

# 保险公司未尽到提示义务 免责条款是否产生效力

保险是一种保障机制，在订立保险合同之前，拥有专业技术优势的保险人应当对涉及对方当事人重大利益的免责条款履行提示和明确说明义务，向投保人提示、说明保险合同格式条款的真实含义，未作提示或者明确说明的，该免责条款不产生效力。寒亭区人民法院审理的一起案件中，保险合同中以限定治疗方式限制原告获得理赔的权利，保险人对免责条款内容未作加粗、加黑等提示，亦无证据证明已尽到提示说明义务，被认定免责条款不产生效力。

□本报记者 张韶华 通讯员 孙孟琳

## 基本案情

原告蔡某于2023年7月在被告某保险公司投保，合同约定了保险金额，医疗费用保险金额等于一般医疗费用年限额和重大疾病医疗费用年限额之和。一般医疗费用年限额为2000000元，重大疾病医疗费用年限额为2000000元，恶性肿瘤（重度）津贴保险金额为10000元。

2024年2月，蔡某被确诊左侧额叶胶质瘤，之后进行了左侧额叶胶质瘤切除术，该保险公司赔付了部分医疗费。同年6月至7月，蔡某按照医嘱采用口服药代替化疗，花费医疗费共计4160.42元。该保险公司出具不予受理通知书，以“非条款约定特殊门诊”为由拒绝赔付该笔医疗费。

该保险公司认为，根据双方签订的保险合同中的规定，一般医疗费用保险金包括住院医疗保险金、特殊门诊医疗费用保险金、住院前后门（急）诊医疗费用保险金以及门诊手术医疗费用保险金四类。蔡某主张的门诊医药费主要是一款口服药物的费用，该费用不属于保险

责任的范围。且该费用不属于住院前七日内以及出院后三十日内所实际发生并支付的医疗必需且合理的门（急）诊治疗费用，也不属于住院前后门（急）诊医疗费用保险金的给付情形。

寒亭区人民法院经审理认为，案涉保险合同系被保险人蔡某与保险人某保险公司之间的真实意思表示，不违反法律、行政法规的强制性规定，故案涉保险合同成立且有效。原告在合同生效后，按约支付保险费，在保险期间内发生保险事故，原告有权要求被告按约赔偿保险金。案涉保险合同相关条款以限定治疗方式限制原告获得理赔的权利，免除了被告关于医疗保险的赔付责任，该条款应当认定为无效。同时，被告对免责条款内容未作加粗、加黑等提示，亦未作出特别提示说明，未提供相关证据证明其已尽到提示说明义务，应承担举证不能的法律后果。

最终，法院依法判决该保险公司向原告蔡某支付医疗费用保险金4160.42元。

## 法官说法

《中华人民共和国保险法》第十九条规定，采用保险人提供的格式条款订立的保险合同中的下列条款无效：（一）免除保险人依法应承担的义务或者加重投保人、被保险人责任的；（二）排除投保人、被保险人或者受益人依法享有的权利的。

寒亭区人民法院法官表示，本案中，患者选用口服药代替化疗，是医生根据其病情、身体状况等因素综合考虑决定的，属于合理医疗范围，如能达到治疗效果，允许被保险人选择对自身损害较小的方式进行治疗，当属应有之义。且重大疾病的定义，应指对疾病症状及特征的客观描述，而非对于治疗方式

的限制，以限定治疗方式来限制被保险人获得理赔的权利，免除保险人保险责任的格式条款不具有合理性，应属无效。

法官提醒，在订立保险合同之前，拥有专业技术优势的保险人应当对涉及对方当事人重大利益的免责条款履行提示和明确说明义务，向投保人提示、说明保险合同格式条款的真实含义。未作提示或者明确说明的，相关条款不产生效力。



# 老人在养老机构摔伤 责任应该由谁承担

近年来，随着生活水平的不断提升，不少老年人选择去专业的养老机构养老。但如果老年人在养老机构不慎受伤，那么责任应该由谁来承担？

## 基本案情

2021年7月，朱某安排其年过八旬的母亲苏老太试住某养老机构，试住期届满后，双方签订正式协议，由某养老机构向苏老太提供养老护理服务，朱某按照每月1400元的标准支付费用。协议约定，乙方在自己行走或活动时发生跌倒骨折、身体损伤等事故，甲方有义务提供必要的应急帮助和救助，但不负法律责任。2023年7月2日12时17分，苏老太在走廊摔倒，12时19分，养老机构工作人员发现苏老太躺在地上，上前查看后将其抬回其房间，并联系了苏老太的儿子朱某。朱某表示待自己过去查看伤情后再决定是否拨打120电话。13时30分，朱某到达养老机构并将苏老太送至医院治疗。经诊断，苏老太伤情为股骨骨折，共住院治疗14天，支出医疗费21028.56元。后经鉴定，苏老太的伤情构成十级伤残。因双方就赔偿问题未能达成一致，苏老太将养老机构诉至法院。

苏老太认为，自己在被告处走廊内行走时摔伤，被告处工作人员未送医处理，且不顾自身伤情随意搬动，致使受到二次伤害，要求被告赔偿医疗费、伤残赔偿金、营养费、护理费、交通费、精神抚慰金等各项损失共计69914.06元。被告某养老机构认为，在苏老太养老护理期间，养老机构按照协议规定履行了相应义务，苏老太是在走廊整理裤腿时摔倒受伤，

与养老机构并无关系。且苏老太摔倒后，工作人员及时联系其家人，朱某明确表示要亲自查看母亲伤情再考虑拨打120电话，所以原告所诉与被告无关。

法院经审理后认为，原、被告之间订立养老服务协议，被告应当按照约定为原告提供居住、生活照料、安全防护等一系列的养老服务。原告具备生活自理能力，日常起居无需被告提供全程陪护，且该案中原告是因在行走过程中整理裤腿后突然起身摔伤，非因被告所提供的居住生活服务及安全条件不符合约定所致，故其在日常生活中应当对自身的安全格外注意，尽量避免幅度较大或不当的行动而遭受不必要的损伤，故原告应当对其损伤承担主要责任。被告作为提供专业养老服务的机构，对原告负有看护和照顾的义务，尤其是像原告这样的高龄老人，应当尽到较高的注意义务。被告的护理人员发现原告摔倒后，未第一时间拨打120电话进行救助，疏忽原告可能存在骨折的风险，擅自搬运原告，且直至原告的亲属赶到后才将其送医，救助亦不及时。被告关于双方协议约定因原告自身行为所致损伤不负法律责任的抗辩属于加重对方责任，免除己方责任的条款应属无效，法院不予采信。综合该案实际情况，法院酌情支持由原告对自己的损失承担70%的责任，由被告承担30%的责任。最终，判决被告某养老机构赔偿原告各项损失共计19204.2元。

## 法官说法

近年来，随着老年人高龄化、失能化等现象加剧，养老服务机构逐渐成为老年人及其子女综合考虑家庭现实情况后的第一选择。作为养老服务机构，安全保障和注意义务是其对服务对象应尽的首要义务。在养老服务机构，跌倒摔伤是老年人最常见的安全问题，养老服务机构应持续加强硬件设施建设，针对老年人的生理特点改善居住条件，增加方便老年人生活的各类设施，并且提高对护理人员的管理，增强护理人员专业能

力。另外，在养老机构养老，只是将老人的生活起居交由养老机构负责，而不是将所有的赡养义务或监护职责都交给养老机构承担，子女切勿当“甩手掌柜”，在繁忙的工作之余应挤出时间探望老人，了解老人的身心健康状况，排解老人心中的烦恼，切实履行好作为子女应尽的监护义务。

据“山东高法”微信公众号