



电子保单不能免除人工的提示与说明义务

北京市第一中级人民法院(2019)京01民终10869号民事判决书



案情摘要

本案為曲某與太平洋保險公司的財產保險合同糾紛。曲某投保後因車輛涉水受損，保險公司以電子保單已載明免責條款為由拒賠。法院認定保險公司未盡人工提示與說明義務，判決保險公司應予賠償。



爭議焦點與裁判要旨 (1/4)

- 1 電子保單不能免除保險人的人工提示與說明義務
- 2 保險人採用新技術不得降低法定義務履行標準
- 3 格式化的數字提示無法滿足投保人多元化需求

爭議焦點與裁判要旨 (4/4)

- ④ 保險人對免責條款的說明義務舉證責任在保險人



法學見解與實務啟示

- 1 本案裁判理由主要基於《中華人民共和國保險法》第十七條關於保險人對格式條款，特別是免責條款的提示與明確說明義務。
- 2 法院認為，即使採用APP錄單等電子投保方式，保險人仍須履行人工提示與說明義務，不能僅以電子保單中已加黑、加粗免責條款即視為已盡義務。
- 3 法院指出，數字提示形式存在無法滿足不同投保人需求、無法即時解答疑問及存在『點擊即理解』誤區等局限，故不能降低人工提示標準。
- 4 本案對保險實務的啟示在於：保險人在運用新技術提升效率的同時，必須確保法定義務的履行標準不因此降低，應加強對投保人的當面或即時溝通說明，並妥善保存履行說明義務的證據。
- 5 此判決強調了在科技發展背景下，保險人應平衡創新與投保人權益保障，維護保險合同的公平性。

YanYu 保險判決知識庫

讓保險判決看得見、用得上