิดเหตุ โดยยกตัวอย่างได้ดังนี้

- ผู้ประกอบธุรกิจร้านค้าทองถูกปล้นทรัพย์ไปเป็นจำนวนทองรูปพรรณหนัก 100 บาท
- ในวันที่เกิดเหตุ ราคาขายออกทองคำแท่งหรือทองรูปพรรณที่ประกาศโดยสมาคมผู้ค้าทองคำราคา 10,000 บาท บวกค่ากำเหน็จ 300 บาท รวมเท่ากับ 10,300 บาท
- เมื่อนำมารวมคำนวณความเสียหาย เท่ากับ 1,030,000 บาท ต่อทองรูปพรรณ 100 บาท

จากการคำนวณความเสียหายที่เกิดขึ้นผู้ประกอบการมีความเสียหายจากการถูกปล้นทรัพย์ในครั้งนี้ เป็นจำนวน 1,030,000 บาทเป็นมูลค่าตามความเสียหายที่แท้จริง ซึ่งถ้าบริษัทผู้รับประกันวินาศภัยเมื่อคำนวณความเสียหายจริงแล้ว ได้มีการชดเชยค่าสินไหมทดแทนให้กับผู้ประกอบการธุรกิจร้านค้าทองรูปพรรณที่เอาประกันภัยไว้และได้รับความเสียหายในวันที่มีการคำนวณมูลค่าของความเสียหายที่แท้จริง ก็จะไม่เกิดปัญหาแต่อย่างใด แต่ในความเป็นจริงเมื่อบริษัทมาตรวจสอบสถานที่เกิดวินาศภัยแล้วก็จะสอบถามเจ้าของร้านค้าทองรูปพรรณถึงจำนวนทองรูปพรรณที่สูญหายจากการถูกชิงทรัพย์หรือปล้นทรัพย์ แล้วนำมาคำนวณกับราคาซื้อขายทองคำแท่งหรือทองรูปพรรณในวันที่เกิดเหตุ เมื่อคำนวณได้ถือเป็นมูลค่าที่บริษัทผู้รับประกันวินาศภัยจะต้องชดเชยตามความเสียหายที่แท้จริง ซึ่งในความเป็นจริงบริษัทผู้รับประกันวินาศภัยจะยังไม่ชดเชยโดยอาจจะอ้างถึงขั้นตอนของการตรวจสอบความเสียหาย ขั้นตอนการพิสูจน์พยานหลักฐานของพนักงานสอบสวน หรือขั้นตอนประเมินความเสียหายต่างๆ ซึ่งในแต่ละขั้นตอนต่างๆ ที่กล่าวมาข้างต้นถ้าผู้รับประกันวินาศภัยไม่สุจริตก็จะใช้กระบวนการตรวจสอบดังกล่าวเป็นขั้นตอนให้มีการประวิงการชดเชยค่าสินไหมทดแทน โดยเจ้าของร้านค้าทองรูปพรรณที่ได้รับความเสียหายไม่สามารถกำหนดได้เลยว่าตนจะได้รับการชดเชยค่าสินไหมทดแทนจากบริษัทผู้รับประกันภัยเมื่อไหร่ ซึ่งในด้านของทองคำเป็นสินทรัพย์ที่มีความผันผวนทางด้านของราคา มีความเปลี่ยนแปลงและขึ้นลงตามราคาของตลาดโลก การชดเชยค่าสินไหมทดแทนของบริษัทผู้รับประกันภัยถ้ากำหนดมูลค่าความเสียหายในวันเกิดเหตุแต่มาชดเชยจริงในวันที่ราคาทองขึ้นมากกว่าในวันเกิดเหตุ เจ้าของร้านทองที่เสียหายก็จะไม่สามารถนำเงินที่ได้รับการชดเชยจากบริษัทผู้รับประกันภัยไปซื้อทองรูปพรรณครบตามจำนวนที่เสียหายจริงได้ ดังมีตัวอย่าง

- ผู้ประกอบธุรกิจร้านค้าทองรูปพรรณถูกปล้นทรัพย์เป็นจำนวนทองรูปพรรณ 100 บาท
- ราคาขายออกทองรูปพรรณในวันเกิดเหตุ วันที่ 1 มกราคม 2549 ราคา 10,000 บาท
- คำนวณความเสียหายที่แท้จริง เท่ากับ 1,030,000 บาท ถ้าบริษัทผู้รับประกันวินาศภัยมีการชดเชยค่าสินไหมทดแทนในวันเกิดเหตุตามจำนวนที่เสียหายจริง เจ้าของร้านค้าทองรูปพรรณที่ได้รับความเสียหายก็จะนำเงินที่บริษัทผู้รับประกันวินาศภัยชดเชยให้มาไปซื้อทองรูปพรรณตามจำนวนที่สูญหายไปจากการถูกปล้นทรัพย์ ซึ่งก็จะตรงกับหลักการชดเชยตามมูลค่าความเสียหายที่แท้จริง แต่ถ้าการชดเชยค่าสินไหมทดแทนหลังจากวันเกิดเหตุ ประมาณวันที่ 1 มิถุนายน 2549 เป็น

วันที่ประกาศของสมาคมผู้ค้าทองคำประกาศราคาขายออกทองคำรูปพรรณ บาทละ 12,000 บาท ซึ่งจะมีส่วนต่างของราคา 200,000 บาท ทำให้เจ้าของร้านค้าทองคำรูปพรรณไม่สามารถซื้อทองคำได้ครบตามจำนวนมูลค่าของทองคำรูปพรรณเต็มจำนวน 100 บาทได้ ซึ่งเป็นการขัดกับหลักการชดใช้ตามมูลค่าของความเสียหายที่แท้จริง ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 877 (1) ซึ่งต้องมีการชดใช้ค่าเสียหายให้ตรงกับความเสียหายที่แท้จริง ไม่มากกว่าหรือน้อยกว่าทรัพย์สินเดิมก่อนที่จะเกิดวินาศภัยนั้น โดยบริษัทผู้รับประกันวินาศภัยเมื่อตีราคาความเสียหายหรือสูญหายของทรัพย์สินที่ได้เอาประกันภัยไว้แล้ว ต้องคำนึงถึงทรัพย์สินที่เอาประกันภัยไว้ด้วยว่า เป็นทรัพย์สินที่มีความผันผวนทางด้านราคาหรือไม่ ซึ่งถ้าเป็นทรัพย์สินที่มีราคาขึ้นลงตามราคาของตลาดโลก เช่น ทองคำ เงิน หรือ โลหะมีค่าอื่นๆ การตีราคาทรัพย์สินที่เอาประกันภัยต้องคำนึงถึงจำนวนเงินที่ชดใช้ให้กับเจ้าของร้านค้าทองคำรูปพรรณด้วยว่าราคาที่ชดใช้จะสามารถนำมาซื้อทองคำรูปพรรณได้ตามจำนวนที่ถูกชิงทรัพย์สินหรือปล้นทรัพย์สินไปเพียงพอหรือไม่

จากขั้นตอนการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนที่กล่าวมาทั้งหมดทำให้ทราบว่าการเกิดวินาศภัยดังที่ระบุไว้ในสัญญาประกันแล้ว มิใช่ว่าเมื่อบริษัทผู้รับประกันวินาศภัยได้เข้ามาตรวจสอบสถานที่เกิดวินาศภัยตามสัญญาแล้ว บริษัทผู้รับประกันวินาศภัยจะชดใช้ค่าสินไหมทดแทนให้กับผู้เอาประกันในทันที ยังมีขั้นตอนต่างๆ ดังที่กล่าวมาซึ่งยังจะต้องใช้ระยะเวลาในการตรวจสอบ ถ้าบริษัทผู้รับประกันวินาศภัยมีความสุจริตในการเร่งรัดตรวจสอบความเสียหายให้กับผู้เอาประกันวินาศภัยโดยเร็ว ขั้นตอนต่างๆ ก็จะใช้ระยะเวลาไม่นานผู้เอาประกันภัยที่ได้รับความเดือดร้อนจากเหตุวินาศภัยก็จะได้รับการบรรเทาความเดือดร้อน แต่ถ้าบริษัทผู้รับประกันมีความไม่สุจริตในการเร่งรัดตรวจสอบความเสียหาย ก็จะใช้ช่องว่างของกระบวนการตรวจสอบความเสียหายในการดำเนินการชักช้า ไม่เร่งรัดตรวจสอบ อันเป็นช่องทางการประวิงการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน ซึ่งผลกระทบที่ตามมาคือผู้เอาประกันวินาศภัยที่ได้รับความเดือดร้อนจากเหตุวินาศภัยที่เกิดขึ้นแล้ว ยังต้องรอคอยว่าเมื่อไหร่บริษัทผู้รับประกันภัยจะชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามที่ระบุในสัญญา