

BẢO HIỂM XE CÓ Ý NGHĨA *QUAN TRỌNG!*

Hướng Dẫn về Đòi Bảo Hiểm Xe



BẢO HIỂM XE CÓ Ý NGHĨA QUAN TRỌNG!

Tờ dữ kiện này sẽ giúp đỡ quý vị khi quý vị muốn đòi bồi thường bảo hiểm xe của quý vị. Tờ này gồm những điều sau đây:

- khi tiền quý vị đòi bị đình trệ
- khi quý vị không trả nổi phí đòi bồi thường
- khi việc đòi bồi thường bị khước từ
- khi quý vị không có bảo hiểm, và khi quý vị có khó khăn về tài chánh
- chức năng của Dịch Vụ Thanh Tra Tài Chánh (Financial Ombudsman Service) trong việc giải quyết tranh chấp của quý vị với hãng bảo hiểm.

Tờ dữ kiện này không bao hàm hết mọi thứ về bảo hiểm xe. Nếu quý vị cần thêm thông tin, xin gọi Dịch Vụ Luật Pháp Bảo Hiểm (Insurance Law Service) theo số 1300 663 464.

MẸO NHANH

- Đừng bị can ngăn nạp đơn đòi bồi thường – hãy nhất quyết đòi bồi thường và nếu họ khước từ thì yêu cầu họ viết giấy khước từ
- Quý vị có thể yêu cầu được nội bộ tái xét bất cứ quyết định nào
- Đừng nên ngưng đòi bồi thường chỉ vì quý vị không thể trả được phí đòi bồi thường
- Quý vị có thể đến Dịch Vụ Thanh Tra Tài Chánh mà không mất lệ phí, nếu quý vị đòi bồi thường mà bị khước từ hoặc kéo dài quá lâu
- Hãy kiên quyết và khảng khái – đòi cho được thông dịch viên nếu thấy có khó khăn khi trao đổi bằng Anh ngữ

- Hãy kiểm luật sư cố vấn

Xin xem chi tiết liên lạc ở cuối tờ này.

HỢP ĐỒNG BẢO HIỂM LÀ GÌ?

Hợp đồng bảo hiểm là giao kèo ràng buộc về mặt luật pháp giữa quý vị và hãng bảo hiểm. Hợp đồng cho biết khi nào, làm sao và những gì mà hãng bảo hiểm của quý vị phải thanh toán trong hoàn cảnh nào.

BỔN PHẬN TIẾT LỘ



Khi quý vị mua hợp đồng bảo hiểm hoặc gia hạn hợp đồng, thì quý vị phải tiết lộ thông tin liên quan:

- (a) khi hãng bảo hiểm hỏi quý vị cụ thể, hoặc
- (b) khi có thông tin nào mà quý vị biết hoặc bình thường là phải biết, mà sẽ có liên quan đến quyết định chấp nhận hợp đồng của hãng bảo hiểm. Việc này có thể sẽ bao gồm các vi phạm lái xe hoặc xe bị hư hao trước đó.

Quý vị không buộc phải tiết lộ điều gì mình không biết.

Hãng bảo hiểm buộc phải gửi cho quý vị các thông tin về hợp đồng trên giấy trong vòng 14 ngày, kể từ khi hợp đồng có hiệu lực. Thông thường, việc này gồm bản tóm tắt những gì quý vị đã tiết lộ để quý vị xem xét và sửa đổi, nếu cần. Nếu quý vị sắp xếp hợp đồng qua điện thoại, thì câu chuyện trao đổi thường được ghi bằng. Vì thế, hãng bảo hiểm thường có chứng cứ rành rành về những gì quý vị nói lúc đó.

Nếu quý vị không nói sõi tiếng Anh, quý vị cần sắp xếp ký hợp đồng ở quầy có thông dịch viên giúp đỡ. Nếu quý vị thương thảo với hãng bảo hiểm qua điện thoại, thì đừng trả lời câu nào mình không hiểu. Hãy yêu cầu hãng bảo hiểm giải thích thêm hoặc yêu cầu có thông dịch viên giúp đỡ.

LẬP THỦ TỤC ĐÒI BẢO HIỂM XE

Trước khi lập thủ tục đòi bồi thường, quý vị cần phải suy tính xem có nên đòi bồi thường không; bởi lẽ việc ấy có thể ảnh hưởng đến tiền thưởng do không đòi bồi thường, mức phí bảo hiểm trong tương lai, và ảnh hưởng đến cả khả năng được bảo hiểm sau này nữa. Quý vị cũng có thể sẽ phải trả phí đòi bồi thường, tức khoản tiền mà quý vị đồng ý trả trong trường hợp đòi bồi thường.

Có thể quý vị cũng nên tính chuyện là không đòi bồi thường khi chỉ bị thiệt hại nhẹ và tiền sửa chữa bằng hoặc thấp hơn phí đòi bồi thường. Hãy nhớ rằng thiệt hại có thể bao gồm không chỉ mỗi chuyện sửa chữa hoặc thay xe khác cho quý vị mà thôi, mà còn bao gồm bất kỳ xe hoặc tài sản bị thiệt hại trong vụ tai nạn.

NGHIÊN CỨU TRƯỜNG HỢP

Maria dính líu vào một vụ đụng xe nhẹ. Xe cô chỉ thiệt một chút thôi, nên cô quyết định không đòi bảo hiểm. Ba tháng sau cô nhận được một thư do cơ quan thu nợ yêu cầu cô trả \$1.200 tiền thiệt hại gây cho xe kia.

Có thể quý vị quyết định không đòi bảo hiểm và cũng không đưa chủ xe bên kia ra Tòa. Tuy nhiên, có thể là quý vị không có khả năng lấy lại được toàn bộ lệ phí Tòa án, dù thắng kiện. Giả như quý vị thua, quý vị sẽ phải thanh toán lệ phí cho mình cũng như cho phía bên kia. Hãy tìm luật sư cố vấn trước khi làm việc này.

ĐÒI BẢO HIỂM BẰNG CÁCH NÀO

Hợp đồng mà quý vị ký có thể buộc quý vị phải báo cho hãng bảo hiểm biết về tai nạn hoặc về thiệt hại càng sớm càng tốt. Việc không tiết lộ cho hãng bảo hiểm biết trước trong thời gian hợp lý sẽ làm cho hãng bảo hiểm có cơ để khước từ yêu cầu bồi thường của quý vị. Vì thế, tốt hơn hết là đừng chậm trễ.

Quý vị được khuyến khích nên lập thủ tục đòi bảo hiểm tại quầy văn phòng hãng bảo hiểm. Quý vị cũng nên sắp xếp có thông dịch viên đi theo, nếu không nói sõi tiếng Anh. Điều này sẽ giảm bớt khó khăn trong trao đổi giữa quý vị và hãng bảo hiểm.

Nếu quý vị muốn đòi bảo hiểm qua điện thoại, hãy liệu xem mình sẽ nói gì trước khi bấm số. Điều quan trọng là phải diễn tả sao cho đơn giản và chính xác. Đừng gọi điện cho hãng bảo hiểm nếu quý vị đang giận dữ hoặc còn dao động.

Nếu được, quý vị hãy lấy đơn đòi bảo hiểm để có thì giờ nhớ lại những gì xảy ra mà mô tả cho rõ.

Nếu hãng bảo hiểm nói với quý vị qua điện thoại bảo rằng quý vị không thể đòi bồi thường được, hoặc quý vị có đòi cũng sẽ bị từ khước, điều này có lẽ không đúng. Quý vị phải yêu cầu hãng bảo hiểm viết trên giấy nói lý do tại sao lại khước từ để còn mượn luật sư cố vấn.

Lúc nào cũng phải ghi chú về yêu cầu bồi thường qua điện thoại (bao gồm tên người tiếp chuyện với mình và giờ giấc cũng như câu chuyện nói qua lại và bất kỳ mã số nào của yêu cầu bồi thường) hoặc giữ bản sao của đơn mà quý vị nạp để đòi bồi thường.

NẾU YÊU CẦU ĐÒI BỒI THƯỜNG BỊ ĐÌNH TRỆ THÌ SAO?

NGHIÊN CỨU TRƯỜNG HỢP

Sanjay có hợp đồng bảo hiểm toàn diện cho chiếc xe mới tinh của anh. Ba tháng sau ngày mua, xe anh bị trộm lấy mất. Anh đâm đơn đòi bồi thường. Xe đã tìm lại được, nhưng phải sửa nhiều. Anh lại cần xe đi, càng sớm càng tốt. Mỗi ngày, anh đều gọi điện cho hãng bảo hiểm

nhưng chẳng thấy họ làm gì suốt mấy tuần nay. Xe anh vẫn nằm tại cửa hàng sửa chữa. Hãng bảo hiểm thì cứ yêu cầu cấp thêm thông tin và chưa đưa ra quyết định về yêu cầu bồi thường.

Quy Tắc Thực Hành Bảo Hiểm Thông Thường (gọi tắt là Quy Tắc) yêu cầu hãng bảo hiểm phải xử lý yêu cầu bồi thường một cách công bằng, minh bạch và kịp thời. Quy Tắc cũng đề ra một số khung thời gian về việc:

- Khi nào thì hãng bảo hiểm phải quyết định chấp thuận hoặc bác bỏ yêu cầu bồi thường của quý vị;
- Hãng bảo hiểm phải làm gì khi cần phải có thêm thông tin, hoặc thẩm định hoặc điều tra thêm;
- Mức độ thường xuyên mà hãng bảo hiểm phải thông báo cho quý vị biết về diễn tiến xử lý yêu cầu bồi thường.

Muốn kiểm chứng khung thời gian hiện tại theo Quy Tắc, xin ghé trang web www.codeofpractice.com.au.

Nếu hãng bảo hiểm không quyết định gì và không thông báo cho quý vị biết họ có cần thêm thông tin hay không, hoặc không nói tại sao đình trệ, thì quý vị có thể viết thư than phiền, gửi cho ban giải quyết tranh chấp nội bộ thuộc hãng bảo hiểm đó. Nếu điều này vẫn không mang lại kết quả, thì khi ấy quý vị có thể viết thư than phiền gửi Cơ Quan Thực Thi Quy Tắc Bảo Hiểm thuộc Dịch Vụ Thanh Tra Tài Chánh (Code Compliance Division of the Financial Ombudsman Service).

ĐIỀU GÌ XẢY RA NẾU QUÝ VỊ KHÔNG THỂ ĐÓNG PHÍ ĐÒI BỒI THƯỜNG?

Nếu quý vị không thể đóng phí đòi bồi thường vì có khó khăn tài chánh, hãy yêu cầu hãng bảo hiểm trừ phí đòi bồi thường vào bất cứ khoản tiền bảo hiểm mà quý vị sẽ được thanh toán. Hoặc là, hãy yêu cầu được trả góp. Hãng bảo hiểm không thể khước từ yêu cầu bồi thường của quý vị chỉ vì quý vị không thể đóng trước phí đòi bồi thường. Nếu hãng bảo hiểm đối xử vô lý như thế, hãy tìm sự tư vấn. Đừng bỏ cuộc mà ngưng đòi chỉ vì mình không đóng nổi phí đòi bồi thường.

NẾU QUÝ VỊ ĐƯỢC CHẤP THUẬN BỒI THƯỜNG

Tùy hãng bảo hiểm quyết định liệu xe quý vị có bị hư đến mức không hoạt động được nữa hay không hoặc liệu xe quý vị có cần phải sửa không. Nếu xe không hoạt động được nữa, hãng bảo hiểm có thể lấy xe và trao cho quý vị tiền trả cho xe. Nếu xe cần sửa, thì việc này phải do thợ sửa đã được hãng chấp thuận.

Điều 3.13 của Quy Tắc cho biết là khi thợ sửa do hãng bảo hiểm chọn và chấp thuận, thì hãng bảo hiểm sẽ chịu trách nhiệm về chất lượng tay nghề và vật liệu. Hãng bảo hiểm cũng phải xử lý bất cứ khiếu nại về sự kịp thời khi trong công việc của thợ sửa và việc này được coi là một phần của tiến trình giải quyết than phiền mà họ thực hiện. Thế nên, nếu thợ làm sai hoặc bỏ dở công việc và hãng bảo hiểm đã chọn người thợ đó, thì hãng bảo hiểm có trách nhiệm khắc phục vấn đề này.

VIỆC GÌ XẢY RA NẾU QUÝ VỊ CHỈ CÓ BẢO HIỂM TÀI SẢN BÊN THỨ BA?

Quý vị cần đòi bồi thường theo hợp đồng nếu có bất cứ hư hại nào xảy ra cho xe kia hoặc tài sản của người bên kia. Nếu xe quý vị bị hư hại, thì quý vị phải tự trả tiền sửa cho xe mình. Nếu quý vị tin là người khác gây ra toàn bộ hoặc một phần tai nạn, thì quý vị có thể lấy được tiền phí tổn sửa cho xe mình từ người bên kia hoặc từ hãng bảo hiểm của họ.

TRIỂN HẠN CHO XE KHÔNG MUA BẢO HIỂM

Hợp đồng bảo hiểm tài sản bên thứ ba có thể cho phép quý vị có tiêu chuẩn được đòi bồi thường một khoản tiền nào đó, thường là \$3000, cho xe quý vị bị hư hại. Hợp đồng có thể bao gồm một khoản phúc lợi được gọi là triển hạn cho xe không có bảo hiểm. Quý vị có thể đòi bồi thường nếu người lái xe bên kia có lỗi, không có bảo hiểm và quý vị có thể cho biết danh tánh người lái xe ấy. Quả là không dễ gì đòi được phúc lợi này và nếu quý vị bị khước từ bảo hiểm, thì quý vị cần kiểm luật sư cố vấn.

NẾU YÊU CẦU BỒI THƯỜNG BỊ KHƯỚC TỪ

Có 4 lý do chính để khước từ yêu cầu bồi thường:

1. Không tiết lộ
2. Các điều khoản loại trừ
3. Gian lận
4. Huỷ bỏ hợp đồng

KHƯỚC TỪ YÊU CẦU BỒI THƯỜNG: VÌ KHÔNG TIẾT LỘ

Khi quý vị đòi bồi thường, hãng bảo hiểm có thể sẽ khước từ và huỷ hợp đồng của quý vị, nếu họ phát hiện ra rằng quý vị đã không tiết lộ một số thông tin cho chính xác hoặc chẳng cho biết gì hết, vào lúc quý vị lập hợp đồng. Các ví dụ thông thường là: trước đây quý vị không nói cho hãng bảo hiểm biết là mình mất bằng lái, đã có tai nạn xảy ra lúc trước hoặc xe có vài thay đổi.

Quý vị có thể tranh cãi quyết định của hãng bảo hiểm khi họ khước từ yêu cầu bồi thường nếu chẳng hạn như:

- Quý vị đã cho họ biết thông tin này;
- Hãng bảo hiểm không báo rõ ràng cho quý vị biết là mình có bổn phận phải tiết lộ khi lập hợp đồng, hoặc làm cách nào đó khiến quý vị tin rằng thông tin ấy không liên quan hoặc không cần thiết; hoặc
- Hãng bảo hiểm có lẽ không từ chối cấp bảo hiểm cho quý vị nếu như quý vị cho họ biết về thông tin bị thiếu (quý vị có lẽ sẽ phải trả phí bảo hiểm cao hơn trong trường hợp này).

Nếu quý vị đòi bồi thường mà lại bị từ chối vì lý do không tiết lộ thông tin, thì phải yêu cầu có một bản sao đơn xin mua bảo hiểm hoặc bất cứ bằng ghi lại điện đàm lúc quý vị lập hợp đồng.

Các luận cứ về 'không tiết lộ' có thể khá rắc rối, và tình hình còn có thể phức tạp hơn nếu quý vị không nói tiếng Anh sôi như là ngôn ngữ thứ hai hoặc không nói được chút nào. Nếu quý vị đòi bồi thường mà bị khước từ vì 'không tiết lộ', thì quý vị nên kiểm luật sư cố vấn. Nếu không kiểm được luật sư, hoặc không thuyết phục hãng bảo hiểm thay đổi quyết định được, thì hãy đệ nạp thư than phiền lên Dịch Vụ Thanh Tra Tài Chánh trước khi hết hạn. Muốn biết hạn gửi thư than phiền chuyện này, hãy xem phần dưới ở đoạn "Quý vị làm được gì nếu bị khước từ bồi thường?"

KHƯỚC TỪ BẢO HIỂM: DO CÁC ĐIỀU KHOẢN LOẠI TRỪ

NGHIÊN CỨU TRƯỜNG HỢP

Amita bị tai nạn xe rất nặng. Xe cô có bảo hiểm. Cô gọi điện cho hãng bảo hiểm để báo cáo về tai nạn. Một tháng sau, hãng bảo hiểm của cô đưa ra một báo cáo về tai nạn và cô nhận được thư cho biết việc cô đòi bồi thường bị khước từ với lý do là xe cô "không xứng hợp để chạy". Dù tai nạn ấy không do lỗi của cô!

Hợp đồng bảo hiểm chứa đựng những điều khoản loại trừ cho biết khi nào thì hãng bảo hiểm sẽ không bảo hiểm cho quý vị về những mất mát hoặc hư hao. Các ví dụ thông thường được kể như: quý vị lái xe mà không có bằng,

lái xe trong lúc có ảnh hưởng của ma túy, bia rượu, xe không xứng hợp để chạy, hoặc xe đã có vài sửa đổi.

Muốn dựa vào điều khoản loại trừ, hãng bảo hiểm phải chứng tỏ là điều khoản liên quan ấy được áp dụng và có sự liên quan giữa hành vi hoặc hoàn cảnh được nêu cụ thể trong các điều khoản và các trường hợp loại trừ, với sự mất mát hoặc hư hao xảy ra.

Chẳng hạn, nếu bánh xe của quý vị không đáng để chạy, nhưng xe lại dính vào vụ đụng xe trong đó quý vị bị đụng từ sau tới, thì hãng bảo hiểm không thể dựa trên chuyện 'không xứng đáng để chạy' để tránh né chuyện phải trả tiền bởi lẽ việc ấy không góp phần vào chuyện đụng xe theo bất cứ cách nào.

KHƯỚC TỪ BỒI THƯỜNG: DO GIAN LẬN

NGHIÊN CỨU TRƯỜNG HỢP

Sau nhiều tuần lễ, hết đình trệ lại yêu cầu cấp thêm thông tin, hãng bảo hiểm đã khước từ yêu cầu bồi thường của Fatima. Hãng bảo hiểm nói rằng có quá nhiều điều khác thường trong hồ sơ tài chánh của cô và họ phát hiện ra là thông tin không nhất quán liên quan đến các sự kiện diễn ra vào buổi tối mà xe cô bị mất cắp. Fatima bị suy sụp tinh thần – xe cô còn mới, cô phải trả món nợ lớn và cô cần xe đi làm.

Để xác minh có gian lận, hãng bảo hiểm phải chứng minh là quý vị đã có ý định lừa gạt hãng bảo hiểm. Nếu họ chứng minh được đó là gian lận, thì hãng bảo hiểm có thể khước từ yêu cầu bồi thường và vô hiệu hoá hợp đồng của quý vị. Điều này có nghĩa là quý vị không còn được chi trả bảo hiểm nữa. Trong trường hợp nghiêm trọng, vấn đề này có thể trình cho cảnh sát thụ lý. Tuy nhiên, hãng bảo hiểm không thể kết tội quý vị gian lận nếu chuyện lường gạt này là nhỏ, và làm thế cũng không mấy công bằng để hãng bảo hiểm khước từ yêu cầu bồi thường.



Các hãng bảo hiểm luôn truy tìm gian lận. Khi quý vị bị điều tra, hãy có tinh thần hợp tác, và cung cấp mọi thông tin liên quan. Nếu quý vị nghĩ rằng thông tin mà họ đòi là quá mức hoặc không liên quan và/hoặc cuộc điều tra kéo dài quá lâu, thì quý vị nên có lời than phiền với hãng bảo hiểm. Hãy cố giữ thái độ khảng khái nhưng đừng thô lỗ hoặc hung dữ.

Nếu quý vị đang bị điều tra về gian lận, lập tức hãy tìm luật sư cố vấn. Và cũng

nên bảo đảm rằng nếu quý vị không nói sôi tiếng Anh thì hãy sắp xếp để có thông dịch viên giúp cho quá trình điều tra.

Nếu quý vị thấy là mình bị đối xử không công bằng, thì Dịch Vụ Thanh Tra Tài Chánh có thể tái xét quyết định của hãng bảo hiểm để xác định xem đây có phải là trường hợp gian lận đáng ngờ không. Nếu được, hãy tìm người cố vấn trước khi đệ nạp than phiền.

KHƯỚC TỪ BỒI THƯỜNG: HUỖ BỎ HỢP ĐỒNG

Đôi khi hãng bảo hiểm huỷ bỏ hợp đồng bảo hiểm vào giữa lúc quý vị đang được bảo hiểm. Điều này có thể xảy ra là do thông tin bổ sung mà quý vị cung cấp làm tăng nguy cơ của hãng bảo hiểm lên mức không thể chấp nhận. Một lý do thông thường khác là vì quý vị không đóng phí bảo hiểm theo đúng hợp đồng. Việc này thường xảy đến khi quý vị đã chọn trả phí bảo hiểm theo cách trả góp qua ghi nợ trực tiếp và tiền ghi nợ trực tiếp của quý vị đã không thực hiện được.

Nếu hãng bảo hiểm cho biết là hợp đồng của quý vị bị huỷ bỏ, thì quý vị phải tìm cố vấn xem hãng bảo hiểm có đủ lý lẽ để huỷ hợp đồng không và xem họ có thực hiện những bước thoả đáng để thông báo cho quý vị về hợp đồng bị huỷ bỏ không. Quý vị cũng nên nghĩ đến việc mua hợp đồng bảo hiểm khác trong khi chờ đợi, trong trường hợp quý vị cần lập thủ tục đòi bồi thường.

Nếu mỗi tháng quý vị trả phí bảo hiểm bằng phương thức ghi nợ trực tiếp, hãy kiểm tra đều đặn tài khoản của mình để đảm bảo rằng họ có trừ tiền cho mình và rằng quý vị phải thông báo cho hãng bảo hiểm biết nếu thay đổi tài khoản hoặc địa chỉ.

QUÝ VỊ LÀM ĐƯỢC GÌ NẾU BỊ KHƯỚC TỪ BỒI THƯỜNG?

- (1) Hãy yêu cầu nội bộ tái xét bằng cách liên lạc càng sớm càng tốt với ban giải quyết tranh chấp nội bộ thuộc hãng bảo hiểm của quý vị;
- (2) Nếu việc tái xét nội bộ là không thỏa đáng, có lẽ quý vị phải nộp đơn yêu cầu Dịch Vụ Thanh Tra Tài Chánh tái xét miễn phí, trong thời gian hạn định. Xin liên hệ với Dịch Vụ Luật Pháp Bảo Hiểm số 1300 663 464 để biết thời gian hạn định hiện hành. Đừng trì hoãn, nếu hãng bảo hiểm kéo dài quá lâu thời gian xét yêu cầu bồi thường của quý vị thì quý vị hãy đi thẳng với Dịch Vụ Thanh Tra Tài Chánh;
- (3) Nếu quý vị không hài lòng về quyết định của Thanh Tra, thì quý vị có thể đến Tòa án thích hợp chuyên xử lý yêu cầu bồi thường cho người tiêu thụ, nếu tiểu bang của quý vị có tòa như thế hoạt động;
- (4) Hoặc là, quý vị có thể ra Tòa (nếu yêu cầu đòi bồi thường của quý vị vượt quá một khoản tiền nhất định đối với Thanh Tra hoặc Tòa). Quý vị có sáu năm kể từ khi xảy ra

hành động dẫn đến việc kiện tụng, thường thì họ tính từ ngày xảy ra tai nạn, để đưa vụ việc của quý vị ra Tòa;

- (5) Hoặc là, quý vị có thể chọn cách không làm gì cả hoặc rút lui – hãy tìm luật sư cố vấn trước khi làm việc này.

NGHIÊN CỨU TRƯỜNG HỢP

Chan dính dấp vào vụ đụng xe và không rõ ai phạm lỗi. Anh gọi cho cảnh sát. Nhưng cảnh sát từ chối không đến bởi vì không có ai bị thương. Tuy nhiên, anh cũng trao đổi chi tiết với người lái xe bên kia. Chan không mua bảo hiểm. Anh chỉ đăng bộ cho xe mình và đóng tiền bảo hiểm bắt buộc cho người đi xe hơi (green slip). Sau 6 tháng, anh lại nhận được giấy yêu cầu thanh toán \$6.000 trả cho Công ty Bảo Hiểm Banana về tai nạn ấy. Anh cảm thấy rất bức mình. Không cách gì anh có thể trả nổi số tiền này, vì anh đang thất nghiệp.

QUÝ VỊ KHÔNG CÓ BẢO HIỂM NHƯNG QUÝ VỊ KHÔNG CÓ LỖI!

Nếu quý vị không phạm lỗi hoặc chỉ phạm lỗi một phần, thì quý vị có thể yêu cầu bồi thường toàn bộ hoặc một phần đối với người lái xe và/hoặc chủ chiếc xe kia. Thông thường, chuyện này gồm có việc gửi thư yêu cầu và

khởi sự đòi bồi thường đến Tòa nếu yêu cầu của mình không được thanh toán. Hoặc là, quý vị có thể lập đơn đòi bồi thường gửi Dịch Vụ Thanh Tra Tài Chánh nếu như (a) quý vị không có lỗi, (b) thiệt hại trị giá dưới \$3.000 (hoặc quý vị sẵn sàng nhận số tiền này), và (c) người lái xe bên kia có bảo hiểm và họ đã lập đơn đòi hãng của họ bảo hiểm rồi.



NẾU QUÝ VỊ KHÔNG MUA BẢO HIỂM VÀ QUÝ VỊ CÓ LỖI

Nếu có lỗi, quý vị phải thanh toán các tổn phí đúng lý để sửa chữa thiệt hại cho xe bên kia. Ngay vào lúc quý vị nhận được yêu cầu bảo hiểm, quý vị phải nhanh chóng hành động. Thủ tục thường là: (1) quý vị nhận được thư yêu cầu của phía bên kia hoặc từ hãng bảo hiểm của họ (2) có thể là cơ quan thu nợ sẽ liên lạc với quý vị (3) quý vị có lẽ sẽ nhận được một văn bản yêu cầu bồi thường do Tòa án gửi (4) nếu quý vị không nộp hồ sơ Biện hộ đối với văn bản yêu cầu bồi thường trong thời hạn nào đó, thì phía bên kia có thể thắng quý vị trong vụ kiện (5) lúc ấy

phía bên kia có thể sẽ sử dụng quyền của Tòa để buộc quý vị thanh toán số tiền này bằng cách như: khấu trừ qua lương, tịch biên tài sản và/hoặc làm cho quý vị bị phá sản.

Khi nhận thư yêu cầu, nếu quý vị đồng ý chịu nợ món tiền ấy và nếu khoản tiền đòi bồi thường xem ra có lý, thì quý vị có thể chọn thanh toán số tiền bồi thường được đòi. Hãng bảo hiểm thường hay thương lượng cho giảm bớt nếu như quý vị có thể trả ngay tức thì. Nếu hãng bảo hiểm đồng ý chấp nhận số tiền ít hơn, quý vị phải đảm bảo xác nhận chuyện này bằng giấy viết.

VIỆC GÌ XẢY RA NẾU QUÝ VỊ GẶP KHÓ KHĂN TÀI CHÁNH?

Nếu quý vị có khó khăn về tài chánh và không đủ sức thanh toán toàn bộ món tiền bồi thường ngay lập tức, thì hãng bảo hiểm phải đề xuất với quý vị một cơ hội để thanh toán nợ bằng cách trả góp chiếu theo điều khoản 3.11 của Quy Tắc. Hãy kiểm luật sư cố vấn và đoán chắc là quý vị không sắp xếp để trả khoản tiền mà mình không đủ sức đóng!

Có thể là hãng bảo hiểm cũng cho phép huỷ bỏ món nợ ấy nếu quý vị đang bị bệnh và/hoặc ở vào tình trạng cực kỳ khó khăn về tài chánh. Hãy kiểm luật sư hoặc cố vấn tài chánh để giúp.

Nếu yêu cầu vì có khó khăn lại bị khước từ, thì quý vị có lẽ cũng phải xin tiến hành tái xét nội bộ với ban giải quyết tranh chấp nội bộ của hãng bảo hiểm. Nếu vụ việc vẫn cứ thế không

giải quyết, thì quý vị có thể viết thư than phiền gửi đến Cơ Quan Thực Thi Luật Pháp thuộc Dịch Vụ Thanh Tra Tài Chánh.

VIỆC GÌ XẢY RA NẾU TIỀN ĐÒI BỒI THƯỜNG LÀ QUÁ ĐÁNG?

Xin nhớ cho rằng việc sửa xe khá tốn kém và hãng bảo hiểm vẫn muốn giảm bớt phí tổn sửa chữa ở mức tối thiểu. Nếu khoản tiền đòi bồi thường xem ra quá đáng, thì quý vị có thể viết thư yêu cầu họ cho biết từng khoản trong chi phí sửa chữa. Sau khi cẩn thận xem xét giá cả, mà quý vị vẫn còn tin là tiền đòi bồi thường quá cao, thì quý vị cần nói tại sao và phải cung cấp bằng cứ, nếu cần.

Nếu quý vị tranh cãi rằng khoản tiền được đòi quá cao, thì điều này có nghĩa là quý vị vẫn còn nợ một ít trong đó. Hãy lo chuẩn bị để thanh toán, hoặc khởi sự thanh toán món tiền mà quý vị biết mình vẫn còn nợ.

Thông tin liên hệ hữu ích:

Dịch Vụ Luật Pháp Bảo Hiểm 1300 663 464

Dịch Vụ Thanh Tra Tài Chánh 1300 780 808

Có thể viết thư than phiền nạp trên mạng tại
www.fos.org.au

hoặc gửi qua bưu điện đến
Financial Ombudsman Service Limited
GPO Box 3, Melbourne VIC 3001 (Australia)

Muốn có các tờ dữ kiện khác và mẫu thư, xin ghé
visit www.insurancelaw.org.au.

Muốn có bản Quy Tắc Thực Hành Bảo Hiểm Thông
Thường (the General Insurance Code of Practice),
hãy ghé www.codeofpractice.com.au

Insurance
Law
Service



Do Insurance Law Service (Dịch Vụ Pháp Luật Bảo Hiểm) Sản Xuất

Một dự án của Consumer Credit and Legal Centre (NSW) Inc với sự tài trợ của
Legal Aid NSW, Law and Justice Foundation of NSW và Victoria Law Foundation

Để có thêm bản sao của tập tài liệu này, hãy gửi email đến info@cclcnsw.org.au

Ngoài ra cũng có trên mạng tại địa chỉ www.insurancelaw.org.au



Consumer Credit
Legal Centre NSW

