વડોદરા જીલ્લાના ગ્રાહક તકરાર નિવારણ કમીશન (અધિક) સમક્ષ, મુ. વડોદરા

ગ્રા.ફ.નં. ૮૨૯/૨૩
ફરીયાદ દાખલ કર્યા તા.૨૮-૦૬-૨૩
ચુકાદો આપ્યા તા. ૩૦-૧૧ -૨૩
નિકાલના દિવસો વર્ષ માસ દિવસ

અરજદાર/ફરીયાદીઃ-

પીન્કેશ એ. પટેલ

ઠે. નાની કાછીયા વાડ, છાણી, વડોદરા.

વિરૂદધ

સામાવાળાઃ-

ધી ઓરીએન્ટલ ઈન્સ્યુરન્સ કુ.લી.

ઠે. પહેલા માળે, દીવ્ય જ્યોતી કોમ્પ્લેક્ષ,

રામાકાકા રોડ, છાણી,વડોદરા.

કોરમઃ-	શ્રી એમ.એચ. પટેલ	પ્રમુખશ્રી
	સુ.શ્રી હર્ષાબેન ચૌહાણ	સભ્યશ્રી
	શ્રી ધવલભાઇ એમ. સોની	સભ્યશ્રી

અરજદાર તર્ફેઃ- વિદવાન વકીલશ્રી એમ.આર. પંજવાણી
સામાવાળા તર્ફેઃ- વિદવાન વકીલશ્રી આર.એચ. શાહ

વિષયઃ- ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ ૨૦૧૯ ની જોગવાઇ મુજબ
મૌખિક હુકમ (હર્ષા એસ. ચૌહાણ, સભ્ય મારફત)

ચુકાદો

૧. અરજદારે સામાવાળા વિરુદધ ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ ૨૦૧૯ મુજબ હાલની ફરીયાદ કરી સામાવાળા પાસેથી સારવાર ખર્ચના કલેઈમની રકમ વ્યાજ સહીત, ફરીયાદ ખર્ચ તથા માનસીક/શારિરીક ત્રાસ ના વળતર મેળવવા માંગણી કરેલ છે. સામાવાળાઓને કમીશન

તરફથી કાઢવા માં આવેલ નોટીસ બજતા સામાવાળા તેઓના વિદવાન વકીલશ્રી મારફતે કમીશન સમક્ષ હાજર થઇ લેખીત જવાબ રજુ કરેલ છે.

૨. અરજદારે સામાવાળા વિરુદઘ ફરીયાદ અરજ દાખલ કરી જણાવેલ છે કે, અરજદારે સામાવાળા વીમા કંપની માંથી પોતાના કુટુંબ માટે સનૅ ૨૦૦૮ માં હેપ્પી ફેમીલી ફલોટર પ્રકારની મેડીકલેઇમ પોલીસી લીધેલ. આ પોલીસી તેઓ દરવર્ષે રીન્યુ કરાવતા હતા. છેલ્લે તા.૨૭-૦૮-૨૨ થી તા.૨૬-૦૮-૨૩ ના સમયગાળા માટે પોલીસી રીન્યુ કરાવેલ. આ પોલીસીનો નં.૧૭૨૩૦૦/૪૮/૨૦૨૩/૩૭૬૬ હતો. આ પોલીસી અન્વયે અરજદારના ફેમીલી નુ રૂ.૩,૦૦,૦૦૦/- નુ રીસ્ક કવર થતુ હતુ. આ પોલીસી અમલ માં હતી તે દરમીયાન અરજદાર ના પિતાને “Right eye Cataract” ની તકલીફ થતા “દૃષ્ટી આઇ હોસ્પીટલ” માં તા.૧૧-૦૪-૨૩ના રોજ દાખલ થઇ ઓપરેશન કરાવેલ. ઓપરેશન બાદ તે જ દીવસે એટલે કે તા.૧૧-૦૪-૨૩ના રોજ રજા આપવા માં આવેલ. આ સારવારનો ખર્ચ રૂ.૪૩,૨૯૭/-થયેલ. આ ખર્ચ સામાવાળા પાસેથી મેળવવા અરજદારે તા.૧૮-૦૪-૨૩ ના રોજ કલેઇમ ફોર્મ ભરી માંગણી કરેલ પરંતુ સામાવાળાના ટીપીએનાએ તા.૧૯-૦૫-૨૩ ના રોજ ની કલેઇમ પ્રોસેસીંગ શીટ મોકલી આપેલ અને તેમાં જણાવવા માં આવેલ કે, અરજદારની સારવાર ખર્ચ પૈકી (રૂ.૨૬,૦૦૦/- ના ૧૦% કો-પે ના બાદ કરતા) રૂ.૨૧,૬૦૦/- ચુકવવા પાત્ર છે અને બાકીની રકમ રૂ.૧૯,૨૯૭/-કપાત કરવાપાત્ર છે. આમ, સામાવાળાએ કલેઇમની રકમ પૈકી રૂ.૧૯,૨૯૭/-કપાત કરેલ અને ચુકવી આપેલ નહી તેથી નારાજ થઇ અરજદારે હાલની ફરીયાદ કરી સામાવાળા પાસેથી કલેઇમ ની રકમ રૂ.૧૯,૨૯૭/-વ્યાજ સહીત, માનસીક ત્રાસનાવળતરના રૂ.૧૫,૦૦૦/- તથા ફરીયાદ ખર્ચના રૂ.૧૫,૦૦૦/- મેળવવા માંગણી કરેલ છે. અરજદારે ફરીયાદ સાથે સોગંદનામુ તથા ડોકયુમેન્ટસ રજુ કરેલ છે. અરજદારે (૧) વીમા પોલીસી, (૨) ડીસ્ચાર્જ સમરી, (૩) કલેઇમ ફોર્મ તથા (૪) કલેઇમ પ્રોસેસીંગ શીટ રજુ કરેલ છે.

૩.	સામાવાળાને કમીશન તરફથી કાઢવામાં આવેલ નોટીસ બજતા સામાવાળા તેઓના વિ. વકીલશ્રી મારફત હાજર થઇ લેખીત જવાબ, સોગંદનામુ તથા ડોકયુમેન્ટસ રજુ કરેલ છે.

૪.	સામાવાળાએ તેઓના જવાબ માં મુખ્યત્વે એવી તકરાર લીધેલ છે કે, અરજદારે સામાવાળા પાસેથી મેડીકલેઇમ પોલીસી લીધેલ. અરજદારના પિતાના ઓપરેશનના ખર્ચ પૈકી મળવાપાત્ર રકમ અરજદારને ચુકવી આપેલ છે બાકીની રકમ પોલીસીના ટર્મ્સ એન્ડ કન્ડીશન મુજબ ચુકવવાપાત્ર નથી તેથી કપાત કરેલ છે. સામાવાળાના વિદવાન વકીલશ્રીએ મૌખીક દલીલ કરતા રજુઆત કરેલ કે, અરજદારને પોલીસી ના ટર્મ્સ એન્ડ કન્ડીશન મુજબ રીઝનેબલ એન્ડ કસ્ટમરી ચાર્જીસ ચુકવી આપેલ છે. આમ, ટર્મ્સ એન્ડ કન્ડીશન મુજબની રકમ અરજદારને ચુકવી સામાવાળાએ કોઇ અનૈતિક વ્યાપાર પદ્ધતિ/ક્ષતિયુકત સેવા આચરેલ નથી અને તેથી અરજદારની ફરીયાદ ખર્ચસહ નામંજુર કરવા માંગણી કરેલ છે. સામાવાળાએ પોતાની રજુઆતના સમર્થન માં લેખીત જવાબ સાથે કુલ -૩ ડોકયુમેન્ટસ રજુ કરેલ છે. સામાવાળાએ (૧) વીમા પોલીસી ટર્મ્સ એન્ડ કન્ડીશન્સ સાથે, (૨) ડીસ્ચાર્જ સમરી તથા (૩) કલેઇમ પ્રોસેસીંગ શીટ રજુ કરેલ છે.

૫.	કમીશનના મંતવ્ય મુજબ અરજદારે સામાવાળા પાસેથી સન્ ૨૦૦૮ થી હેપ્પી ફેમીલી ફલોટર પ્રકારની મેડીકલેઇમ પોલીસી લીધેલ. આ પોલીસી તેઓ દરવર્ષે રીન્યુ કરાવતા હતા. છેલ્લે તા.૨૭-૦૮-૨૨ થી તા.૨૬-૦૮-૨૩ ના સમયગાળા માટે પોલીસી રીન્યુ કરાવેલ. આ પોલીસી અમલ માં હતી તે દરમીયાન અરજદારના પિતાને “Right eye Cataract” નુ ઓપરેશન કરાવવાની જરૂરીયાત ઉભી થતા તા.૧૧-૦૪-૨૩ના રોજ હોસ્પીટલમાં દાખલ થઇ ઓપરેશન કરાવેલ. સારવારનો ખર્ચ રૂ.૪૩,૨૯૭/-થયેલ. આ ખર્ચ સામાવાળા પાસેથી મેળવવા અરજદારે માંગણી કરેલ પરંતુ સામાવાળાએ રૂ.૨૧,૬૦૦/- ચુકવી આપેલ અને બાકીની રકમ રૂ.૧૯,૨૯૭/-ચુકવી આપેલ નહી અને જણાવેલ કે પોલીસી ના ટર્મ્સ એન્ડ કન્ડીશન મુજબ રૂ.૨૧,૬૦૦/- ચુકવવાપાત્ર છે.

૬. અરજદારે ફરીયાદ અરજ સાથે લીસ્ટથી કલેઈમ સેટલમેન્ટ લેટર રજુ કરેલ છે. તેમાં કેટ્રેકટ લીમીટ મુજબ મેક્ષીમમ રૂ.૨૪,૦૦૦/- ચુકવવાપાત્ર છે તેમાંથી ૧૦% કો-પેય ના બાદ કરતા રૂ,૨૧,૬૦૦/- ચુકવવાપાત્ર છે અને બાકીની રકમ રૂ.૧૯,૨૯૭/-ચુકવવાપાત્ર નથી તેમ જણાવી કપાત કરેલ છે પરંતુ મેક્ષીમમ લીમીટ કોને કહેવાય કે કેવી રીતે નકકી કરી શકાય તે દર્શાવવા માં સામાવાળા તદ્દન નીષ્ફળ નીવડેલ છે. સારવાર ખર્ચ દરેક દર્દી દીઠ, ડોકટર દીઠ, ઓપરેશન માં વાપરવા માં આવેલ દવા તથા લેન્સ ની કીંમત ઉપર આધાર રાખે છે. તેથી દરેક ઓપરેશનનો ખર્ચ સરખો ના થાય. તેથી સામાવાળા મેક્ષીમમ લીમીટ કરતા વધારે રકમનો કલેઈમ છે તેવુ કારણ દર્શાવી કોઈપણ રકમ કપાત કરી શકે નહી. આમ, ઉપરોકત કારણ જોતા સામાવાળાએ કપાત કરેલ રકમ કાયદેસર કપાત કરે છે તેવુ સામાવાળા પુરવાર કરી શકેલ નથી.

૭. આમ, સામાવાળાએ અરજદારનો કલેઈમ ખોટીરીતે કપાત કરી/ ઓછો ચુકવી અનૈતિક વ્યાપાર પદઘતી/ ક્ષતિયુકત સેવા આચરેલ છે. સામાવાળાએ સારવાર ખર્ચ રૂ.૪૩,૨૯૭/-પૈકી રૂ.૨૧,૬૦૦/- ચુકવી આપેલ છે બાકીની રકમ રૂ.૧૯,૨૯૭/-ચુકવી આપેલ નથી. પરંતુ અરજદારની પોલીસી માં ૧૦% કો-પેય ના દર્શાવેલ છે એટલે કે, સારવાર ખર્ચ પૈકી ૧૦% રકમ અરજદારે જાતે ચુકવવાની હોય છે. આમ, સારવાર ખર્ચ રૂ.૪૩,૨૯૭/- માંથી (૧૦% એટલેકે) રૂ.૪,૩૨૯/- બાદ કરતા રૂ.૩૮,૯૬૮/- સામાવાળાએ અરજદારને ચુકવવાપાત્ર છે. આ રકમ પૈકી સામાવાળાએ અરજદારને રૂ.૨૧,૬૦૦/- ચુકવી આપેલ છે તેથી હવે સામાવાળાએ અરજદારને રૂ.૧૭,૩૬૮/- ચુકવવાના બાકી રહે છે. આમ, સામાવાળાએ અરજદારને પુરેપુરા ચુકવવાપાત્ર કલેઈમના રૂ.૧૭,૩૬૮/- ખોટીરીતે ઓછા ચુકવી અનૈતિક વ્યાપાર પદઘતી/ક્ષતિયુકત સેવા આચરેલ છે તેવુ અમારુ મંતવ્ય છે જેથી સામાવાળાએ અરજદારને રૂ.૧૭,૩૬૮/- બાકીની રકમ ચુકવ્યા તા.૨૪-૦૪-૨૩ થી રકમ ચુકવાય ત્યાં સુધી વાર્ષિક ૯% વ્યાજ સાથે તથા ફરીયાદ ખર્ચ અને માનસીક ત્રાસના વળતર ચુકવવાનુ ઠરાવી નીચે મુજબ હુકમ કરવા માં આવે છે.

હુકમ

૧. અરજદારની ફરીયાદ સામાવાળા સામે અંશતઃ મંજુર કરવા માં આવે છે.

૨. સામાવાળાએ અરજદારને રૂ.૧૭,૩૬૮/- (અંકે રૂ. સત્તર હજાર ત્રણસો અડસઠ પુરા) વીમા કંપનીએ કલેઈમની બાકીની રકમ ચુકવ્યા તા.૨૪-૦૪-૨૩ થી રકમ ચુકવાય ત્યાં સુધી વાર્ષિક ૯% ના વ્યાજ સહીત આ હુકમની તારીખથી બે માસમાં ચુકવી આપવાનો હુકમ કરવા માં આવે છે.

૩. સામાવાળાએ અરજદારને માનસિક ત્રાસના વળતર પેટે રૂ.૨,૦૦૦/- (અંકે રૂ. બે હજાર પુરા) તથા ફરીયાદ ખર્ચના રૂ.૧,૦૦૦/- (અંકે રૂ. એક હજાર પુરા) ચુકવી આપવાનો હુકમ કરવા માં આવે છે.

૪. સામાવાળાએ પોતાનો ખર્ચ પોતે ભોગવવાનો રહેશે.

૫. આ હુકમની જાણ પક્ષકારોને વીનામુલ્યે કરવી.

આ હુકમ આજરોજ તા.૩૦/૧૧/૨૦૨૩ ના રોજ વડોદરા ખાતે વાંચી સંભળાવી જાહેર કર્યો.

(ડી.એમ.સોની)	(હર્ષાબેન એસ. ચૌહાણ)	(એમ.એચ. પટેલ)
સભ્ય	**સભ્ય**	**પ્રમુખ**
વડોદરા જીલ્લા ગ્રાહક તકરાર નિવારણ કમીશન, વડોદરા.(અધિક)	વડોદરા જીલ્લા ગ્રાહક તકરાર નિવારણ કમીશન, વડોદરા.(અધિક)	વડોદરા જીલ્લા ગ્રાહક તકરાર નિવારણ કમીશન, વડોદરા.(અધિક)