

บทที่ 4

วิเคราะห์ปัญหาทางกฎหมาย ในการให้อำนาจพนักงาน เจ้าหน้าที่ คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยในการสอบสวน คดี ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535

การศึกษาวิจัยปัญหาทาง กฎหมาย ในการให้อำนาจพนักงาน เจ้าหน้าที่คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยในการสอบสวนคดี ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 เป็นการศึกษาวิจัยเพื่อจะหาแนวทางปรับปรุงแก้ไข กฎหมายและออกมาตรการทางกฎหมายเพิ่มเติมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นเพื่อคุ้มครองผู้ที่ประสบภัยจากรถที่ได้เอาประกันภัย ตามพระราชบัญญัติ คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ .ศ.2535 ให้ได้รับการเยียวยาตามเจตนารมณ์ ของกฎหมาย ที่ออกมาเพื่อคุ้มครองผู้ที่ได้รับความเสียหายต่อชีวิต ร่างกาย และอนามัยของผู้ประสบภัยจากรถ ได้อย่างรวดเร็วทันทั่วถึงกว่าที่เป็นปัญหาอยู่ในปัจจุบันนี้

ในปัจจุบันประชาชน นที่ถือกรรมสิทธิ์หรือครอบครองรถทุกชนิดที่ต้องจดทะเบียนตามพระราชบัญญัติกรมการขนส่งทางบก จะต้องมีหรือจัดทำพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 หรือ ประกันภัยภาคบังคับอย่างหลีกเลี่ยงมิได้ ดังนั้นการทำประกันภาคบังคับจะต้องเป็นไปตาม กฎหมาย ที่รัฐนั้นมอบอำนาจให้ภาคเอกชนเข้ามาบริหารจัดการจำหน่ายเป็นรูปแบบกรรมธรรม์และรับความเสี่ยงในการให้ความคุ้มครอง ชีวิต ร่างกาย และอนามัย ของผู้ที่ประสบภัยจากรถคันที่ได้ประกันภัยไว้ตามวงเงินความคุ้มครองที่รัฐได้กำหนดไว้ โดยหน่วยงานที่เข้ามาควบคุมดูแลในปัจจุบันคือ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยกระทรวงการคลังจะคอยควบคุมภาคเอกชนที่เข้ามาประกอบธุรกิจประกันภัยจะต้องจดทะเบียนและขออนุญาตการประกอบกิจการตาม กฎหมาย ผู้วิจัยได้พิจารณาข้อมูลต่างๆ จึงวิเคราะห์ปัญหากฎหมายได้ดังนี้

ปัญหาเกี่ยวกับผู้มีอำนาจสอบสวนคดี

จากปัญหาจ่ายค่าสินไหมทดแทนนอกเหนือจากค่าเสียหายเบื้องต้น ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ .ศ.2535 ที่รวบรวมจากการวิจัยในครั้งนี้ สามารถสรุปได้ว่าผู้ประสบภัยจากรถที่มีเอกสารหลักฐาน และผลการพิสูจน์ความผิดจากการยอมรับผิดของผู้ขับขี่

ประกันภัยเป็นหนังสือหรือลายลักษณ์อักษรในลักษณะต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นบันทึกข้อตกลงยอมรับผิด บันทึกตกลงชดใช้ค่าสินไหมทดแทน ที่ทำกันขึ้นเองระหว่างคู่กรณีกับผู้ประกบภัยจากกรร หรือคำรับสารภาพในสำเนารายงานประจำวันเกี่ยวกับคดีของพนักงานสอบสวน การเปรียบเทียบปรับของพนักงานสอบสวน ข้อสันนิษฐานของกฎหมาย แม้ยังไม่มี การพิสูจน์ความผิด ขอสำรองจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามเงื่อนไขกรมธรรม์ ข้อ 5 ข้อหาหรือทั้งหมดเป็นเรื่องที่บริษัทรับประกันภัยไม่ยอมจ่ายค่าสินไหมทดแทน นำไปสู่ความล่าช้าในการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนหรือการปฏิเสธ บายเบี่ยงการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน โดยจะใช้การพิสูจน์ความผิดเพื่อจ่ายค่าสินไหมทดแทนจากผลคำพิพากษาของศาลเพียงอย่างเดียว แนวทางที่จะใช้ในการปฏิบัติงานในการกำกับ ดูแลให้มีการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน นอกเหนือจากค่าเสียหายเบื้องต้น จึงอาศัยหลักกฎหมายเฉพาะตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประกบภัยจากกรร พ.ศ.2535 มาตรา 14 วรรคสอง และประกาศกระทรวงพาณิชย์ ลงวันที่ 28 กรกฎาคม 2541 เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีจ่าย และระยะเวลาการจ่ายค่าสินไหมทดแทนนอกเหนือจากค่าเสียหายเบื้องต้น หลักเกณฑ์การสำรองจ่ายค่าสินไหมทดแทน ตามเงื่อนไขกรมธรรม์คุ้มครองผู้ประกบภัยจากกรร ข้อ 5 ข้อสันนิษฐานของกฎหมายตลอดจนหลักกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อันได้แก่ หลักกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยละเมิดการประกันภัยค้ำจุน ผู้วิจัยได้นำประเด็นปัญหาข้อเท็จจริงจากคำร้องขอให้ดำเนินการให้บริษัทรับประกันภัยชดใช้ค่าสินไหมทดแทนนอกเหนือจากค่าเสียหายเบื้องต้น

จากการที่ได้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประกบภัยจากกรรฉบับที่ 3 พ.ศ.2540 โดยให้เพิ่มเติมบทบัญญัติ ในมาตรา 14 วรรค 2 ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประกบภัยจากกรร พ.ศ. 2535 ที่กำหนดและได้มีประกาศกระทรวงพาณิชย์ ลงวันที่ 28 กรกฎาคม 2541 กำหนดหลักเกณฑ์วิธีจ่ายและระยะเวลาการจ่ายค่าสินไหมทดแทนนอกเหนือจากค่าเสียหายเบื้องต้น ซึ่งใช้เป็นบรรทัดฐานในการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ให้กับผู้ประกบภัยจากกรร เพื่อให้ได้รับการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนนอกเหนือจากค่าเสียหายเบื้องต้นโดยรวดเร็ว

นอกจากนั้น กรมธรรม์ที่ออกให้จากการรับประกันภัย ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประกบภัยจากกรร พ.ศ.2535 ได้กำหนดวิธีการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนนอกเหนือจากค่าเสียหายเบื้องต้นไว้เช่นเดียวกัน แต่จำกัดเฉพาะผู้โดยสารและบุคคลภายนอกที่ประกบภัยจากกรรที่มีประกันภัยตามกฎหมายนี้ ซึ่งมีหลักการจ่ายโดยวิธีการสำรองจ่ายไปก่อนไม่ ต้องรอผลการพิสูจน์ความผิด จากนั้นให้บริษัทรับประกันภัยด้วยกันไปเรียกคืนกันเอง เมื่อมีผลการพิสูจน์ความผิดแล้ว

ประเด็นนี้ก็คือ ต้องเกิดจากความรับผิดชอบของผู้เอาประกันภัยก่อน โดยใช้หลักประกันภัยค้ำจุนบริษัทรับประกันภัย ถึงจะจ่ายค่าเสียหายที่เป็นส่วนเกินเบื้องต้น การพิสูจน์ความรับผิดชอบที่จะต้องมีการสอบสวนจากพนักงานสอบสวน

ปัจจุบันเมื่อมีอุบัติเหตุเกิดจากรถพนักงานสอบสวนจะต้องออกตรวจสอบทุกครั้งที่มีผู้ได้รับอันตรายหรือเสียชีวิต และต้องมีการสอบสวนจากพนักงานสอบสวนในระหว่างการรอการสอบสวนผู้ประสบภัยเอง หรือทายาทโดยธรรมของผู้ประสบภัยจะต้องรอผลคดีพิสูจน์ความรับผิดชอบว่าใครเป็นฝ่ายถูกผิดระหว่างการรอผลคดีบริษัทผู้รับประกันภัยก็ยังไม่ได้จ่ายค่าสินไหมทดแทนในส่วนที่เกินเบื้องต้นที่ผู้ประสบภัยหรือทายาทโดยธรรมนั้นควรที่จะได้การเยียวยาจากบริษัทผู้รับประกันภัย ผู้เอาประกันภัยหรือ ผู้ประสบภัยจากรถก็เข้าใจว่าบริษัทผู้รับประกันภัยนั้นประวิงการจ่าย ทำให้ต้องมาร้องเรียนที่คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย พนักงานเจ้าหน้าที่คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ถึงจะสามารถสอบสวนได้ นี่ก็คือปัญหาข้อ กฎหมาย ที่ไม่ได้ให้อำนาจการสอบสวนทันทีที่เกิดเหตุถ้าหากมีกฎหมาย ให้อำนาจพนักงานเจ้าหน้าที่คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยในการสอบสวนโดยตรง ปัญหานี้ น่าจะหมดไปเพราะการสอบสวนของพนักงานเจ้าหน้าที่ คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย น่าจะรวดเร็วและคล่องตัวกว่าพนักงานสอบสวนที่เป็นตำรวจ

ปัญหาเกี่ยวกับความล่าช้าในการสอบสวน

เมื่อมีอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นจากรถและมีผู้ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิตพนักงานสอบสวนจะต้องออกตรวจสอบอุบัติเหตุ เพื่อทำการรวบรวมพยานหลักฐานทำการสอบสวนว่า เหตุครั้งนี้เกิดจากความประมาทของฝ่ายใดเป็นผู้กระทำประมาท เมื่อพนักงานสอบสวนได้ออกตรวจสอบเหตุแล้วต้องนำรถเข้ามาตรวจสอบสภาพ โดยกองวิเทศการของสำนักงานตำรวจที่มีหน้าที่ตรวจสอบสภาพหรือ ร่องรอยการเสียหายว่าฝ่ายใดเป็นฝ่ายผิดจากนั้นพนักงานสอบสวนจะต้องลงบันทึกประจำวันไว้เพื่อเป็นหลักฐาน แล้วมี การสอบสวนผู้ขับขี่ทุกฝ่ายถ้าในกรณียังไม่สามารถสรุปสำนวนการสอบสวนแล้วพนักงานสอบสวนจะต้องนัดคู่กรณีทุกฝ่ายมาทำการสอบสวนอีก ปัญหาส่วนใหญ่ที่พบคือการสอบสวนไม่ต่อเนื่องเนื่องจากพนักงานสอบสวนจะต้องให้คู่กรณีตกลงกันเองถ้าตกลงไม่ได้ก็จะนัดสอบสวนเรื่อยๆ ผลที่ตามมาคือผู้ที่ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิตจากอุบัติเหตุในครั้งนี้ก็ต้องรอผลคดีที่จะนำไปเรียกจ่ายค่าสินไหมทดแทน จากบริษัทประกันภัยตามสัญญาประกันภัยตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ .ศ.2535 ถึงแม้ว่าบางกรณีที่มีผู้ประสบภัยจะใช้สิทธิเบิกค่าเสียหายเบื้องต้นกับบริษัทผู้รับประกันภัย ตามวงเงินไปแล้วบริษัทผู้รับประกันภัยก็ได้รับผลกระทบเช่นกัน

การที่บริษัทผู้รับประกันภัยตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ .ศ.2535 ที่รับประกันภัยภาคบังคับตาม กฎหมายฉบับนี้ เมื่อมีกรณีเกิดอุบัติเหตุรถเฉี่ยวชนกันขึ้นสองคัน

ขึ้นไปแล้ว มีผู้ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิตบริษัทผู้รับประกันภัยไว้จะต้องดำเนินการจ่ายค่าสินไหมทดแทนเบื้องต้นตามเงื่อนไขความคุ้มครองของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ. 2535 ที่จะต้องจ่ายค่ารักษาพยาบาลตามความเป็นจริงไม่เกิน 15,000 บาท ถ้าในกรณีเสียชีวิตจะต้องจ่ายค่าปลงศพในวงเงิน 35,000 บาท รวมกันแล้วถ้ามีการรักษาพยาบาลก่อนเสียชีวิตไม่เกิน 50,000 บาท เมื่อบริษัทที่รับประกันภัยไว้ได้สำรองจ่ายไปแล้วโดยไม่ต้องรอการพิสูจน์ความรับผิดชอบครั้งนี้เกิดจากความประมาทของฝ่ายใด บริษัทผู้รับประกันภัยจะต้องจ่ายค่าสินไหมทดแทนที่เรียกว่าค่าเสียหายเบื้องต้นภายใน 7 วัน นับตั้งแต่มีการยื่นคำร้องขอ

หากภายหลังการสำรองจ่ายของบริษัทผู้รับประกันภัยไม่เกิน 2 ปี กรณีนี้บริษัทผู้รับประกันภัยจะต้องรอการสอบสวนจากพนักงานสอบสวนว่าฝ่ายใดเป็นฝ่ายประมาท เพื่อไล่เบียดกันจากบริษัทคู่กรณีที่ทำละเมิดในกรณีที่ฝ่ายตนถูกและปัญหาที่เกิดขึ้นบ่อยครั้งคือ การที่พนักงานสอบสวนยังไม่สรุปผลคดีหรือไม่มีการติดตามผลคดี เนื่องจากบางกรณีผู้เสียหายหรือผู้ประสบภัยจากรถมิได้ติดใจเอาความต่อกัน อีกทั้งพนักงานสอบสวนก็ไม่ดำเนินการสอบสวนเพิ่มเติมทำให้บริษัทผู้รับประกันภัยฝ่ายที่ถูกทำละเมิด ไม่สามารถไล่เบียดกันจากบริษัทที่ทำละเมิดได้เพราะอายุความนั้นขาดแล้วประเด็นนี้ก็เป็นปัญหาที่เกิดจากการสอบสวนของพนักงานสอบสวน ที่มีใช้หน่วยงานสอบสวนเฉพาะเรื่องที่น่าจะให้หน่วยงานอื่นหรือหน่วยงานสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยสอบสวนแทน เพื่อความรวดเร็วคล่องตัวและน่าจะแก้ปัญหาประเด็นนี้ได้

กรณีการรอผลการสอบสวนของพนักงานสอบสวน

(1) ข้อเท็จจริง

นายปรีดา ในฐานะทายาทของผู้ประสบภัยจากรถ ร้องเรียนกล่าวหาบริษัทหนึ่งประกันภัยจำกัด ไม่จ่ายเงินค่าสินไหมทดแทนนอกจากค่าเสียหายเบื้องต้น เป็นค่าปลงศพนายธรรมรัตน์ ผู้จับขัง และนายสุพรชัย ผู้โดยสารรถจักรยานยนต์ หมายเลขทะเบียน 0000 ชลบุรี ถูกรถยนต์ หมายเลขทะเบียน 80-1111 ชลบุรี ทำประกันภัยคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ ไว้กับบริษัท หนึ่งประกันภัย จำกัด เฉี่ยวชนเสียชีวิต ได้ขอรับเงินค่าสินไหมทดแทนนอกจากค่าเสียหายเบื้องต้น แต่บริษัทแจ้งให้รอการสอบสวนจากพนักงานสอบสวนหรือคำพิพากษาของศาล

(2) การตรวจสอบข้อเท็จจริงเพื่อพิสูจน์ความผิด

จากการตรวจสอบเอกสารหลักฐานประกอบคำร้องเรียนพบว่า นายสนั่น ผู้จับขังรถยนต์ หมายเลขทะเบียน 80-1111 ชลบุรี ซึ่งทำประกันภัยคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถไว้กับบริษัทหนึ่งประกันภัย จำกัด ได้ปฏิเสธความรับผิดชอบต่อพนักงานสอบสวนในใบรับแจ้งตามบันทึกประจำวัน และพนักงานสอบสวนยังมิได้มีการสอบสวนเพิ่มเติมหรือสรุปสำนวนคดี

(3) แนวทางในการพิจารณา

โดยพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2535 มาตรา 7 และมาตรา 14 วรรคสอง ประกาศกระทรวงพาณิชย์ ลงวันที่ 28 กรกฎาคม 2541 เรื่องหลักเกณฑ์วิธีจ่ายและระยะเวลาการจ่ายค่าสินไหมทดแทนนอกเหนือจากค่าเสียหายเบื้องต้นข้อ 3(1) ผู้จับผิดฝ่ายโดยอมรับผิดและออกหนังสือยอมรับผิดหรือเอกสารเป็นลายลักษณ์อักษรในการยอมรับผิด ให้ถือว่าฝ่ายนั้นเป็นฝ่ายผิดหรือพนักงานสอบสวนแจ้งข้อกล่าวหาและส่งสำนวนการสอบสวนให้พนักงานอัยการฟ้องต่อศาล จนกว่ามีคำพิพากษาว่าฝ่ายใดผิดบริษัทประกันภัยถึงจะจ่ายค่าสินไหมทดแทน

(4) วิธีดำเนินการ

บริษัทผู้รับประกันภัยต้องรอการสอบสวนจากพนักงานสอบสวนว่า เหตุครั้งนี้อยู่ฝ่ายใดเป็นฝ่ายประมาท และผู้จับผิดฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสองฝ่ายต้องรับผิดชอบพนักงานสอบสวนบริษัทประกันภัยที่รับประกันภัยตาม พระราชบัญญัติ คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2535 มาตรา 7 และมาตรา 14 วรรคสอง จะจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามเงื่อนไขกรมธรรม์

บางครั้งหากไม่มีฝ่ายใดยอมรับผิดต้องรอคำพิพากษาของศาลตัดสินว่าฝ่ายใดเป็นฝ่ายผิด ในเหตุครั้งนี้อยู่ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทั้งสองฝ่ายต้องรับผิดชอบพนักงานสอบสวนบริษัทประกันภัยที่รับประกันภัยตาม พระราชบัญญัติ คุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2535 มาตรา 7 และมาตรา 14 วรรคสอง จะจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามเงื่อนไขกรมธรรม์

(5) ผลที่ผู้ประสบภัยได้รับ

ผู้ประสบภัยจะต้องรอผลคดีตามที่กล่าวอ้างข้างต้น ทำให้ผู้ประสบภัยหรือทายาทไม่ได้รับการชดเชยตามสิทธิที่จะได้รับตามเจตนารมณ์ของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2535 มาตรา 7 และมาตรา 14 วรรคสอง

ปัญหาเกี่ยวกับวิธีการสอบสวน

ปัญหาเกี่ยวกับงานสอบสวนนั้นเป็นที่ยอมรับในวงการตำรวจทั่วไปว่า มีปัญหามากมาย เนื่องจากตามกฎหมายนั้นกำหนดให้พนักงานสอบสวนมีอำนาจหน้าที่อย่างกว้างขวางในการสอบสวนแทบทุกเรื่อง ตามกฎหมายที่กำหนดไว้ในกระบวนการยุติธรรม พนักงานสอบสวนมีหน้าที่ในการรวบรวมพยานหลักฐานเบื้องต้น การที่เจ้าพนักงานคนใดจะเป็นพนักงานสอบสวนนี้ กฎหมายได้บัญญัติถึงตัวบุคคลไว้ โดยเฉพาะในกฎหมายวิธีพิจารณาความอาญา มาตรา 18, 19 และ 20 เมื่อกฎหมายบัญญัติไว้โดยเฉพาะแล้ว บุคคลหรือเจ้าหน้าที่ตำรวจโดยทั่วไปจะเป็นพนักงานสอบสวน

ปัญหาที่พบบ่อยครั้งของพนักงานสอบสวนสอบสวนคดีจราจรที่เป็นคดีแพ่ง ที่เกี่ยวข้องกับคดีอาญา และ จะต้องใช้สิทธิร้องขอเบิกค่าสินไหมทดแทนตามพระราชบัญญัติคุ้มครอง

ผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 ในเรื่องการรวบรวมพยานหลักฐานกรณีที่รถสองคันเกิดเฉี่ยวชนกัน และไม่มีฝ่ายใดโดยอมรับผิด พนักงานสอบสวนจะต้องรวบรวมพยานหลักฐานก่อนให้ครบทุกส่วน ถึงจะชี้ว่าฝ่ายใดเป็นฝ่ายถูกหรือ ผิด ขั้นตอนที่สำคัญมักจะมีปัญหาคือกรณีที่พนักงานสอบสวน จะต้องให้ตำรวจในส่วนงานวิทยาการ ตรวจพิสูจน์หลักฐานมาตรวจสภาพรถที่เกี่ยวข้องกันว่า ร่องรอยการชนกันไม่ว่าจะเป็นรอยเบรก ร่องรอยการชนเหล่านี้ต้องมีการพิสูจน์ที่จะต้องใช้เวลา นานมาก เพราะเจ้าหน้าที่ส่วนนี้ในองค์กร ตำรวจมีน้อยมาก พนักงานสอบสวนจะต้องยึดรถ ทั้งฝ่ายไว้ตรวจสอบหลายวันจนได้รับผลกระทบกับเจ้าของรถเป็นอย่างมาก ในกรณีผู้ประสบภัย จากรถถึงแก่ความตายหรือเสียชีวิตในที่เกิดเหตุ จะต้องมีความเห็นสาเหตุของการตายจากแพทย์ นิติเวชออกตรวจสอบเหตุด้วย ในบางกรณีก็จะต้องเรียกพยานในที่เกิดเหตุ โดยออกหมายเรียก พยานมาทำการสอบปากคำของพยาน เพื่อหาข้อเท็จจริงเพิ่มเติมในคดี จากปัญหาเหล่านี้เป็น ข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นจนเกิดผลกระทบกับหลายฝ่ายที่เกี่ยวข้องกับระบบการสอบสวนคดี เกี่ยวกับคดี เกิดจากรถ

ปัญหาเกี่ยวกับการประสานงานของพนักงานสอบสวน

การประสานงานของหน่วยงานราชการนั้นเป็นที่ทราบกันดีว่า จะต้องมีการมีขั้นตอนเป็นที่ ยุ่งยากสำหรับประชาชนทั่วไป อาจจะไม่เข้าใจหรือคล่องตัวในการติดต่อประสานงานกับ หน่วยงานราชการ โดยเฉพาะกับสถานีตำรวจคงไม่มีใครอยากจะไปถ้าหากไม่มีเรื่องร้องทุกข์ กล่าวโทษ เมื่อมีคดีจราจรแล้วมีผู้ได้รับบาดเจ็บหรือเสียชีวิต ขั้นตอนการร้องทุกข์ การขอคัดถ่าย เอกสาร เพื่อที่จะนำมาประกอบเรื่องร้องขอค่าสินไหมทดแทน ซึ่งการดำเนินคดีหรือการสอบสวน ของพนักงานสอบสวนนั้นไม้อาจจะทำให้คดีจบง่ายในเวลาทีเร็ววัน ดังนั้นการติดต่อประสานงาน กับเจ้าของคดีที่รับเรื่องไว้ นั้นจำเป็นจะต้องมีการนัดกันเข้ามาเจรจา ค่าสินไหม ทดแทน และผลการ สอบสวนว่าฝ่ายใดเป็นฝ่ายประมาท ซึ่งโดยปกติการนัดกันคู่กรณีทุกฝ่ายรวมทั้งพนักงาน สอบสวน หากที่จะมีความพร้อมหรือเวลาตรงกันในการนัดต่อไป ซึ่งจะเป็นปัญหามากในการ ประสานงานกับทุกฝ่ายในเรื่องสอบสวน

นอกจากปัญหากฎหมายที่กล่าวแล้วยังมีปัญหาในทางปฏิบัติดังนี้

1. กรณีไม่มีแนวทางของกฎหมายบัญญัติไว้โดยตรง การที่ผู้ขับขี่รถประกันภัยไม่ยอมรับ ผิดและความผิดที่เกิดขึ้น มีอัตราโทษสูงพนักงานสอบสวนเปรียบเทียบปรับไม่ได้ เมื่อพนักงาน สอบมีความเห็นสั่ง ฟ้อง และพนักงานอัยการฟ้องคดีต่อศาล ในชั้นศาลจำเลย ซึ่งเป็นผู้ขับขี่รถ ประกันยังปฏิเสธและต่อสู้คดีในชั้นศาลในระหว่างกระบวนการพิจารณาของศาลจำเลยเสียชีวิต ศาลสั่ง จำหน่ายคดี ข้อเท็จจริงที่เกิดขึ้นนี้เป็นผลให้ไม่สามารถนำคำพิพากษามาปรับใช้ เพื่อพิสูจน์ความผิด

ของผู้ขับซึ่รถประกันภัยได้ หากจะนำความในข้อ 3(3) แห่งประกาศกระทรวงพาณิชย์ ลงวันที่ 28 กรกฎาคม 2541 เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีจ่าย และระยะเวลาการจ่ายค่าสินไหมทดแทนนอกเหนือจากค่าเสียหายเบื้องต้นมาปรับใช้ ยังมีข้อโต้แย้งในองค์ประกอบที่ว่า กรณีไม่มีฝ่ายใดยอมรับผิดและไม่มีการฟ้องร้องให้ผู้เปรียบเทียบปรับ การที่จะถือความเห็นของพนักงานสอบสวน หรืออัยการ กรณีไม่มีฝ่ายใดยอมรับผิดนั้นเฉพาะที่พนักงานสอบสวนเปรียบเทียบปรับได้หรือไม่ ในที่สุดการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของผู้ประสบภัยจากรถในจำนวนค่าสินไหมทดแทนนอกเหนือจากค่าเสียหายเบื้องต้น จำเป็นต้องใช้วิธีการไกล่เกลี่ยข้อพิพาทที่ต่างมีข้อโต้แย้ง และหากบริษัทรับประกันภัยยังยืนยันปฏิเสธการจ่ายโดยกล่าวอ้างว่าต้องใช้คำพิพากษาของศาลในการพิสูจน์ความผิด นั้นหมายถึงว่าผู้ประสบภัยจากรถจะต้องนำคดีในทางแพ่งไปฟ้องศาล แน่แน่นอนผู้ประสบภัยจากรถและทายาทโดยธรรมย่อมได้รับความเดือดร้อนและไม่ได้รับการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน โดยเร็ว

อีกประการหนึ่งในการพิสูจน์ความผิดของผู้ขับซึ่รถประกันภัย โดยอาศัยบทสันนิษฐานของกฎหมายกรณีผู้ขับซึ่รถประกันภัยหลบหนี ไม่สามารถนำตัวผู้ขับซึ่มาพิสูจน์ความผิดโดยกระบวนการยุติธรรมได้ หลักปฏิบัติที่ นำมาใช้เพื่อให้บริษัทรับประกันภัยจ่ายค่าสินไหมทดแทนนอกเหนือจากค่าเสียหายเบื้องต้น อาศัยข้อสันนิษฐานของกฎหมายตามพระราชบัญญัติจราจรทางบก พ.ศ.2522 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ.2535 มาตรา 78 ซึ่งผู้ขับซึ่รถที่หลบหนีให้สันนิษฐานไว้ก่อนว่าเป็นฝ่ายผิด จากนั้นผู้ปฏิบัติงาน ในระบบ ประกันภัยได้หาข้อมูลทางด้านข้อเท็จจริงและ เอกสารว่าจะยึดถือข้อมูลอะไรที่ถือว่าผู้ขับซึ่รถประกันภัยหลบหนี และเข้าบทสันนิษฐานว่าเป็นฝ่ายผิด ข้อมูลในลักษณะปฏิบัติจึงยอมรับข้อมูลและเอกสารที่พนักงานสอบสวนได้ขออนุมัติและออกหมายจับรวมทั้งได้ส่งสำนวนสั่ง ฟ้องคดีไปยังพนักงานอัยการ แล้วจึงจะจ่ายค่าสินไหมทดแทนได้ แม้มีแนวทางปฏิบัติที่เกิดขึ้นโดยข้อตกลงจากการประชุมสัมมนาและนำมาใช้ปฏิบัติดังกล่าวแล้ว แต่วิธีการที่เกิดขึ้นดังกล่าวเป็นเพียงการที่จะหาข้อมูล เพื่อให้มีการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนโดยเร็ว ไม่ใช่ข้อบัญญัติทางกฎหมายที่มีสภาพบังคับ และมีบทลงโทษเมื่อบริษัทรับประกันภัยไม่ปฏิบัติตาม ดังนั้นเมื่อนำ ไปปฏิบัติมักเกิดปัญหาการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน โดยอาศัยบทสันนิษฐานของกฎหมายที่กล่าวแล้ว จึงเป็นไปด้วยความล่าช้า หรือบางครั้งปฏิเสธการชดใช้ไปเลย โดยให้การพิสูจน์ความผิดเป็นหน้าที่ของผู้ประสบภัยหรือทายาทโดยธรรมที่จะนำคดีทางแพ่งไปฟ้องต่อศาล และใช้คำพิพากษาเป็นหลักในการพิสูจน์ความผิดผู้ขับซึ่รถประกัน

2. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของบริษัทรับประกันภัยไม่ปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ ในการพิสูจน์ความผิดของผู้ขับซึ่รถประกันภัย ไม่ว่าจะใช้ หลักเกณฑ์ที่บัญญัติไว้โดยตรงในพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ พ.ศ.2535 และประกาศกระทรวงพาณิชย์ ลงวันที่ 28 กรกฎาคม 2541 เช่น การยอมรับผิดของผู้ขับซึ่รถประกันภัยเป็นลายลักษณ์อักษร หรือการยอมรับผิดเป็นหนังสือ

ไม่ว่าจะปรากฏในรายงานประจำเกี่ยวกับ บคตของพนักงานสอบสวน หรือบันทึกคำให้การ หรือ บันทึกข้อตกลงชดใช้ค่าสินไหมทดแทน หรือการพิสูจน์ความผิด โดยอาศัยกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง เจ้าหน้าที่ของบริษัทรับประกันภัยเกือบทุกบริษัทเมื่อออกไปปฏิบัติงาน และมีผู้ประสบภัยจากรถ หรือทายาทโดยธรรม ยื่นขอรับเงินค่าสินไหมทดแทนนอกเหนือจากค่าเสียหายเบื้องต้น จะไม่ยอมรับข้อเท็จจริงและเอกสารการพิสูจน์ความผิดตามหลักเกณฑ์ของกฎหมายที่กล่าวแล้ว และชี้แจงกับผู้มาขอรับค่าสินไหมทดแทนให้รอคำพิพากษาของศาล ซึ่งเป็นที่ทราบกันดีว่ากว่าจะได้รับ การชดใช้ต้องใช้เวลานานมาก บางครั้งกว่า 6 เดือน หรือ 1 ปี ทั้งนี้วิธีการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่บริษัทรับประกันภัยดังกล่าวยังปรากฏ ให้เห็นอยู่ในปัจจุบัน โดยข้อมูลที่ได้รับจากงานคุ้มครองสิทธิประโยชน์ของผู้ประสบภัยจากรถ และแม้พนักงานเจ้าหน้าที่จะ ดำเนินการให้ ผู้ประสบภัยจากรถ ได้รับเงินค่าสินไหมทดแทน นอกเหนือจากค่าเสียหายเบื้องต้น ตามหลักเกณฑ์ของพระราชบัญญัติ คุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ แล้วก็ตาม การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่บริษัทจะทำให้ผู้ประสบภัยจากรถ และทายาทโดยธรรมได้รับความเดือดร้อน และเสียหายต่อภาพลักษณ์ที่ดีของการรับประกันภัย

ปัญหาที่เกิดจากการที่รถทุกคันไม่เข้า สู่ระบบประกันภัยการชดใช้ค่าสินไหมทดแทน นอกเหนือจากค่าเสียหายเบื้องต้น ให้กับผู้ประสบภัยจากรถ หรือทายาทโดยธรรม ไม่จำเป็นต้อง พิสูจน์ความผิดก่อนมีการชดใช้ทุกครั้งไป ในกรณีที่เกิดที่ก่อให้เกิดอุบัติเหตุทุกคันมีประกันภัย เมื่อ ยังไม่สามารถพิสูจน์ความผิดได้เงื่อนไขกร มธรรม์ประกันภัยคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถ ข้อ 5 ให้ บริษัทรับประกันภัยสำรองจ่ายค่าสินไหมทดแทนให้กับผู้ประสบภัยจากรถ หรือทายาทโดยธรรมที่ เป็นผู้โดยสาร หรือบุคคลภายนอกกรไปก่อน เมื่อมีการพิสูจน์ความผิดแล้วบริษัทรับประกันภัย จึงไปเรียกคืนเงินค่าสินไหมทดแทนที่จ่ายไปแล้วกันเอง

ความจริงเงื่อนไขกรมธรรม์กรณีสำรองจ่ายค่าสินไหมทดแทน นอกเหนือจากค่าเสียหาย เบื้องต้น มีคุณค่าต่อผู้ประสบภัยจากรถ และทายาทโดยธรรม ที่จะได้รับค่าสินไหมทดแทนโดย รวดเร็ว แม้ยังไม่มีการพิสูจน์ความผิดของผู้ขับขี่รถประกันภัย แต่เนื่องจากหลักเกณฑ์ การสำรอง จ่ายที่สำคัญประการหนึ่งคือ อุบัติเหตุจากรถที่เกิดขึ้นนั้นรถทุกคันต้องมีประกันภัย แต่เมื่อรถทุกคัน ยังไม่เข้าสู่ระบบประกันภัยโดยเฉพาะอย่างยิ่งรถจักรยานยนต์ และไปก่อให้เกิดอุบัติเหตุขึ้น เงื่อนไขกรสำรองจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามกรมธรรม์ประกันภัย จึงไม่สามารถนำมาใช้ได้ เนื่องจากอุบัติเหตุที่เกิดขึ้นรถทุกคัน ไม่มีประกันภัย

สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่ง คือเจ้าหน้าที่ของบริษัทประกันภัยไม่ชี้แจง และไม่ยอมรับการ สำรองจ่ายค่าสินไหมทดแทนนอกเหนือจากค่าเสียหายเบื้องต้น ยังคงใช้วิธีการเช่นเดิมคือ ให้รอการ พิสูจน์ความผิด ของผู้ขับขี่รถประกันภัยจากคำพิพากษาของศาล ทั้งนี้ยังมีคำยืนยันข้อเท็จจริงที่เกิด

ขึ้นกับผู้ประสพภัยจากรถและทายาทโดยธรรม ที่มาขอคำปรึกษาหรือยื่นคำร้องเรียน เพื่อขอให้
คุ้มครองสิทธิประโยชน์

3. ประชาชนยังขาดความรู้ความเข้าใจ

เนื่องจากประชาชนผู้ประสพภัยจากรถ ต่อ ยื่นขอรับเงินจากบริษัทประกันภัยเป็น
อันดับแรก ข้อมูลที่ได้รับจากเจ้าหน้าที่ของบริษัทจะถูกต้องตามหลักที่เป็นเกณฑ์ในกฎหมาย
หรือไม่ ประชาชนมักไม่มีความรู้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งหลักเกณฑ์ของกฎหมายที่ เกี่ยวกับการขอรับ
เงินค่าสินไหมทดแทนนอกเหนือจากค่าเสียหายเบื้องต้น ดังนั้นเมื่อได้รับคำชี้แจงว่าต้องรอ
คำพิพากษาของศาล ในการพิสูจน์ความผิดของผู้ขับขี่รถประกันภัย ประชาชนต้องกลับไปรอ
คำพิพากษาของศาล โดยไม่สามารถยื่นขอรับเงินค่าสินไหมทดแทนได้ ทั้งที่มีเอกสารเกี่ยวกับการ
ยอมรับผิดของผู้ขับขี่รถประกันภัยแล้วก็ตาม ทั้งนี้เนื่องจากความไม่รู้ในหลักเกณฑ์ของกฎหมาย

ในการขอรับเงินค่าสินไหมทดแทนนอกเหนือจากค่าเสียหายเบื้องต้น เมื่อประชาชนมา
ขอรับคำปรึกษาหรือยื่นคำร้องให้คุ้มครองสิทธิประโยชน์ เมื่อตรวจสอบข้อเท็จจริงและเอกสารแล้ว
ปัญหาที่พบมากที่สุดคือ ประชาชนผู้ประสพภัยจากรถไม่รู้ไม่เข้าใจ เอกสารหลักฐานการพิสูจน์
ความผิด และไม่ได้นำเอกสารสำคัญเหล่านั้นมา ทั้งๆ ที่ยืนยันว่ามีเอกสารเหล่านั้นแต่ยังอยู่ที่
พนักงานสอบสวน ไม่ว่าจะเป็เอกสาร รายงานประจำวันเกี่ยวกับคดีของพนักงานสอบสวนที่
เกี่ยวกับการยอมรับผิดรับสารภาพต่อพนักงานสอบสวน บันทึกคำให้การรับสารภาพ หรือบันทึก
ข้อตกลงชดใช้ค่าสินไหมทดแทน ต้องเสียเวลา กลับไปค้นหาเอกสารอีกหลายครั้ง หรือจัดหา
เอกสารดังกล่าวมาไม่ได้ ทำให้ต้องรอการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนจนกว่าจะมีเอกสารการพิสูจน์
ความผิด