

ปัญหาเกี่ยวกับการทำสัญญาประกันชีวิตทางโทรศัพท์ที่มีเงื่อนไข ไม่ต้องตรวจสอบสุขภาพหรือไม่ต้องตอบคำถามสุขภาพ

THE PROBLEM RELATED TO LIFE INSURANCE CONTRACT WITH CONDITIONS THAT NEITHER REQUESTED FOR ADVANCED MEDICAL EXAMINATION NOR HEALTH QUESTIONING

วันดี พลະศึก*, ทวีพฤทธิ ศิริศักดิ์บรรจง**

บทคัดย่อ

การเกิดสัญญาประกันชีวิตทางโทรศัพท์ในปัจจุบันเป็นการทำสัญญาที่พัฒนาการขึ้นมาอีก ชั้นหนึ่งของการทำสัญญา โดยที่ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 3 ลักษณะ 20 ว่าด้วยประกันภัยเกิดขึ้นตั้งแต่ปี พ.ศ. 2468 ในขณะที่นั้นการทำสัญญาจึงเป็นการเข้าทำสัญญาต่อบุคคลที่อยู่เฉพาะหน้ามากกว่าการใช้เทคโนโลยีในการทำสัญญา ทำให้กฎหมายที่มีอยู่เป็นการทำสัญญาต่อบุคคลที่อยู่เฉพาะหน้า แต่ในปัจจุบันการทำสัญญาประกันชีวิตได้พัฒนารูปแบบขึ้นไปอีกชั้นหนึ่ง คือ มีการขายประกันโดยผ่านพนักงานตัวแทน ด้วยวิธีการโทรศัพท์ไปชักจูงใจผู้บริโภค ในขณะที่ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ยังไม่มีการแก้ไข ปรับปรุง หลักเกณฑ์ วิธีการที่จะรองรับการทำสัญญาประกันภัยทางโทรศัพท์ไว้เลย

ปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นเกิดจากการที่กฎหมายไม่มีการพัฒนารองรับเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงไป ก็คือ คู่สัญญามีการเอาเปรียบกัน โดยการใช้เงื่อนไขตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 3 ลักษณะ 20 ว่าด้วยประกันภัย ไม่ว่าจะในเรื่องของหลักฐานเป็นหนังสือ ไม่ว่าจะในเรื่องของเงื่อนไขการตรวจสอบสุขภาพหรือแถลงข้อความจริงในขณะที่ทำสัญญาผ่านทางโทรศัพท์ ซึ่งเงื่อนไขเหล่านี้ทำให้เกิดปัญหาใหญ่ก็คือ ปัญหาในการฟ้องร้องบังคับคดีที่กระทำได้ยาก โดยประเด็นปัญหาสำคัญ ซึ่งคู่สัญญาได้แย้งระหว่างกันได้ก็คือ สัญญาประกันชีวิตที่ยังไม่เกิดขึ้นหรือไม่มีหลักฐานเป็นหนังสือที่จะฟ้องร้องบังคับคดี

จากการศึกษาพบว่า การเกิดขึ้นของสัญญาประกันภัยทางโทรศัพท์ในประเทศอังกฤษมีกฎหมายแม่แบบว่าด้วยการพาณิชย์ทางอิเล็กทรอนิกส์ (Model law on Electronic commerce) คำว่า “อิเล็กทรอนิกส์” นั้นการทำสัญญาทางอิเล็กทรอนิกส์ยังครอบคลุมไปถึงการทำสัญญาประกันภัยทางโทรศัพท์ด้วย การบันทึก

*นักศึกษาลัทธิตรินิติศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชากฎหมาย
เอกชนและกฎหมายธุรกิจ คณะนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม
**อาจารย์ที่ปรึกษา

เทปทางโทรศัพท์ที่จึงถือเป็นส่วนหนึ่งของพยานหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อสัญญาได้เกิดขึ้นแล้วในทางกฎหมายของประเทศอังกฤษให้การยอมรับเทปบันทึกเสียงทางโทรศัพท์เป็นพยานหลักฐานในการฟ้องร้องบังคับคดีได้ซึ่งมีลักษณะสาระสำคัญเทียบเคียงได้กับหนังสือกรรมธรรม์ประกันภัยตามกฎหมายไทย แต่กฎหมายอังกฤษยอมรับการบันทึกเทปในฐานะเป็นพยานหลักฐานที่ไม่ต้องมีลายมือชื่อของคู่สัญญา ส่วนการเปิดเผยข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสุขภาพและการตอบคำถามสุขภาพ ตามกฎหมายไทยถือว่าการแถลงข้อเท็จจริงดังกล่าวเป็นหน้าที่ของผู้เอาประกันในขณะที่ทำสัญญา ส่วนประเทศอังกฤษนั้นถือว่าการที่ผู้รับประกันยินยอมสละประโยชน์ของตน ทั้งที่การโฆษณาเช่นนี้ทำให้ผู้เอาประกันเข้าใจผิดและถือว่าการที่ผู้รับประกัน ไม่รู้ข้อเท็จจริงดังกล่าวเป็นกรณีที่ผู้รับประกันไม่ได้ใช้ความระมัดระวังดังที่วิญญูชนคนทั่วไปย่อมคาดหมายได้ว่าคนชราย่อมต้องเจ็บป่วย จึงต้องถือว่าสัญญาประกันชีวิตสมบูรณ์ ไม่สามารถใช้สิทธิบอกล้างโมฆียกรรมได้ และการโฆษณาในลักษณะดังกล่าวของผู้รับประกันไม่ถือว่าเป็นการหลอโกงเพราะเป็นการให้คำรับรองในอนาคตไม่ใช่การปกปิดข้อเท็จจริงหรือแสดงข้อความอันเป็นเท็จได้ แต่การไม่บอกข้อยกเว้นการให้ความคุ้มครองของสัญญาประกันชีวิตนั้น เป็นการทำกลล่อหลอด้วยประการหนึ่ง ในการฟ้องร้องบังคับคดีกฎหมายของประเทศอังกฤษยอมรับฟังเทปบันทึกเสียงทางโทรศัพท์เป็นพยานหลักฐานได้ ตัวผู้เอาประกันก็สามารถที่จะอ้างอิงเป็นพยานหลักฐานพิสูจน์ข้อเท็จจริงและขอให้ศาลออกหมายเรียกเทปบันทึกเสียงที่อยู่ในความครอบครองของผู้รับประกันเข้ามาในคดีเพื่อที่จะเอามาเป็นพยานหลักฐานเป็นประโยชน์ต่อผู้เอาประกันได้ จึงทำให้ผู้เอาประกันได้รับ

การเยียวยาความเสียหายและไม่มีปัญหาเกี่ยวกับหลักฐานในการฟ้องร้องบังคับคดี ก็สามารถต่อสู้คดีและได้รับความเป็นธรรมในกระบวนการยุติธรรม

จากปัญหาที่กล่าวมาข้างต้น จึงควรมีการแก้ไขกฎหมายของประเทศไทยที่เกี่ยวข้องกับการรับประกันภัยพยานหลักฐานอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งจะช่วยแก้ไขปัญหเกี่ยวกับสัญญาและหลักฐานการชำระเงินในการทำสัญญาประกันชีวิตทางโทรศัพท์ได้เป็นอย่างมาก นอกจากนั้นคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ควรแก้ไขเพิ่มเติมประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการเสนอขายกรรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์ พ.ศ. 2552 ให้สามารถบังคับให้เหมาะสมด้วย โดยควรกำหนดให้มีการกำหนดเงื่อนไขของผู้รับประกันว่าไม่ต้องตรวจสอบสุขภาพหรือไม่ต้องตอบคำถามสุขภาพนั้น ไม่สามารถอ้างเหตุเกี่ยวกับสุขภาพของผู้เอาประกันมาเป็นเหตุในการปฏิเสธการชดใช้ค่าสินไหมทดแทนได้

คำสำคัญ: ประกันชีวิต, ประกันชีวิตทางโทรศัพท์, พยานอิเล็กทรอนิกส์, การตอบคำถามสุขภาพ

Abstract

The existence of life insurance contract made over the phone these days represents advancement in creating a contract. Since Title XX of Book III of the Civil and Commercial Code of laws on insurance, was drafted in B.E. 2468 (1925) where a contract was made face-to-face rather than through technology. The laws provided by such codes deal with making a

contract between persons in each other's presence. Although, at present, the way life insurance contract was created became different, i.e. the insurance policy was sold by an agent being on the phone, calling the consumer and persuading him to buy the policy. The Civil and Commercial Code had not been amended and the rules and manners for the creation of contract of insurance over the phone had not been changed yet. Problem arising from obsolescence of laws that failed to catch up with new technology was that parties took advantage of the other by alleging conditions set by Title XX of Book III of the Civil and Commercial Code (law on insurance), such as requirements of written evidence, of medical exam, or of making true statements during the creation of a contract over the phone. Raising those conditions led to points in dispute like whether the contract of life insurance was created, or whether there was telephone recording was considered an Electronic Commerce. Under English law, when a contract is formed, the record of telephone conversation was allowed to be used as evidence in the litigation, except for the fact that such kind of evidence was not required to contain signatures of both parties. Its essence was similar to a policy of insurance being admissible evidence under Thai law. With regard to

disclosing health-related facts and answering health-related questions, under Thai law, it was the assureds' duty to make statements with regard to such fact at the time of making a contract while, under English law, if there had not been such action, it was deemed that the insurer agreed to waive his benefit. The advertisement announcing that there was no health-inquired question and no requirement for medical examination caused the assured to misunderstand the conditions of the contract. Besides, failure to know the health-related fact of the insurer was regarded as failure to exercise such care as might be expected from a person of ordinary prudence since the insurer should have known that the elderly usually gets sick. Therefore, the life insurance contract was valid and could not be voided. Although advertising so was not considered a fraudulent act as it was a warranty of the future performance, not the concealment of the facts or the assertion of a falsehood, however, intentional silence in respect to the exception of the protection given by the life insurance contract was deemed to be a fraud. According to English law, the record of telephone conversation was admissible evidence in litigation. The assured could use it as evidence for proving the fact and request the court to issue a writ directing the insurer to deliver the record they

possessed so that it could be used in favor of the assured, as evidence. With such provision, the assured was able to be compensated for his damages and have no problem concerning evidence in litigation. He could defend himself in trial and justification would be rendered in justice system.

With all above mentioned, Thai laws on admissibility of electronic evidence should be amended. Doing so would solve the problem concerning contract and evidence of payment for the life insurance contract made over the phone. In addition, the Insurance Commission should amend Insurance Commission Declaration on Prescription of rules on methods of issuing and offering insurance policy for sale via telephone (telemarketing) B.E. 2552 (2009) so that it was suitable for enforcement. The declaration should provide that if the insurer declared that, in making a contract, no medical exam was required, or no health-related questions were needed to be answered, he could not allege the health condition of the assured to refuse any compensation for damage.

Keywords: Life insurance, making a life insurance contract over the phone, electronic evidence, answering health-related questions

บทนำ

ปัจจุบันบริษัทประกันชีวิตใช้โฆษณาโดยกำหนดเงื่อนไขว่าสามารถเข้าทำสัญญาได้ทันทีโดยไม่ต้องตรวจสอบสุขภาพเพื่อใช้ในการแจ้งผู้เอาประกันให้มาทำสัญญากับบริษัทด้วยถ้อยคำว่า “ไม่ต้องตรวจสอบสุขภาพ ไม่ต้องตอบคำถามสุขภาพ ไม่สนใจว่าสุขภาพของคุณจะเป็นเช่นไร” ซึ่งเป็นการยกเว้นเงื่อนไขการตรวจสุขภาพและการไม่ต้องตอบคำถามสุขภาพ อีกทั้งยังเป็นการเปิดโอกาสให้ผู้สูงอายุที่อาจจะมีภาวะเจ็บป่วยตามสภาพร่างกายเข้าทำสัญญา โดยไม่ต้องแจ้งข้อเท็จจริงเกี่ยวกับภาวะสุขภาพ ประกันชีวิตประเภทนี้จะมุ่งหมายกลุ่มลูกค้าอายุระหว่าง 50 - 90 ปี และให้ความคุ้มครองกรณีเสียชีวิตเพียงอย่างเดียวโดยจะชดใช้ค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาให้แก่ผู้รับประโยชน์ของผู้เอาประกันในกรณีที่ผู้เอาประกันถึงแก่กรรมเท่านั้น โดยในการขายประกันชีวิตมีการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าโดยให้มีการทำสัญญาทางโทรศัพท์และชำระเงินผ่านทางเอทีเอ็ม หรือบัตรเครดิตได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษา ความหมาย ประวัติความเป็นมาและวิวัฒนาการ แนวคิด ทฤษฎี หลักการที่เกี่ยวกับการทำสัญญาประกันชีวิตทางโทรศัพท์ที่มีเงื่อนไขไม่ต้องตรวจสอบสุขภาพหรือไม่ต้องตอบคำถามสุขภาพ
2. เพื่อศึกษากฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการทำสัญญาประกันชีวิตทางโทรศัพท์ที่มีเงื่อนไขไม่ต้องตรวจสอบสุขภาพหรือไม่ต้องตอบคำถามสุขภาพ
3. เพื่อวิเคราะห์ปัญหาเกี่ยวกับการทำสัญญาประกันชีวิตทางโทรศัพท์ที่มีเงื่อนไขไม่ต้องตรวจสอบสุขภาพหรือไม่ต้องตอบคำถามสุขภาพ

4. เพื่อศึกษาแนวทางแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะปัญหาเกี่ยวกับการทำสัญญาประกันชีวิตทางโทรศัพท์ที่มีเงื่อนไขไม่ต้องตรวจสุขภาพหรือไม่ต้องตอบคำถามสุขภาพ

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีการศึกษาของสารนิพนธ์นี้จะเป็นการศึกษาแบบวิจัยเอกสาร(Documentary Research) จากกรณีศึกษาและรวบรวมจากตัวบทกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งคำพิพากษาศาลฎีกา ตำราวิชาการ งานวิจัย วิทยานิพนธ์ บทความในวารสารต่าง ๆ สิ่งตีพิมพ์อื่น ๆ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการวิเคราะห์และเสนอแนะแนวทางในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการทำสัญญาประกันชีวิตทางโทรศัพท์ที่มีเงื่อนไขไม่ต้องตรวจสุขภาพหรือไม่ต้องตอบคำถามสุขภาพ

ผลการวิจัย

1. จากการศึกษาสามารถสรุปขั้นตอนในการซื้อประกันชีวิตของผู้สูงอายุทางโทรศัพท์แบบที่ไม่ต้องตรวจสุขภาพไม่ต้องตอบคำถามสุขภาพได้ดังต่อไปนี้

1.1 บริษัทประกันชีวิต ทำการโฆษณาผ่านสื่อต่าง ๆ โดยมุ่งหมายลูกค้าในกลุ่มผู้สูงอายุให้สามารถเข้าทำประกันชีวิตได้จึงต้องลดข้อจำกัดบางอย่าง โดยนำเสนอจุดเด่นที่ว่า “ไม่ต้องตรวจสุขภาพและไม่ต้องตอบคำถามสุขภาพ” หรือ “ไม่สนใจว่าสุขภาพของคุณจะเป็นเช่นไร”

1.2 ผู้บริโภคพบเห็นการโฆษณาผ่านทางสื่อต่าง ๆ ของบริษัทประกันชีวิตแล้วโทรติดต่อไป

ยังเบอร์โทรที่แจ้งไว้ เพื่อบันทึกหมายเลขวันเวลาและเบอร์โทรติดต่อกลับ (แต่ก็มีไม่น้อยที่บริษัทโทรติดต่อมาเอง)

1.3 ตัวแทนของบริษัทโทรติดต่อกลับมาตามวันเวลาที่นัดหมายไว้โดยแจ้งชื่อและรหัสตัวแทนซึ่งจะไม่มีกรขายผ่านตัวแทนบริษัทประกันชีวิตทั่วไป

1.4 เจ้าหน้าที่จะติดต่อกลับมาและแจ้งชื่อกับเลขรหัสประจำตัวของตัวแทนและสอบถามข้อมูลต่าง ๆ ของผู้ซึ่งการใช้เงินจะต้องอาศัยความทรงชีพหรือความมรณะของบุคคลนั้น ซึ่งบางกรณีที่บุตรเอาประกันให้กับบิดามารดา จะเป็นการสอบถามข้อมูลของบิดามารดาผ่านบุตร โดยไม่มีการพูดคุยกับบิดามารดาซึ่งการใช้เงินจะต้องอาศัยความทรงชีพหรือความมรณะของบุคคลนั้นแล้วจึงแจ้งจำนวนเบี้ยประกัน

1.5 เมื่อตกลงทำสัญญาผู้เอาประกันสามารถเลือกชำระเงินได้สองทาง คือ ทางบัตรเครดิตและทางบัตร ATM โดยทางบริษัทผู้รับประกัน จะให้รหัสอ้างอิงเพื่อใช้ในการชำระเงิน ซึ่งเมื่อชำระเงินแล้วผู้เอาประกันก็ยังไม่ได้รับหลักฐานเกี่ยวกับการชำระเงิน

1.6 ตัวแทนของบริษัทประกันชีวิต จะติดต่อกลับมาอีกครั้งหนึ่ง โดยในครั้งนี้จะถามคำถามต่าง ๆ ตามที่ปรากฏในใบคำขอเอาประกันชีวิต และให้ผู้เอาประกันตอบว่าใช่หรือไม่ และจะมีการขออนุญาตบันทึกเสียงไว้ โดยไม่มีคำถามเกี่ยวกับสุขภาพเลย และสุดท้ายก็จะแจ้งเลขกรมธรรม์เพื่อให้ทางผู้เอาประกันจดบันทึกไว้ โดยหลังจากนั้นไม่มีการส่งข้อความผ่านโทรศัพท์มือถือหรืออีเมลเพื่อยืนยันการทำประกันชีวิต

1.7 หลังจากนั้นประมาณ 2 สัปดาห์ถึง 1 เดือนจะมีการส่งเอกสารมาให้ตามที่อยู่ที่ผู้เอาประกันระบุ ซึ่งเอกสารประกอบด้วย ใบคำขอเอาประกันชีวิต ชนิดไม่มี

คำถามสุขภาพ และกรรมธรรม์ประกันชีวิต โดยผู้เอาประกันมีหน้าที่ที่จะต้องให้บุคคลที่การใช้เงินตามสัญญาประกันชีวิตจะต้องอาศัยความทรงชีพหรือความมรณะของบุคคลนั้น กรอกข้อความในใบคำขอเอาประกันชีวิตและลงลายมือชื่อ พร้อมแนบหลักฐานคือ บัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้าน เพื่อส่งคืนไปยังบริษัทประกันชีวิตภายใน 30 วัน จากขั้นตอนดังกล่าว จะเห็นได้ว่าผู้เอาประกัน ไม่มีโอกาสที่จะได้แถลงภาวะความเจ็บป่วยของผู้เอาประกันเองหรือของบุคคลที่การใช้เงินตามสัญญาต้องอาศัยความทรงชีพหรือความมรณะของบุคคลนั้นเลย

2. ทฤษฎีและหลักการที่เกี่ยวข้องกับการทำสัญญาประกันชีวิตทางโทรศัพท์ที่มีเงื่อนไขไม่ต้องตรวจสุขภาพหรือไม่ต้องตอบคำถามสุขภาพ ได้แก่

ทฤษฎีเกี่ยวกับการแสดงเจตนาในการเข้าทำสัญญาที่มีอยู่ 4 ทฤษฎี กล่าวคือ

1) ทฤษฎีเจตนาภายในสำคัญกว่าเจตนาที่แสดงออกมา กล่าวคือ เจตนาที่แท้จริงของบุคคล ดังนั้น ถ้ามีการแสดงเจตนาที่ไม่ตรงกับเจตนาในใจจริง นิติกรรมจะไม่มีผลใด ๆ ในทางกฎหมายเลย

2) ทฤษฎีที่ถือการแสดงเจตนาสำคัญกว่าเจตนาภายใน กล่าวคือ สาระสำคัญมิได้อยู่ที่เจตนาที่แท้จริงภายในของบุคคลซึ่งไม่มีใครสามารถล่วงรู้ได้ แต่อยู่ที่เจตนาที่แสดงออกมภายนอก ดังนั้น นิติกรรมจึงมีคุณค่าเป็นนิติกรรมเสมอ แม้ว่าเจตนาที่แสดงออกมานั้นจะไม่ตรงกับใจจริง

3) ทฤษฎีในเรื่องความรับผิดชอบ กล่าวคือ พิจารณาในเรื่องของความสุจริตหรือไม่ของผู้แสดงเจตนาเป็นสำคัญ

4) ทฤษฎีของความไว้นื้อเชื่อใจ กล่าวคือ เน้นความสุจริตหรือไม่ของผู้รับการแสดงเจตนาเป็นสำคัญ

หลักการที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับการทำสัญญาประกันชีวิต ได้แก่

1) หลักเสรีภาพในการทำสัญญา กล่าวคือความหมายแรกคือ เสรีภาพที่จะเข้ามาตกลงทำสัญญา ส่วนความหมายที่สองหมายถึงเสรีภาพที่จะไม่ถูกแทรกแซงเมื่อสัญญาเกิดแล้ว สำหรับเสรีภาพที่จะเข้ามา ตกลงทำสัญญานั้น หมายถึง เสรีภาพในการเริ่มต้นดำเนินต่อไป หรือระงับกระบวนการในการก่อให้เกิดสัญญา

2) หลักสุจริตหลักที่ใช้บังคับการใช้สิทธิและการชำระหนี้ทางแพ่งโดยทั่ว ๆ ไป เป็นหลักธรรมดาสามัญในสังคมของประเทศที่เจริญแล้วโดยถือว่าในนิติสัมพันธ์ที่มีอยู่ทุกคนต้องซื่อสัตย์และไว้วางใจต่อกัน เป็นหลักทั่วไปสำหรับผลความยุติธรรมในการที่คู่กรณีจะต้องปฏิบัติต่อกันหรือในกรณีที่บุคคลจะใช้สิทธิหรือชำระหนี้ของตนในเมื่อกฎหมายหรือข้อตกลงระหว่างกันมิได้ แสดงโดยละเอียดถึงการปฏิบัติหรือ ทำกิจการใด ๆ ให้ถือเอาความสุจริตเป็นที่ตั้ง ซึ่งมีที่มาจากหลักที่ว่า “บุคคลผู้มาศาลต้องมาด้วยมือสะอาด”

3) หลักบุคคลผู้มีส่วนได้เสีย กล่าวคือคำว่า ส่วนได้เสียในเหตุที่ประกันภัย (Insurable) หมายถึง การที่บุคคลใดจะต้องสูญเสียหรือได้รับความเสียหาย ถ้ามีเหตุการณ์อันใดอันหนึ่งเกิดขึ้น หรือจะได้รับความประโยชน์ในกรณีที่ไม่มีความเสี่ยงอันใดอันหนึ่งเกิดขึ้น

4) หลักการแถลงข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญของสัญญาประกันชีวิต กล่าวคือ การนิ่งที่อาจจะเป็นการแถลงข้อความเท็จ คือ กรณีที่ละเว้นไม่เปิดเผยถึงข้อคุณสมบัติซึ่งเป็นสาระสำคัญอย่าง

ครบถ้วน และกรณีและผู้แถลงมีหน้าที่แถลงข้อเท็จจริงที่มีอยู่ ทำให้ผู้รับแถลงอ้างได้ว่าการนิ่งของผู้แถลงเป็นการปฏิเสธความมีอยู่ของข้อเท็จจริงนั้น

5) หลักเกี่ยวกับความซื่อสัตย์สุจริตอย่างยิ่งของคู่สัญญา กล่าวคือ การที่ผู้รับประกันภัยเข้าทำสัญญาจะจ่ายเงินให้โดยอาศัยความทรงชีพ หรือมรณะของบุคคลใดนั้น ฐานะอนามัยและสุขภาพของบุคคลนั้นย่อมเป็นสาระสำคัญอย่างยิ่งถ้ามีโรคประจำตัวอยู่จะถึงแก่ความตายเร็วกว่าธรรมดา ผู้รับประกันภัยจะต้องเรียกเบี้ยประกันสูงขึ้นกว่าปกติ เพราะเป็นการเสี่ยงภัยที่จะต้องจ่ายเงินเร็วกว่าที่ควรจะเป็น

3. มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการทำสัญญาประกันชีวิตทางโทรศัพท์ที่มีเงื่อนไขไม่ต้องตรวจสอบสุขภาพหรือไม่ต้องตอบคำถามสุขภาพของประเทศไทย ได้แก่

1) ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

สัญญาประกันชีวิตเป็นสัญญาเพื่อประโยชน์ของบุคคลภายนอกที่ต้องจะต้องอยู่ภายใต้หลักนิติกรรมสัญญาตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ทั่วไป กล่าวคือสัญญาประกันชีวิตเป็นสัญญาที่มีวัตถุประสงค์ในการที่อาศัยความทรงชีพหรือความมรณะของบุคคลในการชดใช้เงินตามสัญญาอันเป็นวัตถุประสงค์ที่สำคัญของคู่สัญญา และต้องพิจารณาในเรื่องความสามารถของคู่สัญญา การแสดงเจตนาที่ต้องตรงกันของผู้ทำคำเสนอและผู้สนองรับเจตนา ลักษณะของสัญญาประกันชีวิตเป็นสัญญาที่ไม่มีแบบในการแสดงเจตนา อาจกระทำด้วยวาจา กิริยาอาการ ก็ได้ แต่ทั้งนี้ต้องมีหลักฐานเป็นหนังสือคือกรมธรรม์ลงลายมือชื่อ ผู้รับประกันเป็นสำคัญจึงจะฟ้องร้องบังคับคดีได้

ผู้เอาประกันชีวิตจะต้องมีส่วนได้เสียในเหตุประกันภัยมิเช่นนั้นสัญญาย่อมไม่ผูกพันตามมาตรา 863 และผู้เอาประกันมีหน้าที่สำคัญอย่างยิ่งในการเปิดเผยข้อเท็จจริง

ผู้เอาประกันจะต้องเปิดเผยข้อเท็จจริงเกี่ยวกับข้อความจริงซึ่งอาจจูงใจให้ผู้รับประกันภัยเรียกเบี้ยประกันสูงขึ้น หรือบอกปิดไม่ยอมทำสัญญา ตามมาตรา 865 และโดยทั่วไปหากพบว่าผู้เอาประกันชีวิตมีโอกาสถึงแก่ความตายในระยะเวลาอันใกล้ โดยมากแล้วบริษัทประกันชีวิตมักปฏิเสธไม่รับประกันหรือมักจะเรียกเก็บเบี้ยประกันในอัตราที่สูงขึ้น นอกจากนี้การเปิดเผยข้อเท็จจริงเหล่านี้มีคำพิพากษาศาลฎีกาวินิจฉัยไว้ในลักษณะว่าเป็นหน้าที่โดยตรงของผู้เอาประกันที่จะต้องแจ้งให้แก่ผู้รับประกันทราบเนื่องจากอาจทำให้ผู้รับประกันบอกปิดไม่รับประกันหรือเรียกเก็บเบี้ยประกันในอัตราที่สูงขึ้น หากปกปิดไว้อาจเป็นเหตุทำให้สัญญาประกันชีวิตเป็นโมฆะได้ อย่างไรก็ตาม มีข้อยกเว้นในมาตรา 866 ถ้าผู้รับประกันได้รู้ข้อความจริงดังกล่าวใน มาตรา 865 นั่นก็ดี หรือรู้ว่าข้อความแถลงอันเป็นเท็จก็ดี หรือควรจะได้รู้หากใช้ความระมัดระวังอันจะพึงคาดหมายได้แต่วิญญูชนก็ดีที่่านให้ฟังว่าสัญญานั้นเป็นอันสมบูรณ์

2) พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535

ตัวแทนประกันชีวิตต้องแสดงใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตทุกครั้งที่มีการชักชวนให้บุคคลทำสัญญาประกันชีวิต หรือรับเบี้ยประกันภัยในนามของบริษัทตัวแทนประกันชีวิตต้องออกเอกสารการรับเงินของบริษัททุกครั้งที่มีการรับเบี้ยประกันในนามของบริษัทตาม มาตรา 71 ส่วนการชำระ

เงินนั้นจะมีใบรับเงินชั่วคราวเป็นเอกสารที่ผู้รับประกัน ออกให้แก่ผู้เอาประกันเมื่อมีการชำระเบี้ยประกันงวดแรกพร้อมกัน คำขอเอาประกัน การชำระเบี้ยประกัน นั้นมีผลถูกต้องสมบูรณ์ต่อเมื่อตัวแทนประกันชีวิตนั้น ได้รับมอบอำนาจจากบริษัทผู้รับประกันให้รับเบี้ยได้ตาม พระราชบัญญัติประกันชีวิต มาตรา 61

3) พระราชบัญญัติคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย พ.ศ. 2550 กล่าวคือ มีการตั้งคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ) และได้ออกประกาศในเรื่องที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

ก. ประกาศเรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์ พ.ศ. 2552

ข. ประกาศเรื่อง กำหนดแบบ ขนาดตัวอักษร ภาษาที่ใช้ และข้อความของเอกสารแสดงการรับเงินของบริษัทประกันชีวิต พ.ศ. 2553

ค. ประกาศ เรื่อง กำหนดแบบ ขนาดตัวอักษร ภาษาที่ใช้ และข้อความของเอกสารแสดงการรับเงินของบริษัทประกันชีวิต พ.ศ. 2553

4. มีกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการทำสัญญาประกันชีวิตทางโทรศัพท์ที่มีเงื่อนไขไม่ต้องตรวจสอบสุขภาพหรือไม่ต้องตอบคำถามสุขภาพของประเทศอังกฤษ ได้แก่

1) กฎหมายของประเทศอังกฤษ ถือว่าถ้าผู้เอาประกันภัยหลีกเลี่ยงในการตอบคำถามและไม่ได้แจ้งข้อเท็จจริงซึ่งเป็นหน้าที่ของเขาที่จะต้องแจ้งแล้วกรณีนี้เป็นเรื่องการไม่เปิดเผยข้อเท็จจริงอย่างไม่น่าสงสัย แต่อันที่แท้จริงคำถามในคดีดังกล่าวเป็นคำถามที่ได้ตอบไว้เพียงบางส่วน และความเห็นของผู้พิพากษาก็มิได้กระทบกระเทือนกฎหมายที่มีอยู่ ดังนั้นผู้รับ

ประกันภัยได้ออกกรมธรรม์ประกันภัยแม้ว่าผู้เอาประกันภัยจะไม่ได้ตอบคำถามในใบคำขอเอาประกันภัยเลย แม้แต่ข้อเดียวก็เท่ากับว่าผู้รับประกันได้ สละสิทธิที่จะปฏิเสธความรับผิด เว้นแต่คำตอบที่ปล่อยว่างไว้เป็นการตอบปฏิเสธ การที่ผู้รับประกันได้ออกกรมธรรม์ให้โดยไม่ได้ทำการสอบสวนหาความจริงแต่อย่างใด ถือว่าผู้รับประกันสละสิทธิที่จะทราบข้อความจริงและการไม่ตอบคำถามเลยจะถือว่าเป็นการแถลงข้อความเท็จไม่ได้

2) Model Law on Electronic Commerce จะเห็นได้ว่า Article 15 นี้ เมื่อพิจารณาว่าสัญญายอมเกิดเมื่อคำเสนอคำสนองถูกต้องตรงกัน ดังนั้น สัญญาจึงเกิดเมื่อเวลาคำบอกกล่าวสนองไปถึงผู้เสนอ คือเข้าไปสู่ระบบข้อมูลของผู้รับคำสนองและสถานที่เกิดของสัญญาก็คือที่ซึ่งเป็นสถานที่ประกอบธุรกิจของผู้รับคำสนองนั่นเอง นอกจากนี้ มาตรา 22 กำหนดในเรื่องการบังคับใช้ของสัญญาไว้ว่า หากผู้รับข้อมูลได้กำหนดระบบข้อมูลที่ประสงค์จะใช้ในการรับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ไว้โดยเฉพาะ ให้ถือว่าการรับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์มีผลนับแต่เวลาที่ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้นได้เข้าสู่ระบบข้อมูลของผู้รับข้อมูลได้กำหนดไว้ นั้น โดยให้ถือว่าข้อความนั้นได้ทำเป็นหนังสือ มีหลักฐานเป็นหนังสือ หรือมีเอกสารมาแสดงแล้ว โดยไม่จำเป็นต้องมีการลงลายมือชื่อในกระดาษจริง โดยในมาตรา 8 กำหนดให้ การเก็บรักษาข้อความใดในรูปเอกสารต้นฉบับ สามารถนำเสนอได้ในรูปของอิเล็กทรอนิกส์ โดยไม่ต้องทำเป็นกระดาษอีกต่อไปโดยในมาตรา 9 รับรองให้ศาลมีอำนาจรับฟังได้การอ้างข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์

อภิปรายผล

จากการศึกษาการทำประกันชีวิตทางโทรศัพท์ ที่มีเงื่อนไขว่าไม่ต้องตรวจสอบสุขภาพหรือไม่ต้องตอบคำถามสุขภาพ ไม่สนใจว่าสุขภาพของคุณจะเป็นเช่นไรที่ใช้กันแพร่หลายในปัจจุบัน แต่ก็พบปัญหาในทางกฎหมาย ไม่ว่าจะเป็นปัญหาผู้มีส่วนได้เสียขณะทำสัญญา ปัญหาเกี่ยวกับการเริ่มต้นการเกิดสัญญาและการให้ความคุ้มครอง ปัญหาการแสดงเจตนาและความสมบูรณ์ของสัญญา ปัญหาเกี่ยวกับการทำประกันชีวิตทางโทรศัพท์ ปัญหาเกี่ยวกับข้อยกเว้นในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนของผู้รับประกัน ซึ่งสามารถที่จะอธิบายได้ดังต่อไปนี้

ประเด็นแรก ปัญหาผู้มีส่วนได้เสียขณะทำสัญญา

การทำประกันชีวิตโดยการเอาประกันชีวิตบุคคลอื่นนั้นสามารถทำได้ตามกฎหมาย แต่ผู้ที่จะเอาประกันชีวิตคนอื่นได้นั้นต้องมีความสัมพันธ์กับบุคคลที่ตนเอาประกันชีวิตถึงขนาดที่เรียกได้ว่า มีส่วนได้เสียในชีวิตของบุคคลนั้นจึงจะถือได้ว่า ผู้เอาประกันมีส่วนได้เสียในเหตุที่ประกันภัยไว้ตามกฎหมาย จากการศึกษาบุคคลตามบทบัญญัติของกฎหมายและคำพิพากษา ผู้มีส่วนได้เสีย ได้แก่ คู่สมรส บุพการี ผู้สันดาน ญาติ และผู้มีความสัมพันธ์กันในทางธุรกิจ เช่น เจ้าหนี้กับลูกหนี้ นายจ้างกับลูกจ้าง ในกรณีที่ซื้อประกันชีวิตให้บุคคลอื่นซึ่งมิใช่ตนเอง บริษัทประกันชีวิตจะเพียงแต่สอบถามความสัมพันธ์ ระหว่างผู้เอาประกันและผู้ชำระเบี้ยประกันซึ่งโทรมาทำสัญญาประกันชีวิตกับบริษัทประกันชีวิตเป็นผู้ให้ข้อมูลต่าง ๆ ในสัญญา ผู้เอาประกันตามสัญญาประกันชีวิต ซึ่งเมื่อพิจารณาถึงหลักผู้มีส่วนได้

เสียแล้ว ในการทำสัญญาประกันชีวิตที่บริษัทผู้รับประกันจะตรวจสอบได้ว่า ผู้ที่โทรมาทำสัญญาและชำระเบี้ยประกันนั้น เป็นผู้มีส่วนได้เสียในการเข้าทำสัญญาประกันชีวิตหรือไม่ในเวลาทำสัญญาประกันชีวิตเกิดขึ้น ดังนั้น เมื่อสัญญาประกันชีวิตเกิดขึ้นแล้วโดยที่บริษัท ผู้รับประกันมิได้พิจารณาหรือตรวจสอบในเรื่องของผู้มีส่วนได้เสียนั้น สัญญาที่เกิดขึ้นนั้น ผู้รับประกันจะสามารถยกเอาเหตุของการเป็นผู้ไม่มีส่วนได้เสียแล้ว ถือว่าไม่ผูกพันตนเองได้หรือไม่นั้น ผู้ศึกษาเห็นว่ากรณีนี้เป็นเรื่องของผู้รับประกันกำหนดเงื่อนไขและวิธีการรับประกันขึ้นเอง การที่ผู้รับประกันซึ่งทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับกฎหมายประกันชีวิตดีอยู่แล้ว มิได้กำหนดวิธีการสำหรับตรวจสอบคุณสมบัติของผู้เอาประกันในเรื่องเกี่ยวกับการมีส่วนได้เสียให้รัดกุมก่อนที่สัญญาประกันชีวิตจะเกิดขึ้น การที่สัญญาประกันชีวิตไม่ผูกพันคู่สัญญา ก็เป็นผลมาจากวิธีการของผู้รับประกันนั่นเอง

การทำประกันชีวิตให้บุคคลอื่นผ่านทางโทรศัพท์นั้นไม่สามารถตรวจสอบเอกสารเกี่ยวกับความเป็นผู้มีส่วนได้เสียได้เลย ทั้งที่หากผู้เอาประกันมิใช่ผู้มีส่วนได้เสียสัญญาประกันชีวิตจะไม่ผูกพันคู่สัญญาตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 863 ด้วยเหตุนี้หากกำหนดให้มีการเอาประกันชีวิตโดยอิสระ ผู้มีส่วนได้เสียที่เป็นญาติมิใช่ผู้สันดานหรือผู้ที่มีส่วนได้เสียใกล้ชิดแล้วก็จะทำให้เกิดปัญหาในเรื่องของการกำหนดราคาส่วนได้เสียด้วย หากให้มีการดำเนินการผูกพันตามสัญญาประกันชีวิตอย่างอิสระก็จะเป็นการพัวพันกันต่อโดยเอาชีวิตผู้อื่นเป็นเดิมพัน ซึ่งเป็นการกระทำที่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดีของประชาชน

ประเด็นที่สอง ปัญหาเกี่ยวกับการเริ่มต้นการเกิดสัญญาและการให้ความคุ้มครอง

ข้อความในโฆษณาเชิญชวนที่ว่า “ไม่ต้องตรวจสุขภาพและไม่ต้องตอบคำถามสุขภาพ ไม่สนใจว่าสุขภาพของคุณจะเป็นเช่นไร” ไม่มีลักษณะเป็นคำเสนอแต่เป็นนิติกรรมฝ่ายเดียวที่ต้องมีผู้รับการแสดงเจตนาเนื่องจากข้อความที่จะเป็นคำเสนอนั้นจะต้องมีลักษณะเป็นข้อความที่มีความชัดเจนในข้อสาระสำคัญในเรื่องนั้น ๆ เพียงพอที่จะก่อให้เกิดสัญญาได้เมื่อมีคำสนองรับคำเสนอมา ดังนั้น การโฆษณาดังกล่าวจึงเป็นเพียงการนำเสนอบุคคลเด่นของสัญญาเพื่อเชิญชวนเท่านั้น แต่ยังไม่ได้แจ้งเงื่อนไขเกี่ยวกับการทำสัญญาทั้งหมดซึ่งมีผลเป็นคำเสนอ คำโฆษณาดังกล่าว จึงมีผลเป็นเพียงคำเชิญชวนให้ทำคำเสนอนั้นแต่ไม่ใช่คำเสนอที่จะก่อให้เกิดสัญญา ดังนั้นลำดับขั้นตอนที่ผู้เอาประกันสนใจจะเอาประกันพบเห็นโฆษณาประชาสัมพันธ์แล้วโทรติดต่อไปสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมโดยที่เจ้าหน้าที่ของบริษัทประกันยังไม่ได้แจ้งรายละเอียดต่าง ๆ ทั้งในเรื่องเงื่อนไขเกี่ยวกับการทำสัญญา หรือจำนวนเบี้ยประกัน จึงไม่อาจถือได้ว่าเป็นการทำสนอง แต่เมื่อเจ้าหน้าที่ของบริษัทประกันโทรติดต่อกลับมาและแจ้งรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับสัญญาประกันชีวิตและผู้เอาประกันตอบตกลงชำระเงิน มีการโอนเงินและมีการตอบตกลงในเงื่อนไขต่าง ๆ ตามที่ ผู้รับประกันกำหนดจึงถือได้ว่าคำเสนอคำสนองต้องตรงกันและเกิดเป็นสัญญาแม้ว่าจะมีการส่งกรรมกรรมมาในภายหลังก็ตามแต่ความคุ้มครองเกิดขึ้นทันทีนับแต่มีการตกลงทำสัญญากันทางโทรศัพท์และออกเลขกรมธรรม์โดยมิต้องรอให้ได้รับกรรมธรรม์แต่อย่างใด

การเสนอขายกรมธรรม์ประกันชีวิตแก่ผู้สูงอายุในปัจจุบันนั้น ไม่ต้องตรวจสุขภาพหรือไม่ต้องตอบคำถามสุขภาพนั้นเป็นการเสนอขายผ่านทางโทรศัพท์ แต่สืบเนื่องมาจากสัญญาประกันชีวิตเป็นสัญญาที่ไม่มีแบบ กฎหมายมิได้บังคับว่าสัญญาประกันชีวิตจะต้องทำตามแบบอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือต้องทำเป็นหนังสือเพียงแต่ว่าหากไม่มีหลักฐานเป็นหนังสือก็จะไม่สามารถฟ้องร้องบังคับคดีได้เท่านั้นตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 867 ดังนั้นสัญญาประกันชีวิตจึงเกิดขึ้นนับตั้งแต่ตกลงทำสัญญาด้วยวาจาแล้ว ความคุ้มครองตามสัญญานับตั้งแต่มีการชำระเงินค่าเบี้ยประกัน การที่เจ้าหน้าที่ของบริษัทประกันชีวิตติดต่อกลับมายังผู้เอาประกันและมีการแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับสัญญาประกันชีวิต ทั้งเงื่อนไขของการให้ความคุ้มครอง วงเงินการคุ้มครอง การชำระเบี้ยประกันและผู้เอาประกันตอบตกลงเอาประกันจึงไปชำระเงิน ผู้ศึกษาเห็นว่าขั้นตอนหลังจากนั้นจนกระทั่งออกเลขกรมธรรม์นั้นเป็นเพียงขั้นตอนที่ผู้รับประกันจัดทำเอกสารเป็นหนังสือให้ตรงตามสัญญา

การโฆษณาชวนให้เชื่อว่า ผู้รับประกันไม่คำนึงถึงภาวะสุขภาพของผู้เอาประกันในการเข้าทำสัญญาและการไม่ตรวจสุขภาพของผู้เอาประกันซึ่งแตกต่างจากแนวทางประเพณีการค้าที่ผู้รับประกันเคยปฏิบัติมายาวนาน แสดงให้เห็นเจตนาอันไม่สุจริตของผู้รับประกัน ประกอบ คำพิพากษาศาลฎีกาที่ 2792/2547 วินิจฉัยไว้ว่า “การเปิดเผยข้อความจริงเป็นหน้าที่โดยตรงของผู้เอาประกันที่จะต้องแจ้งข้อเท็จจริงให้แก่ผู้รับประกันภัยทราบตามที่ต้องการ การให้แพทย์ตรวจผู้เอาประกันหรือไม่ นั้นเป็นดุลพินิจของผู้รับประกัน เมื่อผู้เอาประกันปกปิดความจริง แผลง

ข้อความอันเป็นเท็จเสียแล้ว จึงไม่อาจอ้างได้ว่าการที่ไม่ได้ตรวจร่างกายโดยแพทย์ถือว่าผู้รับประกันประมาทและไม่ทำให้สัญญาประกันชีวิตโมฆียะ” จากแนวคำวินิจฉัยขอศาลฎีกาในเรื่องนี้ การแจ้งข้อเท็จจริงเกี่ยวกับภาวะสุขภาพจึงกลายเป็นหน้าที่ของผู้เอาประกันไปโดยปริยาย ไม่ว่าผู้รับประกันจะสอบถามเรื่องนี้หรือไม่ แต่สืบเนื่องจากขั้นตอนการทำประกันที่เปลี่ยนแปลงไปจากแนวทางประเพณีการค้าที่เคยปฏิบัติของผู้รับประกันที่ไม่สนใจตรวจสุขภาพ จะถือว่าหน้าที่ในการแจ้ง ภาวะสุขภาพเป็นหน้าที่ของผู้เอาประกันก็ตาม ย่อมทำให้ผู้เอาประกันยอมเข้าใจผิดได้และเข้าทำประกันชีวิตโดยมีเจตนาสุจริตว่า ตนไม่ต้องแจ้งรายละเอียดเกี่ยวกับภาวะสุขภาพของตน ตามหลักของทฤษฎีความไว้เนื้อเชื่อใจแล้ว ย่อมต้องถือว่าการแสดงเจตนาโดยสุจริตของผู้เอาประกันในการทำสัญญาให้เป็นโทษต่อผู้เอาประกันที่เข้าทำสัญญาโดยสุจริตไม่ได้

ประเด็นที่สาม ปัญหาการแสดงเจตนาและความสมบูรณ์ของสัญญา

การชำระหนี้ตามสัญญาประกันชีวิตนั้นจะกระทำได้อต่อเมื่อมีเหตุการณ์ที่ไม่แน่นอนในอนาคตเกิดขึ้นซึ่งก็คือความทรงชีพหรือความมรณะของผู้เอาประกันนั่นเอง ดังนั้น เงื่อนไขหรือจำนวนเบี้ยประกันจึงขึ้นอยู่กับโอกาสที่จะทรงชีพหรือมรณะของบุคคลที่ระบุในสัญญาเป็นสำคัญ ซึ่งข้อเท็จจริงที่แสดงให้เห็นถึงโอกาสในการทรงชีพหรือมรณะของบุคคล หากบุคคลเมื่อมีอายุมากขึ้นความชราภาพย่อมทำให้ความแข็งแรงของร่างกายลดน้อยลงและมีการอาการป่วยเจ็บได้มากขึ้นตามอายุ ประกอบกับหากบุคคลมีประวัติ

ป่วยเป็นโรคร้ายแรง ล้วนที่จะเพิ่มโอกาสให้บุคคลถึงแก่ความตายเร็วขึ้น และมีคำพิพากษาศาลฎีกาวินิจฉัยไว้ว่าโรคเหล่านี้ถือว่าเป็นข้อความจริงอันเป็นสาระสำคัญของสัญญาประกันชีวิต ซึ่งโดยปกติแล้วบริษัทประกันชีวิตมักปฏิเสธไม่รับประกันหรือมักจะเรียกเก็บเบี้ยประกันในอัตราที่สูงขึ้น ซึ่งการเปิดเผยข้อเท็จจริงเหล่านี้มีคำพิพากษาศาลฎีกาวินิจฉัยไว้ว่าเป็นหน้าที่โดยตรงของผู้เอาประกันที่จะต้องแจ้งให้แก่ผู้รับประกันทราบว่าจะตนป่วยเป็นโรคอะไร การจะอ้างว่าผู้รับประกันประมาทเพราะไม่ได้ให้แพทย์ตรวจร่างกายผู้เอาประกันก่อนนั้นไม่ได้เนื่องจากการเจ็บป่วยดังกล่าวอาจทำให้ผู้รับประกันบอกปิดไม่รับประกันหรือเรียกเก็บเบี้ยประกันในอัตราที่สูงขึ้น หากปกปิดไว้อาจเป็นเหตุทำให้สัญญาประกันชีวิตเป็นโมฆียะได้ ดังนั้นภาวะเกี่ยวกับสุขภาพของผู้ถูกเอาประกันถือเป็นข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญของการทำสัญญาประกันชีวิตเพราะความทรงชีพหรือความมรณะของบุคคลดังกล่าวเป็นเงื่อนไขของประเมินเบี้ยประกันการตัดสินใจรับประกันตลอดจนการชำระค่าสินไหมทดแทนตามสัญญาประกันชีวิต

เมื่อลักษณะของนิติกรรมที่สร้างขึ้นยังคงเป็นสัญญาประกันชีวิตตามเจตนาของคู่สัญญา ตัวบุคคลในสัญญาก็ถูกต้องและยังมีชีวิตอยู่ สัญญาประกันชีวิตก็ย่อมสมบูรณ์ ดังนั้น การเข้าทำสัญญาของผู้เอาประกันเนื่องจากการโฆษณาชวนเชื่อดังกล่าวเป็นการเข้าใจคลาดเคลื่อนไปจากความเป็นจริงในเรื่องหน้าที่ของการแถลงข้อความจริงอันเป็นสาระสำคัญของสัญญาประกันชีวิตเท่านั้น จึงไม่เป็นนิมิต ส่วนประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 157 จะต้องเป็นการ

แสดงเจตนาโดยสำคัญผิดในคุณสมบัติของบุคคลหรือทรัพย์สิน ซึ่งการเอาประกันชีวิตนั้นไม่ได้มีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นทรัพย์สิน แต่เป็นสัญญาเพื่อประโยชน์ของบุคคลภายนอก ก่อให้เกิดสิทธิเรียกร้องให้ชำระเงินเมื่อมีเหตุการณ์อันหนึ่งเกิดขึ้นในอนาคต การสำคัญผิดในเรื่องของ ภาวะสุขภาพเนื่องจากการโฆษณาดังกล่าว จึงไม่ใช่การสำคัญผิดในคุณสมบัติของบุคคลหรือทรัพย์สิน ซึ่งตามปกติถือว่าเป็นสาระสำคัญของสัญญา อันจะทำให้สัญญาตกเป็นโมฆียะตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ แต่เป็นเรื่องของการทำกลฉ้อฉลโดยการนิ่งตาม มาตรา 161 ในเรื่องกลฉ้อฉลเพื่อเหตุซึ่งกำหนดว่า หากกลฉ้อฉลเป็นเพียงเหตุจงใจให้คู่กรณีอีกฝ่ายหนึ่งยอมรับข้อกำหนดอันหนักยิ่งกว่าที่คู่กรณีจะยอมรับได้ปกติคู่กรณีฝ่ายนั้นจะบอกล้างการนั้นหาได้ไม่ แต่ข้อที่จะเรียกเอาค่าสินไหมทดแทนเพื่อความเสียหายอันเกิดจากการฉ้อฉลนั้นได้

ประเด็นที่สี่ ปัญหาเกี่ยวกับการทำประกันชีวิตทางโทรศัพท์

ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์วิธีการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์ พ.ศ. 2552 ซึ่งประกาศฉบับนี้เองได้กำหนด แนวทางในการปฏิบัติงานของบริษัทประกันชีวิตในการเสนอขายประกันชีวิตผ่านทางโทรศัพท์ ซึ่งในบางข้อของประกาศนั้นยังมีความไม่ชัดเจน รวมทั้งอาจขัดต่อพระราชบัญญัติประกันชีวิต (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 เมื่อพิจารณาถึงข้อความในประกาศข้อ 9.1 ที่ว่า “เมื่อมีการโทรศัพท์ไปยังผู้มุงหวัง ตัวแทนประกันชีวิต นายหน้าประกันชีวิตจะต้องแจ้ง ชื่อตัว ชื่อสกุลของตน เลขที่ใบอนุญาต...” ประกาศฉบับนี้ขัดกับมาตรา 71 แห่งพระราชบัญญัติประกันชีวิต (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551

ซึ่งบัญญัติว่า “ตัวแทนประกันชีวิตต้องแสดงใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันชีวิตทุกครั้งที่มีการชักชวนให้บุคคลทำสัญญาประกันชีวิต หรือรับเบี้ยประกันภัยในนามของบริษัทตัวแทนประกันชีวิตต้องออกเอกสารการรับเงินของบริษัททุกครั้งที่มีการรับเบี้ยประกันในนามของบริษัท”

ในกรณีการทำสัญญาประกันชีวิตทางโทรศัพท์นั้น ตัวแทนไม่สามารถแสดงบัตรประจำตัวตัวแทนได้นั้น ยังทำให้ไม่ทราบถึงความมีอยู่จริงหรืออำนาจของตัวแทน ซึ่งเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกับกฎหมายของประเทศอังกฤษแล้ว สามารถตรวจสอบชื่อของตัวแทนของบริษัทประกันผ่านระบบเว็บไซต์ ผ่านอินเตอร์เน็ตได้ ก่อนที่จะเข้าทำสัญญาทำให้ลดโอกาสที่จะผู้เอาประกันจะถูกหลอกลวง

นอกจากนั้นจากการศึกษาพบว่า การซื้อประกันชีวิตของผู้สูงอายุผ่านทางโทรศัพท์นั้น ผู้เอาประกันจะต้องแสดงความจำนงในการชำระเบี้ยประกันงวดแรก โดยอาจกำหนดเป็นการชำระผ่าน การหักบัญชีบัตรเครดิตเติมหรือบัตรเครดิตของธนาคารต่าง ๆ หลังจากนั้น จึงมีการจัดส่งกรมธรรม์ ใบคำขอเอาประกันชีวิตรวมทั้งใบเสร็จรับเงิน มาให้แก่ผู้เอาประกัน ซึ่งก็จะใช้ระยะเวลาประมาณ 2-4 สัปดาห์ จะเห็นได้ว่าในช่วงระยะเวลาดังกล่าวนั้น ผู้เอาประกันย่อมขาดหลักฐานที่จะยืนยันว่าสัญญาประกันชีวิตได้เกิดขึ้นแล้ว ซึ่งในพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 มาตรา 61 กำหนดให้ตัวแทนประกันชีวิต หรือพนักงานของบริษัทจะต้องออกเอกสารแสดงการรับเงินทุกครั้งที่มีการรับเงินในนามบริษัท นอกจากนั้นยังมีประกาศของคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่องกำหนดแบบ ขนาด ตัวอักษร ภาษาที่ใช้ และข้อความของเอกสาร แสดงการรับเงินของบริษัทประกันชีวิต พ.ศ. 2553

ประเด็นที่ห้า ปัญหาเกี่ยวกับข้อยกเว้นในการจ่ายค่าสินไหมทดแทนของผู้รับประกัน

สัญญา ประกันชีวิตที่มุ่งเน้นไปสำหรับผู้สูงอายุโดยมีเงื่อนไขไม่ต้องตรวจสุขภาพและไม่ต้องตอบคำถามสุขภาพเป็นจุดขาย ทำให้มีผู้เอาประกันจำนวนมากเข้าทำสัญญาและบริษัทประกันชีวิตก็ไม่ได้จัดให้มีการตรวจสุขภาพหรือตอบคำถามสุขภาพตามที่กล่าวอ้างจริง ซึ่งทั้งที่จริงแล้วในกรมธรรม์ประกันชีวิตยังกำหนดเงื่อนไขที่บริษัทประกันชีวิตจะปฏิเสธความสมบูรณ์ของสัญญาไม่รับชดใช้ค่าสินไหมทดแทนได้ภายในกำหนดเวลา สองปี หรือที่เรียกว่า “ระยะเวลารอคอย” บริษัทประกันชีวิต ยังสามารถนำเอาภาวะสุขภาพเดิมของผู้เอาประกันมาเป็นเหตุในการบอกล้างสัญญาได้

ในส่วนที่ 2 ขอใบคำขอเอาประกันชีวิตดังกล่าวกลับพบข้อความในลักษณะที่ว่าให้ผู้เอาประกันยื่นยันถ้อยแถลงเกี่ยวกับการที่ได้ตอบกับแพทย์ผู้ตรวจสุขภาพ การเข้าถึงข้อมูลประวัติสุขภาพที่ผ่านมาหรือในอนาคตของบริษัทประกัน และการยินยอมให้บริษัท จัดเก็บ ใช้และเปิดเผย ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับสุขภาพ เพื่อการจ่ายเงินตามกรมธรรม์ ข้อความเหล่านี้ล้วนแต่แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าผู้รับประกันยังคงให้ความสำคัญต่อภาวะสุขภาพของผู้เอาประกันอยู่แต่กลับไม่มีการแจ้งให้แก่ผู้เอาประกันทราบในเวลาที่ทำสัญญาประกันชีวิต รวมทั้งการชี้ชวนต่างๆที่แจ้งว่าไม่ต้องตรวจสุขภาพและไม่ต้องตอบคำถามสุขภาพหรือในใบคำขอเอาประกันชีวิตก็ไม่ปรากฏรายละเอียดเกี่ยวกับภาวะสุขภาพของผู้เอาประกันจึงทำให้ผู้เอาประกันเชื่อได้โดยสุจริตว่าตนได้แถลงข้อเท็จจริงต่างๆให้ผู้

รับประกันทราบทั้งหมดครบถ้วนแล้ว พฤติการณ์ต่างๆของผู้รับประกันนั้นจะถือว่าผู้เอาประกันรู้อยู่แล้วละเว้นเสียไม่เปิดเผยข้อความจริงซึ่งอาจจูงใจผู้รับประกันภัยให้เรียกเบี้ยประกันสูงขึ้น หรือบอกปิดไม่ยอมทำสัญญาหรืออยู่แล้วแถลงข้อความอันเป็นเท็จไม่ได้ และข้อความจริงเกี่ยวกับสุขภาพของผู้เอาประกันนั้นผู้รับประกันควรจะทราบได้หากได้ใช้ความระมัดระวังจะพึงคาดหมายได้แต่วิญญูชน จึงต้องถือว่าสัญญาประกันชีวิตนั้นเป็นอันสมบูรณ์ตามมาตรา 866 แห่งประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์

ข้อเสนอแนะ

1. คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ควรออกคำสั่งห้ามมิให้มีการโฆษณาชวนเชื่อ โดยใช้ข้อความที่ว่า “ไม่ต้องตรวจสุขภาพและไม่ต้องตอบคำถามเกี่ยวกับสุขภาพ” หากผู้รับประกันรายใดฝ่าฝืนถือว่าต้องผูกพันตามข้อความที่โฆษณาดังกล่าวและห้ามมิให้ถือเอาภาวะสุขภาพย่ำแย่ในครั้งก่อนของบุคคลที่การใช้เงินตามสัญญาต้องอาศัยความทรงชีพหรือความมรณะของบุคคลดังกล่าว เป็นเหตุในการบอกเลิกโมฆียกรรมตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 865

2. คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ควรออกคำสั่งแก้ไข คำสั่งนายทะเบียนที่ 50/2553 เรื่อง การขอรับความเห็นชอบแบบ และข้อความในใบคำขอเอาประกันชีวิต ฉบับลงวันที่ 14 ตุลาคม 2553 โดยยกเลิกส่วนที่สอง ของใบคำขอเอาประกันชีวิต ชนิดไม่มีคำถามสุขภาพ พร้อมทั้งเพิ่มเติมข้อความในลักษณะที่ว่า “ผู้รับประกันจะไม่

ถือเอาเหตุแห่งความเจ็บป่วยหรือภาวะสุขภาพในอดีตมาเป็นเหตุในการปฏิเสธการจ่ายเงินตามกรมธรรม์”

3. คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย ควรแก้ไขเพิ่มเติม ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ วิธีการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์ พ.ศ. 2552 โดยเพิ่มเติมรายละเอียดต่อไปนี้

“1) ในการเสนอขายประกันชีวิตผ่านทางโทรศัพท์นั้น ผู้รับประกันจะต้องจัดส่งเอกสารดังต่อไปนี้ ให้แก่คู่สัญญาไม่ว่าทางไปรษณีย์ ลงทะเบียนตอบรับ หรือการจัดส่งผ่านในรูปแบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เช่น เครื่องโทรสาร หรือ อีเมลได้แก่ สำเนาบัตรประจำตัวตัวแทนประกันชีวิตและเบอร์โทรติดต่อ เอกสารรายละเอียดต่างๆเกี่ยวกับกรมธรรม์ ใบคำขอเอาประกันชีวิต เอกสารในการชำระเงินเบี้ยประกัน เอกสารการให้ความยินยอมเกี่ยวกับการหักเงินในบัญชีธนาคาร ของธุรกิจตอบรับ

2) กรมธรรม์มีผลนับแต่ผู้เอาประกันนำเอกสารในการชำระเงินไปชำระเบี้ยประกัน โดยให้ถือว่าเอกสารดังกล่าวและหลักฐานการชำระเงิน เป็นใบรับเงินชั่วคราวประกันชีวิต

3) ผู้รับประกันจะต้องแจ้งเตือนผู้เอาประกันว่า ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 863 “หากผู้เอาประกันมิได้มีส่วนได้เสียในเหตุที่ประกันภัยไว้แล้ว ไร ท่านว่ายอมไม่ผูกพันคู่สัญญา”

4) ผู้เอาประกันจะต้องจัดส่งเอกสารดังต่อไปนี้ คืนบริษัทประกันภายใน 30 วันนับแต่ชำระเงินเบี้ยประกันงวดแรก หากไม่จัดส่งเอกสารดังกล่าวกลับคืนมาภายในกำหนดเวลา อาจเป็นข้ออ้างให้ผู้รับ

ประกันชีวิตบอกเลิกสัญญาหรือปฏิเสธการจ่ายเงินตามกรมธรรม์ได้ ได้แก่ สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของคู่สัญญา และบุคคลซึ่งการใช้จ่ายเงินตามกรมธรรม์จะต้องอาศัยความทรงชีพหรือความมรณะของเขา พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง เอกสารยืนยันการชำระเบี้ยประกันใบคำขอเอาประกันชีวิตที่กรอกข้อความครบถ้วน พร้อมทั้งลงลายมือชื่อ เอกสารรับรองจากทางธนาคารเกี่ยวกับความยินยอมในการหักบัญชี

4. คณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย กำหนดให้มีการส่งเอกสารหลักฐานการชำระเงินชั่วคราวที่มีรายละเอียดครบถ้วน และลงลายมือชื่อผู้รับประกัน สำหรับการชำระเบี้ยประกันงวดแรกไปเพื่อให้ผู้เอาประกันไปชำระที่ธนาคารหรือเคาท์เตอร์เซอร์วิส และให้เอกสารดังกล่าวพร้อมใบเสร็จการชำระเงินถือเป็นหลักฐานการชำระเงินเบี้ยประกันงวดแรก

5. ควรมีการบังคับใช้ร่างกฎหมายเกี่ยวกับการซื้อขายอิเล็กทรอนิกส์โดยเร็วตามหลักการที่กำหนดไว้ใน Model Law on Electronic Commerce

6. ควรแก้ไขเพิ่มเติม ประกาศคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย เรื่อง กำหนดหลักเกณฑ์ หลักฐานการเสนอขายกรมธรรม์ประกันภัยผ่านทางโทรศัพท์ พ.ศ. โดยเพิ่มเติมรายละเอียดต่อไปนี้ “ให้ถือว่าการบันทึกเสียงคู่สัญญาเป็นเอกสารอิเล็กทรอนิกส์มีผลนับแต่เวลาที่ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้นได้เข้าสู่ระบบข้อมูลของผู้รับข้อมูล หากผู้รับข้อมูลได้กำหนดระบบข้อมูลที่จะใช้ในการรับข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ไว้โดยเฉพาะ ให้ถือว่าสัญญามีผลนับแต่เวลาที่ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์นั้นได้เข้าสู่ระบบข้อมูล

เอกสารอ้างอิง

จำรัส เขมะจารุ. (2530). คำอธิบายประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ลักษณะประกันภัย. กรุงเทพฯ: ยงผลเทรดดิ้ง.

ไชยยศ เหมะรัชตะ. (2534). กฎหมายว่าด้วยประกันภัย. กรุงเทพฯ: บรรณการ.

ดารารพร ธีระวัฒน์. (2542). กฎหมายสัญญาสถานะใหม่ของสัญญาในปัจจุบันและปัญหาข้อสัญญาที่ไม่เป็น **ธรรม** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ประเสริฐ ประภาสะโนบล. (2539). **หลักการประกันภัย** (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.

ศันนัทกรณ์ (จำปี) โสติพันธ์. (2551). คำอธิบายนิติกรรมสัญญา (พิมพ์ครั้งที่ 13). กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

Distance Selling Directive 97/7/EC of European Parliament and of the council. สืบค้นเมื่อ มิถุนายน 1, 2556, จาก www.eur-lex.europa.eu/lexuriserv.dourui.