જિલ્લા ગ્રાહક તકરાર નિવારણ ફોરમ, જુનાગઢ સમક્ષ.

ફોરમ કેસ નં. ૨૬ /૨૦૧૭

ક્રિષ્નાબેન આશુભાઈ થધાણી,
ઉ.વ.આ.—૩૫, ધંધો—ઘરકામ
ધર્મે—હિન્દુ, રહે. બાંટવા તા.માણાવદર. ....અરજદાર

વિરુધ્ધ

૧) એસ.બી.આઈ. લાઈફ ઈન્સ્યુરન્સ કંુ.લી.
નોટીસ થ્રુ— મેનેજર
એસ.બી.આઈ.લાઈફ ઈન્સ્યુરન્સ કંુ.લી.
બહાઉદીન કોલેજ રોઢ, જુનાગઢ

૨) યુનીયન ઓફ ઈન્ડીયા
પ્રધાનમંત્રી જીવન જયોતિ વિમા યોજના
નોટીસ થ્રુ— કલેકટર, જુનાગઢ ....સામાવાળા

બાબત : — ગ્રાહક સુરક્ષા ધારા ૧૯૮૬ની કલમ ૧૨ મુજબ
ફરીયાદ અરજી.

હાજર રહયા : —
અરજદાર તરફે વિ.વકીલ શ્રી એન.બી.મુલચંદાણી
સામાવાળા તરફે વિ.વકીલશ્રી એ.ડી.જોષી

ઠરાવ

૧. આ કામના અરજદાર/ફરીયાદી ક્રિષ્નાબેન આસુભાઈ થધાણીએ ગ્રાહક સુરક્ષા ધારો ૧૯૮૬ની કલમ–૧૨ હેઠળ કરેલ હાલની ફરીયાદ અરજી ની ટુંક હકીકત એવી છે કે અરજદાર જુનાગઢ જીલ્લાના બાંટવા મુકામે રહે છે અને ઘરકામ કરે છે. સામાવાળા એસ.બી.આઈ. લાઈફ ઈન્સ્યુરન્સ કુ.લી. જીવન વીમા લેવાનો વ્યવસાય કરે છે અને સામાવાળા નં.૨ પ્રધાનમંત્રી જીવન જયોતિ વીમા યોજના કેન્દ્ર ની યોજના છે. જે યોજના મુજબ અરજદારણના પતિ ગુજરનાર આસુભાઈ લાડકામલ થધાણીએ સામાવાળા નં.૧ પાસેથી વીમા પોલીસી નં. ૭૬૦૦૧૦૦૦૧૩૫ થી રુા.૨,૦૦,૦૦૦/–(અંકે રુપીયા બે લાખ પુરા) નો જીવન વીમો લીધેલ હતો. જે વીમા પોલીસીની મુદત તા. ૨૦–૯–૧૬ થી ૩૧–૫–૧૭ સુધીની હતી. દરમ્યાન તા. ૪–૧૦–૧૬ ના રોજ અરજદારણના પતિ આસુભાઈનું મૃત્યુ થયેલ. જેથી સામાવાળા સમક્ષ અરજદારે કલેઈમ રજુ કરતા સામાવાળાએ તદન અયોગ્ય કાણોસર તેનો કલેઈમ રદ કરી સેવા ખામી દાખવેલ હોય જેથી હાલની ફરીયાદ અરજી રજુ કરી સામાવાળાઓ વીમા પોલીસીની રકમ રા. ૨,૦૦,૦૦૦/– (અંકે રુપીયા બે લાખ પુરા) કલેઈમ નામંજુર કર્યા તારીખથી ૧૨ ટકાના ચડત વ્યાજ સાથે તેમ જ અરજી ખર્ચની યોગ્ય રકમ ચુકવી આપે તેવો હુકમ ફરમાવવા અરજી મુજબ દાદ માગેલ છે.

૨. અરજદારની અરજી અનુસંધાને આ કામના સામાવાળાઓને કારણદર્શક નોટીસ કાઢવામાં આવેલ જે ધોરણસર બજી જતા સામાવાળા

નં.૧ તરફથી આ ફોરમ સમક્ષ ઉપસ્થિત થઈ આંક-૮ થી જવાબ વાંધા રજુ કરેલ છે. જેમાં અરજદારની અરજીની સ્પષ્ટ રીતે કબુલ કર્યા સિવાયની હકીકતોનો ઈન્કાર કરી જણાવેલ છે કે સામાવાળા એસ.બી.આઈ. લાઈફ ઈન્સ્યુરન્સ કુા. તરફથી વ્યકિતગત વીમેદારને પોલીસી ઈસ્યુ કરવામાં આવે છે જયારે ગ્રુપ સ્કીમમા એક માસ્ટર પોલીસી ગ્રુપ પોલીસી હોલ્ડરને ઈસ્યુ કરવામાં આવે છે જેમાં ગ્રુપના તમામ સભ્યોનો સમાવેશ થાય છે અને સામાન્ય રીતે ગ્રુપ વીમામાં મેડીકલ તપાસ કરાવવામાં આવતી નથી. જો ગ્રુપ વીમા હેઠળ સમાવેશ થતી કોઈ પણ વ્યકિતનું મૃત્યુ અકસ્માત સિવાય અન્ય રીતે વીમાની શરુઆત થયા પછી ૪૫ દિવસની અંદર થાય તો તેને કોઈ કલેઈમ મળવાપાત્ર થતો નથી. એસ.બી.આઈ. લાઈફ ઈન્સ્યુરન્સ કુા. તરફથી એક માસ્ટર પોલીસી પ્રધાનમંત્રી જીવન જયોતિ વીમા યોજના અંતર્ગત પોલીસી નં. ૭૬૦૦૧૦૦૦૧૩૫ થી એસ.બી.આઈ.ને તેના ખાતાધારકો પૈકી યોગ્યતા ધરાવતા અને પ્રીમીયમ ભરેલા ગ્રાહકો માટે ઈસ્યુ કરવામાં આવેલ. જે પોલીસીની ટર્મ એન્ડ કન્ડીશન ગ્રુપ પોલીસીના તમામ સભ્યોને બંધનકર્તા રહે છે. ભારત સરકારના તા. ૨-૫-૧૬ ના પરીપત્ર આધારે સદર યોજનામાં ૪૫ દિવસની સમય મર્યાદા અંગે એકસકલુઝન કલોઝ ઉમેરવામાં આવેલ અને માસ્ટર પોલીસી હોલ્ડરને તા. ૧-૬-૧૬ ના પત્રથી જાણ કરવામાં આવેલ. જે આ કામે એનેક્ષર-એ, એ-૧ અને એ-૨ થી રજુ કરવામાં આવેલ છે. હાલના કેસમાં જોખમ શરુ થયાની તા.૨૦-૯-૧૬ અને મૃત્યુની તા.૪-૧૦-૧૬ છે એટલે કે જોખમ શરુ થયાના ૧૪ દિવસ બાદ કુદરતી રીતે મૃત્યુ થયેલ છે અને અકસ્માત મૃત્યુ થયેલ નથી. જેથી પોલીસીની શરત મુજબ સામાવાળા કોઈ કલેઈમ ચુકવવા જવાબદાર

થતા ન હોય અરજદારનો કલેઈમ કાયદેસર અને યોગ્ય રીતે રેપ્યુડેટ કરવામાં આવેલ હોય કોઈ સેવા ખામી દર્શાવેલ ન હોય અરજી રદ કરવા જણાવે છે.

૩. પક્ષકારોના પ્લીડીંગના આધારે હાલની અરજીના ન્યાય નિર્ણય અર્થે નીચે મુજબના મુદા ઉપસ્થિત થાય છે.

મુદાઓ : –

(૧) શું અરજદાર/ફરીયાદી એવું સાબીત કરી શકેલ છે કે આ કામના સામાવાળા ઓએ તેના પતિના મૃત્યુ સબબ વીમા પોલીસી મુજબ કલેઈમ મંજુર નહી કરી તેની સેવામાં ખામી દર્શાવેલ છે ?

(૨) શું અરજદાર તેની અરજીમાં માંગ્યા મુજબની અન્ય દાદ મેળવવા હકકદાર છે ?

(૩) શું હુકમ કરવો ?

૪. ઉપરોકત મુદાઓ પરના અમારા નિર્ણયો નીચે મુજબ છે.

(૧) હકારમાં

(૨) અંશતઃ હકારમાં

(૩) છેવટના હુકમ મુજબ

<u>કારણો</u>

૫.   આ કામે અરજદાર તરફે તેમના વિ.વકીલશ્રી મુલચંદાણીની મુખ્ય રજુઆત એવી છે કે આ કામના અરજદારણના પતિ ગુજરનાર આસુભાઈ લાડકામલ થધાણીએ સામાવાળા નં.૧ પાસેથી વીમા પોલીસી નં. ૭૬૦૦૧૦૦૦૧૩૫ થી રુા.૨,૦૦,૦૦૦/–(અંકે રુપીયા બે લાખ પુરા) નો જીવન વીમો લીધેલ હતો. જે વીમા પોલીસીની મુદત તા. ૨૦–૯–૧૬ થી ૩૧–૫–૧૭ સુધીની હતી. દરમ્યાન તા. ૪–૧૦–૧૬ ના રોજ અરજદારણના પતિ આસુભાઈનું મૃત્યુ થયેલ. જેથી સામાવાળા સમક્ષ અરજદારણે કલેઈમ રજુ કરતા સામાવાળાએ વીમો શરુ થયાના ૪૫ દિવસ પહેલા જ વીમેદારનું કુદરતી રીતે મૃત્યુ થયેલ હોવાના તદન અયોગ્ય કાણોસર તેનો કલેઈમ રદ કરી સેવા ખામી દાખવેલ હોય જેથી હાલની ફરીયાદ અરજી મંજુર કરી માગ્યા મુજબની દાદ મંજુર કરવા ભારપુર્વક જણાવે છે.

૬.   અરજદારના વિ.વકીલશ્રીની દલીલના જવાબમાં સામાવાળા તરફે તેમના વિ.વકીલશ્રી જોષી તરફથી મુખ્યત્વે એવી રજુઆત કરવામાં આવેલ છે કે ભારત સરકારના તા. ૨–૫–૧૬ ના પરીપત્ર આધારે પ્રધાનમંત્રી જીવન જયોતિ વીમા યોજના માં ૪૫ દિવસની સમય મર્યાદા અંગે એકસકલુઝન કલોઝ ઉમેરવામાં આવેલ અને તે અંગે માસ્ટર પોલીસી હોલ્ડરને એટલે કે સામાવાળા નં.૧ ને તા. ૧–૬–૧૬ ના પત્રથી જાણ કરવામાં આવેલ. જ અંગેના દસ્તાવેજી પુરાવા આ કામે એનેક્ષર–એ, એ–૧ અને એ–૨ થી રજુ કરવામાં આવેલ છે. હાલના કેસમાં જોખમ શરુ થયાની તા.૨૦–૯–૧૬ અને મૃત્યુની તા.૪–૧૦–૧૬ છે એટલે કે જોખમ શરુ થયાના ૧૪ દિવસ બાદ કુદરતી રીતે મૃત્યુ થયેલ છે અને અકસ્માત મૃત્યુ થયેલ નથી. જેથી

પોલીસીની શરત મુજબ સામાવાળા કોઈ કલેઈમ ચુકવવા જવાબદાર થતા ન હોય અરજદારનો કલેઈમ કાયદેસર અને યોગ્ય રીતે રેપ્યુડેટ કરવામાં આવેલ હોય કોઈ સેવા ખામી દર્શાવેલ ન હોય અરજી રદ કરવા ભારપુર્વક જણાવે છે.

૭. સમગ્ર હકીકતો લક્ષ ઉપર લેતા ફરીયાદીની ફરીયાદ અરજી તેના સમર્થનમાં રજુ કરેલ માર્ક–૪/૧ થી ૪/૬ સુધીના દસ્તાવેજી પુરાવા આંક–૧૧ નું પુરાવાનું સોગંદનામુ લક્ષ ઉપર લેતા ફરીયાદીએ તેની ફરીયાદ અરજીમાં જણાવેલ વિગત મુજબ સામાવાળા પાસેથી અરજદારણના પતિ ગુજરનાર આસુભાઈ લાડકામલ થધાણીએ વીમા પોલીસી નં. ૭૬૦૦૧૦૦૦૧૩૫ થી રૂા.૨,૦૦,૦૦૦/–(અંકે રુપીયા બે લાખ પુરા) નો જીવન વીમો લીધેલ હતો. જે વીમા પોલીસીની મુદત તા. ૨૦–૯–૧૬ થી ૩૧–૫–૧૭ સુધીની હતી. ગુજરનારનો પ્રથમ વીમો તા. ૨૪–૮–૧૫ થી ૩૧–૫–૧૬ સુધીનો હતો. પરંતુ ફંડના અભાવે પોલીસી રીન્યુ થયેલ ન હતી અને બાદમાં ફંડ જમા કરતા તા. ૨૦–૯–૧૬ થી ૩૧–૫–૧૭ સુધી વીમો રીન્યુ થયેલ છે. જે હકીકત માર્ક–૪/૧ તથા માર્ક–૪/૬ના દસ્તાવેજી પુરાવાથી પુરવાર થાય છે અને બાદમાં સદર પોલીસીના સમય દરમ્યાન તા. ૪–૧૦–૧૬ ના રોજ અરજદારણના પતિ આસુભાઈનું કુદરતી રીતે મૃત્યુ થયેલ હોવાની હકીકત પણ માર્ક–૪/૨ ના ડેથ સર્ટીફીકેટ આધારે પુરવાર થાય છે. સામાવાળાની તકરાર માત્ર એટલી છે કે ગુજરનારે અગાઉ લીધેલ વીમાની મુદત તા.૩૧–૫–૧૬ના રોજ પુરી થયા બાદ ૩૦ દિવસનો ગ્રેસ પીરીયડ પુરો થઈ ગયા બાદ લાંબા સમય પછી તા.૨૦–૯–૧૬ ના રોજ ફરી વીમો શરુ થયેલ છે. જેથી તા. ૧–૬–૧૬ બાદ એન્રોલ થયેલ

નવા મેમ્બરનું રીસ્ક નવા નિયમ અનુસાર અકસ્માત સિવાયના કીસ્સામાં ૪૫ દિવસ બાદ કવર થતુ હોય પોલીસીની શરત મુજબ સામાવાળા કલેઈમની રકમ ચુકવવા કાયદેસર રીતે જવાબદાર થતા નથી. સામાવાળાની રજુઆત મુજબ ગુજરનારનો વીમો તા.૩૧–૫–૧૬ ના રોજ પુરો થઈ ગયા બાદ તેમ જ ગ્રેસ પીરીયડ પણ પુરો થઈ ગયા બાદ વીમો તા. ૨૦–૯–૧૬ થી રીવાઈવલ કરવામાં આવેલ હોવાની હકીકત ખરી છે પરંતુ સાથે સાથે એ પણ હકીકત છે કે તા.૧–૬–૧૬ બાદ એન્રોલ થતા મેમ્બર્સ નું રીસ્ક ૪૫ દિવસ બાદ કવર થતુ હોવા સંબંધે માસ્ટર પોલીસીમાં થયેલ સુધારા બાબતે ગુજરનારને વીમો રીન્યુ કરતી વખતે ઈસ્યુ કરેલ સર્ટીફીકેટમાં કોઈ હકીકત જણાવવામાં આવેલ નથી કે ત્યારબાદ પણ કોઈ રીતે જણાવવામાં આવેલ નથી જેથી સદર શરત તેને બંધનકર્તા બની શકે નહી. તદુપરાંત ગુજરનારનો જે વીમો તા.૨૦–૯–૧૬ ના રીન્યુ કરવામાં આવેલ છે તે તા. ૨૦–૯–૧૬ થી ૩૧–૫–૧૭ સુધીનો કરવામાં આવેલ છે અને તે પોલીસીના સમયગાળા દરમ્યાન તા. ૪–૧૦–૧૬ ના રોજ તેમનુ મૃત્યુ થયેલ છે. પ્રથમ લીધેલ વીમાનો સમયગાળો તા. ૨૪–૮–૧૫ થી ૩૧–૫–૧૬ સુધીનો હતો અને બાદમાં લીધેલ વીમાની મુદત તા. ૨૦–૯–૧૬ થી ૩૧–૫–૧૭ સુધીની પ્રથમ લીધેલ વીમાના સમયગાળા પ્રમાણેની જ છે અને બંને કીસ્સામાં માસ્ટર પોલીસી નં. ૭૬૦૦૧૦૦૦૧૩૫ એક સમાન જ છે. જેથી રેકર્ડ ઉપરની સમગ્ર હકીકતો લક્ષ ઉપર લેતા ગુજરનારનો વીમો તા.૨૦–૯–૧૬ થી નવેસરથી શરુ થયા બાદ તા. ૪–૧૦–૧૬ ના રોજ તેમનુ કુદરતી રીતે મૃત્યુ થતા પોલીસીની શરતો મુજબ વીમાના કવરેજ બાદ ૪૫ દિવસની અંદર મૃત્યુ થયેલ હોવાથી વીમાની રકમ મળી શકે નહી તે હકીકત સાથે અમો સંમત થતા નથી કારણ કે ગુજરનાર તા.

૨૦–૯–૧૬ થી નવા મેમ્બર તરીકે જોડાયેલા નથી પરંતુ અગાઉ તા. ૨૪–૮–૧૫ થી લેવામાં આવેલ વીમો ફંડના અભાવે સમયસર રીન્યુ નહી થતા બાદમાં તા. ૨૦–૯–૧૬ થી રીવાઈવલ થયેલ છે. વધુમાં તા.૨૦–૯–૧૬ ના રીન્યુ થયા બાદ તા. ૪–૧૦–૧૬ ના રોજ એટલે કે ૧૪ દિવસ બાદ મૃત્યુ થયેલ છે એટલે મૃત્યુ થયા બાદ વીમાનો લાભ લેવા માટે વીમો રીન્યુ કરવામાં આવેલ હોવાનું પણ બનેલ નથી. જેથી વીમો શરુ થયાના ૪૫ દિવસની અંદરના એકમાત્ર ટેકનીકલ કારણસર અને તે અંગે પણ ગુજરનારને કોઈ જાણ કે સમજ કર્યા વગર પ્રથમ વખત લેવામાં આવેલ તા. ૨૪–૮–૧૫ થી ૩૧–૫–૧૬ સુધીના વીમાની રેકર્ડ ઉપરની હકીકતોને લક્ષમાં લીધા વગર અરજદારનો કલેઈમ નામંજુર કરી સામાવાળાઓએ તેની સેવામાં ખામી દર્શાવેલ હોવાનું આ ફોરમનું નમ્રપણે માનવુ હોય મુદા નં. ૧ નો જવાબ હકારમાં ઠરાવવામાં આવે છે.

૮. ઉપરોકત મુદા નં.૧ ની તમામ ચર્ચાની વિગતે આ કામના સામાવાળા દવારા તેમની સેવામાં ખામી દર્શાવેલ હોવાનું આ ફોરમ સમક્ષ રેકર્ડ ઉપર પુરવાર કરવામાં અરજદાર સફળ રહેલ હોય આ કામે રજુ થયેલ રેકર્ડ, પુરાવા તથા હકીકતો ધ્યાને લેતા અરજદાર સામાવાળા પાસેથી વીમા પોલીસી મુજબ વીમાની રકમ રુા. ૨,૦૦,૦૦૦/–(અંકે રુપીયા બે લાખ પુરા) અરજીની તારીખથી ૭.૫ ટકા લેખે ચડત વ્યાજ સાથે તેમ જ અરજી ખર્ચની રકમ પેટે રુા. ૧,૦૦૦/–(અંકે રુપીયા એક હજાર પુરા) સહીત મેળવવા હકકદાર ઠરતા હોય તે મુજબ મુદા નં.૨ નો જવાબ અંશતઃ હકારમાં ઠરાવી મુદા નં. ૩ પરત્વે નીચે મુજબનો આખરી હુકમ કરવામાં આવે છે.

— : <u>આખરી હુકમ</u> : —

ફરીયાદી શ્રી ક્રિષ્નાબેન આશુભાઈ થધાણીની હાલની ફરીયાદ અરજી ફોરમ કેસ નં. ૨૬/૨૦૧૭ ગુણદોષ ઉપર મંજુર કરવામાં આવે છે અને સામાવાળાઓને હુકમ કરવામાં આવે છે કે તેમણે અરજદારને વીમા પોલીસી મુજબ વીમાની રકમ રૂા. ૨,૦૦,૦૦૦/—(અંકે રુપીયા બે લાખ પુરા) અરજીની તારીખથી એટલે કે તા. ૬—૩—૧૭ થી ખરેખર વસુલાત થતા સુધી વાર્ષિક ૭.૫ ટકા લેખે ચડત વ્યાજ સાથે તેમ જ હાલની અરજી ખર્ચની રકમ પેટે રૂા. ૧,૦૦૦/—(અંકે રુપીયા એક હજાર પુરા) સહીત ચુકવી આપવી.

આજ તા.૦૯—૦૧—૨૦૧૮ના રોજ ખુલ્લી અદાલતમાં જાહેર કર્યો.

HGBhatt

(હિતેન જી.ભટ્ટ)
પ્રમુખ જજ
જિલ્લા ગ્રાહક તકરાર નિવારણ ફોરમ
જૂનાગઢ

(એ.એ.યોગી)
સભ્ય

(એલ.એમ.જેઠવા)
સભ્ય

જિલ્લા ગ્રાહક તકરાર નિવારણ ફોરમ
જૂનાગઢ

seen
23.01.18