

# 安阳新纪元别克4S店强制代购 保险单“错误百出”



一辆车买了三家公司保险

▶“服务卡成了保险,承保时间不对,金额也不对,就连承诺的一家保险公司也变成了三家,如果不是出事故用到保险,还真没想到保险单有这么多问题。”3月10日,安阳市民于先生提起自己在安阳新纪元别克4S店分期购车的遭遇时,一肚子苦水。11日,东方今报·猛犸新闻记者进行了实地走访。 □东方今报·猛犸新闻记者 于艳彬 实习生 刘鹏飞/文图



安阳新纪元别克4S店强制分期购车者买保险

## 【消费者】4S店强制代购 保险单“错误百出”

据家住安阳市开发区的于先生讲,因工作需要,他于2018年8月28日在安阳市文昌大道中段的新纪元别克4S店购买了一辆白色别克威朗轿车,因是分期购买,4S店方要求必须在该店购买“两年联保”保险业务。

“我还专门问了4S店的工作人员,说是太平财险,当时觉得还行,就按照4S店的强制要求购买了。”于先生说,他当时按照4S店的要求,交付了11684.32元的两年联保保险费。后来,4S店给了他一个标有“中国太平”字样的纸袋,说两年联保的保险单在里面。自己当时没有细看,就放在车里了。

近日,于先生因为一起交通事故需要出险,于是拿出了由4S店代购的保险单查看。

“一看,我顿时气炸了,保险单的问题太多了。”于先生郁闷地说,一是两份保险单的承保公司

不是一家的,而是太平财产保险有限公司和另外一家名为富德财产保险股份有限公司的,不是4S店当时承诺的均是太平财产保险有限公司。二是两份保单的保险日期均是2018年8月28日至2019年8月27日,不是当时承诺的两年联保。三是当时自己按照4S店要求交了11684.32元保险费,而所有保单上金额加起来只有9720元,与实际交费金额相差很多。

于先生说,气急之下,今年3月5日,他来到新纪元别克4S店讨要说法。

“4S店竟然说还有两份保险单当时忘了给我,等拿出来一看,竟然是4S店内部总价值1088元的玻璃服务卡和漆面服务卡。”于先生不禁质疑说,汽车4S店什么时候自己也卖起了保险?且不说是不是保险,服务卡上显示的购卡日期是2018年8月27日,有效期一年,为什么

都过去快7个月了,4S店也不通知自己?如果不是自己来询问,卡过期了,也不会知道。

“就是加上这1088元,保险总金额还差876.32元。”于先生气愤地说,他于3月8日再次来到4S店讨说法,结果4S店又拿出一份驾乘人员意外伤害保险单和合同,称该保险金额为200多元。意外险保单上显示的保险公司是中国太平洋财产保险股份有限公司河北分公司;另一份合同是汽车延长保险服务合同,于先生表示自己在购车时就明确拒绝了,而且合同上也没有自己的签字。

于先生郁闷地对记者说,4S店承诺的一家保险公司如今变成了三家,自己当时明确拒绝的延长保险服务也出现了,保单日期错了,金额错了,服务卡也摇身变成了“保险”,这家4S店强制代购的保险单错误咋这么多呢?

## 【4S店】愿意更换保险,但对问题解释不清

带着于先生的质疑,记者来到位于安阳市文昌大道的新纪元别克4S店了解情况。

“保险日期确实错了,当时保险服务员怀孕了,一时疏忽。”在该4S店,一客服人员表示,保险日期出现错误,他们承认错误,并表示可以更换。

对此,于先生表示不理解。保险日期应该是到2020年8月底,结果保险单上显示只到2019年8月27日,自己的另一年保险哪儿去了?如果不是自己及时发现,保险过期后出了事故可咋办啊?于先生越说越气愤。

对于承保公司由一家变三家的情况,一位工作人员表示,他当时给客户讲了富德等承保公司,估计是客户忘记了。当于先生要求其提供相关信息时,其却提供不出于先生接受富德、太平洋等承保公司签字的相关协议或合同。

而对于保险金额不对的情况,该工作人员表示玻璃服务卡和漆面服务卡都在于先

生交的保险费里面,且按照公司规定,只要在他们店分期购车,必须购买这两张服务卡,并且每个在他们店分期购车的客户都是这样的。

对此,于先生质疑,4S店怎么能强制捆绑销售自己内部的服务卡呢?况且当时4S店承诺的是保险费用,不是什么服务卡,保险咋就成了服务卡?同时,于先生表示,服务卡上写着“服务卡有效期一年,到期视为作废”,目前都过去快7个月了,那自己的钱不还是打了水漂,他的损失该由谁来承担?

同时,对于汽车延长保险服务,4S店表示原价是2100元,是赠送的。对此,于先生更加质疑,自己当时明确拒绝的服务怎么也出现了,况且也没有自己的签字。既然是赠送的,怎么还收了他600多元钱?

对于这一系列4S店解释不清的问题,于先生很气愤,认为4S店涉嫌欺诈消费者,表示一定要给自己讨个说法。

## 【律师】强制买保险违反公平、自愿原则

“买车必须在4S店买保险,是一种典型的霸王条款。”河南国厚律师事务所宋昆律师认为,汽车销售与附带保险或其他产品销售,4S店和销售员可通过这个综合销售赚取部分差价。从本质上说,买车必须买保险,属于强制消费,违反了消费自愿原则。

宋律师认为,根据《反不正当竞争法》规定,经营者销售商品时,不得违背购买者的意愿搭售商品或附加不合理条件。强制捆绑保险行为违反了保险公平自愿原则。

《保险法》规定,保险遵循公平原则,除法律、行政法规规定必须保险的外,保险合同自愿订立。4S店对消费者就购买的险种、保险金额作出强制性规定,与《保险法》的立法原则相违背,也并不是消费者真实意思表示的结果。

“消费者可以到工商局进行投诉。消费者不去投诉、维权,不利于市场的健康发展。”宋律师建议,相关部门应加强监管,消费者也要勇于投诉维权,才能遏制这类行业潜规则。

## 【消协】购车时要防范“搭车收费”等陷阱

对于普通家庭来说,买车是一笔大开销,但多数人对于买车、上牌、保险、贷款等专业知识并不完全熟悉,所以在买车时常常会被4S店忽悠而花了冤枉钱。近日,安阳市消费者协会发布消费警示,提醒消费者在购车时要防范“搭车收费”等一系列消费陷阱。

第一种情形是“限制车险购买渠道”,即只要在4S店买车,消费者必须通过该店购买新车保险;第二种情形是“限制车险投保公司”,即4S店在消费者购买新车或续保时,要求消费者购买指定保险公司的车险;第三种情形是“限制车险投保险种”,即4S店要求消费者必须购买指定的商业车险主险及附加险。

“除法律、行政法规规定必须买的保险外,保险合同自愿订立。”安阳市消协相关负责人告诉记者,按照《中华人民共和国消费者权益保护法》第九条规定“消费者享有自主选择商品或者服务的权利”,第十条规定“消费者享有公平交易的权利”。以上消费情形中,4S店强行搭售保险的现象属于典型的强制行为,消费者有权拒绝。

“消费者有权自主选择保险公司,有权自主决定投保的商业险种及保障额度,汽车4S店无权越俎代庖。如果4S店强制搭售保险,明显侵犯了消费者的自主选择权,消费者可以保留证据,向相关部门投诉,也可以向法院提起诉讼。”该负责人表示。