ગ્રા.ત.ફ. - ૬૨૨/૨૩
તા. ૯

જીલ્લા કમિશન સુરત (મુખ્ય)
પ્રમુખશ્રી અને સભ્યશ્રીઓ સમક્ષ.

કેસ નંબર : ૫૧૬/૨૦૨૧
કેસ દાખલ તારીખ : ૧૧/૦૫/૨૦૨૧
કેસ ફેંસલ તારીખ : ૧૭/૦૭/૨૦૨૩
નિકાલના દિવસો : ૨ વર્ષ ૨ માસ ૬ દિવસ

ફરિયાદી :- (૧) કિશોરચંદ્ર ધનરાજ શાહ
ઉ.આ.વ : ૭૪, ધંધો :- નિવૃત,
ઠેકાણું :- ૧૦૪, ગીતાજંલી એપાર્ટમેન્ટ, મનમંદિર એપાર્ટમેન્ટ
સામે, ટીમલીયાવાડ, નાનપુરા, સુરત. મો.નં. ૯૮૨૫૪ ૮૭૦૯૦.

વિરૂધ્ધ

સામાવાળા : (૧) સ્ટાર હેલ્થ એન્ડ એલાઇડ ઇન્સ્યોરન્સ કં.લી.
ઠેકાણું :- ૨૦૭, બીજા માળે, સેન્ચુરી બીઝનેશ સેન્ટર
રીંગ રોડ, ઉધના દરવાજા, સુરત.

કોરમ : - જજશ્રી પી.પી.મેખીયા - પ્રમુખ
ડો.તીર્થેશભાઇ મહેતા – સભ્ય
ફરીયાદીના વિદ્વાન ધારાશાસ્ત્રી - શ્રી બેલા ગીરનારા
સામાવાળાના વિદ્વાન ધારાશાસ્ત્રી - શ્રી મણીલાલ સોલંકી

ચુકાદો (ડો. તીર્થેશભાઇ મહેતા – સભ્યશ્રી મારફતે)

આ ફરીયાદ ફરીયાદીએ ગ્રાહક સુરક્ષા અધિનિયમ ૨૦૧૯ ની કલમ ૩૫ અને ૩૬ નીચે કરી છે. જેની સંક્ષિપ્ત હકીકત નીચે મુજબ છે.

(૧) ફરીયાદની ટુંકમાં હકીકત એવી છે કે ફરીયાદીએ સામાવાળા નં. ૧ પાસેથી મેડીકલેઈમ અંગેની પોલીસી લીધેલી. જે પોલીસી તા. ૨૦/૦૯/૨૦૨૦ થી તા. ૧૯/૦૯/૨૦૨૧ ના સુધી સમય માટેની ₹ ૫,૦૦,૦૦૦/- સમ એસ્યોર્ડની ખરીદેલ. જે પોલીસી અસ્તિત્વમાં હતી. તે સમય દરમ્યાન ફરીયાદીને છાતીમાં દુ:ખાવાની તકલીફ જણાતાં તા. ૧૩/૦૨/૨૦૨૧ ના રોજ સુરતમાં આવેલ હોસ્પિટલમાં અંદરના દર્દી તરીકે દાખલ કરવામાં આવેલ અને જયાં ટેસ્ટ અને રીપોર્ટ અનુસાર ફરીયાદીનું IHD (I24) હોવાનું નિદાન થયેલ. જરૂરી સારવાર આપ્યા બાદ તા. ૧૫/૦૨/૨૦૨૧ ના રોજ હોસ્પિટલમાંથી ફરીયાદીને રજા આપવામાં આવેલ હતી. જેનો સારવારનો ખર્ચ ₹ ૧,૯૦,૩૯૭/- થયેલો. જે અંગે ફરીયાદીએ સદર ખર્ચ મેળવવા માટે સામાવાળા વીમા કંપની સમક્ષ કલેઈમ ફોર્મ રજુ કરેલ, સદર કલેઈમ ફોર્મ સામાવાળા વીમા કંપની દ્વારા પ્રોસેસ કરતાં ફરીયાદીનો કલેઈમ તા. ૦૧/૦૪/૨૦૨૧ ના રોજ નામંજુર કરેલ. આમ, સામાવાળાઓએ ગંભીર બેદરકારી, અનફેર ટ્રેડ પ્રેકટીસ તથા સેવામાં ખામી દાખવેલ હોઇ, તેથી ફરીયાદીએ નારાજ થઇ ગેરકાયદેસર રીતે કાપી લીધેલ સદર કલેઈમની રકમ ₹ ૧,૯૦,૩૯૭/- વ્યાજ સહિત, ફરીયાદીને થયેલ માનસિક ત્રાસ – આઘાત, તથા હાડમારીના વળતર પેટેની રકમ તથા ફરીયાદ ખર્ચ મેળવવા માટે આ ફરીયાદ આપેલ છે.

(૨) ફરીયાદ અન્વયે સામાવાળાને નોટીસ કાઢતા સામાવાળા તેમના એડવોકેટ મારફતે હાજર થયેલ છે, અને ફરીયાદીની અરજીનો લેખિત જવાબ આંક - રજુ કરી અરજીની તમામ હકીકતોનો ઈન્કાર કરેલ છે અને જણાવેલ છે કે, ફરીયાદીનો કલેઈમ સામાવાળા વીમા કંપનીએ પોલીસીની ટર્મ્સ એન્ડ કંડીશન ૧૨ – Pre – Existing disease અન્વયે યોગ્ય રીતે નામંજુર કરેલ છે. આ સંજોગોમાં સામાવાળા

વીમા કંપનીએ સેવામાં કોઇ ખામી દાખવેલ નથી કે કોઇ અનફેર ટ્રેડ પ્રેકટીસ આચરેલ નથી. ઉપરોકત તમામ હકીકતે ફરીયાદીની ફરીયાદ ખર્ચ સહિત રદ કરવા માંગણી કરેલ છે.

(૩) ફરીયાદીના એડવોકેટશ્રી બેલા ગીરનારાને સાંભળ્યાં.જેમણે મુખ્યત્વે પોતે રજુ કરેલ ફરીયાદ તથા દસ્તાવેજી પુરાવા આધારિત દલીલ રજુ કરેલ છે.

(૪) સામાવાળાના એડવોકેટશ્રી મણીલાલ સોલંકીને સાંભળ્યાં. તેમણે પોતે રજુ કરેલ લેખિત જવાબ તથા દસ્તાવેજી પુરાવા આધારીત દલીલ રજુ કરેલ છે.

(૫) ફરીયાદીની ફરીયાદ, સામાવાળાનો જવાબ તેમજ પક્ષકારો તરફે રજુ કરેલ દલીલો તેમજ પક્ષકારો તરફે રજુ થયેલ દસ્તાવેજી પુરાવા વિગેરે ધ્યાને લઇએ તો એ બાબતે તકરાર નથી કે સામાવાળાએ ફરીયાદીને મેડીકલ પોલીસી વેચાણથી આપેલ છે. મુખ્ય તકરાર એ છે કે ફરીયાદીનો કલેઇમ સામાવાળાએ પોલીસીની ટર્મ્સ એન્ડ કંડીશન ૧૨ હેઠળ રદ કરેલ છે. જે વિરુધ્ધમાં ફરીયાદીએ સદર ફરીયાદ દાખલ કરેલ છે. તમામ દસ્તાવેજોને વંચાણે લેતા તેમજ બંન્ને વિધ્વાન વકીલશ્રીની દલીલો સાંભળતા અત્રે કમિશન એવા તારણ ઉપર પહોંચે છે કે સામાવાળા વડે ફરીયાદીનો કલેઇમ રદ કરવામાં આવેલ છે, તે ન્યાય સંગત છે કે નહીં ? તે મુખ્ય મુદ્દો છે.

- ફરીયાદીએ આંક – ૩/૨ હેઠળ રજુ ડીસ્ચાર્જ સમરી અનુસાર ફરીયાદીનું નિદાન "IWMI" નુ છે. જે માટે ફરીયાદીનું ઓપરેશન કરવામાં આવ્યુ હતું.
- તમામ મેડીકલ પેપર્સ, પોલીસીની ટર્મ્સ એન્ડ કંડીશન, તમામ બીલો અને બંન્ને પક્ષોની રજુઆત ધ્યાને લેતા અત્રે કમિશન એ તારણ ઉપર પહોંચે છે કે સદર કેસમાં સામાવાળા ઓ વડે આપવામાં આવેલ કારણ Pre – Existing disease સદર

કેસને લાગુ પડતુ નથી, કારણ કે આંક – ૩/૫ વડે રજુ સારવાર કરનાર ડૉક્ટરના સર્ટીફીકેટ અનુસાર ફરીયાદીની બિમારીને CKD ની બિમારી સાથે કોઇ NEXUS નથી, તેની વિગતવાર નોંધ છે. સામાવાળા ઓ વડે સદર સર્ટીફીકેટનુ સફળતાપૂર્વક ખંડન કરી શકાયુ નથી.

- આ સંજોગોમાં સામાવાળાનો બચાવ ટકવાને પાત્ર રહેતો નથી.
- પોલીસીમાં નોંધેલી ૩૦% કો – પેમેન્ટની શરત ધ્યાને લેતા સદર કેસમાં ફરીયાદી સામાવાળા પાસેથી ₹ ૧,૩૨,૮૬૨/- મેળવવા માટે હક્કદાર ઠરે છે.

આ તમામ તથ્યોને ધ્યાનમાં લેતા અત્રે કમિશનનું અંતિમ તારણ એ છે કે સામાવાળા વડે કરવામાં આવેલ ફરીયાદીનો કલેઇમ રદ કરવાનું કૃત્ય તર્કસંગત તેમજ ન્યાયસંગત નથી અને ફરીયાદીની ફરીયાદ યોગ્ય અને વ્યાજબી છે.

(૬) આમ, ફરીયાદી કલેઇમની રકમ મેળવવા હક્કદાર હોવા છતાં સામાવાળા વીમા કંપનીએ ખોટી અને ગેર વ્યાજબી રીતે કલેઇમ રદ કરેલ હોઇ, ફરીયાદી કલેઇમની રકમ તેમજ ફરીયાદીનો કલેઇમ સામાવાળાએ ખોટી રીતે નકારેલ હોય ફરીયાદીને થયેલ શારીરિક – માનસિક ત્રાસ માટે પણ ફરીયાદી વળતર મેળવવા હક્કદાર બને છે. આ અરજી ફરીયાદીને સામાવાળાની કસુરને કારણે કરવી પડેલ હોય અરજીના ખર્ચની રકમ પણ સામાવાળા પાસેથી મેળવવા હક્કદાર બને છે. આ સંજોગોમાં ઉપરોકત તમામ હકીકત ધ્યાને લેતા ફરીયાદીની ફરીયાદ અંશત : મંજુર કરવા પાત્ર હોઇ ન્યાયના હીતમાં નીચે મુજબનો આખરી હુકમ કરવામાં આવે છે.

હુકમ

- ફરીયાદીની ફરીયાદ અંશત: મંજુર રાખવામાં આવે છે.

- સામાવાળાએ ફરીયાદીને ₹ ૧,૩૨,૮૬૨/- (અંકે રૂપિયા એક લાખ બત્રીસ હજાર આઠસો બાસઠ પુરાં) અરજીની તારીખથી એટલે કે તા. ૧૧/૦૫/૨૦૨૧ થી ૯% વ્યાજ સાથે ચુકવી આપવાં.
- સામાવાળાએ ફરીયાદીને માનસિક ત્રાસ, હેરાનગતિ તથા અગવડનાં ₹ ૩,૦૦૦/- (અંકે રૂપિયા ત્રણ હજાર પુરા) ચુકવવાં.
- સામાવાળાએ ફરીયાદીને અરજીનાં ખર્ચનાં ₹ ૨,૦૦૦/-(અંકે રૂપિયા બે હજાર પુરા) ચુકવવાં.
- સામાવાળાએ હુકમ મુજબની રકમ ફરીયાદીને ૩૦ દિવસમાં બારોબાર ચુકવી આપવી.
- સદર તમામ પક્ષકારોને હુકમની નકલ પુરી પાડવી.

આ હુકમ તા. ૧૭/૦૭/૨૦૨૩ નાં રોજ જાહેર કર્યો.

(ડૉ.તીર્થેશ મહેતા)
સભ્ય

(પી.પી.મેખીયા)
પ્રમુખ

જિલ્લા કમિશન સુરત, (મુખ્ય)