जिला उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग द्वितीय, लखनऊ।

परिवाद सं0-81/2022

1.श्रीमती अनुपमा द्विवेदी उम्र लगभग 50 वर्ष पत्नी स्व0 निरेन्द्र कुमार द्विवेदी, निवासी 1/294, विराट खंड, गोमती नगर, लखनऊ, यू.पी.-226010 Email:anupamadwivedi204@gmail.com,(M)+91-9415475511.

2.मिस. वैष्णवी द्विवेदी उम्र लगभग 23 वर्ष पुत्री स्व0 निरेन्द्र कुमार द्विवेदी एण्ड श्रीमती अनुपमा द्विवेदी, निवासी 1/294, विराट खंड, गोमती नगर, लखनऊ, यू.पी.-226010 Email:2009vaishnavidwivedi204@gmail.com, (M)+91-8317022247.

3.मास्टर ब्रम्हांश निरेन्द्र द्विवेदी उम्र लगभग 16 वर्ष पुत्र स्व0 निरेन्द्र कुमार द्विवेदी एण्ड श्रीमती अनुपमा द्विवेदी, निवासी 1/294, विराट खंड, गोमती नगर, लखनऊ, यू.पी.-226010 द्वारा उसकी माता।

.... परिवादीगण।

बनाम

1.भारती एक्सा लाइफ इंश्योरेंस कं0लि0 द्वारा मैनेजिंग डायरेक्टर एण्ड सीईओ, यूनिट नं0 1902, 19 वां तल, पैरिनी क्रेससेन्जो, जी ब्लाक, बांद्रा कुर्ला काम्पलेक्स, बीकेसी रोड, नियर एमसीए क्लब, बांद्रा ईस्ट मुम्बई-400051, महाराष्ट्र, Email:service@bharti-axalife.com, lifeclaims@bhartiaxa.com.

2.भारती एक्सा लाइफ इंश्योरेंस कं0लि0 द्वारा सीनियर वाइस प्रेसीडेन्ट-आपरेशंस, यूनिट नं0 1902, 19 वां तल, पैरिनी क्रेससेन्जो, जी ब्लाक, बांद्रा कुर्ला काम्पलेक्स, बीकेसी रोड, नियर एमसीए क्लब, बांद्रा ईस्ट मुम्बई-400051, महाराष्ट्र, Email:service@bharti-axalife.com, lifeclaims@bhartiaxa.com.

3.भारती एक्सा लाइफ इंश्योरेंस कं0लि0 एच ओ बैक आफिस द्वारा मैनेजर, स्पेक्ट्रम टावर, थर्ड फ्लोर, मलाड लिंक रोड, माइन्ड स्पेस, मलाड वेस्ट, मुम्बई महाराष्ट्र -400064 Email:service@bharti-axalife.com, lifeclaims@bhartiaxa.com.

4.भारती एक्सा लाइफ इंश्योरेंस कं0लि0 द्वारा मैनेजर, सेकेन्ड फ्लोर, हलवासिया हाउस, 11 एमजी मार्ग, हजरतगंज, लखनऊ, उत्तर प्रदेश-226001 Email:service@bharti-axalife.com, lifeclaims@bhartiaxa.com.

.... विपक्षीगण।

उपस्थित :-

1. अमरजीत त्रिपाठी, अध्यक्ष।
2. प्रतिभा सिंह, सदस्य।

परिवाद दाखिला की तिथि : 01-04-2022.
निर्णय की तिथि : 08-08-2025.

द्वारा अमरजीत त्रिपाठी, अध्यक्ष।

निर्णय

प्रस्तुत परिवाद, परिवादीगण ने विपक्षीगण के विरूद्ध इस आशय से संस्थित किया है कि विपक्षीगण को निर्देशित किया जाये कि वे परिवादीगण को पहली पालिसी के तहत मूल बीमित राशि एक करोड़ रूपये का भुगतान क्लेम की सूचना देने की तिथि से 18 प्रतिशत वार्षिक ब्याज की दर से श्रीमती अनुपमा द्विवेदी के पक्ष में 45 दिन के भीतर लखनऊ में देय डिमांड ड्राफ्ट के

माध्यम से करें। विपक्षीगण, परिवादीगण को दूसरी पालिसी के तहत एन्डोमेन्ट आप्शन डेथ बेनीफिट के रूप में रू. 1,71,047.91/- का भुगतान क्लेम की सूचना देने की तिथि से 18 प्रतिशत वार्षिक ब्याज की दर से श्रीमती अनुपमा द्विवेदी के पक्ष में 45 दिन के भीतर लखनऊ में देय डिमांड ड्राफ्ट के माध्यम से करें तथा परिवादीगण के पक्ष में विपक्षीगण निरंतरता लाभ प्रदान करें और दूसरी पालिसी के तहत एन्डोमेन्ट आप्शन परिपक्वता लाभ और गैर गारंटीकृत लाभ का तथा मृतक बीमित व्यक्ति द्वारा भुगतान की गई प्रीमियम धनराशि दि. 31.03.2018 से 18 प्रतिशत वार्षिक ब्याज की दर से रू. 1,09,606/- भुगतान श्रीमती अनुपमा द्विवेदी के पक्ष में 45 दिन के भीतर लखनऊ में देय डिमांड ड्राफ्ट के माध्यम से करें। इसके अतिरिक्त विपक्षीगण, परिवादीगण को हुए मानसिक कष्ट हेतु रू. 25,00000/- व वाद व्यय हेतु रू. 2,00000/- का भुगतान भी श्रीमती अनुपमा द्विवेदी के पक्ष में 45 दिन के भीतर लखनऊ में देय डिमांड ड्राफ्ट के माध्यम से करें।

2. परिवादीगण ने अपने परिवाद पत्र में यह कथन किया है कि मृतक/बीमित निरेन्द्र कुमार द्विवेदी ने दि. 16.07.2015 को पालिसी संख्या 501-3388748 संपूर्ण चिकित्सीय परीक्षण कराकर विपक्षीगण से ली थी, जिसकी बीमित धनराशि एक करोड़ रूपये थी तथा बीमित द्वारा उक्त पालिसी के 3 प्रीमियम जमा किए गए थे तथा दूसरी पालिसी संख्या 501-4390727 दि. 23.04.2016 को ली गई थी, जिसकी बीमित धनराशि रू. 81,100/- थी, जिसके दो प्रीमियम मृतक बीमित द्वारा विपक्षीगण के यहां जमा किए गए थे। इसके अतिरिक्त मृतक बीमित द्वारा अप्रैल 2016 में एक और बीमा पालिसी हेतु प्रपोजल फार्म विपक्षीगण के यहां दिया गया था, जिसके लिए अनिवार्य मेडिकल परीक्षण किया गया था, जिसमें कुछ भी अनियमित व संदिग्ध नहीं था, परन्तु विपक्षीगण द्वारा उक्त प्रपोजल फार्म का इस आधार पर अस्वीकार कर दिया गया था कि आय के साक्ष्य के आधार पर कवर राशि उचित नहीं है। दि. 27.07.2016 को तबियत खराब होने के कारण मृतक बीमित का टायफाइड व हाइपर टेन्शन का इलाज चला तथा अक्टूबर 2016 में मृतक बीमित को किडनी व डायबटीज की समस्या हुई, जिस हेतु वह दि. 17.10.2016 से दि. 23.10.2016 की अवधि हेतु आईएलबीएस नई दिल्ली में भर्ती रहा, उसके पश्चात अच्छे उपचार के लिए दि. 21.12.2016 से दि. 29.12.2016 तक मेदांता अस्पताल में इलाज चला तथा दि. 09.12.2017 को लीवर व किडनी के ट्रांसप्लांट हेतु मेदांता अस्पताल में

भर्ती हुआ, परन्तु दि. 14.12.2017 को ब्रेन हैमरेज के कारण बीमित की मृत्यु हो गई। उक्त घटना के पश्चात परिवादी संख्या 1 द्वारा पहली व दूसरी पालिसी हेतु क्लेम क्रमशः दि. 09.02.2018 व 08.03.2018 को विपक्षी संख्या 4 के यहां प्रस्तुत किया गया, जिसे विपक्षीगण द्वारा पत्र दिनांकित 31.03.2018 के माध्यम से इस आधार पर निरस्त कर दिया गया कि जांच में यह पाया गया कि बीमित व्यक्ति 20 वर्षों से मधुमेह, 7 वर्षों से उच्च रक्तचाप व सितम्बर 2014 से मधुमेह नैफ्रोपैथी के साथ क्रानिक किडनी का मरीज था, जिसे बीमित द्वारा पालिसी प्रस्ताव से पहले छिपाया गया। उक्त संबंध में परिवादी संख्या 1 द्वारा ई-मेल दिनांकित 14.05.2018 के माध्यम से बीमा दावे पर पुनः विचार करने हेतु विपक्षीगण से अनुरोध किया गया, परन्तु उनके द्वारा कोई कार्यवाही नहीं की गई, तब विधिक नोटिस दिनांकित 12.12.2018 विपक्षी संख्या 1 को प्रेषित किया गया, जिसका कोई भी उत्तर विपक्षीगण द्वारा नहीं किया गया। ऐसा करके विपक्षीगण द्वारा परिवादीगण के प्रति सेवा में कमी की गई है। अतः विवश होकर परिवादीगण को प्रस्तुत परिवाद जिला आयोग में संस्थित करने की आवश्यकता पड़ी, जिसके माध्यम से परिवादीगण द्वारा यह प्रार्थना की गई है कि विपक्षीगण को निर्देशित किया जाये कि वे परिवादीगण को पहली पालिसी के तहत मूल बीमित राशि एक करोड़ रूपये का भुगतान क्लेम की सूचना देने की तिथि से 18 प्रतिशत वार्षिक ब्याज की दर से श्रीमती अनुपमा द्विवेदी के पक्ष में 45 दिन के भीतर लखनऊ में देय डिमांड ड्राफ्ट के माध्यम से करें। विपक्षीगण, परिवादीगण को दूसरी पालिसी के तहत एन्डोमेन्ट आप्शन डेथ बेनीफिट के रूप में रू. 1,71,047.91/- का भुगतान क्लेम की सूचना देने की तिथि से 18 प्रतिशत वार्षिक ब्याज की दर से श्रीमती अनुपमा द्विवेदी के पक्ष में 45 दिन के भीतर लखनऊ में देय डिमांड ड्राफ्ट के माध्यम से करें तथा परिवादीगण के पक्ष में विपक्षीगण निरंतरता लाभ प्रदान करें और दूसरी पालिसी के तहत एन्डोमेन्ट आप्शन परिपक्वता लाभ और गैर गारंटीकृत लाभ का तथा मृतक बीमित व्यक्ति द्वारा भुगतान की गई प्रीमियम धनराशि दि. 31.03.2018 से 18 प्रतिशत वार्षिक ब्याज की दर से रू. 1,09,606/- भुगतान श्रीमती अनुपमा द्विवेदी के पक्ष में 45 दिन के भीतर लखनऊ में देय डिमांड ड्राफ्ट के माध्यम से करें। इसके अतिरिक्त विपक्षीगण से परिवादीगण को हुए मानसिक कष्ट हेतु रू. 25,00000/- व वाद व्यय हेतु रू. 2,00000/- का भुगतान भी श्रीमती अनुपमा द्विवेदी के पक्ष में 45 दिन के भीतर लखनऊ में देय डिमांड ड्राफ्ट के माध्यम से कराए जाने की प्रार्थना की गई है।

3. मा0 उच्च न्यायालय के आदेश दिनांकित 19.07.2024 के अनुपालन में विपक्षीगण द्वारा प्रस्तुत प्रतिवाद पत्र को पत्रावली पर ग्रहण नहीं किया गया।

4. परिवादीगण द्वारा अपने कथन के समर्थन में साक्ष्य शपथ पत्र व अभिलेखीय साक्ष्य की प्रतियों पत्रावली पर प्रस्तुत की गयी हैं।

5. उभय पक्ष का तर्क सुना गया तथा पत्रावली का सम्यक् परिशीलन किया गया।

6. परिवादीगण द्वारा याचित अनुतोष के सम्बन्ध में मुख्य तर्क यह किया गया है मृतक बीमित द्वारा उपरोक्त दोनों पालिसी विपक्षीगण से दि. 16.07.2015 व दि. 25.04.2016 को ली गई थी, जिनकी बीमित धनराशि क्रमशः एक करोड़ रूपये व रू. 81,100/- थी, जिन्हें विपक्षीगण द्वारा सारे चिकित्सकीय परीक्षण करके जारी किया गया था, जिनके क्रमशः 3 तथा 2 प्रीमियम मृतक बीमित द्वारा भुगतान किए गए थे। इसके पश्चात मृतक बीमित द्वारा अप्रैल 2016 में एक अन्य पालिसी के लिए प्रस्ताव फार्म विपक्षीगण के यहां दिया गया था, जिसमें आवश्यक मेडिकल परीक्षण भी हुए थे, परन्तु आय साक्ष्य के आधार पर कवर एमाउन्ट उचित न होने के कारण प्रस्ताव से इंकार कर दिया गया। दि. 27.07.2016 को को तबियत खराब होने के कारण मृतक बीमित का टायफाइड व हाइपर टेन्शन का इलाज चला तथा अक्टूबर 2016 में मृतक बीमित को किडनी व डायबटीज की समस्या हुई, जिस हेतु वह दि. 17.10.2016 ये दि. 23.10.2016 की अवधि हेतु आईएलबीएस संस्थान नई दिल्ली में भर्ती रहा, उसके पश्चात्त अच्छे उपचार के लिए दि. 21.12.2016 से दि. 29.12.2016 तक मेदांता अस्पताल में इलाज कराया तथा दि. 09.12.2017 को लीवर व किडनी के ट्रांसप्लांट हेतु मेदांता अस्पताल में भर्ती हुआ, परन्तु दि. 14.12.2017 को ब्रेन हैमरेज के कारण बीमित की मृत्यु हो गई। उक्त घटना के पश्चात परिवादी संख्या 1 द्वारा पहली व दूसरी पालिसी हेतु क्लेम क्रमशः दि. 09.02.2018 व 08.03.2018 को विपक्षी संख्या 4 के यहां प्रस्तुत किया, जिसे विपक्षीगण द्वारा पत्र दिनांकित 31.03.2018 के माध्यम से इस आधार पर निरस्त कर दिया गया कि जांच में यह पाया गया कि बीमित व्यक्ति 20 वर्षों से मधुमेह, 7 वर्षों से उच्च रक्तचाप व सितम्बर 2014 से मधुमेह नैफ्रोपैथी के साथ क्रानिक किडनी का मरीज था, जिसे बीमित द्वारा पालिसी प्रस्ताव से पहले छिपाया गया। उक्त संबंध में परिवादी संख्या 1 द्वारा ई-मेल दिनांकित 14.05.2018 के माध्यम से बीमा दावे पर पुनः विचार करने हेतु विपक्षीगण से अनुरोध किया गया, परन्तु उनके द्वारा कोई कार्यवाही नहीं की गई, तब विधिक नोटिस दिनांकित 12.12.2018 विपक्षी संख्या 1 को

प्रेषित किया गया, जिसका कोई भी उत्तर विपक्षीगण द्वारा नहीं किया गया। ऐसा करके विपक्षीगण द्वारा परिवादीगण के प्रति सेवा में कमी की गई है।

7. इसके विरोध में विपक्षीगण द्वारा मौखिक रूप से यह तर्क किया गया है कि परिवादीगण द्वारा मृतक बीमित के आईएलबीएस संस्थान में हुए उपचार के दस्तावेज छिपाकर प्रस्तुत परिवाद समक्ष आयोग संस्थित किया गया, क्योंकि उक्त दस्तावेज की जांच में यह पाया गया था कि मृतक बीमित उक्त दोनों पालिसी के प्रस्ताव के समय सीकेडी, उच्च रक्तचाप व सीएलडी का रोगी था तथा मृतक बीमित द्वारा पालिसी लेते समय यह तथ्य छिपाया गया कि वह हाइपर टेन्शन, सीएलडी, सीकेडी स्टेज 5 व डीएम टाइप 2 का रोगी है, जिसके कारण परिवादीगण का क्लेम पत्र दिनांकित 31.03.2018 के माध्यम से निरस्त किया गया। अतः विपक्षीगण द्वारा परिवादीगण के प्रति सेवा में कोई कमी नहीं की गई है। विपक्षीगण द्वारा यह भी तर्क किया गया है कि इस आयोग द्वारा परिवाद संख्या 241/2020 पर बल न देने के आवेदन पर दि. 15.03.2022 को अपने आदेश के माध्यम से परिवादीगण को एक नई शिकायत दर्ज करने की अनुमति इस शर्त के साथ दी गई कि प्रार्थना खण्ड को बदला नहीं जा सकता, जबकि आयोग के रिकार्ड पर यह नोटिंग उपलब्ध है कि परिवादीगण ने उसी प्रार्थना के साथ परिवाद प्रस्तुत किया था, जो कि आदेश दिनांकित 15.03.2022 का पूर्ण उल्लंघन है।

8. पक्षों द्वारा किये गये उपरोक्त तर्क के परिप्रेक्ष्य में प्रस्तुत प्रकरण की पत्रावली के सम्यक् परिशीलन से यह स्पष्ट हो रहा है कि पक्षों के मध्य यह स्वीकृत तथ्य है कि प्रश्नगत दोनों पालिसी विपक्षीगण द्वारा मृतक बीमित को दि. 16.07.2015 व 25.04.2016 को जारी की गई थी, जिनके क्रमशः 3 व 2 प्रीमियम का भुगतान मृतक बीमित द्वारा किया गया था। उक्त संबंध में परिवादीगण द्वारा अपने परिवाद पत्र के साथ संलग्नक संख्या 6 विपक्षीगण द्वारा जारी पत्र दिनांकित 31.03.2018 की प्रति साक्ष्य के रूप में पत्रावली पर प्रस्तुत की गई है, जिसके परिशीलन से यह स्पष्ट हो रहा है कि विपक्षीगण द्वारा परिवादीगण का क्लेम इस आधार पर निरस्त किया गया कि उनकी जांच में यह पाया गया कि बीमित व्यक्ति 20 वर्षों से मधुमेह, 7 वर्षो से उच्च रक्तचाप व सितम्बर 2014 से क्रानिक किडनी व डायबटिक नैफ्रोपैथी से पीड़ित था, जो कि बीमा प्रस्ताव से पहले का है, जिससे स्पष्ट है कि बीमित व्यक्ति द्वारा विपक्षीगण को गलत और भ्रामक जानकारी दी गई और महत्वपूर्ण चिकित्सा संबंधी तथ्यों को छिपाया। उक्त संबंध में परिवादीगण द्वारा अपने परिवाद पत्र के प्रस्तर 6 ता 8 में यह कथन किया गया है कि

उपरोक्त दोनों पालिसी विपक्षीगण द्वारा मृतक बीमित का संपूर्ण चिकित्सकीय परीक्षण करके जारी की गई थी तथा पालिसी लेते समय मृतक बीमित उपरोक्त बीमारियों से पीड़ित नहीं था न ही पालिसी लेते समय कोई तथ्य छिपाया गया, परन्तु विपक्षीगण द्वारा गलत आधार पर परिवादीगण का क्लेम निरस्त किया गया।

उक्त संबंध में मुख्य विचारणीय बिन्दु यह है कि:-

(ए.) क्या मृतक बीमित उपरोक्त दोनों पालिसी जारी होने से पहले 20 वर्षों से मधुमेह, 7 वर्षों से उच्च रक्तचाप व सितम्बर 2014 से क्रानिक किडनी व डायबटिक नैफ्रोपैथी से पीड़ित था तथा उक्त तथ्य छिपाकर उसके द्वारा दोनों पालिसी ली गई ?

9. उपरोक्त विचारणीय बिन्दु के परिप्रेक्ष्य में प्रस्तुत प्रकरण की पत्रावली के सम्यक् परिशीलन से यह भी स्पष्ट हो रहा है कि प्रश्नगत दोनों पालिसी विपक्षीगण द्वारा दि. 16.07.2015 व दि. 23.04.2016 को जारी की गई थी, जिसकी पुष्टि परिवाद पत्र के संलग्नक संख्या 2 व 3 विपक्षीगण द्वारा जारी पालिसी संख्या 501-3388748 तथा पालिसी संख्या 501-4390727 की प्रतियों से हो रही है। परिवादीगण द्वारा अपने साक्ष्य शपथ पत्र के साथ पृष्ठ संख्या 18 पर आईएलबीएस संस्थान द्वारा जारी डिस्चार्ज समरी दिनांकित 23.10.2016 की प्रति साक्ष्य के रूप में पत्रावली पर प्रस्तुत की गई है, जिसके परिशीलन से यह स्पष्ट हो रहा है कि मृतक बीमित दि. 17.10.2016 को अपने इलाज हेतु उक्त संस्थान में भर्ती हुआ था, जहां उसे सीकेडी वी, हाइपरटेन्शन टाइप 2 डीएम डायग्नोस हुआ था तथा मेडिकल हिस्ट्री में यह उल्लिखित नहीं है कि मरीज भर्ती होने के दि. 17.10.2016 से पहले मधुमेह, उच्च रक्तचाप व हाइपरटेन्शन से पीड़ित था। पत्रावली पर परिवादीगण द्वारा साक्ष्य शपथपत्र के साथ पृष्ठ संख्या 23 ता 76 पर मेदांता अस्पताल में मृतक बीमित के इलाज के रिकार्ड की प्रतियां साक्ष्य के रूप में पत्रावली पर प्रस्तुत की गई है, जिसके पृष्ठ संख्या 26, 28 व 35 के परिशीलन से यह स्पष्ट हो रहा है कि मृतक बीमित जुलाई 2016 से क्रानिक लीवर डिसीज, हाइपरटेन्शन से पीड़ित था तथा मेदांता अस्पताल की डिस्चार्ज समरी में उल्लिखित है कि जुलाई 2016 में टायफाइड बुखार के बाद अक्टूबर 2016 से ही रोगी/मृतक बीमित का मूल्यांकन किया गया और पाया गया कि उसे उपरोक्त बीमारी हैं, जिसकी पुष्टि साक्ष्य शपथपत्र के पृष्ठ संख्या 39 से हो रही है, जिससे स्पष्ट है कि मृतक बीमित को उपरोक्त वर्णित बीमारियां प्रश्नगत दोनों पालिसी के जारी होने के बाद में हुई थी न कि पालिसी प्रस्ताव के समय। उक्त संबंध में प्रस्तुत प्रकरण

की पत्रावली के सम्यक् परिशीलन से यह भी स्पष्ट हो रहा है कि प्रश्नगत दोनों पालिसी के प्रस्ताव के समय विपक्षीगण द्वारा मृतक बीमित का पूर्ण मेडिकल परीक्षण कराया गया था, जिनमें मृतक बीमित के हाइपरटेन्शन, डायबटीज या उसके क्रानिक किडनी डिसीज होने का कोई उल्लेख नहीं है, बल्कि समस्त मेडिकल रिपोर्ट नार्मल है, जिसकी पुष्टि परिवाद पत्र के पृष्ठ संख्या 48 ता 56 पर विपक्षीगण द्वारा कराई गई मृतक बीमित के मेडिकल जांच की प्रतियों से हो रही है, जिनका कोई भी विशिष्ट खंडन विपक्षीगण द्वारा किसी भी सारवान साक्ष्य के माध्यम से तथा मौखिक तर्क के दौरान नहीं किया गया है। उक्त संबंध में प्रस्तुत प्रकरण की पत्रावली के सम्यक् परिशीलन से यह भी स्पष्ट हो रहा है कि परिवादीगण द्वारा अपने परिवाद पत्र के प्रस्तर 9 में यह कथन किया गया है कि अप्रैल 2016 में मृतक बीमित द्वारा विपक्षीगण के यहां एक अन्य पालिसी प्रस्ताव दिया गया था, जिसके लिए आवश्यक मेडिकल परीक्षण भी हुआ था, परन्तु विपक्षीगण द्वारा उक्त प्रपोजल फार्म को इस आधार पर स्वीकार कर दिया गया था कि आय के साक्ष्य के आधार पर कवर राशि उचित नहीं है, जिसकी पुष्टि परिवाद पत्र के संलग्नक संख्या 4 पर विपक्षीगण द्वारा जारी पत्र दिनांकित 30.04.2016 तथा उनके द्वारा मृतक बीमित के कराई गई मेडिकल जांच की प्रतियों से हो रही है। उक्त मेडिकल जांच की प्रतियों से यह भी स्पष्ट हो रहा है कि मृतक बीमित अप्रैल 2016 तक उपरोक्त वर्णित बीमारियों से पीडित नहीं था तथा विपक्षीगण द्वारा परिवादीगण के उक्त कथन व पत्र दिनांकित 30.04.2016 व उसके साथ संलग्न मेडिकल जांच रिर्पोट्स का न तो अपने लिखित तर्क में विशिष्ट खंडन किया गया है और न ही मौखिक तर्क के दौरान कोई खंडन किया गया है, जिससे स्पष्ट है कि उपरोक्त वर्णित दोनों पालिसी के प्रस्ताव व जारी होने की तिथियां क्रमशः 16.07.2015 व 23.04.2016 तक मृतक बीमित उपरोक्त वर्णित बीमारियों से पीडित नहीं था।

उक्त संबंध में विपक्षीगण के विद्वान अधिवक्ता द्वारा अपने तर्क पर बल देते हुए मा0 सर्वोच्च न्यायालय नई दिल्ली द्वारा रिलायंस निप्पान लाइफ इं0कं0लि0 व अन्य बनाम एमएल चतुर्वेदी आई ए नं0 171543/2019 में पारित आदेश दिनांकित 02.04.2015 पर आयोग का ध्यान आकृष्ट कराया गया, जिसमें मा0 सर्वोच्च न्यायालय द्वारा यह पाया गया है कि अस्पताल के रिकार्ड से यह स्पष्ट है कि पालिसी अवधि के दौरान मृतक एल्कोहल के प्रयोग के कारण लीवर की बीमारी से पीडित था, जिसके कारण मा0 सर्वोच्च न्यायालय ने पाया कि क्लेम देय नहीं है।

10. *इसके विरोध में परियादीगण के विद्वान अधिवक्ता द्वारा अपने तर्क पर बल देते हुए मा० राष्ट्रीय उपभोक्ता विवाद प्रतितोष आयोग नई दिल्ली द्वारा एलआईसी बनाम रीना नंदा रियीजन पिटीशन संख्या 1782/2018 में पारित निर्णय दिनांकित 20.07.2018 पर आयोग का ध्यान आकृष्ट कराया, जिसमें मा० राष्ट्रीय आयोग द्वारा यह विधि व्यवस्था प्रतिपादित की गई है कि पालिसी जारी करने से पहले यदि जीवन बीमा निगम के सूचीबद्ध डाक्टर द्वारा बीमित व्यक्ति की जांच की गई थी और यदि उनके द्वारा नियुक्त डाक्टर को कोई ऐसी बीमारी नहीं मिलती जो बीमा पालिसी जारी करने में बाधा बन सकती हो, तो जीवन बीमा निगम यह तर्क नहीं दे सकता कि बीमारी घोषित नहीं की गई थी।*

पक्षों द्वारा दी गई उपरोक्त विधि-व्यवस्थाओं के परिप्रेक्ष्य में प्रस्तुत प्रकरण की पत्रावली के सम्यक् परिशीलन से यह भी स्पष्ट हो रहा है कि प्रस्तुत प्रकरण के मृतक बीमित को उपरोक्त दोनों पालिसी जारी करने से पहले विपक्षीगण द्वारा स्वतः उसका संपूर्ण मेडिकल चेकअप कराया गया था, जिसमें मृतक की संपूर्ण स्वास्थ्य रिपोर्ट सामान्य थी, जिसके आधार पर ही संतुष्ट होकर विपक्षीगण ने उसका बीमा किया था, जिसका विस्तृत विवेचन ऊपर किया जा चुका है। यह भी स्पष्ट हो रहा है कि एक अन्य पालिसी मृतक बीमित को अप्रैल 2016 में इस आधार पर नहीं दी गई थी कि आय के साक्ष्य के आधार पर कवर राशि उचित नहीं है, जबकि उक्त पालिसी के प्रस्ताव के समय भी विपक्षीगण द्वारा मृतक बीमित का संपूर्ण मेडिकल चेकअप कराया गया था, जिसकी समस्त रिपोर्ट सामान्य थी। इस प्रकार उपरोक्त परिवादीगण द्वारा दी गई विधि-व्यवस्था के तथ्य एवं परिस्थियां प्रस्तुत प्रकरण में लागू होती हैं। विपक्षीगण द्वारा दी गई उपरोक्त विधि-व्यवस्था प्रस्तुत प्रकरण के तथ्य व परिस्थितियों में लागू नहीं होती है, जिसके आधार पर विपक्षीगण के तर्क में बल नहीं है। तदनुसार उपरोक्त विधि व्यवस्था के प्रकाश में मृतक बीमित द्वारा उपरोक्त दोनों पालिसी के प्रस्ताव के समय कोई भी तथ्य नहीं छिपाया गया, जिससे स्पष्ट है कि विपक्षीगण द्वारा परिवादीगण के उपरोक्त दोनों पालिसी के क्लेम को गलत आधारों पर निरस्त करके उनके प्रति सेवा में कमी की गई है। तदनुसार परिवादीगण द्वारा किया गया उक्त तर्क आधारयुक्त व बलयुक्त है।

11. प्रस्तुत प्रकरण की पत्रावली के सम्यक् परिशीलन से यह भी स्पष्ट हो रहा है कि विपक्षीगण द्वारा उपरोक्त दोनों पालिसी का क्लेम गलत आधारों पर निरस्त किया गया, जिसका

विस्तृत विवेचन ऊपर किया जा चुका है। अतः परिवादीगण पालिसी संख्या 501-3388748 के नियम व शर्तों के बिन्दु संख्या 2 के अनुसार उसकी बीमित धनराशि एक करोड़ रूपये के अतिरिक्त फैमिली केयर बेनीफिट के अंतर्गत एक लाख रूपये विपक्षीगण से प्राप्त करने के हकदार हैं, जिसकी पुष्टि परिवाद पत्र के संलग्नक संख्या 2 उक्त पालिसी संख्या की प्रति से हो रही है। प्रस्तुत प्रकरण की पत्रावली के सम्यक् परिशीलन से यह भी स्पष्ट हो रहा है कि परिवादीगण द्वारा दूसरी पालिसी संख्या 501-4390727 के नियम व शर्त की प्रति साक्ष्य के रूप में पत्रावली पर प्रस्तुत की गई है, जिसके पार्ट सी के बिन्दु संख्या 1.2 एंडोमेंट आप्शन के अंतर्गत पालिसी की अवधि के दौरान पालिसीधारक की मृत्यु होने पर निम्नलिखित लाभ दिए गए हैं:-

In the event of death of the life insured during the policy term, subject to the policy being in force, the death benefit payable shall be higher of the following:-

(a) sum assured on death

(b) 105 % of all premiums paid as on date of death (excluding any additional charges as levied by the company over and above the standard premium rates and excluding any rider premium)

The sum assured on death shall be higher of the following:

(a) sum assured on maturity

(b) 11 times annualized premium

(c) sum assured as mentioned in the policy schedule

under this option, the sum assured on maturity is equal to 125% of the sum assured (sum assured as mentioned in the policy schedule)

In the event of death of the life insured, in addition to the above all outstanding premiums will be waived off and the maturity benefit(as defined in part c section 2 below) would continue as per the policy.

In the event of death of the life insured:-

a. during the grace period allowed for payment of due premium:- the death benefit (after deducting the unpaid due premium) shall be payable and the policy shall continue till the maturity date at the end of policy term.

b. When the policy is in lapsed status:- no benefit shall be payable and the policy shall terminate.

c. When the policy is in paid up status:- paid up value as specified in part D sub section 2 b shall be payable.

The policy shall continue to accrue bonus till the maturity date even in case of death of the life insured, provided the policy is in force at the time of death.

उपरोक्त नियम व शर्त के परिप्रेक्ष्य में प्रस्तुत प्रकरण की पत्रावली के सम्यक् परिशीलन से यह भी स्पष्ट हो रहा है कि विपक्षीगण द्वारा उपरोक्त दोनों पालिसी का क्लेम गलत आधारों पर निरस्त किया गया, जिसका विस्तृत विवेचन ऊपर किया जा चुका है। अतः परिवादीगण उक्त बिन्दु संख्या 1.2 के अनुसार आने वाले सभी लाभ प्राप्त करने के हकदार हैं। प्रस्तुत प्रकरण की पत्रावली के सम्यक् परिशीलन से यह भी स्पष्ट हो रहा है कि परिवादीगण द्वारा अपने याचित अनुतोष के प्रस्तर ई में यह प्रार्थना की है कि मृतक बीमाधारक द्वारा भुगतान की गई प्रीमियम धनराशि को 18 प्रतिशत ब्याज के साथ विपक्षीगण से दिलाया जाए। उक्त संबंध में यहां यह कहना प्रासंगिक होगा कि चूंकि प्रश्नगत दोनों पालिसी के प्रीमियम मृतक बीमाधारक द्वारा भुगतान किए जाने के कारण ही दोनों पालिसी का लाभ परिवादीगण को प्राप्त होना है। अतः ऐसी दशा में भुगतान की गई प्रीमियम धनराशि को वापस दिलाया जाना न्यायोचित नहीं है।

12. विपक्षीगण द्वारा यह भी तर्क किया गया है कि इस आयोग द्वारा परिवाद संख्या 241/2020 पर बल न देने के आवेदन पर दि. 15.03.2022 को अपने आदेश के माध्यम से परिवादीगण को एक नई शिकायत दर्ज करने की अनुमति इस शर्त के साथ दी गई कि प्रार्थना खण्ड को बदला नहीं जा सकता, जबकि आयोग के रिकार्ड पर यह नोटिंग उपलब्ध है कि परिवादीगण ने उसी प्रार्थना के साथ परिवाद प्रस्तुत किया था, जो कि आदेश दिनांकित 15.03.2022 का पूर्ण उल्लंघन है।

13. विपक्षीगण द्वारा किए गए उक्त तर्क के संबंध में प्रस्तुत प्रकरण की पत्रावली के सम्यक् परिशीलन से यह भी स्पष्ट हो रहा है कि परिवादीगण द्वारा उक्त संबंध में मा0 सर्वोच्च न्यायालय द्वारा इंडियन मशीनरी कंपनी बनाम अंसल हाउसिंग एण्ड कंस्ट्रक्शन लि0 सिविल अपील संख्या 557/2016 में पारित आदेश दिनांकित 27.01.2016 पर आयोग का ध्यान आकृष्ट कराया गया, जिसमें मा0 सर्वोच्च न्यायालय द्वारा यह अवधारित किया गया है कि:-

सीपीसी के आदेश 9 नियम 9(1) में निहित निषेधाज्ञा का नियम जिला आयोग या राज्य आयोग के समक्ष लागू नहीं किया जा सकता। इस तथ्य को नजरअंदाज नहीं किया जा सकता कि मामले का निर्णय गुणदोष के आधार पर नहीं किया गया था व परिवादी की अनुपस्थिति में उसे खारिज कर दिया गया था व इसलिए यह स्पष्ट करते हुए दूसरा परिवाद दर्ज करना उचित

होगा कि पिछले परिवाद पर आगे कार्यवाही क्यों नहीं की जा सकी और उसे अनुपस्थिति में क्यों खारिज कर दिया गया।

उपरोक्त विधि-व्यवस्था के परिप्रेक्ष्य में पत्रावल पर उपलब्ध तथ्यों व परिस्थितियों से यह स्पष्ट है कि परिवाद संख्या 241/2020 को परिवादीगण द्वारा बल न देने के कारण इस आयोग द्वारा दि. 15.03.2022 को नया परिवाद दर्ज करने की अनुमति के साथ निरस्त किया गया था न कि उसका निस्तारण गुणदोष के आधार पर किया गया था। अतः उपरोक्त विधि-व्यवस्था के उपबंध प्रस्तुत मामले के तथ्य व परिस्थितियों में लागू होते हैं। तदनुसार विपक्षीगण द्वारा किया गया उक्त तर्क आधारहीन व बलहीन है।

14. इस प्रकार उपरोक्त विवेचन से यह स्पष्ट हो रहा है कि परिवादीगण अपने साक्ष्य शपथपत्र के माध्यम से साबित करने में सफल रहे हैं कि मृतक बीमित उपरोक्त दोनों पालिसी के प्रस्ताव व उनके जारी होने के समय पर उपरोक्त वर्णित बीमारियों से पीडित नहीं था तथा विपक्षीगण द्वारा मृतक बीमित के संपूर्ण मेडिकल परीक्षण कराकर ही उक्त दोनों पालिसी जारी की गई थी, परन्तु विपक्षीगण द्वारा परिवादीगण का क्लेम गलत आधारों पर निरस्त करके उनके प्रति सेवा में कमी की गई है, जिससे परिवादीगण को मानसिक संताप भी कारित हुआ है। तदनुसार परिवादीगण का प्रस्तुत परिवाद, विपक्षीगण के विरूद्ध आंशिक रूप से स्वीकार किये जाने योग्य है।

<u>आदेश</u>

परिवादीगण का प्रस्तुत परिवाद, विपक्षीगण के विरूद्ध आंशिक रूप से स्वीकार किया जाता है। विपक्षीगण को आदेशित किया जाता है कि वे एकल व संयुक्त रूप से निर्णय की तिथि से 30 दिन के भीतर परिवादीगण को पालिसी संख्या 501-3388748 की बीमित धनराशि एक करोड़ रूपये तथा फैमिली केयर बेनीफिट के अंतर्गत एक लाख रूपये मय 09 प्रतिशत वार्षिक ब्याज के साथ परिवाद दाखिल करने की तिथि से वास्तविक भुगतान की तिथि तक अदा करें तथा पालिसी संख्या 501-4390727 के बिन्दु संख्या 1.2 के अंतर्गत प्राप्त होने वाले सभी लाभों का भुगतान विपक्षीगण, परिवादीगण को करें। इसके अतिरिक्त विपक्षीगण, परिवादीगण को मानसिक कष्ट हेतु 20,000/- रू0 व वाद व्यय हेतु 5000/- रू0 भी उक्त अवधि में अदा करें। निर्धारित 30 दिन की अवधि में उक्त धनराशियाँ अदा न करने पर विपक्षीगण,

परिवादीगण को उक्त धनराशियों पर 12-प्रतिशत वार्षिक ब्याज की दर से भुगतान करने के दायी होंगे।

प्रतिलिपि पक्षकारों को नियमानुसार उपलब्ध करायी जाये।

(प्रतिभा सिंह) 8/8/2025
सदस्य

(अमरजीत त्रिपाठी) 8.8.2025
अध्यक्ष

दिनांक : 08-08-2025.

आज निर्णय खुले आयोग में दिनांकित व हस्ताक्षरित कर उदघोषित किया गया।

(प्रतिभा सिंह) 8/8/2025
सदस्य

(अमरजीत त्रिपाठी) 8.8.2025
अध्यक्ष

दिनांक : 08-08-2025.