

ไม่ต้องตอบคำถามสุขภาพสักคำ?! ประกันชีวิตอาวุโส...เรื่องที่ต้องรู้แต่ไม่ได้ออก

● นำเสนอเมื่อ 1 ธ.ค. 2558

"ไม่ต้องตรวจหรือตอบคำถามสุขภาพ"

ประโยคจากโฆษณาประกันชีวิตผู้สูงอายุที่ดึงดูดใจคนสนใจ เมื่อได้ยินแล้ว แม้ไม่ใช่ผู้สูงอายุก็อยากทำประกันให้พ่อแม่หรือผู้สูงวัยในครอบครัว

ฟังดูง่าย ไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน

เซ็นชื่อแกร็กเดียวก็ได้กรมธรรม์มากอดให้อุ่นใจ

แต่ปัญหาหลายกรณีเกิดขึ้นเมื่อผู้ทำประกันเสียชีวิตลง แล้วทายาทผู้รับประโยชน์กลับพบว่าถูกบริษัทประกันภัยบอกกลางสัญญา เนื่องจากพบว่าผู้ทำประกันมีสุขภาพไม่สมบูรณ์ก่อนมาทำประกันชีวิต บริษัทจึงคืนเงินค่าเบี้ยประกันภัยที่เคยจ่ายมาแล้ว

ไม่แปลกที่จะสร้างความขุ่นเคืองให้แก่ผู้เผชิญปัญหานี้ เพราะการทำประกันชีวิตคือการหวังสร้างความมั่นคงให้ผู้ที่อยู่ข้างหลัง เมื่อบุคคลที่รักจากไปแล้วยังมีคำสั่งใหม่ทิ้งไว้ให้บุตรหลาน

แต่ผู้ทำประกันภัยส่วนใหญ่ไม่ทราบว่าตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 865 ระบุว่า

"ถ้าในเวลาทำสัญญาประกันภัย ผู้เอาประกันภัยก็ดีหรือในกรณีประกันชีวิต บุคคลอื่นการใช้เงินยอมอาศัยความทรงชีพหรือมรณะของเขานั้นก็ดี รุ่ยอยู่แล้วละเวนเสียไม่เปิดเผยข้อความจริงซึ่งอาจจะได้จูงใจผู้รับประกันภัยให้เรียกเบี้ยประกันภัยสูงขึ้นอีกหรือให้ออกปัดไม่ยอมทำสัญญา หรือว่ารุ่ยอยู่แล้วแถลงขอความนั้นเป็นความเท็จไซ้ ทานว่าสัญญานั้นเป็นโมฆะ"

แม้บริษัทประกันภัยจะไม่ตรวจหรือถามเรื่องสุขภาพ แต่เป็นหน้าที่ของคนที่จะทำสัญญาประกันชีวิตในการต้องแจ้งให้ทราบว่าป่วยเป็นอะไรในโรคสำคัญ หากพบว่ามีการปกปิดก็จะบอกกลางสัญญาได้

ไม่ต้องตรวจสุขภาพ หมายความว่า คุณต้องไม่เป็นโรค

พินิจเนต ตะปวง ผู้อำนวยการกองกฎหมายและคดี สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) บอกว่า กรณีนี้ตามกฎหมายหากผู้เอาประกันไปปกปิดเรื่องสุขภาพตัวเอง บริษัทประกันภัยจะได้รับการยกเว้น ไม่จ่ายได้ แต่ในสวนโฆษณา การอวดอ้างบอกประชาชนว่าไม่ต้องตรวจสุขภาพ อาจเป็นประเด็นที่ทำให้ผู้เขาไปซื้อเกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญได้

"ประชาชนฟ้องได้"

แต่ต้องส่งเรื่องไปให้สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) วิจัยก่อน เขาจึงจะสั่งให้บริษัทประกันภัยต่อชีวิต ที่ผ่านมา สคบ.ก็ได้รับเรื่องร้องเรียน ซึ่งผมมองว่าผู้บริโภคน่าจะถูกปิดบัง ทำให้หลงเขาไปทำสัญญา การไม่อ่านสัญญาให้ถี่ก็เป็นส่วนหนึ่ง

"โดยหลักแล้วการโฆษณาเป็นส่วนหนึ่งของสัญญา การโฆษณาว่าไม่ต้องตรวจสอบสุขภาพ แต่ไม่ได้บอกให้หมด คำว่าไม่ต้องตรวจสอบสุขภาพ หมายความว่าไม่ต้องเป็นโรค แต่โฆษณาไม่บอก คนรับสารก็ไม่นึกว่าเป็นมะเร็งก็ทำได้ ทุกคนก็เข้าใจแบบนี้"

พินเนตอธิบายต่อว่า บริษัทประกันต้องรับผิดชอบเรื่องการโฆษณา แต่ผู้ทำสัญญาต้องอ่านข้อสัญญาและสามารถโต้แย้งได้ภายใน 7 วัน กรมธรรม์ออกมาก็มีสิทธิโต้แย้งได้ แต่เมื่อไม่มีใครโต้แย้งก็ต้องรับสภาพไป

กล่าวตามหลักของ สคบ. พินเนตยืนยันว่า "การโฆษณาต้องไม่เกินความจริงไม่ทำให้เกิดความเข้าใจผิดในสาระสำคัญ"

โฆษณาให้เข้าใจผิด

ลองพิจารณาเรื่องโฆษณาบ้าง

ดร.ฉลองรัฐ เณรมาลัยชลมารค รองคณบดีคณะนิเทศศาสตร์ ม.รังสิต กล่าวว่า กรณีนี้เป็นลักษณะการให้ข้อความโฆษณาที่ไม่ตรงกับข้อเท็จจริง สร้างความเข้าใจผิดให้แก่ผู้บริโภค อาจเป็นการให้ข้อมูลที่ไมครบถ้วน ทำให้เข้าใจผิดในสาระสำคัญของสินค้าและบริการ

"น่าสังเกตว่าการโฆษณาแบบนี้จะเป็นการโฆษณากับผู้บริโภคสูงอายุ ที่อาจได้ข้อมูลไม่ครบ อาจมีอาการคิดได้ช้า ทำอะไรไม่ถนัด การโฆษณากับผู้สูงอายุปัจจุบันมีรูปแบบการจูงใจ เช่น พุดซาๆ หานुकคคที่ดูน่าเชื่อถือ แสดงออกถึงความจริงใจ

"โฆษณาผ่านสื่อโทรทัศน์หรือวิทยุมีเวลาในการนำเสนอค่อนข้างน้อย ไม่สามารถพูดครบถ้วนได้ ตัวโฆษณาต้องชี้ว่าการโฆษณานั้นมีรายละเอียดนอกเหนือจากนี้อีกจำนวนมาก ควรมีการปรึกษาหรือพูดคุยโดยตรงกับผู้ขายประกันกำกับให้ชัดเจน"

ดร.ฉลองรัฐบอกว่า การทำโฆษณาแบบนี้ต้องถือว่าผิดจรรยาบรรณ มีเจตนาแสวงหาผลประโยชน์จากผู้บริโภค แต่ทำไมให้ข้อมูลครบถ้วน ถือว่าเป็นเจตนาเพื่อหวังผลประโยชน์ทางการค้า แต่ไม่คำนึงถึงผู้บริโภค ต้องตั้งข้อสังเกตกลับไปว่า โฆษณาทุกชิ้น โดยเฉพาะสื่อโทรทัศน์ ต้องมีการผ่านคณะกรรมการตรวจสอบพิจารณาจากนักวิชาการในสถาบันต่างๆ ร่วมกับเจ้าของสินค้าและทางสถานี ถ้าการโฆษณาแบบนี้ออกไปแล้วได้ผลเชิงไม่ดีก็กลับมา ต้องมาทบทวนถึงกระบวนการตรวจสอบพิจารณาด้วยว่า คนที่ตรวจสอบพิจารณา มีความสมบูรณ์พร้อม มีความเข้าใจในตัวสินค้าและบริการนั้นหรือไม่

"ต้องยอมรับว่าบางครั้งคนที่เข้าไปตรวจก็มีส่วนได้ส่วนเสียกับสินค้า บางคนอาจมาจากสมาคมนักโฆษณา เอเยนซี หรือตัวแทนโทรทัศน์ของต่างๆ ซึ่งได้รับผลประโยชน์จากการโฆษณาสินค้านั้นอยู่แล้ว"

บอกให้ชัด-ตรวจสอบให้กระจ่าง

นฤมล เมฆบริสุทธิ์ หัวหน้าศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค มูลนิธิเพื่อผู้บริโภค (มพบ.) เผยว่า ในวิธีพิจารณาความผู้บริโภคกำหนดให้การโฆษณาเป็นส่วนหนึ่งของสัญญาอยู่แล้ว

"หลักปกปิดในทางกฎหมาย คือการที่รู้แล้วเจตนาไม่แถลงในโรคร้ายแรง อย่างมะเร็ง เบาหวาน ซึ่งไปหาหมอเขาก็จะทราบว่ามีแนวโน้มที่จะเป็น แต่เขาไม่เคยไปหาหมอเลยแล้วเสียชีวิต ก็ไม่ถือว่าปกปิด เพราะเขาไม่รู้ แต่บริษัทก็อ้างว่าเขาทราบ แล้วไปคัดเวชระเบียนหรือประวัติผู้ป่วยย้อนหลังมา ซึ่งบางทีอาจไม่ใช่โรคที่เขาเสียชีวิตแล้วอ้างว่าเขาปกปิด บอกลองสัญญาคืนเบี้ยประกันที่ชำระไป นี่คือการเอาเปรียบผู้บริโภค"

"เราต้องถามกลับว่าตอนซ้กประวัติตัวแทนขายประกันทางบริษัท ได้ถามประวัติสุขภาพผู้ป่วยใหม่ ตัวแทนได้คอมมิชชั่นจากการขายประกัน ถ้าไม่มีจรรยาบรรณอาจเขียนไม่ตรงกับที่ผู้บริโภคบอกหรือเปล่า ซึ่งสิ่งนี้ยืนยันกันไม่ได้ สุดท้ายเป็นการบอกกล่าวผู้บริโภคปกปิด บริษัทจึงต้องมีระบบตรวจสอบกับตัวแทนขายว่ามีอาการแถลงของผู้ซื้อประกันหรือไม่"

"การจ่ายเงินประกันก็ต้องมีความชัดเจน กติกาต้องชัดเจน ให้ผู้บริโภคตัดสินใจ การไม่ต้องตรวจสุขภาพหรือไม่ตอบคำถามสุขภาพ บริษัทยอมที่จะแบกรับความเสี่ยงอยู่แล้ว การประกันต่างๆ เหล่านี้เป็นประกันวินาศภัย กรณีเสียชีวิตเท่านั้น ผู้สูงอายุบางท่านซื้อเมื่อไว้ตอนเจ็บไข้ได้ป่วย จะดีไม่เป็นภาระของลูกหลาน โดยไม่รู้ว่าเป็นการประกันเฉพาะกรณีเสียชีวิต เพราะไม่ได้มีข้อความในการโฆษณา จึงต้องมีความชัดเจน" นฤมลกล่าว

บริษัทต้องโปร่งใส คนซื้อต้องตรวจสอบ

หัวหน้าศูนย์พิทักษ์สิทธิผู้บริโภค เสนอว่า
อยากให้มึระบบการตรวจสอบของบริษัทก่อนออกกรมธรรม์
เมื่อมีการยื่นแถลงใบคำขอไปแล้วให้ทางบริษัทมีระบบตรวจสอบกลับไป
ยังผู้เอาประกันอีกที
การส่งมอบกรมธรรม์ต้องตรวจสอบว่าข้อมูลที่ตัวแทนไปทำกับข้อมูลของ
ผู้ซื้อประกันตรงกันไหม เพื่อให้ทุกอย่างตรงไปตรงมา

"เพราะคนที่เถียงบางทีไม่ใช่ผู้เอาประกันแต่เป็นทายาทหรือผู้รับผลประโยชน์
กรณีผู้ทำประกันเสียชีวิต
เขาไม่ทราบว่าตอนทำประกันคุยอะไรกันไว้
เถียงกันยากก็เป็นภาระผู้บริโภคที่ต้องไปฟ้องคดี
ความโปร่งใสของบริษัทต้องมีและการจัดการกับตัวแทนที่อบรมมาแล้ว
มีปัญหาคงมีอย่างป็นรูปธรรมไม่ใช่แค่เพิกถอนใบอนุญาต"

ส่วนคนที่ซื้อประกัน นฤมลฝากไว้ว่า ประกันเป็นสิ่งที่ดี
สร้างความมั่นคงให้กับลูกหลาน
ถ้าตกลงทำประกันแล้วควรแถลงข้อมูลการรักษาพยาบาลอย่างตรงไป
ตรงมา ถ้าตัวแทนไม่ระบุก็เสนอให้เขาระบุ

"เมื่อได้รับกรมธรรม์ทุกครั้งควรตรวจสอบ

ถ้าไม่ตรงกับที่พูดไว้ก็มีสิทธิปฏิเสธและคืนกรมธรรม์หรือขอให้บริษัท
แก้ไข ณ วันที่รับกรมธรรม์เลย
เพราะทายาทอาจไม่ทราบข้อมูลและผู้เอาประกันดำเนินการไว้
การกระทำทุกอย่างเป็นความเสี่ยง ตัดสินใจดีๆ
บางท่านจ่ายไปสักพักแล้วไม่มีเงินจ่ายประกัน ขาดสิทธิประโยชน์
ต้องดูความพร้อมตัวเองด้วย" นฤมลกล่าว

ทั้งนี้
แม้ช่วงที่ผ่านมามีการพยายามแก้ปัญหาจากผู้ที่เกี่ยวข้องซึ่งส่งผลให้มีการ
ปรับปรุงโฆษณาของแต่ละบริษัทแล้ว
แต่ผู้บริโภคควรหาข้อมูลและตรวจสอบละเอียดเมื่อมีการทำสัญญา

อย่าปล่อยให้ตัวเองตกเป็นเหยื่อ บนข้อตกลงที่ไม่ชอบธรรม

โดย วรณา วรรณยางกูร

ที่มา [มติชน วันที่ 1 ธันวาคม 2558](#)