



บทบาทและปัญหาของตัวแทนนายหน้าในธุรกิจประกันภัย

บทบาทของตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัย

ตัวแทนและนายหน้าในธุรกิจประกันภัยมีบทบาทและความสำคัญต่อธุรกิจประกันภัยเป็นอย่างยิ่ง นอกจากความสำคัญในด้านการหาตลาดและการบริการลูกค้า ซึ่งเป็นการนำรายได้เข้าบริษัทแล้ว ตัวแทนและนายหน้ายังมีความสำคัญและเป็นตัวจักรสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจประกันภัยเจริญก้าวหน้าหรือเสื่อมถอยได้ ทั้งนี้เพราะตัวแทนและนายหน้าเป็นผู้ติดต่อใกล้ชิดประชาชน เป็นผู้ให้ข้อมูลเกี่ยวกับหลักการ ประโยชน์ และวิธีการเอาประกันภัยที่ถูกต้อง ตรงกับความต้องการและกำลังความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัยของผู้ซื้อประกันภัย ทั้งต้องอธิบายให้ผู้เอาประกันภัยทราบถึงข้อกำหนดของกฎหมายที่สำคัญและเกี่ยวข้องกับผลได้ ผลเสีย ของผู้เอาประกันภัยโดยตรง ภาพพจน์ของธุรกิจประกันภัย และความเชื่อถือศรัทธาของประชาชนต่อธุรกิจประกันภัยจึงขึ้นอยู่กับตัวแทนและนายหน้าเป็นสำคัญ สาเหตุสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ธุรกิจประกันภัยในปัจจุบันไม่เจริญก้าวหน้าเท่าที่ควรก็มาจากตัวแทนและนายหน้าจำนวนหนึ่งที่มีมุ่งประโยชน์ และรายได้ของตนเป็นสำคัญโดยมิได้คำนึงถึงประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย ตัวแทนและนายหน้าเหล่านี้ประกอบธุรกิจโดยมุ่งหวังที่จะขายกรมธรรม์ให้ได้เท่านั้น ไม่พยายามที่จะอธิบายหรือชี้แจงให้ผู้ซื้อกรมธรรม์เข้าใจ ขอบเขตความรับผิดชอบของบริษัท หรือข้อผูกพันของผู้เอาประกันภัยต่อบริษัท ฉะนั้น เมื่อเกิดภัยขึ้นและบริษัทจำเป็นต้องปฏิเสธการชดเชยค่าสินไหมทดแทน ก็เป็นเหตุให้ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัยเกิดความเข้าใจบริษัทผิดทำให้ภาพพจน์ของธุรกิจเสียหาย และเชื่อมโยงถึงธุรกิจประกันภัยส่วนรวม¹

¹ คมคาย ฐีสรานนท์, "บทบาทของตัวแทนนายหน้าที่มีต่อธุรกิจประกันภัย"

สิทธิของตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัย

1 สิทธิตามกฎหมายไทย

สิทธิที่ตัวแทนมีต่อตัวการนั้นอาจแยกได้เป็นสองประเภท คือ สิทธิโดยทั่วไป และ สิทธิเฉพาะเรื่อง²

1.1 สิทธิโดยทั่วไป

สิทธิโดยทั่วไปนี้ ได้แก่ สิทธิที่ตัวแทนเมื่ออยู่เป็นพื้นฐานตามหลักนิติกรรมและสัญญาโดยทั่วไป รวมทั้งสิทธิขั้นพื้นฐานในกฎหมายเรื่องตัวแทน สิทธิเหล่านี้ ได้แก่

1.1.1 สิทธิในฐานะคู่สัญญา

เนื่องจากสัญญาตัวแทนเป็นสัญญาชนิดหนึ่งที่เกิดหนึ่งผู้ผูกพันคู่สัญญา คือ ตัวการ และตัวแทน ดังนั้น คู่สัญญาจะต้องปฏิบัติตามภาระหน้าที่ก่อนผูกพันขึ้นตามสัญญาและต้องชำระหนี้โดยสุจริตด้วย สัญญาตัวแทนจึงเป็นสัญญาที่ต้องอยู่ในบังคับของประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ บรรพ 2 เรื่องหนี้ และบรรพ 3 เรื่องเอกเทศสัญญาด้วย ดังนั้นเมื่อคู่สัญญาคือตัวการมิได้ปฏิบัติตามให้เป็นไปตามข้อตกลงที่มีต่อตัวแทน ตัวแทนก็ย่อมฟ้องร้องบังคับเอาแก่ตัวการได้ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 213 วรรคแรก ซึ่งบัญญัติไว้ดังนี้ คือ

"ถ้าลูกหนี้ละเลยเสีย ไม่ชำระหนี้ของตน เจ้าหนี้จะร้องขอต่อศาลให้สั่งบังคับชำระหนี้ก็ได้ เว้นแต่สภาพแห่งหนี้จะไม่เปิดช่องให้ทำเช่นนั้นได้" และวรรคสุดท้าย "อนึ่ง บทบัญญัติในวรรคทั้งหลายที่กล่าวมาก่อนนี้ หากกระทบกระทั่งถึงสิทธิที่จะเรียกเอาค่าเสียหายไม่"³

² อุส่าห์ โมลปาติก, กฎหมายพาณิชย์ 2, พิมพ์ครั้งที่ 2 (กรุงเทพมหานคร : ฝ่ายการพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2526), หน้า 383.

³ เรื่องเดียวกัน, หน้า 384.

1.1.2 สิทธิในบำเหน็จ

โดยหลักแล้วสัญญาตัวแทนนั้นกฎหมายสันนิษฐานไว้ก่อนว่าเป็นการทำให้เปล่าไม่มีบำเหน็จ เว้นแต่จะมีข้อตกลงประการอื่นในระหว่างคู่สัญญา หรือโดยทางธรรมเนียมปฏิบัติต่อกันนั้น ปรากฏว่ามีบำเหน็จ ทั้งนี้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ของประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 803 ซึ่งบัญญัติไว้ดังนี้ คือ

"ตัวแทนไม่มีสิทธิจะได้รับบำเหน็จ เว้นแต่จะได้มีข้อตกลงกันไว้ในสัญญาว่ามีบำเหน็จ หรือทางการที่คู่สัญญาประพฤติดต่อกันนั้นเป็นปริยายว่ามีบำเหน็จ หรือเคยเป็นธรรมเนียมมีบำเหน็จ"

และตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 817 ซึ่งบัญญัติไว้ดังนี้ คือ

"ในกรณีที่มิบบำเหน็จตัวแทนถ้าไม่มีข้อสัญญาตกลงกันไว้เป็นอย่างอื่น ท่านว่าบำเหน็จนั้นพึงจ่ายให้ต่อเมื่อการเป็นตัวแทนได้สิ้นสุดลงแล้ว"

การที่ตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัย ได้แนะนำชักชวน หรือกระทำการใด ๆ เพื่อให้ผู้เอาประกันภัยได้เข้าทำสัญญาประกันภัยกับผู้รับประกันภัยจนสำเร็จ ก็เพื่อที่จะได้รับค่าบำเหน็จเป็นการตอบแทน ซึ่งโดยธรรมเนียมปฏิบัติในกิจการประกันภัย ตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยจะหักเงินค่าบำเหน็จจากเงินเบี้ยประกันภัยก่อนที่จะส่งมอบให้แก่ผู้รับประกันภัย แต่ในกรณีที่ตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยทำการโดยมิได้รับอนุญาตก็ไม่มีสิทธิได้รับค่าบำเหน็จ เพราะถือว่าขาดคุณสมบัติอันจำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ เนื่องจากกฎหมายบัญญัติห้ามการจ่ายบำเหน็จให้แก่บุคคลซึ่งมิใช่ตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัย

1.1.3 สิทธิได้ค่าสินไหมทดแทนความเสียหาย

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 816 วรรคท้าย บัญญัติไว้ดังนี้ คือ

"ถ้าในการจัดทำกิจการอันเขามอบหมายแก่คนนั้น เป็นเหตุให้ตัวแทนต้องเสียหายอย่างหนึ่งอย่างใด มิใช่เป็นเพราะความผิดของตนเองไซ้ ท่านว่าตัวแทนจะเรียกเอาค่าสินไหมทดแทนจากตัวการก็ได้"

มาตรานี้เป็นหลักทั่วไปในเรื่อง สิทธิของตัวแทนที่จะได้รับค่าสินไหมทดแทนจากตัวการในความเสียหายที่เกิดจากการที่ตนทำหน้าที่ตัวแทน และความเสียหายนั้นมิได้เกิดจากความผิดของตัวแทน⁴

1.2 สิทธิเฉพาะเรื่อง⁵

สิทธิเฉพาะเรื่องได้แก่ สิทธิที่กฎหมายบัญญัติไว้โดยเฉพาะในบางกรณี หรือเป็นสิทธิที่ตัวการและตัวแทนตกลงกำหนดกันขึ้นมาตามสัญญาเป็นเรื่อง ๆ ไป สิทธิเหล่านี้ได้แก่

1.2.1 สิทธิเรียกเงินทรองหรือค่าใช้จ่ายที่จ่ายไป

สิทธิดังกล่าวนี้เป็นสิทธิเฉพาะเรื่องกล่าวคือ ถ้าในการดำเนินงานของตัวแทน ประกันภัยและนายหน้าประกันภัยนั้นไม่มีเรื่องเงินทรอง หรือค่าใช้จ่ายมาเกี่ยวข้องกับสิทธิดังกล่าวนี้ ก็ไม่ต้องนำมาพิจารณา แต่ถ้าในการดำเนินงานของตัวแทนประกันภัย และนายหน้าประกันภัยนั้น มีเรื่องการทรองจ่ายหรือมีการใช้จ่ายเงินมาเกี่ยวข้องกับก็ต้องนำหลักเกณฑ์นี้มาใช้บังคับตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 816 วรรคแรกซึ่งบัญญัติไว้ดังนี้ คือ

"ถ้าในการจัดทำกิจการอันเขามอบหมายแก่คนนั้น ตัวแทนได้ออกเงินทรองหรือออกเงินค่าใช้จ่าย ซึ่งพิเคราะห์ตามเหตุควรนับว่าเป็นการจำเป็นได้ไซ้ ท่านว่าตัวแทนจะเรียกเอาเงินชดเชยจากตัวการ รวมทั้งดอกเบี้ยนับแต่วันที่ได้ออกเงินไปนั้นด้วยก็ได้"

4 เรื่องเดียวกัน, หน้า 385.

5 เรื่องเดียวกัน.

การที่จะพิจารณาว่าการจ่ายเงินทรงของตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยนั้นจำเป็นและมีเหตุผลสมควรหรือไม่ ในข้อนี้ต้องพิจารณาเป็นกรณี ๆ ไป ซึ่งแล้วแต่ข้อเท็จจริง นอกจากนั้นตัวแทนประกันภัยยังมีสิทธิที่จะได้รับเงินคืนจากผู้รับประกันภัยเสมอ หากว่าได้เสียค่าใช้จ่ายไปเพราะเหตุที่กระทำการในหน้าที่ ไม่ว่าจะงานที่ผู้รับประกันภัยมอบหมายให้ไปทำนั้นตัวแทนประกันภัยจะกระทำเสร็จหรือไม่ก็ตาม⁶ รวมทั้งกรณีที่นายหน้าประกันภัย ซึ่งจ่ายเบี้ยประกันภัยแทนผู้เอาประกันภัย ย่อมได้รับเงินค่าเบี้ยประกันภัยพร้อมทั้งดอกเบี้ยจากผู้เอาประกันภัยที่เขาได้จัดการแทนไปนั้น⁷

1.2.2 สิทธิเรียกชำระหนี้หรือค่าประกันหนี้

ในการดำเนินงานของตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัย ให้แก่ตัวการของตนตามที่ได้รับมอบหมายนั้น ในบางครั้งตัวแทนประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัยนั้น อาจต้องตกเป็นลูกหนี้ต่อบุคคลภายนอก เพราะเหตุจำเป็นบางประการ ซึ่งเป็นการสมควร กรณีนี้ตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยก็ย่อมมีสิทธิเรียกร้องให้ตัวการของตนชำระหนี้แทนตน หรือให้จัดหาประกันอันสมควรต่อหนี้นั้นก็ได้ ซึ่งตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 816 วรรคสอง บัญญัติไว้ดังนี้ คือ

"ถ้าในการจัดทำกิจการอันเขามอบหมายแก่ตนนั้น ตัวแทนต้องรับภาระเป็นหนี้ขึ้นอย่างหนึ่งอย่างใดซึ่งพิเคราะห์ตามเหตุควรนับว่าเป็นการจำเป็นได้ไซ้ ท่านว่าตัวแทนจะเรียกร้องให้ตัวการชำระหนี้แทนตนก็ได้ หรือถ้ายังไม่ถึงเวลากำหนดชำระหนี้ จะให้ตัวการหาประกันอันสมควรก็ได้"

⁶ เรื่องเดียวกัน.

⁷ สิทธิโชค ศรีเจริญ, "ตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัย,"

1.2.3 สิทธิยึดหน่วงทรัพย์สินของตัวการ

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 819 บัญญัติไว้ดังนี้ คือ

"ตัวแทนชอบที่จะยึดหน่วงทรัพย์สินอย่างใด ๆ ของตัวการอันตกอยู่ในความครอบครองของตน เพราะเป็นตัวแทนนั้นเอาไว้ได้จนกว่าจะได้รับเงินบรรดาค้างชำระแก่ตนเพราะการเป็นตัวแทน"

ตามหลักเกณฑ์ของมาตรา 819 นี้ จะต้องปรากฏว่าตัวการคือ ผู้รับประกันภัย หรือผู้เอาประกันภัยแล้วแต่กรณี มีหนี้ที่จะต้องชำระให้แก่ตัวแทนประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัยซึ่งเป็นตัวแทนของตน และหนี้นั้นจะต้องปรากฏว่าเป็นหนี้เงิน มิใช่เรื่องการกระทำหรือหนี้ประการอื่น การใช้สิทธิยึดหน่วงของตัวแทนประกันภัย และนายหน้าประกันภัยจะต้องปรากฏหลักเกณฑ์ดังนี้คือ

- 1.2.3.1 ตัวการติดค้างชำระหนี้ให้แก่ตัวแทนประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัย
- 1.2.3.2 หนี้นั้นเป็นหนี้ที่ต้องชำระเป็นเงิน
- 1.2.3.3 หนี้นั้นเกิดจากการที่ตัวแทนประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัยปฏิบัติหน้าที่ให้ตัวการของตน เช่น หนี้ค่าบำเหน็จ เป็นต้น
- 1.2.3.4 ทรัพย์สินที่ตัวแทนประกันภัย หรือนายหน้าประกันภัยยึดหน่วงไว้่นั้นเป็นทรัพย์สินของตัวการของตน และได้รับมอบมาจากตัวการนั้นเพื่อใช้ในกิจการของตัวแทนประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัย
- 1.2.3.5 ทรัพย์สินนั้นตัวแทนประกันภัย หรือนายหน้าประกันภัยได้ครอบครองอยู่แล้วในขณะที่ใช้สิทธิยึดหน่วง
- 1.2.3.6 ตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยมีสิทธิยึดหน่วงไว้เท่านั้น แต่ไม่มีสิทธิโอนไปขาย เพื่อชำระหนี้หรือโอนให้ผู้อื่น⁸

⁸ อูสาห์ โฉมปาติก, กฎหมายพาณิชย์ 2, พิมพ์ครั้งที่ 2, หน้า 387-388.

1.2.4 สิทธิที่จะกระทำในเหตุฉุกเฉินจำเป็น

สิทธิดังกล่าวนี้เป็นสิทธิตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 802 ซึ่งบัญญัติไว้ดังนี้คือ

"ในเหตุฉุกเฉินเพื่อจะป้องกันมิให้ตัวการต้องเสียหาย ท่านให้สันนิษฐานไว้ก่อนว่าตัวแทนจะทำการใด ๆ เช่นอย่างวิญญูชนจะพึงกระทำก็ย่อมมีอำนาจจะทำได้ทั้งสิ้น"

สิทธินี้เป็นสิทธิในการขยายอำนาจของตัวแทนประกันภัย และนายหน้าประกันภัย ภายใต้ข้อสันนิษฐานของกฎหมาย จึงจะต้องปรากฏว่าเป็นกรณีฉุกเฉินและเพื่อป้องกันมิให้ตัวการเสียหาย ตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยจึงจะมีสิทธิที่จะกระทำการนั้นแทนตัวการ สิทธินี้เป็นสิทธิที่ก่อให้เกิดผลทางกฎหมายกล่าวคือ ทำให้ตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยมีสิทธิที่จะเรียกร้องเอาแก่ตัวการในหนี้ใด ๆ ที่เกิดจากการปฏิบัติตามอำนาจในมาตรา 802 ตัวการจะปฏิเสธโดยอ้างว่าตัวแทนทำเกินอำนาจ มิได้เพราะถ้าตัวแทนประกันภัย และนายหน้าประกันภัยสามารถกระทำการได้ตามมาตรา 802 แล้ว ก็ย่อมหมายความว่า การนั้น ๆ ตัวแทนได้กระทำไปตามหน้าที่โดยชอบซึ่งมีผลผูกมัดตัวการ

1.2.5 สิทธิตามข้อตกลง

สิทธินี้หมายถึง กรณีที่ตัวแทนประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัยและตัวการของตน มีข้อตกลงเป็นพิเศษไว้นอกเหนือจากบทบัญญัติของกฎหมาย เป็นข้อตกลงในสัญญาตัวแทน ซึ่งทำให้ตัวการและตัวแทนมีสิทธิต่อกันได้ แล้วแต่ข้อเท็จจริงเป็นกรณี ๆ ไป⁹

⁹ เรื่องเดียวกัน, หน้า 388-389.

2 สิทธิตามกฎหมายสหรัฐอเมริกาตามธรรมเนียมปฏิบัติในธุรกิจประกันภัย

2.1 หลักทั่วไป¹⁰

สิทธิของตัวแทนประกันภัยในการได้รับค่าตอบแทนจากบริษัทประกันภัย เนื่องจากการขายหรือการให้บริการเกี่ยวกับการประกันภัยนั้น ขึ้นอยู่กับข้อความในสัญญาตัวแทน ซึ่งต้องตีความตามเจตนารมณ์ของคู่สัญญาเป็นสำคัญมากกว่าถ้อยคำตามตัวอักษร¹¹ อย่างไรก็ตามหลักซึ่งควบคุมความประพฤติของตัวแทนประกันภัย ที่กระทำการแทนทั้งฝ่ายผู้รับประกันภัย และผู้เอาประกันภัย ก็คือ การห้ามรับผลประโยชน์ซึ่งเป็นความลับในรูปแบบของการจ่ายเงินจากบุคคลที่สาม ซึ่งตัวแทนประกันภัยนั้นติดต่อกิจการของบริษัทประกันภัยด้วย¹²

สถานิติบัญญัติไม่สามารถออกกฎหมายให้มีการลดค่าตอบแทนของตัวแทนประกันภัย ซึ่งยังคงมีสัญญาผูกพันอยู่กับบริษัทประกันภัย เนื่องจากรัฐธรรมนูญของสหพันธรัฐ ได้มีการห้ามการทำให้พันธะแห่งสัญญาเสียหาย ด้วยเหตุนี้กฎหมายซึ่งจำกัดจำนวนเงินที่บริษัทประกันภัยอาจใช้จ่าย เพื่อให้ได้มาซึ่งการประกันภัยรายใหม่ ๆ จะไม่นำมาใช้กับสัญญาตัวแทนระยะยาว ซึ่งได้ทำไว้แล้วในเรื่องการลดจำนวนเงินซึ่งต้องจ่ายให้กับตัวแทนประกันภัยนั้น¹³

ภายใต้บังคับแห่งเงื่อนไขบางประการ ตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยในฐานะตัวแทนของผู้เอาประกันภัย มีสิทธิยึดหน่วงกรมธรรม์ประกันภัย ซึ่งต้องมอบให้แก่ผู้เอาประกันภัย รวมทั้งเงินซึ่งตนรับไว้ภายใต้กรมธรรม์ประกันภัยนั้นด้วย เพื่อสิทธิเรียกร้องในจำนวนเงิน

¹⁰ The Editorial Staff of the Publishers, American Jurisprudence, 2nd ed., 43 : 230.

¹¹ คดี Masden V Traveler's Ins. Co. (CA8 Mo) 52 F2d 75; Rptr 781.

¹² คดี Johns V Arizona Fire Ins. Co., 76 Wash 349, 136 P 120.

¹³ คดี Boswell V Security Mut. Life Ins. Co., 193 NY 465, 86 NE. 532.

ซึ่งตนออกไปและการบริการซึ่งตนได้ให้ และนอกจากนั้นนายหน้าประกันภัยซึ่งต้องรับผิดชอบในเบี้ยประกันภัยตามกรมธรรม์ประกันภัย อาจเรียกเงินจากผู้เอาประกันภัยแม้ว่าตนจะยังไม่ได้จ่ายเงินให้แก่ผู้รับประกันภัยก็ตาม¹⁴

2.2 ผลแห่งการละเลยในการจัดหาใบอนุญาตหรือผลแห่งการถูกเพิกถอนใบอนุญาต

การละเลยในการจัดหาใบอนุญาตหรือใบรับรองเพื่อกระทำการเป็นตัวแทนประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัย ในการเรียกเงินค่าบาเหน็จ กรณีที่มีกฎหมายบัญญัติไว้โดยชัดแจ้งว่า ห้ามบุคคลดังกล่าวรับค่าบาเหน็จ จนกว่าจะมีหนังสือรับรองการกระทำหน้าที่ในฐานะตัวแทนประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัยนั้น ในบางมลรัฐแม้ว่าจะไม่มีกฎหมายห้ามการจ่ายค่าบาเหน็จโดยชัดแจ้ง แต่อาจมีกฎหมายบังคับให้ผู้กระทำการเป็นตัวแทนประกันภัย หรือนายหน้าประกันภัย ต้องได้รับอนุญาต ซึ่งถือว่าเป็นการห้ามการจ่ายค่าบาเหน็จโดยปริยาย¹⁶ เนื่องจากศาลจะมีคำพิพากษาในลักษณะที่เป็นการตัดสิทธิการเรียกร้องค่าบาเหน็จสำหรับการให้บริการซึ่งกระทำขณะไม่มีใบอนุญาต

การหาประกันภัยโดยไม่มีใบอนุญาตนั้น แม้ว่าจะยังไม่มีการออกกรมธรรม์ประกันภัย จนกว่าจะได้รับใบอนุญาต ก็ไม่ทำให้ตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยที่อยู่ภายใต้เงื่อนไขดังกล่าว มีสิทธิรับค่าบาเหน็จได้¹⁷ ในการนี้บริษัทประกันภัยอาจยกข้อต่อสู้ในเรื่องไม่มีใบอนุญาต

¹⁴ คดี Weisman Ins. Agency V Bass, 14 La App 207, 127 So 635.

¹⁵ The Editorial Staff of the Publishers, American Jurisprudence, 2nd ed., 43 : 232

¹⁶ คดี Pride V Commercial Union Ins. Co., 9 Ala App 344, 63 So 803, affd 185 Ala 672, 64 So 1019.

¹⁷ คดี McEvoy V American Lumbermen's Mut. Casualty Co. (Sup) 51 NYS2d 306, affd 269 App Div 857, 56 NYS2d 527, affd 295 NY 906, 68 NE2d 25.

เพื่อปฏิเสธการจ่ายค่าบาเหน็จก็ได้ และในทางอนงเดียวกันตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยที่ถูกเพิกถอนใบอนุญาตก็จะได้รับการปฏิเสธการจ่ายค่าตอบแทนเช่นกัน¹⁸

ในบางกรณีบุคคลซึ่งขายประกันภัยโดยไม่มีใบอนุญาต อาจมีสิทธิได้รับค่าตอบแทนหากมีกฎหมายกำหนดว่าใบอนุญาตนั้นไม่ถูกต้องตามรัฐธรรมนูญ¹⁹ และในบางมลรัฐ ศาลได้มีคำพิพากษาว่า การได้รับอนุญาตให้กระทำการเป็นตัวแทนประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัยนั้น เป็นประเด็นเฉพาะระหว่างมลรัฐและผู้ได้รับอนุญาต จึงไม่มีผลกระทบต่อสิทธิในการเรียกร้องค่าบาเหน็จ²⁰

ในขณะที่ได้เคยมีคำพิพากษาว่าตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยไม่จำเป็นต้องแบ่ง ค่าบาเหน็จให้กับบุคคลซึ่งไม่มีใบอนุญาต แต่หากส่วนแบ่งดังกล่าวนั้นมีใช่เป็นการทำให้เพื่อตอบแทนการบริการในฐานะตัวแทนประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัยแล้ว การแบ่ง นั้นก็มีผลสมบูรณ์²¹

2.3 กรณีที่ได้รับประกันภัยละเลยไม่รับประกันภัยหรือขึ้นอัตราเบี้ยประกันภัย

บริษัทประกันภัยซึ่งเข้าทำสัญญาตัวแทน ภายใต้ข้อกำหนดว่าจะจ่ายค่าบาเหน็จตามจำนวนเบี้ยประกันภัย ไม่อาจจะปฏิเสธการออกกรมธรรม์ประกันภัยที่ตัวแทนประกันภัยนั้นจัดหาโดยปราศจากเหตุผลอันควรแต่ต้องกระทำการตามคำขอเอาประกันภัยด้วยความสุจริต²² และโดย

18 คดี Rose V Bristol, 174 App Div 15, 160 NYS 335.

19 คดี Hauser V North British & Mercantile Ins. Co., 206 NY 455, 100 NE 52.

20 คดี Fritschle V New Amsterdam Casualty Co., 209 Mo App 337, 238 SW 850.

21 คดี Rizzo V Price, 162 Conn 504, 294 A2d 541.

22 คดี Madden V Equitable Life Assur. Soc., 11 Misc 540, 32 NYS 752, affd 146 NY 402, 42 NE 543.

หลักเดียวกับการที่ตัวแทนประกันชีวิต ซึ่งได้รับการขอเอาประกันภัยจากบุคคลซึ่งสามารถเอาประกันภัยได้สามารถเอาประกันภัยได้ และได้ส่งใบคำขอเอาประกันภัยไปยังสำนักงานใหญ่ของบริษัทประกันภัยตัวแทนประกันภัยนั้นก็มีสิทธิที่จะได้รับค่าบาเหน็จ แม้ว่าจะไม่มีการออกกรมธรรม์ประกันภัย เนื่องจากบริษัทประกันภัยนั้นตัดสินใจขึ้นอัตราเบี้ยประกันภัยและเรียกเบี้ยประกันภัยให้สูงกว่าอัตราซึ่งใช้อยู่ในขณะที่ได้รับคำขอเอาประกันภัยนั้น

ตัวแทนประกันภัยซึ่งกระทำการดังกล่าวทั้งสองกรณีข้างต้นโดยชอบ ก็มีสิทธิในการรับค่าบาเหน็จจากการหาประกันภัย แม้ว่าจะได้มีการออกกรมธรรม์ประกันภัยหรือไม่ก็ตาม²³

2.4 กรณีที่มีการยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัย

ในกรณีที่ไม่มีข้อตกลงโดยชัดแจ้ง บริษัทประกันภัยซึ่งคืนเบี้ยประกันภัยแก่ผู้เอาประกันภัย เนื่องจากมีการยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัยด้วยเหตุที่เบี้ยประกันภัยนั้นได้จ่ายโดยไม่มีควบคุมครองตามกรมธรรม์ประกันภัย บริษัทประกันภัยนั้น ไม่สามารถเรียกร้องค่าบาเหน็จในส่วนช่วงระยะเวลา ซึ่งกรมธรรม์ประกันภัยนั้นยังมิได้ถูกยกเลิกคืนจากตัวแทนประกันภัยที่ได้จัดให้มีการประกันภัยรายนั้น แต่ในกรณีที่สัญญาตัวแทนกำหนดให้มีการคืนค่าบาเหน็จตามส่วนหากมีการยกเลิกกรมธรรม์ประกันภัยนั้น และกำหนดให้บริษัทประกันภัยต้องคืนเบี้ยประกันภัย ซึ่งจ่ายโดยไม่มีควบคุมครอง ก็ต้องเป็นไปตามข้อตกลงดังกล่าว

2.5 สิทธิที่จะนำข้อมูลไปใช้หลังสัญญาตัวแทนระงับ²⁴

การพิจารณาสิทธิระหว่างบริษัทประกันภัยและตัวแทนประกันภัยตามลำดับ หลังจาก

²³ คดี Currier V Mutual Reserve Fund life Asso. (CA5 Tex) 108 F 737.

²⁴ The Editorial Staff of the Publishers, American Jurisprudence, 2nd ed., 43 : 235.

สัญญาตัวแทนระงับเกี่ยวกับการสิ้นสุดและการต่ออายุกรมธรรม์ประกันภัยนั้น อยู่ภายใต้ข้อพิจารณาต่าง ๆ อาทิ เช่น ประเพณี ข้อกำหนดในสัญญา ความสัมพันธ์พิเศษระหว่างบริษัทประกันภัยและตัวแทนประกันภัย การใช้หรือไม่นำใช้กฎทั่วไปเกี่ยวกับกฎหมายลักษณะตัวแทนนั้น บางคดีก็มีความเห็นสนับสนุนหลักกฎหมายเรื่องตัวแทน²⁵ ซึ่งกำหนดให้ตัวการมีกรรมสิทธิ์ในรายชื่อลูกค้าและข้อมูลอื่น ๆ ที่ตัวแทนนั้นได้มาในระหว่างอายุสัญญาตัวแทน และสิทธิโดยธรรมในการห้ามตัวแทนจากการใช้ข้อมูลนั้นหลังจากที่สัญญาตัวแทนสิ้นสุดลง แต่ในบางครั้งก็มีคำพิพากษาของศาลในทางตรงกันข้าม กล่าวคือ ความสัมพันธ์ระหว่างบริษัทประกันภัยและตัวแทนประกันภัยนั้น เป็นความสัมพันธ์พิเศษ ตัวแทนประกันภัยจึงยังคงมีสิทธิในข้อมูลต่าง ๆ ที่ตนได้มาในระหว่างอายุสัญญาตัวแทน²⁶

ดังนั้นในหลายคดี ศาลได้ยอมรับสิทธิของตัวแทนประกันภัยคนก่อนในการใช้ประโยชน์จากข้อมูลซึ่งมีอยู่ในทะเบียน เมื่อสัญญาตัวแทนระงับ เพื่อนำมาปฏิบัติในกรณีการสิ้นสุดและการต่ออายุกรมธรรม์ประกันภัย แม้ตนจะได้ทำสัญญาตัวแทน เพื่อกระทำการแทนบริษัทประกันภัยรายใหม่แล้วก็ตาม²⁷

2.6 สิทธิยึดหน่วงของตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัย²⁸

ตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัย ในฐานะตัวแทนของผู้รับประกันภัย หรือตัวแทนของผู้เอาประกันภัยแล้วแต่กรณี มีสิทธิยึดหน่วงกรมธรรม์ประกันภัยซึ่งตนยึดถืออยู่ รวมทั้งเงินทั้งหลายที่รับไว้ภายใต้กรมธรรม์ประกันภัย เพื่อตัวการตามแต่กรณี สำหรับเงินซึ่งถึงกำหนดแก่ตน

²⁵ คดี Fred Miller Co. V Empire Fire & Marine Ins. Co. (CA8 Mo) 503 F2d 751.

²⁶ คดี Port Inv. Co. V Oregon Mut. Fire Ins. Co., 163 Or 1, 94 P2d 734.

²⁷ คดี F.B. Miller Agency, Inc. V Home Ins. Co., 276 Ill App 418.

²⁸ The Editorial Staff of the Publishers, American Jurisprudence, 2nd ed., 43 : 236.

ในคำบาเหน็จ การชำระเงินล่วงหน้า และค่าบริการใด ๆ ที่เกี่ยวกับการชักชวนให้มีการประกัน
กันนั้น ๆ รวมทั้งการประกันภัยที่ผ่านมาทั้งหมด²⁹ แต่จะทำการยึดหน่วงเพื่อหนี้ซึ่งตนเป็นเจ้าของ
ในส่วนที่ไม่เกี่ยวกับการประกันภัยนั้นไม่ได้

สิทธิยึดหน่วงนั้นขึ้นอยู่กับการครอบครอง³⁰ ดังนั้นถ้าตัวแทนประกันภัยและนายหน้า
ประกันภัยสูญเสียสิทธิครอบครอง³¹ ในกรมธรรม์ประกันภัย เช่น มอบการครอบครองกรมธรรม์
ประกันภัยนั้นให้ตัวการไปโดยสมัครใจ สิทธิยึดหน่วงนั้นก็ป็นอันระงับ อย่างไรก็ตามสิทธิยึดหน่วงจะ
กลับคืนมาถ้าได้คืนการครอบครองในกรมธรรม์ประกันภัยนั้นอีกครั้ง ยกเว้นแต่การขาดจากการ
ครอบครองนั้น เป็นการแสดงเจตนาสละสิทธิแห่งการครอบครอง ในกรณีดังกล่าวผู้รับโอนต่อมา
ต้องรับโอนไปพร้อมด้วยภาระติดพัน³²

หน้าที่ของตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัย

ตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัย ในต่างประเทศมีอำนาจหน้าที่และความรับ
ผิดตามกฎหมายลักษณะตัวแทน (The law of agency) การประกอบธุรกิจประกันภัยในทุก
ขั้นตอนตั้งแต่การเริ่มเจรจาเพื่อจะเข้าทำสัญญาประกันภัยไปจนกระทั่งการจ่ายค่าสินไหมทดแทนใน
การเกิดวินาศภัยแต่ละครั้ง พฤติกรรมเหล่านั้นเกี่ยวข้องกับภาระที่กระทำตามอำนาจหน้าที่ของตัวแทน
ประกันภัยไม่มากนัก ในด้านของผู้รับประกันภัยมีความจำเป็นต้องอาศัยการปฏิบัติงานของตัวแทน

²⁹ คดี Spring & Sons V South Carolina Ins. Co., 21 US 268,
5 L Ed 614.

³⁰ คดี Lewis & Dalin, Inc. V E.H. Clarke Lumber Co., 185 Or
522, 204 P2d 130, 8 ALR2d 344.

³¹ คดี Spring & Sons V South Carolina Ins. Co., 21 US 268,
5 L Ed 614.

³² Ibid.

ประกันภัยและนายหน้าประกันภัยอย่างกว้างขวางเพราะผู้รับประกันภัยจะต้องประกอบธุรกิจประกันภัย โดยผ่านการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทน ตัวอย่างที่เห็นได้ง่าย ๆ ก็คือ ผู้รับประกันภัยที่ดำเนินธุรกิจพิจารณารับประกันภัยร่วมกันเป็นกลุ่ม สมาชิกคนหนึ่งของกลุ่มผู้รับประกันภัยจะทำหน้าที่เป็นตัวแทนของกลุ่มผู้รับประกันภัยทั้งหมด ส่วนทางด้านผู้เอาประกันภัยนั้นก็เข้าสู่สัญญาประกันภัยโดยผ่านตัวแทนประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัย นอกจากหน้าที่ของผู้เอาประกันภัยที่จะต้องปฏิบัติตามสัญญาประกันภัย อาจกระทำโดยตัวแทนของผู้เอาประกันภัยก็ได้ เช่น การแจ้งเหตุวินาศภัยตามสัญญาประกันภัย ฉะนั้นหลักทั่วไปของกฎหมายลักษณะตัวแทนจึงนำมาใช้กับธุรกิจประกันภัยในส่วนที่เกี่ยวข้องกับตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยได้³³

หน้าที่ตามกฎหมายไทยและกฎหมายอังกฤษ

ในประเทศอังกฤษหน้าที่สำคัญของตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัย ที่มีต่อตัวการของตนคล้ายกับในประเทศไทย และมีลักษณะดังนี้คือ³⁴

1 ดำเนินการในสิ่งที่ได้รับมอบหมายให้ตลอด (To carry out the transaction which he is employed to carry out)

2 ปฏิบัติตามคำสั่งและกระทำการใด ๆ ภายในขอบอำนาจอย่างเคร่งครัด (To obey his instruction and to act strictly in accordance with the terms of his authority)

3 หน้าที่ต้องใช้ความชำนาญตามสมควร (To act with reasonable and proper skill)

33 สิทธิโชค ศรีเจริญ, ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับการประกันภัย, หน้า 162.

34 Ivamy, General Principles of Insurance Law, 5th ed., p. 514.

4 หน้าที่ต้องแถลงบัญชีต่อตัวการสำหรับเงินที่ตัวแทนได้รับไว้ (To account to the principal for money received)

5 ต้องปฏิบัติต่อตัวการด้วยความซื่อสัตย์ (To deal honesty with the principal)

1. หน้าที่ดำเนินการในสิ่งที่ได้รับมอบหมายให้ตลอด

เป็นหน้าที่ของตัวแทนที่จะต้องดำเนินการในสิ่งที่ได้รับมอบหมายให้ตลอด หรือถ้าไม่สามารถที่จะทำเช่นนั้นได้ก็ต้องแจ้งให้ตัวการทราบทันที เพื่อป้องกันความเสียหายที่จะเกิดขึ้น และ โดยเฉพาะนายหน้าประกันภัยนั้นต้องทำหน้าที่ด้วยความรวดเร็วสมเหตุผล เพื่อให้สัญญาประกันภัยมีผลใช้บังคับ³⁵

หน้าที่ในข้อนี้ตรงกับที่บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 812 ซึ่งบัญญัติไว้ดังนี้ คือ

"ถ้ามีความเสียหายเกิดขึ้นอย่างใด ๆ เพราะความประมาทเลินเล่อของตัวแทนก็ดี เพราะไม่ทำการเป็นตัวแทนก็ดี หรือเพราะทำการโดยปราศจากอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจก็ดี ท่านว่าตัวแทนจะต้องรับผิดชอบ"

2. หน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติตามคำสั่งของตัวการ

เป็นหน้าที่ของตัวแทนที่จะต้องปฏิบัติตามคำสั่งของตัวการ และกระทำการภายในขอบอำนาจที่ได้รับมอบหมายอย่างเคร่งครัด หรือในกรณีที่มีได้ รับมอบหมายโดยชัดแจ้งตัวแทนก็ต้องกระทำการไปตามปกติทางการค้าหรือธุรกิจนั้น และในกรณีที่ตัวแทนประมาทเลินเล่อโดย

³⁵ MacGillivray and Parkington, Insurance Law, 6th ed., p. 200.

ไม่กระทำตามคำแนะนำของตัวการ ตัวแทนนั้นต้องรับผิดชอบการกระทำนั้น³⁶

หน้าที่ในข้อนี้ตรงกับที่บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 807 ซึ่งบัญญัติไว้ดังนี้ คือ

"ตัวแทนต้องทำการตามคำสั่งแสดงออกชัดหรือโดยปริยายของตัวการ เมื่อไม่มีคำสั่งเช่นนั้น ก็ต้องดำเนินตามทางที่เคยทำกันมาในกิจการค้าขายอันเขาให้คนทำอยู่นั้น"

3 หน้าที่ต้องใช้ความซื่อสัตย์สุจริต

เป็นหน้าที่ของตัวแทนที่จะต้องทำการ ตามที่ได้รับมอบหมายด้วยความเอาใจใส่ และระมัดระวังโดยใช้ความซื่อสัตย์สุจริต ในกรณีที่ตัวแทนอาชีพเช่นนายหน้าประกันภัยนั้น หน้าที่หรือขนาดของความระมัดระวังจะต้องใช้มาตรฐานของการกระทำเทียบเท่ากับบุคคลผู้มีประสบการณ์ และความซื่อสัตย์สุจริตนั้น หรือมีฉะนั้นเขาจะต้องทำการตามที่วิญญูชนทั่วไปสมควรจะกระทำอันพึงคาดหมายได้ตามพฤติการณ์แห่งกรณี³⁷

หน้าที่ในข้อนี้ตรงกับที่บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 808 ซึ่งบัญญัติไว้ดังนี้ คือ

"ตัวแทนต้องทำการด้วยตนเอง เว้นแต่จะมีอำนาจใช้ตัวแทนช่วงทำการได้"

³⁶ Ibid.

³⁷ Houseman and Davies, Law of Life Assurance, 10th ed.

(London : Butterworths, 1984) P.42.

4 หน้าที่ต้องแถลงบัญชี

เมื่อตัวแทนได้รับมอบหมายให้รับชำระเงินแทนตัวการ เป็นหน้าที่ของตัวแทนที่จะต้องรวบรวมเงินที่ได้รับชำระไว้แล้วส่งมอบให้แก่ตัวการในเวลาอันควร และจะต้องส่งมอบเงินที่ตนได้รับไว้เกี่ยวกับการเป็นตัวแทนนั้นให้แก่ตัวการด้วย

ถ้าตัวแทนได้รับมอบหมายจากผู้เอาประกันภัยให้เก็บเงินค่าเวนคืนกรมธรรม์ประกันภัย ตัวแทนจะต้องดำเนินการโดยทันที และจะต้องรับเงินนั้นไว้ในฐานะที่จะทำการแทนตัวการ มิฉะนั้นแล้วตัวแทนจะต้องชดเชยค่าเสียหายที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่

หน้าที่ในข้อนี้ตรงกับที่บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 810 ซึ่งบัญญัติไว้ดังนี้ คือ

"เงินและทรัพย์สินอย่างอื่น บรรดาที่ตัวแทนได้รับไว้เกี่ยวกับการเป็นตัวแทนนั้น ท่านว่าตัวแทนต้องส่งให้แก่ตัวการจงสิ้น

อนึ่ง สิทธิทั้งหลายซึ่งตัวแทนชนชวชายได้มาในนามของตนเอง แต่โดยฐานที่ทำการแทนตัวการนั้น ตัวแทนก็ต้องโอนให้แก่ตัวการจงสิ้น"

5 หน้าที่ต้องปฏิบัติต่อตัวการด้วยความซื่อสัตย์

เป็นหน้าที่ของตัวแทนที่จะต้องปฏิบัติต่อตัวการด้วยความซื่อสัตย์ และต้องไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อตัวการด้วยการสมคบกับบุคคลที่สาม

ตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัย ที่ได้รับมอบหมายจากผู้เอาประกันภัย ให้ทำการประกันภัยเพื่อประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย จะต้องไม่รับค่าบำเหน็จส่วนลัดที่เป็นความลับ (Secret Commission) จากผู้รับประกันภัย และจะต้องส่งมอบค่าบำเหน็จที่ได้รับมานั้นให้แก่ผู้เอาประกันภัย ซึ่งเป็นตัวการ ตัวแทนที่ได้รับแต่งตั้งจากผู้รับประกันภัย ให้ทำการเจรจาจะ

ต้องไม่สมคบกับผู้เอาประกันภัยบปัดข้อความจริงหรือแถลงข้อความอันเป็นเท็จเกี่ยวกับข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญซึ่งอยู่ในความรับรู้ของผู้เอาประกันภัย

ความรับผิดของตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัย

ความรับผิดตามกฎหมายไทยและกฎหมายอังกฤษ

สำหรับความรับผิดของตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยนั้น มีลักษณะเช่นเดียวกัน และนำหลักความรับผิดของตัวแทนที่มีต่อตัวการตามกฎหมายตัวแทนมาใช้บังคับโดยอนุโลม³⁸

ในประเทศอังกฤษความรับผิดของตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัย ที่มีต่อตัวการของตนคล้ายกับในประเทศไทย และมีลักษณะดังนี้คือ³⁹

1 ตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัย ย่อมสูญเสียสิทธิเรียกร้องที่มีต่อตัวการ (He forfeits all his rights against the principal)

เมื่อตัวแทนประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัยได้กระทำผิดหน้าที่ตัวแทนแล้ว ไม่มีสิทธิได้รับประโยชน์ใด ๆ จากตัวการ เช่น ตัวแทนของผู้เอาประกันภัยได้รับเงินค่าบาเหน็จที่เป็นความลับมาจากผู้รับประกันภัยอันเป็นการปฏิบัติผิดหน้าที่ของตัวแทนผู้เอาประกันภัย ตัวแทนนั้นไม่มีสิทธิได้รับค่าบาเหน็จจากผู้เอาประกันภัยหรือถ้ารับมาแล้วก็ต้องส่งคืนและไม่มีสิทธิได้รับเงินทศรองหรือค่าใช้จ่ายที่ได้ออกไป เพื่อการงานของผู้เอาประกันภัยด้วย ความรับผิดดังกล่าวนี้คล้ายกับที่บัญญัติไว้ในประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 825⁴⁰ ซึ่งบัญญัติไว้ ดังนี้ คือ

38 สิทธิโชค ศรีเจริญ, ตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัย, หน้า 28.

39 Ivamy, General Principles of Insurance Law, 5th ed., p. 521.

40 สิทธิโชค ศรีเจริญ, ตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัย, หน้า 28.

"ถ้าตัวแทนเข้าทำสัญญากับบุคคลภายนอก โดยเห็นแก่อามิสสินจ้างเป็นทรัพย์สินอย่างใด ๆ หรือประโยชน์อย่างอื่นอันบุคคลภายนอกได้ให้เป็นलगส่วนตัวก็ดี หรือให้ค้ำประกันว่าจะให้ก็ดี ท่านว่าตัวการหาต้องผูกพันในสัญญาซึ่งตัวแทนของตนได้ทำนั้นไม่ เว้นแต่ตัวการจะได้อนุญาตด้วย"

2 ตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัย ต้องรับผิดชอบตัวการในความเสียหายทั้งหมดที่เกิดขึ้นเนื่องจากการกระทำผิดหน้าที่ (He is liable to the principal for all loss resulting from the breach of duty)

ตัวแทนประกันภัย และนายหน้าประกันภัย ต้องรับผิดชอบในความเสียหายทั้งปวงอันเนื่องจากการกระทำผิดหน้าที่ เช่น ในกรณีที่ผู้เอาประกันภัย ได้รับความเสียหายเนื่องจากวินาศภัยไม่อยู่ในความคุ้มครองของกรมธรรม์ประกันภัย เนื่องจากตัวแทนประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัยของตนละเลยไม่ทำประกันภัยหรือหลงลืมไม่เลือกซื้อคุ้มครองที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เอาประกันภัย แต่อย่างไรก็ตามความเสียหายนี้ไม่ถึงกับต้องทำให้ตัวแทนประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัยต้องเข้าไปจ่ายค่าสินไหมทดแทน แทนผู้รับประกันภัย แต่จะต้องรับผิดชอบตามเหตุผลที่ได้กระทำผิดหน้าที่ และเกิดความเสียหายกับผู้เอาประกันภัยเท่านั้น⁴¹

3 ตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยนั้นอาจถูกเพิกถอน หรือให้พ้นจากการเป็นตัวแทนได้ทันที (He can be dismissed instantly)

การกระทำผิดหน้าที่ของตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัย ทำให้เกิดสิทธิตามกฎหมายแก่ตัวการที่เป็นผู้รับประกันภัย หรือผู้เอาประกันภัยแล้วแต่กรณีโดยสามารถจะบอกเลิกสัญญากับตัวแทนของตนในการกระทำนั้นได้ทันที และไม่ต้องคำนึงว่าตัวแทนประกันภัย หรือนายหน้าประกันภัยนั้นได้ทำงานสำเร็จเสร็จสิ้นแล้วหรือยัง ในกรณีที่มิได้สัญญาตัวแทนกำหนดระยะเวลาไว้ชัดเจน ก็สามารถบอกเลิกสัญญาตัวแทนนั้น ก่อนครบกำหนดสัญญาได้

41 เรื่องเดียวกัน, หน้า 28.

4 ตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยอาจต้องรับผิดทางอาญา (He can be punished criminally)

การกระทำผิดหน้าที่ของตัวแทนประกันภัย และนายหน้าประกันภัย หากกระทำถึงขั้นเป็นความผิดตามกฎหมายอาญา เช่น การยกยอก น้อโกง ต่อผู้รับประกันภัย หรือผู้เอาประกันภัย ตัวแทนประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัยนั้นอาจถูกดำเนินคดีอาญาตามกฎหมาย⁴²

5 ตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัย อาจต้องรับผิดชอบในเรื่องการผิดสัญญา

กรณีที่มีสัญญากำหนดให้ตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัย ต้องรับผิดชอบต่อการของตนไว้โดยเฉพาะ เช่น ตามสัญญากำหนดความรับผิดชอบของตัวแทนประกันภัยกรณีให้นำเงินเบี้ยประกันภัยไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว ตัวแทนประกันภัยจะต้องคืนเงินดังกล่าวพร้อมด้วยดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 15 ต่อปี นับแต่วันที่เอาเงินนั้นไปใช้ หรือกำหนดให้ตัวแทนประกันภัยต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ผู้รับประกันภัย ในกรณีที่ตัวแทนประกันภัยส่งเบี้ยประกันภัยให้แก่ผู้รับประกันภัยช้ากว่าเวลาที่กำหนดไว้ เป็นต้น

6 ความรับผิดเมื่อทำการโดยประมาทเลินเล่อ ไม่ทำการเป็นตัวแทนประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัย หรือกระทำโดยปราศจากอำนาจ

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 812 บัญญัติไว้ดังนี้ คือ

"ถ้ามีความเสียหายเกิดขึ้นอย่างใดๆ เพราะความประมาทเลินเล่อของตัวแทนก็ดี เพราะไม่ทำการเป็นตัวแทนก็ดี หรือเพราะทำการโดยปราศจากอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจก็ดี ท่านว่าตัวแทนต้องรับผิด"

⁴² เรื่องเดียวกัน, หน้า 28-29.

ในกรณีที่ตัวแทนประกันภัย หรือนายหน้าประกันภัย กระทำการด้วยความประมาทเลินเล่อ ไม่ทำการเป็นตัวแทนหรือทำการใดโดยปราศจากอำนาจ หรือนอกเหนืออำนาจที่ได้รับมอบหมายจากผู้รับประกันภัย หรือผู้เอาประกันภัยแล้วแต่กรณี และการกระทำดังกล่าวทำให้เกิดความเสียหายต่อผู้รับประกันภัยหรือผู้เอาประกันภัย อันเป็นผลโดยตรงก็ดี หรือเป็นผลอันอาจคาดหมายได้ว่าเป็นผลต่อเนื่องจากการกระทำเหล่านั้นก็ดี กรณีนี้ตัวแทนประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัยนั้น ต้องรับผิดชอบความเสียหายที่เกิดขึ้น ตัวอย่างเช่น ตัวแทนประกันภัยที่ได้เข้าทำสัญญาประกันภัยกับผู้เอาประกันภัยโดยไม่ได้รับมอบอำนาจ จะต้องรับผิดชอบผู้รับประกันภัยในบรรดาความเสียหายที่เกิดขึ้นจากการนั้น แต่ในกรณีที่ตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยได้ปฏิบัติตามคำสั่งของการของตนโดยเคร่งครัด หรือในกรณีที่ไม่มีคำสั่งโดยแจ้งชัดแต่ก็ได้ปฏิบัติตามธรรมเนียมปกติในกิจการนั้น แม้ว่าจะมีความเสียหายเกิดขึ้น ตัวแทนประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัยนั้นก็ไม่ต้องรับผิดชอบต่อการของตน

7 ตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยต้องรับผิดชอบเกี่ยวกับตัวแทนช่วง

ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 813 บัญญัติไว้ดังนี้ คือ

"ตัวแทนผู้ใดตั้งตัวแทนช่วงตามที่ตัวการระบุตัวให้ตั้ง ท่านว่า ตัวแทนผู้นั้นจะต้องรับผิดชอบแต่เพียงในกรณีที่ตนได้รู้ว่าตัวแทนช่วงนั้นเป็นผู้ที่ไม่เหมาะแก่การ หรือเป็นผู้ที่ไม่สมควรไว้วางใจแล้ว และได้แจ้งความนั้นให้ตัวการทราบหรือมิได้เลิกถอนตัวแทนช่วงนั้นเสียเอง"

ในกรณีที่ตัวแทนประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัย ได้มอบหมายให้ตัวแทนช่วงทำการอีกต่อหนึ่ง โดยผู้รับประกันภัยหรือผู้เอาประกันภัย มิได้ให้อำนาจโดยชัดแจ้ง หรือโดยปริยาย หรือมิได้มีการให้สัตยาบันแก่การตั้งตัวแทนช่วง ผู้เป็นตัวการและตัวแทนช่วงก็ไม่มี ความผูกพันรับผิดชอบต่อกัน ถ้าตัวแทนช่วงก่อให้เกิดความเสียหายขึ้น ตัวแทนประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัยนั้น ก็จะต้องรับผิดชอบต่อตัวการและตัวการจะฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายก็ต้องเรียกเอาจากตัวแทน⁴³ เช่น ถ้านายหน้าประกันภัยมอบหมายให้ตัวแทนช่วงไปรับเบี้ยประกันภัยหากตัวแทนช่วงนั้นยกยอกเงินเบี้ยประกันภัย ไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว นายหน้าประกันภัยนั้นก็ต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายดังกล่าวคืนให้แก่

ผู้รับประกันภัย เป็นต้น

เนื่องจากสัญญาตัวแทนเป็นสัญญาที่มีลักษณะเฉพาะ กล่าวคือ เป็นการกำหนดค่าให้บุคคลหนึ่งต้องรับผิดชอบการกระทำของบุคคลอีกคนหนึ่งได้ ดังนั้นตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยจึงไม่จำเป็นต้องรับผิดชอบใด ๆ ในการกระทำของตนต่อบุคคลภายนอก หากว่าการกระทำนั้นได้กระทำไปในนามของผู้รับประกันภัยหรือผู้เอาประกันภัยโดยชอบด้วยกฎหมาย ผู้รับประกันภัยหรือผู้เอาประกันภัยก็ต้องรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอกโดยลำพัง⁴⁴ ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 820 ซึ่งบัญญัติไว้ดังนี้ คือ

"ตัวการย่อมมีความผูกพันต่อบุคคลภายนอก ในกิจการทั้งหลายอันตัวแทนหรือตัวแทนช่วงได้ทำไปภายในขอบอำนาจแห่งฐานตัวแทน"

แต่มีกรณีที่ตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยต้องรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอก โดยลำพังดังนี้ คือ⁴⁵

(1) เมื่อตัวแทนประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัยนั้นกระทำการโดยปราศจากอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจ ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 823 วรรคแรก ซึ่งบัญญัติไว้ดังนี้ คือ

"ถ้าตัวแทนกระทำการอันใดอันหนึ่งโดยปราศจากอำนาจก็ดี หรือทำนอกทำเหนือขอบอำนาจก็ดี ท่านว่าย่อมไม่ผูกพันตัวการ เว้นแต่ตัวการจะให้สัตยาบันแก่การนั้น"

⁴³ กมล สนิทเกษตริน, ประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ว่าด้วยตัวแทนและนายหน้า, พิมพ์ครั้งที่ 8, หน้า 49.

⁴⁴ อุสาคู โบลบาติก, กฎหมายพาณิชย์ 2, พิมพ์ครั้งที่ 2, หน้า 409-411.

⁴⁵ เรื่องเดียวกัน.

(2) กรณีที่ตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยเข้าทำสัญญากับบุคคลภายนอกโดยเห็นแก่อามิสสินจ้าง

การปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยนั้น โดยหลักแล้วจะต้องกระทำโดยสุจริต เพื่อประโยชน์ของตัวการ หากตัวแทนประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัยเข้าทำสัญญากับบุคคลภายนอกโดยเห็นแก่อามิสสินจ้าง ก็จะต้องรับผิดชอบต่อบุคคลภายนอกโดยลาพัง ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 825 ซึ่งบัญญัติไว้ดังนี้ คือ

"ถ้าตัวแทนเข้าทำสัญญากับบุคคลภายนอก โดยเห็นแก่อามิสสินจ้างเป็นทรัพย์สินอย่างใดๆ หรือประโยชน์อย่างอื่นอันบุคคลภายนอกได้ให้เป็นलगส่วนตัวก็ดี หรือให้ค้ำประกันว่าจะให้ก็ดีกว่าว่าตัวการหาต้องผูกพันในสัญญาซึ่งตัวแทนของตนได้ทำนั้นไม่ เว้นแต่ตัวการจะได้ยินยอมด้วย"

กรณีตามมาตรา 825 นี้ ต้องปรากฏว่าการเข้าทำการกับบุคคลภายนอกของตัวแทนประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัยนั้น จะต้องเป็นการเข้าทำสัญญาเท่านั้น และต้องปรากฏว่า ผู้รับประกันภัยหรือผู้เอาประกันภัยมิได้ยินยอมให้กระทำการเช่นนั้น ไม่ว่าจะเป็นการยินยอมโดยชัดแจ้งหรือโดยปริยาย

(3) กรณีที่ตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยทะเลาะเมิตต่อบุคคลภายนอกหรือทำ ความผิดอาญา

การทะเลาะเมิตของตัวแทนประกันภัย และนายหน้าประกันภัยต่อบุคคลภายนอกนั้น จะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายเสียหายแก่บุคคลภายนอกโดยลาพัง เนื่องจากประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 425 บัญญัติไว้ดังนี้ คือ

"นายจ้างต้องร่วมกันรับผิดชอบกับลูกจ้าง ในผลแห่งการทะเลาะเมิตซึ่งลูกจ้างได้กระทำไปในทางการที่จ้างนั้น"

และประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 427 บัญญัติไว้ดังนี้ คือ

"บทบัญญัติในมาตราทั้งสองก่อนนั้น ท่านให้ใช้บังคับแก่ตัวการและตัวแทนด้วยโดยอนุโลม"

สำหรับกรณีความผิดทางอาญานั้น เป็นเรื่องเฉพาะตัวของผู้กระทำ ดังนั้นตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยจึงต้องรับผิดทางอาญาโดยลาพัก⁴⁶ อาทิเช่น ตัวแทนประกันภัยที่จงใจแถลงข้อความอันเป็นเท็จเกี่ยวกับฐานะของบริษัทประกันภัย และซื้อคุ้มครองตามกรมธรรม์ประกันภัย เพื่อชักชวนให้ผู้เอาประกันภัยเข้าทำสัญญากับบริษัท จะต้องรับผิดชอบต่อผู้เอาประกันภัยซึ่งได้รับความเสียหายที่เกิดจากการนั้น หรือในกรณีที่ตัวแทนประกันภัยหลอกลวงให้ผู้เอาประกันภัยลงชื่อในใบมอบฉันทะเพื่อรับเงินปันผลหรือเงินผู้ตามกรมธรรม์ประกันภัยซึ่งในกรณีนี้ถือว่าเป็นการกระทำการแทนผู้เอาประกันภัย หรือได้ปลอมลายมือชื่อผู้เอาประกันภัยเพื่อกระทำการดังกล่าว แล้วนำเงินนั้นไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว กรณีเช่นนี้ ตัวแทนประกันภัยอาจต้องรับผิดในทางอาญาร้ายกยก นอก ฉ้อโกง ปลอมแปลงเอกสาร และใช้เอกสารปลอม เป็นต้น

ศูนย์วิทยุทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

⁴⁶ เรื่องเดียวกัน, หน้า 415-417

หน้าที่และความรับผิดชอบตามกฎหมายสหรัฐอเมริกาตามธรรมเนียมปฏิบัติในธุรกิจประกันภัย

1 หน้าที่และความรับผิดชอบต่อผู้รับประกันภัย

1.1 หน้าที่โดยทั่วไป⁴⁷

ตัวแทนประกันภัยจะต้องรับผิดชอบต่อผู้รับประกันภัย ซึ่งเป็นตัวการ ในความเสียหายที่เกิดขึ้นและเป็นผลใกล้ชิดกับการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ หรือการกระทำนอกเหนือหน้าที่ อาทิเช่น การออกกรมธรรม์ประกันภัยที่ฝ่าฝืนต่อคำสั่งของผู้รับประกันภัย⁴⁸ และทำให้ผู้รับประกันภัยได้รับความเสียหาย แต่อย่างไรก็ตาม ศาลเคยมีคำพิพากษาว่า ตัวแทนประกันภัยไม่ต้องรับผิดชอบหากมีการสละสิทธิในความผิดตามข้อกำหนดแห่งสัญญาตัวแทน⁴⁹ รวมทั้งในกรณีที่ตัวแทนประกันภัยอ้างว่าเป็นการกระทำด้วยความประมาทเลินเล่อนั้น ไม่ได้ทำให้การเสี่ยงภัยเปลี่ยนแปลงไป และภัยนั้นอยู่ภายในขอบเขตแห่งวัตถุประสงค์ ซึ่งผู้รับประกันภัยจะรับเสี่ยง⁵⁰

หลังจากที่ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแทนประกันภัยและผู้รับประกันภัยสิ้นสุดลงตามสัญญาตัวแทน ตัวแทนประกันภัยนั้นมีสิทธิที่จะกระทำการใด ๆ โดยไม่ผิดกฎหมาย สัญญาหรือเป็นการฝ่าฝืนความลับทางธุรกิจในการชักชวนให้ผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัยของผู้รับประกันภัยรายเก่าเปลี่ยนแปลงกรมธรรม์ประกันภัยเป็นของผู้รับประกันภัยรายใหม่ ซึ่งตนเป็นตัวแทนอยู่ในขณะนั้น⁵¹

⁴⁷ The Editorial Staff of the Publishers, American Jurisprudence, 2nd ed., 43 : 216.

⁴⁸ คดี Insurance Co. of North America V Baer, 94 Kan 777, 147 P 840.

⁴⁹ คดี Virginia Surety Co. V Lee, 55 Tenn App 501, 402 SW2d 714.

⁵⁰ คดี United Pacific Ins.Co. V Price, 39 Or App 705, 593 P2d 1214.

⁵¹ คดี Stein V National Life Asso., 105 Ga 821, 32 SE 615.

กรณีนายหน้าประกันภัยซึ่งโดยปกติถือว่าเป็นตัวแทนของผู้เอาประกันภัยหากได้มีการจัดให้มีการรับประกันภัยหลายรายสำหรับการเสี่ยงภัยรายเดียวกัน ซึ่งอาจเกินกว่ามูลค่าแห่งส่วนได้เสียที่ได้เอาประกันภัยไว้ก็ดี นายหน้าประกันภัยนั้น ก็ไม่มีหน้าที่แจ้งต่อผู้รับประกันภัยรายแรกว่า ได้มีความคุ้มครองเช่นนั้น⁵²

1.2 หน้าที่เกี่ยวกับเบี้ยประกันภัย⁵³

เบี้ยประกันภัยซึ่งตัวแทนประกันภัยเก็บรวบรวมจากผู้เอาประกันภัยนั้น จะต้องเก็บรักษาไว้ต่างหากจากทรัพย์สินของตน โดยถือว่าเป็นหน้าที่ซึ่งได้รับมอบหมายด้วยความไว้วางใจพิเศษ⁵⁴ ที่ตัวแทนประกันภัยจะต้องนำไปมอบหมายให้กับผู้รับประกันภัยโดยไม่สามารถนำมาหักกลบลบหนี้ซึ่งตนเป็นอยู่ในฐานะเจ้าหนี้ของผู้รับประกันภัยได้ ยกเว้นสัญญาตัวแทนนั้นจะไม่มีผลบังคับ⁵⁵

1.3 การละเว้นจากการเปิดเผยข้อความจริงหรือการรายงานการออกกรมธรรม์ประกันภัย

ตัวแทนประกันภัยซึ่งไม่เปิดเผยข้อเท็จจริงทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับภัยหรือส่วนได้เสียซึ่งได้เอาประกันภัยไว้ หรือไม่รายงานการออกกรมธรรม์ประกันภัย จะต้องรับผิดชอบต่อผู้รับประกันภัย

⁵² คดี Western World Ins. Co. V Allstate Ins. Co., 150 NJ Super 481, 376 A2d 177.

⁵³ The Editorial Staff of the Publishers, American Jurisprudence, 2nd ed., 43 : 217.

⁵⁴ คดี Trimble V Coppage, 259 Md 176, 269 A2d 563.

⁵⁵ คดี Crook V Malone (Tex Civ App 11th Dist) 571 SW2d 544, writ ref n r e.

หากผู้รับประกันภัยได้รับความเสียหายจากการนั้น⁵⁶

นายหน้าประกันภัยซึ่งจัดให้มีการรับประกันภัยหลายรายสำหรับการเสี่ยงภัยรายเดียว
กัน หากแถลงข้อความอันเป็นเท็จต่อผู้รับประกันภัยรายอื่น เกี่ยวกับขอบเขตของความเสียหายของ
ผู้รับประกันภัยรายแรกและทำให้ผู้รับประกันภัยรายอื่นนั้นได้รับความเสียหาย นายหน้าประกันภัยนั้น
ต้องรับผิดชอบ หากความเสียหายเกิดจากการเชื่อถือข้อความอันเป็นเท็จนั้น⁵⁷

1.4 การละเว้นจากการยกเลิกหรือลดความเสียหายตามที่ได้รับคำสั่ง

ในกรณีที่ผู้รับประกันภัยมีสิทธิบอกเลิก หรือลดความเสียหายตามข้อสัญญาในกรมธรรม์
ประกันภัย และได้มีคำสั่งให้ตัวแทนประกันภัยกระทำการดังกล่าว หากตัวแทนประกันภัยนั้นละเว้น
การปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย ด้วยความจงใจหรือประมาทเลินเล่อ ตัวแทนประกันภัยนั้น
ต้องรับผิดชอบต่อผู้รับประกันภัย เนื่องจากการที่ผู้รับประกันภัยต้องจ่ายค่าทดแทนภายใต้ข้อสัญญาตาม
กรมธรรม์ประกันภัยนั้น⁵⁸

⁵⁶ คดี Michigan Mut. Liability Co. V Shuford & McKinnon, Inc.

(SD Miss) 292 F Supp 290 (applying Mississippi law).

⁵⁷ คดี Midland Ins. Co. V Markel Service, Inc. (CA5 Tex) 548
F2d 603.

⁵⁸ คดี American Ins. Co. V Martinek, 203 Mich 108, 168 NW 982.

2 หน้าที่และความรับผิดชอบต่อผู้เอาประกันภัย

2.1 หน้าที่โดยทั่วไป⁵⁹

ตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัย ซึ่งรับคำสั่งจากผู้เอาประกันภัยให้หาประกันภัย จะต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์และสุจริตในระดับซึ่งอาจคาดหมายได้จากบุคคลที่ประกอบธุรกิจนั้น เพื่อให้ได้กรมธรรม์ประกันภัยที่สามารถให้ความคุ้มครองส่วนได้เสียตามที่ผู้เอาประกันภัยต้องการ ในการเลือกหาผู้รับประกันภัยนั้น ตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยจะต้องมีความแน่ใจว่า ผู้รับประกันภัยนั้น มีสถานะทางการเงินที่มั่นคงและผู้เอาประกันภัยจะได้รับข้อสัญญาที่เป็นธรรมและเกิดประโยชน์มากที่สุด กล่าวคือ ตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยมีหน้าที่กระทำการอย่างเคร่งครัด สุจริตและปราศจากอคติต่อทั้งผู้เอาประกันภัยและผู้รับประกันภัย⁶⁰ นอกจากนี้ยังมีหน้าที่ในการแจ้งความรู้และข้อเท็จจริง ซึ่งตนทราบมาเกี่ยวกับการเสี่ยงภัยหรือธุรกิจ ซึ่งตนได้รับมอบหมายโดยละเอียดถูกต้องและซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นต่อผู้เอาประกันภัย⁶¹

กรณีที่ตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัย จัดหาประกันภัยจากผู้รับประกันภัย ซึ่งมีฐานะทางการเงินมั่นคงและสัญญาประกันภัยนั้นมีผลในขณะที่เกิดภัย ก็ถือว่าเป็นการปฏิบัติหน้าที่อย่างสมบูรณ์และไม่ต้องรับผิดชอบต่อผู้เอาประกันภัยหากมีความเสียหายอย่างใด ๆ เกิดขึ้นภายหลัง⁶²

⁵⁹ The Editorial Staff of the Publishers, American Jurisprudence, 2nd ed., 43 : 220.

⁶⁰ คดี Mallery V Frye, 21 App DC 105.

⁶¹ คดี Backus V Ames, 79 Minn 145, 81 NW 766

⁶² คดี Mayo V American Fire & Casualty Co., 282 NC 346, 192 SE2d 828, vacating 15 NC App 309, 190 SE2d 398.

2.2 ความรับผิดชอบเพื่อการละเว้นในการจัดหาประกันภัย⁶³

โดยหลักทั่วไป ตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัย ซึ่งมีความมุ่งหมายในการรับบำเหน็จสำหรับการบริการของตน หากสัญญาว่าจะหาประกันภัยให้ผู้ซื้อประกันภัย แต่ไม่สามารถกระทำการให้สำเร็จได้ โดยปราศจากเหตุผลอันสมควร ไม่ว่าจะเนื่องจากความจงใจ หรือประมาทเลินเล่อ ตัวแทนประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัยนั้น ก็จะต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายอย่างใด ๆ ที่เกิดขึ้นเพราะการนั้น⁶⁴ และผู้ซื้อประกันภัยก็อาจฟ้องคดีต่อตัวแทนประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัยให้รับผิดชอบได้⁶⁵ ซึ่งในการนี้ผู้ซื้อประกันภัยจะต้องแสดงให้เห็นว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างความเสียหายและการกระทำดังกล่าว อีกทั้งความเสียหายที่เกิดขึ้นต้องอยู่ภายในขอบเขตแห่งความเสียหายอันควรจะได้รับตามกรมธรรม์ประกันภัย ถ้าได้มีการจัดหาขึ้น⁶⁶ อย่างไรก็ตามตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยนั้น อาจจะแสดงให้เห็นว่าผู้ซื้อประกันภัยนั้นไม่สามารถได้รับความคุ้มครอง แม้ว่าจะได้มีการประกันภัยเช่นนั้น⁶⁷

นอกจากนั้นเจ้าหน้าที่ตามคำพิพากษาของผู้ซื้อประกันภัยนั้น ยังมีอำนาจในการฟ้องคดีต่อตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัย ซึ่งกระทำผิดสัญญาในการจัดหาประกันภัย ถ้าคำพิพากษานั้นอยู่บนข้อเรียกร้อง ซึ่งอาจได้รับความคุ้มครองโดยการประกันภัยนั้น⁶⁸

63 The Editorial Staff of the Publishers, American Jurisprudence, 2nd ed., 43 : 221.

64 คดี Lawrence V Francis, 223 Ark 584, 267 SW2d 306.

65 คดี Keller Lorenz Co.V Insurance Associates Corp., 98 Idaho 678, 570 P2d 1366.

66 คดี Quality Furniture, Inc. V Hay, 61 Hawaii 89, 595 P2d 1066.

67 คดี Morgan V Wartenbee (Mo App) 569 SW2d 391.

68 คดี Gothberg V Nemerovski, 58 Ill App 2d 372, 208 NE2d 12.

2.3 หน้าที่ในการรายงานผู้ซื้อประกันภัยกรณีสั่งไม่สามารถจัดหาประกันภัยได้

ตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัย ซึ่งสัญญาว่าจะจัดหาประกันภัยตามคำสั่งของผู้ซื้อประกันภัย มีหน้าที่โดยปริยายในการแจ้งให้ผู้ซื้อประกันภัยทราบ กรณีที่⁶⁹ไม่สามารถจัดหากรมธรรม์ประกันภัยได้ เว้นแต่จะมีสัญญาว่า แม้จะกระทำการไม่สำเร็จก็ไม่ต้องแจ้ง นอกจากนี้การประกันภัยนั้นต้องกระทำโดยทันที และอยู่ภายใต้เงื่อนไขที่ผู้ซื้อประกันภัยระบุไว้⁶⁹ และหากไม่สามารถกระทำการนั้นได้ภายในเวลาอันควรตัวแทนประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัยนั้นก็ต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้น ต่อผู้ซื้อประกันภัย เนื่องจากภัยนั้นไม่ได้รับความคุ้มครอง⁷⁰

2.4 ความรับผิดชอบเพื่อความประมาทเลินเล่อหรือเพิกเฉยในเรื่องเบี้ยประกันภัย ข้อสัญญา หรือความคุ้มครอง

ตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัย มีหน้าที่ต่อผู้ซื้อประกันภัย ในการจัดการกรมธรรม์ประกันภัยซึ่งมีข้อสัญญาที่ดีที่สุด ตามที่ผู้ซื้อประกันภัยมุ่งหวัง⁷¹ บรรดาความประมาทเลินเล่อหรือการกระทำผิดหน้าที่อันเป็นเหตุให้ไม่สามารถจัดการกรมธรรม์ประกันภัยได้ตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยก็จะต้องรับผิดชอบ⁷²

ในกรณีที่ตัวแทนประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัยเชิดตัวเองว่าเป็นผู้มีคุณวุฒิในการจัดหาประกันภัย เขาจะต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยทักษะและความสามารถซึ่งอาจคาดหวังได้จากบุคคลในวิชาชีพนั้น ซึ่งจะต้องมีความรู้เพียงพอในเรื่องความแตกต่างของประโยชน์ที่จะได้รับตาม

⁶⁹ คดี Derby V Blankenship, 217 Ark 272, 230 SW2d 481.

⁷⁰ คดี Wiles V Mullinax, 267 NC 392, 148 SE2d 229, later app 270 NC 661, 155 SE2d 246.

⁷¹ คดี Colpe Invest. Co. V Seeley & Co., 132 Cal App 16, 22 P2d 35.

⁷² คดี Ursini V Goldman, 118 Conn 554, 173 A 789.

กรรมธรรม์ประกันภัยที่ออกโดยบริษัทประกันภัยแต่ละแห่ง⁷³

2.5 ความรับผิดเพื่อการละเว้นการต่อกรรมธรรม์ประกันภัย

ตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัย ซึ่งมีหน้าที่ดูแลการประกันภัยจะต้องรับผิดชอบต่อผู้เอาประกันภัย หากมีการละเลยการต่ออายุกรรมธรรม์ประกันภัย ทั้งในกรณีกรรมธรรม์ประกันภัยหมดอายุหรือสิ้นความคุ้มครองโดยประการอื่น⁷⁴ ความรับผิดนี้อาจเกิดจากการละเลยไม่จ่ายเบี้ยประกันภัย⁷⁵ หรือเกิดจากการเพิกถอนกรรมธรรม์ประกันภัยที่เป็นอิสระ โดยไม่ได้รับอนุญาต⁷⁶ แต่ความรับผิดดังกล่าวจะไม่เกิดขึ้นในกรณีที่มีการละเลยการแจ้งแก่ผู้เอาประกันภัย ว่ากรรมธรรม์ประกันภัยถูกผู้รับประกันภัยยกเลิก หากผู้เอาประกันภัยนั้นได้รู้ หรือควรรู้ด้วยตนเอง⁷⁷

2.6 ความรับผิดเพื่อการประกันภัยกับบริษัทประกันภัยซึ่งล้มละลายหรือไม่มีตัวตน

โดยหลักทั่วไป ตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัย มิใช่ผู้ค้าประกัน ในสถานะทางการเงิน หรือความเชื่อถือทางการเงินของบริษัทประกันภัย ที่เขาจัดหาประกันภัยให้แก่ผู้เอาประกันภัย⁷⁸ อย่างไรก็ตามตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยมีหน้าที่ต้องให้ความระมัดระวังทักษะและพิจารณาตามควรในการจัดหาหลักประกัน หรือความคุ้มครองตามกรรมธรรม์ประกันภัย

⁷³ คดี C.O. Jones & Sons Ins. Agency, Inc. V Midwest Transp. Co. (CA8 Neb) 593 F2d 845.

⁷⁴ คดี Wiles V Mullinax, 267 NC 392, 148 SE2d 229, Later app 270 NC 661, 155 SE2d 246.

⁷⁵ คดี Criswell V Riley, 5 Ind App 503, 32 NE 814.

⁷⁶ คดี Dargan V Robinson (Tex Civ App) 140 SW2d 561, writ dismissed W O J.

⁷⁷ คดี Burns V Ramsey (Colo App) 520 P2d 137.

⁷⁸ คดี Beckman V Edwards, 59 Wash 411, 110 P 6.

มีฉะนั้นเขาต้องรับผิดชอบความเสียหายที่เกิดขึ้นต่อผู้เอาประกันภัย⁷⁹ กรณีที่บริษัทประกันภัยนั้นล้มละลาย เว้นแต่ในขณะที่ยกกรมธรรม์ประกันภัย บริษัทประกันภัยนั้นยังไม่ล้มละลาย⁸⁰

นอกจากนี้ ตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยซึ่งจัดการกรมธรรม์ประกันภัยจากบริษัทประกันภัยที่ไม่มีตัวตน ก็ต้องรับผิดชอบต่อผู้เอาประกันภัย เพื่อความเสียหายอย่างใด ๆ ที่เกิดขึ้นเช่นกัน⁸¹

2.7 ความรับผิดเพื่อการประกันภัยกับบริษัทประกันภัยต่างมลรัฐซึ่งไม่ได้รับอนุญาต

ตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยซึ่งจัดการกรมธรรม์ประกันภัยจากบริษัทประกันภัยต่างมลรัฐ ซึ่งไม่ได้รับอนุญาตให้ดำเนินกิจการภายในมลรัฐนั้นๆ จะต้องรับผิดชอบต่อผู้เอาประกันภัยในความเสียหายซึ่งเกิดจากการที่ไม่ได้รับความคุ้มครองตามกรมธรรม์ประกันภัย หากตามรัฐบัญญัติของมลรัฐนั้นๆ กำหนดว่า กรมธรรม์ประกันภัยที่ออกโดยบริษัทประกันภัยต่างมลรัฐซึ่งไม่ได้รับอนุญาตนั้นตกเป็นโมฆะ⁸² อย่างไรก็ตาม ความรับผิดนั้นขึ้นอยู่กับกรณีที่ผู้ถือกรมธรรม์ประกันภัยไม่รู้ว่าเป็นบริษัทประกันภัยดังกล่าว ไม่มีอำนาจที่จะกระทำการภายในมลรัฐ ในขณะที่มีการสนองรับ การเสนอขอเอาประกันภัย

⁷⁹ คดี Rezac V Zima, 96 Kan 752, 153 P 500.

⁸⁰ คดี Williams-Berryman, Ins. Co. V Morphis, 249 Ark 786, 461 SW2d 577.

⁸¹ คดี Williams V Neal, 52 Ga App 553, 183 SE 650.

⁸² คดี Murphy V Frank B. Hall & Co., 228 App Div 415, 239 NYS 419, affd 254 NY 579, 173 NE 874.

3 ความรับผิดทางอาญา

หลักทั่วไป⁸³

ตัวแทนประกันภัยจะต้องรับผิดทางอาญา เนื่องจากกระทำตามความผิดตามที่บัญญัติไว้ในกฎหมายอาญา และไม่มีข้อต่อสู้ซึ่งอาจยกขึ้นอ้างต่อศาลของโจทก์ ในการกระทำผิดโดยเจตนาว่าเป็นการกระทำในทางหน้าที่จ้างหรือในการเป็นตัวแทนของบริษัทประกันภัย⁸⁴ อีกทั้งยังไม่สามารถยกข้อต่อสู้ต่อโจทก์ ในการกระทำผิดฐานยักยอกเงินจากบริษัทประกันภัย โดยอ้างว่าบริษัทประกันภัยนั้นไม่ได้รับอนุญาตให้ประกอบธุรกิจจรรยาบรรณที่มีความผิดเกิดขึ้น⁸⁵ และในหลาย ๆ มลรัฐ ได้มีการบัญญัติกฎหมายไว้เพื่อที่จะเอาผิดโดยตรงต่อการกระทำของตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัย ตัวอย่างเช่น การกระทำการเป็นตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยโดยไม่มีใบอนุญาต การหาประกันภัยให้บริษัทประกันภัยที่ไม่ได้รับใบอนุญาต การช่วยเหลือผู้รับประกันภัยซึ่งไม่ใช่นิติบุคคลในการหาประกันภัย เป็นต้น⁸⁶

ปัญหาของตัวแทนนายหน้าในธุรกิจประกันภัย

ปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยนั้นมีหลายประการ ซึ่งผู้เขียนจะขอหยิบยกปัญหาบางปัญหาที่น่าสนใจขึ้นศึกษา เพื่อความเข้าใจและอาจเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาดังกล่าวต่อไป

⁸³ The Editorial Staff of the Publishers, American Jurisprudence, 2nd ed., 43 : 230.

⁸⁴ คดี People V Hewitt (4th Dist) 53 Cal App 3d 759, 126 Cal Rptr 20.

⁸⁵ คดี State V Blakemore, 226 Mo 560, 126 SW 429.

⁸⁶ คดี Fort V State, 92 Ga 8, 18 SE 14.

1 ความรู้ของตัวแทนของผู้รับประกันภัยที่ถือว่าผู้รับประกันภัยรู้

ในการติดต่อทำสัญญาประกันภัย ผู้เอาประกันภัยมักจะไม่ได้ติดต่อทำสัญญาประกันภัยกับผู้รับประกันภัยโดยตรง แต่จะดำเนินการผ่านตัวแทนประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัยเป็นส่วนใหญ่ ดังนั้นจึงมีปัญหาคือข้อความจริงที่ตัวแทนประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัยได้รู้จะถือว่าตัวการรู้ด้วยหรือไม่ ซึ่งจะมีผลต่อไปในเรื่องว่าสัญญาประกันภัยจะเป็นโมฆะหรือไม่ ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 866 ซึ่งบัญญัติไว้ดังนี้ คือ

"ถ้าผู้รับประกันภัยได้รู้ข้อความจริงดังกล่าวในมาตรา 865 นั้นก็ดี หรือรู้ว่าข้อความจริงเป็นความเท็จก็ดี หรือควรจะได้รู้เช่นนั้นหากใช้ความระมัดระวังตั้งจะพึงคาดหมายได้แต่วิญญูชนก็ดี ท่านให้ฟังว่าสัญญานั้นเป็นอันสมบูรณ์"

1.1 ความรู้ของตัวแทนที่มีผลผูกพันตัวการตามหลักกฎหมายทั่วไป

ในเรื่องเกี่ยวกับความรับผิดชอบของตัวการต่อบุคคลภายนอกนั้นประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 820 ได้บัญญัติไว้ดังนี้ คือ

"ตัวการย่อมมีความผูกพันต่อบุคคลภายนอกในกิจการทั้งหลายอันตัวแทน หรือตัวแทนช่วงได้ทำไปในขอบอำนาจแห่งฐานตัวแทน"

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ดังนั้นตัวการจะรับผิดชอบบุคคลภายนอกสำหรับการกระทำของตัวแทน หรือตัวแทน
ช่วง ต่อเมื่อตัวแทนหรือตัวแทนช่วงได้กระทำไปภายในขอบอำนาจของตัวแทน ในทางกลับกันถ้า
ตัวแทนทำนอกขอบอำนาจแล้ว ตัวการก็ไม่ต้องรับผิดชอบ⁸⁷ เพราะฉะนั้นการกระทำภายในขอบอำนาจ
ของตัวแทนจึงเป็นหลักสำคัญที่จะทำให้ตัวการผูกพันต่อบุคคลภายนอก

การกระทำของตัวแทนนั้นรวมถึงการที่ตัวแทนได้รับรู้ข้อความจริงหรือข้อเท็จจริง
ในการปฏิบัติหน้าที่ด้วย ดังนั้นการปฏิบัติหน้าที่ภายในขอบอำนาจแห่งฐานตัวแทน หากตัวแทนได้รับ
หรือควรจะรู้ย่อมถือว่าตัวการได้รับรู้ข้อความจริงนั้นด้วยนับแต่เวลาที่ตัวการควรจะได้รับ
ทราบเหตุการณ์เช่นว่านั้น แม้ว่าความจริงแล้วตัวแทนจะมีได้แจ้งให้ตัวการทราบก็ตามตัวการก็ต้อง
ผูกพันต่อบุคคลภายนอกตามที่ตัวแทนได้รับทราบข้อเท็จจริงนั้น

แต่ตามหลักที่ว่าตัวแทนได้ทราบข้อความจริงหรือข้อเท็จจริง อันเป็นสาระสำคัญ
เกี่ยวกับกิจการที่ได้รับมอบหมายให้กระทำ ในการปฏิบัติหน้าที่ภายในขอบอำนาจแห่งฐานตัวแทน
ถือว่าตัวการทราบด้วยดังกล่าวแล้ว มีข้อยกเว้นในกรณีเหล่านี้ คือ

ก. เมื่อตัวแทนคิดฉ้อโกง หรือฉ้อฉล หรือจงใจ กระทำผิดต่อตัวการและความ
สำเร็จแห่งการกระทำนั้นต้องอาศัยการปกปิดข้อความจริงนั้นเป็นสาระสำคัญ

ข. ถ้าบุคคลภายนอกได้รู้ความจริงว่า ตัวแทนตั้งใจที่จะปกปิดข้อความจริงนั้นต่อ
ตัวการ บุคคลภายนอกนั้นจะอ้างว่าตัวการได้ทราบความจริงนั้นด้วยไม่ได้⁸⁸

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

⁸⁷ สติชัย เล็งไธสง, คำอธิบายกฎหมายลักษณะตัวแทนและนายหน้า

(กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์นิติบรรณการ, 2529), หน้า 177.

⁸⁸ หลวงสุทธีมนตรีคุณาถ, คำอธิบายกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ว่าด้วยตัวแทน

นายหน้า (กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2511), หน้า 92.

นอกจากนี้แล้วถ้าเหตุการณ์ที่ตัวแทนทราบนั้น ไม่ใช่สาระสำคัญอันเกี่ยวกับกิจการ ซึ่งตัวแทนได้รับมอบหมายให้กระทำอยู่นั้น หรือว่าตัวแทนได้รับรู้มาอันเป็นการนอกหน้าที่ที่ตนปฏิบัติ ในฐานะเป็นตัวแทนแล้ว และทั้งนี้ไม่เกี่ยวข้องกันเลย ดังนั้นก็ไม่ถือว่าตัวการต้องการทราบด้วย⁸⁹ เพราะถ้าตัวแทนได้รับทราบข้อความจริงใด ๆ มา นอกอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้กระทำ ตัวแทนนั้นก็ไม่มีหน้าที่ที่จะต้องแจ้งข้อความที่ได้รับทราบมาให้ตัวการทราบ จึงถือว่าตัวการได้ทราบข้อความนั้นด้วยไม่ได้

1.2 ความรู้ของตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยที่มีผลผูกพันผู้รับประกันภัย

ความรู้ของตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัย ที่ถือว่าตัวการรู้นั้นบังคับตาม หลักกฎหมายทั่วไปในเรื่องตัวแทนดังกล่าวข้างต้น โดยเฉพาะในประเทศอังกฤษนั้น มีหลักว่าคู่สัญญา มีหน้าที่ต้องเปิดเผยข้อความจริงต่อกัน แต่ในทางปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวเป็นของผู้เอาประกันภัย⁹⁰ เพราะโดยปกติผู้รับประกันภัยไม่มีโอกาสได้รู้ข้อความจริงเกี่ยวกับตัวผู้เอาประกันภัยและวัตถุที่เอาประกันภัย หรือภัยที่ตนรับเสี่ยงเพื่อความเป็นธรรมระหว่างคู่สัญญากฎหมายจึงบังคับให้ผู้เอาประกันภัยมีหน้าที่ต้องเปิดเผยข้อความจริง ส่วนหลักในเรื่องความรู้ของตัวแทนที่กระทำไปภายในขอบอำนาจ ถือว่าตัวการได้รู้ด้วยคือหลัก Imputed Knowledge⁹¹ ซึ่งตามกฎหมายอังกฤษได้นำหลักดังกล่าวมาใช้กับเรื่องตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยด้วย โดยมีหลักว่าสิ่งที่ตัวแทนรู้มา

⁸⁹ ชายเจริญ สันติศิริ, คำอธิบายกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ว่าด้วยตัวแทน นายหน้า จัดการนอกสั่ง (กรุงเทพมหานคร : สำนักอบรมศึกษากฎหมายแห่งเนติบัณฑิตยสภา, 2513), หน้า 199.

⁹⁰ วารุณี อินทนปสาธน์, "การเกิดและผลบังคับของสัญญาประกันชีวิต", (วิทยานพนธ์ปริณิญามหาบัณฑิต ภาควิชานิติศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2527), หน้า 143.

⁹¹ Ivamy, General Principles of Insurance Law, 5th ed., pp. 546 - 548.

ในหน้าที่ของตัวแทนถือว่าตัวการได้รู้ด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งตัวแทนของผู้รับประกันภัยซึ่งมีหน้าที่ต้องเปิดเผยข้อความจริงต่อผู้รับประกันภัยนั้นต้องปรากฏว่า

(1) ตัวแทนต้องเป็นตัวแทนของผู้รับประกันภัยอย่างแท้จริง เพราะมีบางกรณีตัวแทนของผู้รับประกันภัย กระทำการเป็นตัวแทนของผู้เอาประกันภัย โดยเป็นผู้กรอกข้อความในใบคำขอเอาประกันภัย ดังนั้นการพิจารณาหน้าที่ของตัวแทนจึงต้องพิจารณาด้วยว่าเป็นตัวแทนของฝ่ายใด ข้อเท็จจริงเพียงว่าเป็นบุคคลที่รับค่าบำเหน็จในการรับประกันภัยนั้น ไม่เพียงพอที่จะถือว่าเป็นตัวแทนของผู้รับประกันภัย

(2) ตัวแทนนั้นต้องมีหน้าที่ในการรับทราบข้อความจริงต่าง ๆ กล่าวคือ ข้อความจริงที่ ตัวแทนมีหน้าที่ต้องเปิดเผยหรือไม่แถลงเท็จต่อผู้รับประกันภัย ต้องเป็นข้อความจริงที่ได้มาจากภายในขอบอำนาจหน้าที่ของตัวแทน ซึ่งในกรณีของการประกันชีวิต ตัวแทนดังกล่าวต้องได้รับอำนาจหน้าที่ในการออกกรมธรรม์ประกันภัยด้วย และตัวแทนนั้นได้รู้ข้อเท็จจริงที่เป็นปัญหาในขณะกระทำการในหน้าที่ตัวแทน ดังนั้นการเปิดเผยข้อความจริงต่อผู้ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการทำคาสินขอเอาประกันภัยที่ไม่เกี่ยวกับการรับประกันภัย จึงยังไม่เพียงพอที่จะถือว่าผู้รับประกันภัยรู้ข้อความจริงนั้นด้วย

(3) ตัวแทนประกันภัย หรือนายหน้าประกันภัยนั้นต้องมีได้กระทำการไปเพื่อประโยชน์ของตนเอง หรือทำการฉ้อฉลต่อผู้รับประกันภัย ซึ่งเป็นตัวการกล่าวคือ ตัวแทนต้องไม่ปกปิดข้อความจริง หรือแถลงข้อความอันเป็นเท็จต่อผู้รับประกันภัย ถ้าตัวแทนร่วมกับผู้เอาประกันภัยกระทำการฉ้อฉลโดยปกปิดข้อความจริง หรือแถลงข้อความอันเป็นเท็จเกี่ยวกับข้อเท็จจริงอันเป็นสาระสำคัญ หรือกระทำการช่วยเหลือผู้เอาประกันภัยในการปกปิดหรือแถลงเท็จต่อผู้รับประกันภัย จะถือว่าความรู้ของตัวแทนเป็นความรู้ของตัวการไม่ได้

ปัญหาที่มักจะเกิดขึ้นเสมอคือกรณีที่ผู้เอาประกันภัยเปิดเผยข้อความจริงให้ตัวแทนของผู้รับประกันภัยทราบ แต่ตัวแทนนั้นมิได้แจ้งข้อเท็จจริงให้ผู้รับประกันภัยทราบ ทำให้ผู้รับประกันภัยยอมรับประกันภัยและตนก็ได้รับค่าตอบแทนหรือตัวแทนประกันภัยได้แถลงต่อผู้เอาประกันภัยใน

เรื่องเกี่ยวกับคำถามในแบบคำขอเอาประกันภัยเป็นเหตุให้ผู้เอาประกันภัยให้คำตอบโดยไม่ถูกต้อง ซึ่งกรณีดังกล่าว ตามกฎหมายอังกฤษถือว่าผู้รับประกันภัยต้องรับผิดชอบในการกระทำของตัวแทนของผู้รับประกันภัยทั้งสิ้น⁹²

ในสหรัฐอเมริกาเป็นหลักกฎหมายบัญญัติไว้ว่า ความรู้ของตัวแทนของผู้รับประกันภัย จนถึงเวลาที่ส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัย ถือว่าบริษัทประกันภัยได้รู้ด้วย⁹³ ซึ่งสอดคล้องกับหลักที่ยอมรับกันทั่วไปว่าความรู้หรือข้อเท็จจริงใด ๆ ที่ตัวแทนของผู้รับประกันภัยได้รู้ในขณะกระทำการภายในขอบอำนาจหน้าที่ถือว่าผู้รับประกันภัยได้รู้ด้วย ผู้รับประกันภัยจะปฏิเสธว่าไม่รู้เพื่อหลีกเลี่ยงไม่ได้และตัวแทนของผู้รับประกันภัย ซึ่งละเลยต่อหน้าที่ในการเปิดเผยข้อความจริงทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับการเสี่ยงภัย หรือละเลยไม่รายงานการทำการกรมธรรม์ประกันภัยตามความเป็นจริงอาจต้องรับผิดชอบผู้รับประกันภัย สำหรับความเสียหายของผู้รับประกันภัย จากการเรียกร้องตามกรมธรรม์ประกันภัย ที่เป็นผลจากการกระทำผิดหน้าที่ของตัวแทนนั้น

2 กรณีตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยไม่นำคำขอเอาประกันภัยส่งต่อผู้รับประกันภัยหรือนำส่งล่าช้า

กรณีที่ตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัย ได้รับคำขอเอาประกันภัยจากผู้ซื้อประกันภัย ไม่ว่าจะมีการจ่ายเบี้ยประกันภัยงวดแรกหรือไม่ก็ตาม แล้วไม่นำคำขอเอาประกันภัยส่งต่อผู้รับประกันภัยหรือนำส่งล่าช้าซึ่งผู้รับประกันภัยยังไม่ทราบว่ามีคำขอเอาประกันภัยนั้น จึงมีปัญหากว่าผู้รับประกันภัยต้องรับผิดชอบผู้ซื้อประกันภัยในภัยที่เกิดขึ้น ขณะที่ตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยไม่ส่งคำขอเอาประกันภัย หรือส่งด้วยความล่าช้าหรือไม่ กรณีดังกล่าวมีคำพิพากษาฎีกาที่ 532/2500 น.377 (ระหว่าง นายสาส์ นามหิงค์ โจทก์ บริษัทอาคเนย์ประกันภัย จำกัด

⁹² สุตา วัชรวิธานกุล, "ความสุจริตอย่างยิ่งของคู่สัญญาประกันภัย," (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต ภาควิชานิติศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2525), หน้า 60.

⁹³ Appelman, Insurance Law and Practice, 16 : 1.

จาเลย) ซึ่งปรากฏข้อเท็จจริงว่าผู้เอาประกันภัยได้เสนอขอเอาประกันชีวิตต่อผู้รับประกันภัย โดยผ่านทางตัวแทนของผู้รับประกันภัย เมื่อวันที่ 1 พฤษภาคม 2495 และได้ชำระเบี้ยประกันภัยงวดแรกแล้ว แต่เนื่องจากตัวแทนปฏิบัติหน้าที่ล่าช้าโดยเพิ่งส่งค่าขอเอาประกันชีวิต เมื่อวันที่ 2 มิถุนายน 2495 ทางไปรษณีย์ถึงบริษัทประกันภัย เมื่อวันที่ 10 เดือนนั้น ผู้รับประกันภัยสนองรับประกันชีวิตด้วยการออกกรมธรรม์ประกันภัยให้ โดยไม่รู้ว่าผู้เอาประกันชีวิตถึงแก่กรรมก่อนแล้ว ตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2495 คดีนี้ ศาลฎีกาตัดสินว่า สัญญาประกันชีวิตในกรณีนี้ตกเป็นโมฆะตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ มาตรา 119 (เดิม) เพราะขณะที่ผู้รับประกันภัยสนองรับทำสัญญาประกันชีวิตนั้น ผู้เอาประกันภัยไม่มีชีวิตเพื่อให้ประกัน ตามมาตรา 889 แล้ว

ปัญหาในเรื่องตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัย ไม่นำค่าขอเอาประกันภัยส่งต่อผู้รับประกันภัย หรือนำส่งล่าช้า นั้น เป็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับเรื่องตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยทุจริตยกเงินเบี้ยประกันภัย ที่จะกล่าวในหัวข้อต่อไป ซึ่งปัญหานี้ควรจะหามาตรการแก้ไข เพื่อเป็นการคุ้มครองสาธารณชนผู้ติดต่อกับตัวแทนประกันภัย และนายหน้าประกันภัย กล่าวคือนอกจากจะกำหนดระยะเวลาให้ตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัย ส่งค่าขอเอาประกันภัยพร้อมทั้งเงินเบี้ยประกันภัยที่ได้รับมา ต่อผู้รับประกันภัยโดยเร็วหรือภายในเวลาที่กำหนดแล้ว ควรจะกำหนดความรับผิดชอบทางแพ่งและโทษทางอาญา หากมีการฝ่าฝืนข้อกำหนดดังกล่าว และน่าจะมีมาตรการที่กำหนดค่าให้ผู้รับประกันภัย ดำเนินการตรวจสอบการทำงานของตัวแทนประกันภัยอย่างเข้มงวดกวัดขัน เพราะถือว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแทนของผู้รับประกันภัยกับผู้รับประกันภัยมีมากกว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแทนของผู้รับประกันภัยกับผู้เอาประกันภัย⁹⁴ และผู้รับประกันภัยเป็นผู้ที่ได้รับประโยชน์จากการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนของตน เนื่องจากการดำเนินธุรกิจประกันภัยต้องอาศัยตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัย เป็นสื่อกลางในการติดต่อระหว่างผู้รับประกันภัยกับผู้เอาประกันภัย ดังนั้นผู้รับประกันภัยจึงควรจะเป็นผู้รับภาระในการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของตัวแทนของตนอย่างใกล้ชิด

⁹⁴ วารุณี อินทนปสารณ์, "การเกิดและผลบังคับของสัญญาประกันชีวิต," หน้า 53.

นอกจากนั้นยังมีปัญหาที่น่าพิจารณาซึ่งเกี่ยวข้องกับกรณีที่ตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยไม่นำคําขอเอาประกันภัยส่งต่อผู้รับประกันภัยหรือนำส่งล่าช้า กล่าวคือ เมื่อผู้ซื้อประกันภัยยื่นคําขอเอาประกันภัยพร้อมกับชำระเบี้ยประกันภัย ให้แก่ตัวแทนประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัยแล้ว ในทางปฏิบัติตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยจะออกใบรับเงินชั่วคราวให้แก่ผู้ซื้อประกันภัย เพื่อรอการวินิจฉัยคดีขาดจากบริษัทประกันภัยว่าจะรับประกันภัยหรือไม่จึงมีปัญหาว่การออกใบรับเงินชั่วคราวดังกล่าวจะมีผลผูกพันบริษัทประกันภัย เพียงใดหรือไม่

กรณีดังกล่าวสิ่งที่จะต้องพิจารณาเป็นอันดับแรกก็คือ ได้มีการมอบอำนาจหน้าที่ให้ตัวแทนประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัยเพียงใด โดยปกติตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยจะไม่ได้รับมอบอำนาจให้ตกลงทำสัญญาประกันภัย และในกรณีที่ตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยมีอำนาจออกใบรับเบี้ยประกันภัยเท่านั้น ไม่ถือว่าตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยนั้นีอำนาจตกลงทำสัญญาประกันภัย⁹⁵ แต่ถือว่าตัวแทนมีอำนาจเพียงรับแบบคําขอเอาประกันภัยและเงินเบี้ยประกันภัยส่งหน้าส่งไป ให้บริษัทประกันภัยพิจารณาเท่านั้น ซึ่งต้องพิจารณาต่อไปว่า ใบรับเงินชั่วคราวของบริษัทที่ตัวแทนประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัยลงชื่อมอบให้ผู้ซื้อประกันภัยนั้น มีข้อความแสดงให้เห็นว่ามีสัญญาประกันภัยเกิดขึ้นแล้วหรือไม่ โดยขึ้นอยู่กับชนิดของใบรับเงินชั่วคราวที่ออกให้ นั้น คือ⁹⁶

1. ถ้าใบรับเงินชั่วคราวที่ออกให้ นั้นเป็นชนิดผูกมัด (Binding Receipts) สัญญาประกันภัยจะมีผลบังคับตั้งแต่วันที่ออกใบเสร็จรับเงินนั้น โดยไม่ต้องรอให้บริษัทประกันภัยพิจารณาอนุมัติและออกกรมธรรม์ประกันภัยเสียก่อน แต่อย่างไรก็ตามบริษัทประกันภัยมีสิทธิออกเลิกสัญญาประกันภัยนั้นได้ถ้า เป็นกรณีที่บริษัทได้พิจารณาแล้วเห็นว่าไม่ควรรับประกันภัย แต่ก็ถือว่าสัญญามีผลบังคับมาแล้วตั้งแต่วันที่ออกใบรับเงินชั่วคราว จนถึงวันที่บริษัทปฏิเสธไม่ยอมรับประกันภัย

⁹⁵ จิตติ ดิงศกัทธิย์, กฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ว่าด้วยการประกันภัย

(กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2522), หน้า 46.

⁹⁶ ชัยชนะ พยัสนวิเชียร, "การบริหารงานประกันชีวิต," วารสารสำนักงานประกันภัย 3 (2521) : 61.

ซึ่งระยะเวลาที่สัญญาประกันภัยมีผลบังคับดังกล่าวเรียกว่า "การประกันภัยชั่วคราว" (Interim Insurance) โดยทั่วไปบริษัทประกันภัยมักจะไม่นำมอบหมายให้ตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยออกใบรับเงินชั่วคราวชนิดผูกมัด เพราะเป็นการเสี่ยงเกินไปสำหรับบริษัทประกันภัยในปัจจุบันจึงไม่นิยมมาใช้ใบรับเงินชั่วคราวชนิดนี้

2. ถ้าเป็นใบรับเงินชั่วคราวชนิดมีเงื่อนไข (Conditional Receipts) ซึ่งเป็นที่นิยมมาใช้นปัจจุบันนั้นสัญญาจะมีผลบังคับเมื่อใดอย่างนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับเงื่อนไขในใบรับเงินชั่วคราวนั้น โดยเฉพาะในการทำสัญญาประกันชีวิต อาจแยกใบรับเงินชั่วคราวชนิดมีเงื่อนไขได้เป็น 2 แบบ คือ

(1) แบบความสามารถที่จะทำประกันชีวิตได้ (Insurability Type Receipts) ถ้ามีการออกใบรับเงินชั่วคราวแบบนี้ เมื่อผู้ซื้อประกันชีวิตชำระเบี้ยประกันภัยพร้อมกับค่าขอเอาประกันชีวิตแล้ว สัญญาประกันชีวิตจะมีผลในวันที่ยื่นค่าขอเอาประกันชีวิต หรือในวันที่ผู้ซื้อประกันชีวิตได้รับการตรวจสอบสุขภาพแล้วแต่วันใดจะช้ากว่า ถ้าผู้ซื้อประกันชีวิตมีคุณสมบัติที่จะทำประกันชีวิตได้ตามอัตราเบี้ยประกันภัยมาตรฐานของบริษัท (Insurable at standard risks)

(2) แบบต้องอนุมัติก่อน (Approval Type Receipts) ใบรับเงินชั่วคราวชนิดนี้จะทำให้สัญญาประกันชีวิตมีผลบังคับ ก็ต่อเมื่อบริษัทได้อนุมัติรับประกันชีวิตตามค่าขอของผู้ซื้อประกันชีวิตแล้วเท่านั้น ซึ่งใบรับเงินชั่วคราวชนิดนี้นิยมใช้น้อยกว่าชนิดแรก

3 ปัญหาเรื่องตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยทุจริต

ปัญหาเรื่องตัวแทนประกันภัย และนายหน้าประกันภัยทุจริตเกี่ยวกับเรื่องเงินนั้น เป็นปัญหาที่มักจะเกิดขึ้นเสมอและเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นมากกว่าปัญหาอื่น ๆ ซึ่งปัญหาที่เกิดขึ้นเป็นเรื่องเกี่ยวกับการที่ตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยรับเงินเบี้ยประกันภัยจากผู้ซื้อประกันภัยแล้วนำไปใช้เพื่อประโยชน์ส่วนตัว ไม่ส่งมอบให้แก่บริษัทประกันภัยโดยการรับเบี้ยประกันภัยดังกล่าว ตัวแทนประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัยอาจออกใบเสร็จรับเงินหรือใบรับเงินชั่วคราวให้ ซึ่งอาจ

เป็นใบเสร็จรับเงินหรือใบรับเงินชั่วคราวของบริษัท หรือใบเสร็จรับเงินที่ตัวแทนประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัยเขียนหรือทำขึ้นเอง หรือในบางกรณีตัวแทนประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัยอาจรับเงินเบี้ยประกันภัยมา โดยไม่ออกใบเสร็จรับเงินให้ผู้เอาประกันภัยเลยก็มี บางกรณีตัวแทนประกันภัย หรือนายหน้าประกันภัยรับเงินเบี้ยประกันภัยพร้อมออกใบเสร็จรับเงินให้ผู้เอาประกันภัยไปแล้ว ต่อมาจึงมาขอรับใบเสร็จรับเงินคืนไป โดยอ้างว่าจะนำไปแก้ไขหรือนำไปเป็นหลักฐานเพื่อขอรับรางวัลที่บริษัทจะมอบให้แก่ผู้เอาประกันภัยหรือใบแจ้งความว่าใบเสร็จหาย โดยอ้างกับบริษัทประกันภัยว่าเก็บเบี้ยประกันภัยไม่ได้ เป็นต้น โดยปัญหาในเรื่องนี้มีความเกี่ยวข้องกับกรณีตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยไม่นำค่าขอเอาประกันภัยส่งต่อผู้รับประกันภัย หรือนำส่งล่าช้าดังกล่าวข้างต้น เพราะเมื่อตัวแทนประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัยยกยอดเงินเบี้ยประกันภัยไปใช้ส่วนตัวก็มักจะไม่นำค่าขอเอาประกันภัยส่งต่อผู้รับประกันภัยด้วย

การที่ตัวแทนประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัยรับเงินเบี้ยประกันภัยจากผู้เอาประกันภัยแล้วนำไปใช้เป็นประโยชน์ส่วนตัว ไม่นำส่งให้แก่บริษัทประกันภัยนั้น ก่อให้เกิดผลเสียหายแก่ทั้งบริษัทประกันภัยและผู้เอาประกันภัย ผลเสียหายต่อบริษัทประกันภัยคือทำให้บริษัทประกันภัยไม่ได้รับเงินเบี้ยประกันภัยและอาจไม่ทราบว่ามี การขอเอาประกันภัยหรือต่ออายุกรมธรรม์ประกันภัยรายนั้น นอกจากนี้ยังทำให้บริษัทประกันภัยเสียชื่อเสียง เพราะบุคคลทั่วไปย่อมเข้าใจว่าตัวแทนนายหน้าของบริษัทประกันภัยนั้นยกยอดเงินเบี้ยประกันภัย ทำให้บุคคลทั่วไปขาดความเชื่อถือในบริษัทประกันภัยนั้น ส่วนความเสียหายต่อผู้เอาประกันภัยนั้น นอกจากต้องสูญเสียเงินเบี้ยประกันภัยแล้ว ผู้เอาประกันภัยยังอาจไม่ได้รับความคุ้มครองตามกรมธรรม์ประกันภัยที่ตนประสงค์จะเอาประกันภัย เพราะโดยปกติเมื่อตัวแทนประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัย ไม่นำส่งเบี้ยประกันภัยก็มักจะไม่นำค่าขอเอาประกันภัย ส่งต่อผู้รับประกันภัยด้วยเช่นกัน ทำให้ผู้รับประกันภัยไม่ทราบว่ามี การขอเอาประกันภัยหรือต่ออายุกรมธรรม์ประกันภัย และเมื่อเกิดเหตุวินาศภัยหรือเหตุมรณะขึ้นผู้เอาประกันภัยก็ย่อมไม่ได้รับความคุ้มครอง เนื่องจากไม่มีสัญญาประกันภัยหรือสัญญาประกันชีวิตเกิดขึ้นระหว่างผู้รับประกันภัยและผู้ซื้อประกันภัยหรือกรมธรรม์ประกันภัยนั้นขาดอายุแล้ว ซึ่งการพิจารณาเกี่ยวกับความรับผิดชอบในกรณีดังกล่าวอาจแยกพิจารณาได้ดังนี้

3.1 กรณีที่ตัวแทนประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัยได้รับมอบอำนาจให้รับเบี้ยประกันภัยแทนผู้รับประกันภัย

โดยปกติตัวแทนประกันภัยจะมีอำนาจรับเบี้ยประกันภัยในนามของบริษัทประกันภัยได้ต่อเมื่อได้รับมอบอำนาจเป็นหนังสือจากบริษัท และหนังสือมอบอำนาจของบริษัทให้ตัวแทนประกันภัยกระทำการดังกล่าว ต้องทำตามแบบที่นายทะเบียนกำหนดทั้งนี้ตามที่บัญญัติไว้ในมาตรา 66 แห่งพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ.2535 และมาตรา 71 แห่งพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ.2535 ซึ่งตามบทบัญญัติของกฎหมายดังกล่าวยังบัญญัติต่อไปอีกว่า หนังสือมอบอำนาจของบริษัท แม้มิได้ทำตามแบบที่นายทะเบียนกำหนดก็ไม่ใช่เหตุให้เสื่อมสิทธิของบุคคลภายนอกเพราะเหตุที่ไม่ได้ทำตามแบบที่กำหนดนั้น เพราะฉะนั้นในกรณีที่ตัวแทนประกันภัยได้รับมอบอำนาจเป็นหนังสือจากผู้รับประกันภัยให้รับเงินเบี้ยประกันภัยจากผู้เอาประกันภัย ผู้รับประกันภัยย่อมต้องผูกพันต่อการกระทำของตัวแทนประกันภัยนั้น ไม่ว่าหนังสือมอบอำนาจดังกล่าว จะได้ตามแบบที่กฎหมายกำหนดหรือไม่ก็ตาม อย่างไรก็ตาม ในทางปฏิบัติจะไม่มี การมอบอำนาจให้นายหน้าประกันภัยรับเบี้ยประกันภัยในนามบริษัทประกันภัย เนื่องจากในภาวะปกติ นายหน้าประกันภัยมิได้อยู่ในฐานะตัวแทนของผู้รับประกันภัย

ในเรื่องเกี่ยวกับการชำระเงินเบี้ยประกันภัยนั้น มีคำพิพากษาฎีกาที่ 1806/2500 น. 1683 (ระหว่างนางอาพน ชื่นเย็น ที่ 1 กับพวก โจทก์ บริษัทกรุงสยามประกันชีวิตจำกัด จ่าเลย) ตัดสินว่า เมื่อผู้เอาประกันชีวิตได้ชำระเบี้ยประกันชีวิตแก่ผู้แทนประกันชีวิตภายในกำหนดเวลาที่ผู้รับประกันชีวิตผ่อนเวลาให้ตามกรรมธรรม์ประกันชีวิตแล้ว แม้ผู้แทนนั้นจะไม่ปฏิบัติตามระเบียบของผู้รับประกันภัยอย่างไร ระเบียบนั้นจะนำไปผูกมัดผู้เอาประกันชีวิต เพื่อปฏิเสธการจ่ายเงินตามสัญญาโดยอ้างว่าสัญญาขาดอายุ เพราะผู้เอาประกันชีวิตไม่ส่งเบี้ยประกันชีวิตตามกำหนดมิได้

3.2 กรณีที่ตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยไม่ได้รับมอบอำนาจให้รับเงินเบี้ยประกันภัยแทนผู้รับประกันภัย

กรณีที่ตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยไม่ได้รับมอบอำนาจจากผู้รับประกันภัย ให้รับเงินเบี้ยประกันภัยจะแตกต่างกับกรณีตามข้อ 3.1 เพราะเมื่อผู้รับประกันภัยมิได้มอบหมายให้ตัวแทนประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัยรับเงินเบี้ยประกันภัย เงินที่ตัวแทนประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัยได้รับจากผู้เอาประกันภัยก็ไม่ถือว่าเป็นเงินของผู้รับประกันภัย แต่ยังคงถือว่าเป็นเงินของผู้เอาประกันภัย เพราะฉะนั้นผู้เสียหายในกรณีนี้คือผู้เอาประกันภัย ซึ่งผู้เอาประกันภัยจะใช้สิทธิฟ้องร้องเรียกเงินเบี้ยประกันภัยที่จ่ายไปคืนจากผู้รับประกันภัยไม่ได้ เพราะการที่ตัวแทนประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัยรับเงินเบี้ยประกันภัยไปจากผู้เอาประกันภัยนั้นเป็นการกระทำโดยปราศจากอำนาจหรือนอกเหนืออำนาจ ผู้รับประกันภัยซึ่งเป็นตัวการจึงไม่ต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายจำนวนดังกล่าวคืนให้แก่ผู้เอาประกันภัย ผู้เอาประกันภัยต้องไปฟ้องเรียกเงินคืนจากตัวแทนประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัยเอง โดยอาจฟ้องร้องในทางแพ่งฐานละเมิดหรือในทางอาญฐานฉ้อโกง ซึ่งจะเห็นได้ว่า กรณีที่ตัวแทนประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัยรับเงินเบี้ยประกันภัย โดยไม่ได้รับมอบอำนาจนั้นจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้เอาประกันภัยมากกว่าในกรณีที่เป็นการกระทำโดยได้รับมอบอำนาจ

แต่อย่างไรก็ตาม ไม่ว่าจะ เป็นกรณีที่ตัวแทนประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัยได้รับมอบอำนาจให้รับเงินเบี้ยประกันภัยหรือไม่ก็ตาม การที่บุคคลดังกล่าวนำเงินเบี้ยประกันภัยไปใช้ประโยชน์ส่วนตัว ไม่ส่งมอบให้แก่ผู้รับประกันภัย ทำให้ผู้เอาประกันภัยไม่ได้รับความคุ้มครองตามกรมธรรม์ประกันภัยดังกล่าวที่คาดหวังไว้ เพราะผู้รับประกันภัยไม่ทราบว่ามี การขอเอาประกันภัยรายนั้น จึงไม่มีสัญญาประกันภัยเกิดขึ้นหรือในกรณีที่ เป็นเบี้ยประกันภัยต่ออายุ การที่ตัวแทนประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัยซึ่งไม่ได้รับมอบอำนาจให้รับเงินเบี้ยประกันภัย เมื่อรับเงินมาแล้วไม่ส่งมอบเงินเบี้ยประกันภัยนั้นให้แก่ผู้รับประกันภัย ทำให้กรมธรรม์ประกันภัยขาดอายุ เป็นผลให้ผู้เอาประกันภัยไม่ได้รับความคุ้มครองตามกรมธรรม์ประกันภัยเช่นเดียวกัน ซึ่งในปัญหานี้ยังไม่มีมาตรการใด ๆ ที่สามารถเยียวยาความเสียหายของผู้เอาประกันภัยได้โดยตรง ดังนั้นตราบคที่ ยังมีปัญหานี้อยู่ก็ยากนักที่ธุรกิจประกันภัยจะเป็นที่เชื่อถือแก่ประชาชน ทางภาครัฐบาลตลอดจนบริษัทประกันภัยจึงควรมหามาตรการในการแก้ไข

ในปัจจุบันได้มีประกาศกระทรวงพาณิชย์ เรื่องวิธีเก็บเบี้ยประกันภัย กำหนดให้บริษัทที่ได้มอบหมายให้ตัวแทนประกันภัยหรือพนักงานของบริษัทผู้รับชำระเบี้ยประกันภัยออกกระเปียบหรือข้อบังคับให้ตัวแทนประกันภัยส่งเบี้ยประกันภัย ที่ได้รับมาให้แก่บริษัทภายในกำหนดเวลา 3 วัน นับแต่วันที่ได้รับชำระเบี้ยประกันภัย ในกรณีที่เป็นการรับชำระเบี้ยประกันภัยจากผู้เอาประกันภัยที่อยู่ในจังหวัดที่มีสำนักงานแห่งใหญ่ของบริษัท หรือสาขาของบริษัทตั้งอยู่ หรือภายในกำหนดเวลา 7 วัน ในกรณีที่เป็นการรับชำระเบี้ยประกันภัยจากผู้เอาประกันภัยที่มีอยู่ในจังหวัดที่มีสำนักงานแห่งใหญ่ของบริษัทหรือสาขาของบริษัทตั้งอยู่ อีกทั้งยังกำหนดว่าในกรณีที่ตัวแทนประกันภัยหรือพนักงานของบริษัทซึ่งได้รับการแต่งตั้ง หรือมอบหมายจากบริษัทให้เป็นผู้รับชำระเบี้ยประกันภัยไม่ปฏิบัติตามระเบียบหรือข้อบังคับที่บริษัทกำหนดเกี่ยวกับระยะเวลา ในการส่งเบี้ยประกันภัยให้บริษัท มีหนังสือบอกเลิกการแต่งตั้งหรือมอบหมายให้บุคคลดังกล่าวเป็นผู้รับชำระเบี้ยประกันภัยเสีย และให้บริษัทส่งสำเนาหนังสือบอกเลิกการแต่งตั้ง หรือมอบหมายดังกล่าวแก่นายทะเบียนภายใน 7 วัน นับแต่วันที่มีหนังสือบอกเลิกนั้น นอกจากนั้นประกาศกระทรวงพาณิชย์ เรื่องวิธีเก็บเบี้ยประกันภัยดังกล่าวยังกำหนดให้บริษัทส่งรายชื่อตัวแทนประกันภัย และพนักงานของบริษัทซึ่งได้รับการแต่งตั้งหรือมอบหมายจากบริษัทให้เป็นผู้รับชำระเบี้ยประกันภัยในแต่ละจังหวัดต่อนายทะเบียน ภายใน 7 วัน นับแต่วันที่บริษัทแต่งตั้งหรือมอบหมายให้เป็นผู้รับชำระเบี้ยประกันภัย ซึ่งรวมถึงกรณีการบอกเลิกการแต่งตั้งหรือมอบหมายให้เป็นผู้รับชำระเบี้ยประกันภัยหรือย้ายจังหวัด สำหรับบุคคลดังกล่าวด้วย

4 ปัญหา เรื่องตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยกระทำการโดยมิได้รับใบ

อนุญาตจากนายทะเบียน

ตามพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 มาตรา 63 และพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 มาตรา 68 ได้บัญญัติห้ามมิให้ผู้ใดกระทำการเป็นตัวแทนประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัยโดยมิได้รับใบอนุญาตจากนายทะเบียน และหากมีการฝ่าฝืนจะต้องได้รับโทษตามที่พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 มาตรา 99 และพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 มาตรา 105 กำหนดไว้ คือโทษจำคุกไม่เกินหกเดือน หรือปรับไม่เกินห้าหมื่นบาท หรือทั้งจำทั้งปรับ

เมื่อพิจารณาแล้วจะเห็นว่าบทบัญญัติในพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 และพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 มีเฉพาะข้อกำหนดห้ามมิให้กระทำการเป็นตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยโดยมิได้รับใบอนุญาตและกำหนดโทษไว้ในกรณีที่มีการฝ่าฝืนเท่านั้น มิได้บัญญัติถึงผลต่อผู้รับประกันภัย หรือผู้เอาประกันภัยในกรณีที่ตัวแทนประกันภัยซึ่งไม่มีใบอนุญาตไปทำการติดต่อชักชวนให้ทำสัญญาประกันภัยด้วยแต่อย่างใดและก็มีเพียงบทบัญญัติห้ามมิให้บริษัทประกันภัยจ่ายบำเหน็จให้แก่บุคคลที่ช่วยให้มีการทำสัญญาประกันวินาศภัยหรือสัญญาประกันชีวิต ซึ่งมิใช่ตัวแทนประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัยของบริษัท ตามมาตรา 31 (9) พระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 และมาตรา 33 (8) พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 จึงมีปัญหว่าหากตัวแทนประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัยที่ไม่ได้รับใบอนุญาตไปทำการชักชวนให้บุคคลทำสัญญาประกันภัยกับผู้รับประกันภัยการกระทำนั้นจะผูกพันผู้รับประกันภัยหรือไม่เพียงใด

โดยธรรมชาติของกิจการประกันภัยนั้นบริษัทประกันภัยหลาย ๆ บริษัทจะยินยอมให้ตัวแทนประกันภัยตั้งตัวแทนช่วงให้ทำการแทนในการชักชวนให้บุคคลทำสัญญาประกันภัยกับบริษัทได้ซึ่งเมื่อชักชวนให้บุคคลทำสัญญาประกันภัยกับบริษัทได้สำเร็จก็จะมีแบ่งค่าบำเหน็จกันระหว่างตัวแทนประกันภัยกับตัวแทนช่วง โดยบริษัทประกันภัยอาจมีข้อกำหนดไว้ในสัญญาตัวแทนว่า ผลงานประกันภัยรายใหม่แต่ละรายอาจแบ่งกันในระหว่างตัวแทนประกันภัยของบริษัทได้ไม่เกิน 2 คน ในอัตราส่วนที่เท่ากัน เป็นต้น ซึ่งถ้าพิจารณาตามพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 และพระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 แล้วจะเห็นได้ว่าการที่กฎหมายบัญญัติห้ามมิให้ผู้ใดกระทำการเป็นตัวแทนประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัย โดยมิได้รับใบอนุญาตและกำหนดโทษไว้สำหรับผู้ที่ฝ่าฝืน ก็โดยมีวัตถุประสงค์ที่มุ่งคุ้มครองสาธารณชนผู้ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจประกันภัย ดังนั้นเมื่อพิจารณาตามเจตนารมณ์ของกฎหมายดังกล่าว เกี่ยวกับอำนาจในการมอบหมายให้กระทำการแทนแม้จะไม่มีบทบัญญัติห้ามบริษัทประกันภัยโดยตรงก็ดี แต่ผู้เขียนมีความเห็นว่าบริษัทประกันภัยไม่น่าจะมีอำนาจมอบหมายให้ผู้ที่ไม่ได้รับอนุญาต ไปทำการเป็นตัวแทนประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัย อีกทั้งตัวแทนประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัยที่มีใบอนุญาต ก็ไม่น่าจะมีอำนาจในการตั้งตัวแทนช่วงที่ไม่มีใบอนุญาตไปกระทำการแทน ถึงแม้จะปรากฏว่าบริษัทประกันภัยยินยอมให้ตั้งตัวแทนช่วงได้ก็ตาม เพราะถ้ายินยอมให้มีอำนาจตั้งตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัย หรือตัวแทนช่วงที่ไม่ได้รับอนุญาตไปทำการชักชวนให้บุคคลทำสัญญาประกันวินาศภัยหรือ

สัญญาประกันชีวิตกับบริษัทได้ ก็จะเป็นการขัดต่อวัตถุประสงค์ของกฎหมายดังกล่าว

ปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติหน้าที่ ของตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยนอกจากที่กล่าวแล้วยังมีปัญหาคืออื่น ๆ อีก เช่น ตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยมักจะมีได้อธิบายชี้แจงให้ผู้ซื้อประกันภัยเข้าใจในหลักการประกันภัย รวมทั้งผลที่ผู้ซื้อประกันภัยไม่ปฏิบัติตามหลักการหรือเงื่อนไขในกรมธรรม์ประกันภัยว่าจะเป็นอย่างไร ทั้งนี้เนื่องจากตัวแทนนายหน้าหวังที่จะได้ประโยชน์จากเงินค่าบำเหน็จ โดยมีได้คำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย นอกจากนั้นผู้ที่ทำหน้าที่ตัวแทนนายหน้าบางคนไม่มีความรู้เกี่ยวกับหลักการประกันภัยดีพอ ทำให้ไม่สามารถเลือกซื้อคุ้มครองที่เป็นประโยชน์ต่อผู้เอาประกันภัยได้ดีที่สุด บางคนเป็นพนักงานเก็บเงินเบี้ยประกันภัยของบริษัทแต่ก็ทำหน้าที่หาประกันภัยไปในตัว เมื่อผู้ที่ชักชวนหรือชี้ช่องให้หาประกันภัยไม่มีความรู้ความเข้าใจในการประกันภัยดีพอ ก็ไม่สามารถชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยเข้าใจได้ดีเช่นกัน อีกทั้งบริษัทประกันภัยหลายบริษัทเอนเอียงขายในการหาประกันภัยโดยเน้นปริมาณมากกว่าคุณภาพ ในทางปฏิบัติบริษัทจึงไม่ค่อยได้กวัดขันอย่างละเอียดถี่ถ้วนในขณะที่รับประกันภัยเมื่อตัวแทนนายหน้ารายงานมาอย่างไรก็เชื่อตามนั้น แม้บางครั้งจะไม่ถูกต้องสมบูรณ์นักบริษัทก็ผ่อนปรนให้ บริษัทจะมาพิจารณาอย่างละเอียดพร้อมทั้งส่งคนออกสืบสวนข้อเท็จจริงก็ต่อเมื่อเกิดภัยขึ้น หรือผู้เอาประกันภัยเสียชีวิตลงเพื่อหาหลักฐานมาประกอบการพิจารณาว่า บริษัทควรจะได้รับผิดชอบจ่ายค่าสินไหมทดแทนตามความผูกพันในกรมธรรม์ประกันภัยหรือไม่ เมื่อบริษัทพบว่าผู้เอาประกันภัยปกปิดข้อความจริงก็มักจะใช้สิทธิบอกล้างสัญญาและคืนเบี้ยประกันภัยให้แก่ผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์เท่านั้น ก่อให้เกิดข้อโต้แย้งระหว่างบริษัทประกันภัยกับผู้เอาประกันภัยหรือผู้รับประโยชน์อยู่เสมอ นอกจากนั้นตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยในปัจจุบันมีทั้งที่กระทำเป็นอาชีพหลัก และกระทำเพื่อเสริมรายได้โดยประกอบธุรกิจอื่นเป็นหลัก แล้วบังคับให้ผู้ซื้อประกันภัยต้องหาประกันภัยกับบริษัทที่ตนเป็นตัวแทนนายหน้าโดยที่ไม่เปิดโอกาสให้ผู้ซื้อประกันภัยได้เลือกว่าควรจะทำประกันภัยกับบริษัทใด ถึงแม้บริษัทประกันภัยจะมีเจ้าหน้าที่คอยตรวจสอบค่าขอเอาประกันภัย แต่ตัวแทนนายหน้าอาจทาคำเสนอที่ไม่ตรงกับความจริงเพราะวัตถุประสงค์หลักของผู้หาประกันภัยที่ประกอบธุรกิจอื่นด้วย คือต้องการขายสินค้าซึ่งเป็นธุรกิจของตนไม่ใช่ออกมาหาประกันภัย ซึ่งปัญหานี้ ควรจะได้มีมาตรการทางกฎหมายควบคุมการกระทำดังกล่าว

ความเห็นของผู้เชี่ยวชาญในเรื่องปัญหาและข้อบกพร่องของกฎหมายเกี่ยวกับตัวแทนประกันภัย และ
นายหน้าประกันภัย

จากการศึกษาเรื่องบทบาทและปัญหาของตัวแทนนายหน้าในธุรกิจประกันภัยข้างต้นสิ่ง
ที่ควรได้รับการพิจารณาในขั้นต่อมาก็คือ ข้อบกพร่องของกฎหมายรวมทั้งแนวโน้มในการแก้ปัญหา
เกี่ยวกับเรื่องนี้ ซึ่งยังมีความคิดเห็นแบ่งแยกกันเป็นหลายฝ่าย โดยผู้เชี่ยวชาญท่านหนึ่งได้ให้ข้อ
สังเกตว่า บทบัญญัติในเรื่องตัวแทนนายหน้าในพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย พ.ศ. 2535 และ
พระราชบัญญัติประกันชีวิต พ.ศ. 2535 นั้น อาจมีการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงได้ในด้านต่าง ๆ
 อาทิเช่น ในส่วนของผู้หาประกันภัยนั้น ตามกฎหมายสองฉบับข้างต้นได้แบ่งออกเป็น ตัวแทนประกัน
ภัยและนายหน้าประกันภัย ทั้ง ๆ ที่ ในทางปฏิบัติไม่ค่อยเห็นความแตกต่างได้อย่างชัดเจน เนื่อง
จากบุคคลทั้งสองประเภทนี้ทำหน้าที่หาประกันภัยจากประชาชนทั่วไป โดยหวังผลตอบแทนเป็นค่า
บำเหน็จจากเบี้ยประกันภัยเช่นเดียวกัน ผู้หาประกันภัยในประเทศไทยจึงไม่ควรใช้ตัวแทนประกัน
ภัย เนื่องจากคำว่า "ตัวแทน" น่าจะหมายความถึง ผู้ที่กระทำการแทนบริษัทใดบริษัทหนึ่งโดย
เฉพาะ แต่การหาประกันภัยนั้นผู้เป็นสื่อกลางในการขายควรมีความเป็นอิสระในการเสนอข้อคຸ້ມ
ครองที่ดีที่สุดให้ลูกค้าของตน ซึ่งก็คือนายหน้าประกันภัยนั่นเอง และควรมีการยกระดับนายหน้า
ประกันภัยขึ้นเป็นวิชาชีพ เนื่องจากมีลักษณะการทำงานที่ครบถ้วนด้วยหลักเกณฑ์ ดังนี้คือ

- 1.1 เป็นการปฏิบัติงานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถพิเศษและเป็นการเฉพาะกิจ
- 1.2 เป็นการประกอบอาชีพในระบบผูกขาด โดยผู้ที่จะเป็นนายหน้าประกันภัยได้นั้น
ต้องมีคุณสมบัติครบถ้วนและได้รับใบอนุญาตโดยถูกต้องตามกฎหมาย
- 1.3 มีองค์กร คือ กรมการประกันภัยควบคุมคุณสมบัติและความประพฤติของผู้ประกอบ
วิชาชีพ⁹⁷

⁹⁷ สัมภาษณ์ สิทธิโชค ศรีเจริญ, หัวหน้าสำนักงานงานสิทธิโชค ศรีเจริญ
ทนายความ, 3 มิถุนายน 2537.

และผู้เชี่ยวชาญอีกท่านหนึ่งได้ให้ความเห็นว่า ถ้าจะปรับปรุงการบริการด้านประกันภัยให้มีประสิทธิภาพและสามารถรับใช้ประชาชนได้อย่างดีแล้ว ด้านแรกที่ควรได้รับการพิจารณา ก็คือ คุณภาพของผู้หาประกันภัย ซึ่งในต่างประเทศนั้น คำว่า "ตัวแทนประกันภัย" และ "นายหน้าประกันภัย" ก็ยังมีความเกี่ยวพันและสับสนกันอยู่เช่นเดียวกัน แต่ความนิยมในการเรียกใช้บริการจากผู้หาประกันภัยประเภทใดนั้น ขึ้นอยู่กับประเพณีนิยมของประเทศนั้น ๆ ด้วย ตัวอย่างเช่น ในประเทศอังกฤษนิยมใช้นายหน้าประกันภัย เนื่องจากประเพณีปฏิบัติและความไว้วางใจที่มีต่อนายหน้าของลอยด์ แต่ในประเทศสหรัฐอเมริกาตัวแทนประกันภัยจะมีบทบาทมากกว่า สำหรับประเทศไทยนั้นตัวแทนประกันภัยโดยเฉพาะทางด้านประกันชีวิตยังมีความสำคัญอยู่มาก เนื่องจากการประกันชีวิตเป็นสัญญาซึ่งมีผลผูกพันระหว่างบริษัทและผู้เอาประกันชีวิตเป็นระยะเวลาอันนับสิบปี ซึ่งก็เป็นหน้าที่ของตัวแทนประกันชีวิตที่จะต้องดูแลและให้บริการแก่ลูกค้าของตนจนกว่ากรมธรรม์ประกันชีวิตจะสิ้นผลหรือหมดอายุ⁹⁸

อย่างไรก็ตาม การที่จะยกระดับตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยขึ้นสู่ระดับความเป็นวิชาชีพนั้น ยังมีข้อขัดข้องประการสำคัญคือ การที่บรรดาผู้หาประกันภัยไม่สามารถสร้างศรัทธาและแสดงความสามารถของตนให้ปรากฏต่อประชาชนได้ สาเหตุเหล่านี้เกิดขึ้นเพราะการขาดความรู้ในระดับมาตรฐานและในวิชาชีพเฉพาะของตนหรือไม่ ด้วยเหตุที่พระราชบัญญัติทั้งสองฉบับไม่ได้กำหนดมาตรฐานขั้นต่ำของผู้หาประกันภัยไว้ นั้น ได้รับการพิจารณาดังนี้คือ การขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัย ต้องผ่านการทดสอบความรู้จากกรมการประกันภัยอยู่แล้ว จึงจำเป็นต้องเป็นอยู่เองที่ผู้ขอรับใบอนุญาตจะต้องมีความรู้ในระดับอ่านออกเขียนได้นอกจากนั้นแล้วในปัจจุบันนี้ บริษัทประกันภัยที่ได้มาตรฐานส่วนใหญ่จะพึงพิถีพิถันในการคัดเลือกตัวแทนประกันภัย ทั้งนี้เพื่อรักษาภาพพจน์ของบริษัทและป้องกันมิให้ตัวแทนของตนสร้างความเดือดร้อนให้กับประชาชน จึงไม่จำเป็นต้องกำหนดมาตรฐานขั้นต่ำของการศึกษาไว้ในกฎหมาย⁹⁹ แต่ก็ยังมีผู้เชี่ยวชาญบางท่านได้ให้ข้อสังเกตว่า ปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานของตัวแทนประกันภัยที่

98 สัมภาษณ์ อาทรร ติตติรานนท์, ผู้อำนวยการสถาบันประกันภัยไทย, 2 มิถุนายน 2537.

99 อ้างแล้ว.

สำคัญก็คือการขาดความรู้ นอกจากนี้บทบาทผู้จัดที่จะใช้ควบคุมผู้หาประกันภัยซึ่งมีอยู่ในปัจจุบันยังน้อยเกินไป ไม่มีบทควบคุมจรรยาบรรณ มีก็แต่เพียงการขอรับใบอนุญาต และการเพิกถอนใบอนุญาต กรณีตัวแทนประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัยกระทำความผิด¹ อย่างไรก็ตามในขณะนี้มีความร่วมมือระหว่างบริษัทประกันชีวิตต่างๆ ก่อตั้งจรรยาบรรณในทางวิชาชีพของตัวแทนประกันชีวิต ซึ่ง มี 10 ข้อ คือ

1. มีความซื่อสัตย์สุจริตต่อผู้เอาประกันภัย บริษัท และเพื่อนร่วมงาน
2. ให้บริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอ ชี้แจงให้ผู้เอาประกันภัยทราบถึงสิทธิและหน้าที่ เพื่อรักษาผลประโยชน์ของผู้เอาประกันภัย
3. รักษาความลับของผู้เอาประกันภัยและของบริษัทต่อบุคคลภายนอก
4. เปิดเผยข้อความจริงของผู้เอาประกันชีวิต หรือผู้เอาประกันภัย ในส่วนที่เป็นสาระ เพื่อการพิจารณารับประกันภัยหรือเพื่อความสมบูรณ์แห่งกรมธรรม์ประกันภัย
5. ไม่เสนอแนะผู้ขอเอาประกันชีวิต ทาประกันเกินความสามารถในการชำระเบี้ยประกันภัย หรือเสนอขายนอกเหนือเงื่อนไขแห่งกรมธรรม์ประกันภัย
6. ไม่แนะนำให้ผู้เอาประกันภัยสละกรมธรรม์ประกันภัยฉบับเดิม เพื่อทำสัญญาใหม่ โดยจะทาให้ผู้เอาประกันภัยเสียประโยชน์
7. ไม่ลดหรือเสนอที่จะลดค่าบาเหน็จ เพื่อเป็นการจูงใจให้ผู้เอาประกันชีวิต

¹ สัมภาษณ์ พจนีย์ ธนวานิช, ผู้เชี่ยวชาญพิเศษด้านประยุกต์และพัฒนา (ประกันวินาศภัย), 31 พฤษภาคม 2537.

8. ไม่กล่าวให้ร้ายหรือทับถมตัวแทนประกันชีวิตหรือบริษัทอื่น
9. หมั่นศึกษาหาความรู้ในวิชาชีพเพิ่มเติมอยู่เสมอ
10. ประพฤติตนอยู่ในศีลธรรมประเพณีอันดีงามทั้งธำรงไว้ซึ่งเกียรติ ศักดิ์ศรี และคุณธรรมแห่งอาชีพวิญญาน

สมาคมประกันชีวิตได้รับความร่วมมือจากบริษัทประกันชีวิต และสมาคมตัวแทนประกันชีวิต กล่าวคือ หากตัวแทนคนใดละเมิดจรรยาบรรณในเรื่องที่ร้ายแรง ซึ่งส่วนใหญ่เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทุจริต 2 กรณี คือ

1. การหาผู้ป่วยที่เป็นโรคร้ายแรงถึงขั้นขาดคุณสมบัติในการเอาประกันภัย มาทำสัญญาประกันชีวิต โดยปกปิดข้อความจริง
2. การทุจริต โดยไม่นำส่งเงินเบี้ยประกันภัยแก่บริษัท กลับนำไปใช้ส่วนตัว

สมาคมประกันชีวิตจะทำการปลดตัวแทนประกันชีวิตที่กระทำละเมิดในกรณีข้างต้นแล้ว นำรายชื่อใส่ใน Black List โดยมีข้อตกลงว่าบริษัทประกันชีวิตทุกบริษัทจะไม่ยอมรับผู้มีรายชื่อนี้ใน Black List เข้าปฏิบัติงาน ซึ่งในระยะแรกก็ได้รับความร่วมมือจากทุกฝ่ายเป็นอย่างดี แต่ต่อมาบริษัทประกันชีวิตบางแห่งที่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตนไม่นำพาต่อข้อตกลง ได้รับตัวแทนที่มีชื่อใน Black List เข้ามาทำงาน เนื่องจากบางคนขยันเก่งและมีผลงานดี ซึ่งเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้วงการประกันภัยของเราไม่พัฒนาเท่าที่ควร

ในกรณีละเมิดจรรยาบรรณดังกล่าว กรมการประกันภัยได้ให้ความร่วมมือโดยสมาคมประกันชีวิตจะส่งรายชื่อตัวแทนซึ่งมีรายชื่อนี้ใน Black List เพื่อให้กรมการประกันภัยสอบสวนความผิดซึ่งอาจถูกเพิกถอนใบอนุญาตกรณีดำเนินการทำให้เกิด หรืออาจทำให้เกิดความเสียหายแก่ผู้เอาประกันภัย ผู้รับประโยชน์ตามกรมธรรม์ประกันภัยหรือประชาชนตามพระราชบัญญัติประกันชีวิต

พ.ศ. 2535 มาตรา 81 (3)

ส่วนในวงการประกันวินาศภัยนั้น ยังไม่มีความร่วมมือเพื่อก่อตั้งจรรยาบรรณของผู้หาประกันภัยแต่อย่างใด ปรากฏเพียงการนำแนวทางจรรยาบรรณของตัวแทนประกันชีวิตมาใช้ในทางปฏิบัติเพียงบางกรณี²

จากข้อเท็จจริงข้างต้น ทำให้ได้ข้อสังเกตประการหนึ่ง กล่าวคือ เหตุที่การควบคุมจรรยาบรรณของผู้หาประกันภัยไว้เช่นนั้น เนื่องมาจากการขาดองค์การที่ทำหน้าที่ควบคุมอย่างใกล้ชิด ซึ่งก็ทำให้เกิดปัญหาที่น่าพิจารณาตามมาก็คือ องค์การนี้ควรอยู่ในความดูแลของรัฐหรือเอกชน จึงจะมีประสิทธิภาพและสามารถบรรเทาปัญหาที่เกิดขึ้นได้ ซึ่งผู้เชี่ยวชาญท่านหนึ่งได้ให้ความเห็นว่าการควบคุมตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัย ควรปล่อยให้ทำหน้าที่ของสมาคมผู้ประกอบการวิชาชีพประกันภัย เป็นผู้ดำเนินการและอาจอยู่ในความดูแลของกรมการประกันภัย เนื่องจากผู้อยู่ในวิชาชีพเดียวกันย่อมสามารถเล็งเห็นถึงความต้องการของพวกตนได้ดียิ่งกว่าผู้อื่นและเมื่อถึงจุดหนึ่งก็อาจปล่อยจากการควบคุมของรัฐก็ได้³ ในกรณีนี้ผู้เชี่ยวชาญอีกท่านหนึ่งได้ให้ความเห็นว่า หากในประเทศไทยมีการจัดตั้งองค์การของรัฐในรูปของคณะกรรมการเพื่อควบคุมผู้หาประกันภัย เช่นเดียวกับในประเทศอังกฤษ ก็จะเป็นการแก้ปัญหาได้ในระดับหนึ่ง⁴ แต่ยังมีอีกความเห็นหนึ่งที่ว่า การควบคุมตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยนั้น ควรปล่อยให้การพัฒนาตามสภาพจนเกิดระบบการควบคุมแล้วจึงบัญญัติกฎหมายขึ้นรองรับระบบที่เกิดขึ้น⁵

นอกจากนั้นแล้วเมื่อพิจารณารายละเอียดเกี่ยวกับจรรยาบรรณของตัวแทนประกันชีวิต บางข้อจะเห็นว่าต่างประเทศได้ให้ความสำคัญถึงขั้นมีกฎหมายบัญญัติว่าเป็นความผิดและกำหนดโทษสำหรับผู้กระทำการฝ่าฝืนไว้ด้วย อาทิเช่น การลดเบี้ยประกันภัย (Rebating) และการบิดเบือน

2 สัมภาษณ์ อาทร ติตติรานนท์.

3 สัมภาษณ์ พจनीย์ ธนวรานิษ.

4 สัมภาษณ์ อาทร ติตติรานนท์.

5 สัมภาษณ์ สิทธิโชค ศรีเจริญ.

(Twisting) ซึ่งเรื่องนี้ได้มีความเห็นแตกต่างกันออกไป กล่าวคือ ผู้เชี่ยวชาญท่านหนึ่งได้ให้ข้อคิดเห็นว่าการลดเบี้ยประกันภัยนั้นเป็นการทำลายอาชีพของผู้หาประกันภัย ซึ่งโดยผิวเผินคนทั่วไปจะมองไม่เห็นความสำคัญ แต่แท้จริงแล้วผู้หาประกันภัยส่วนใหญ่เป็นคนทำงาน Part-time และมีงานอื่นเป็นหลักจึงไม่เดือดร้อนในการลดเบี้ยประกันภัยและบุคคลเหล่านี้มักอยู่ในวงการประกันภัยเพียงระยะสั้น ๆ ผลที่ตามมาคือทำให้ตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยซึ่งทำงานเต็มเวลาและไม่มีรายได้อื่นนอกจากค่าบำเหน็จจากการขายประกันภัย ไม่สามารถดำรงอยู่ได้ คนที่มีความรู้ความสามารถก็จะออกไปประกอบอาชีพอื่น ซึ่งเป็นการทำลายวิชาชีพนี้โดยตรง นอกจากนั้นการที่ผู้หาประกันภัยไม่ได้รับค่าตอบแทนอย่างเต็มที่ ทำให้ไม่สามารถให้บริการหลังการขายแก่ลูกค้าได้อย่างเต็มที่เช่นกัน มีเพียงตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยซึ่งเป็นวิชาชีพหรือทำงานเต็มเวลาเท่านั้น ที่จะสามารถให้บริการที่ดีที่สุดแก่ลูกค้าได้ เพราะเขาถือหลักที่ว่ายิ่งทำให้ลูกค้าได้รับความพอใจมากเท่าใด เขาก็จะมีโอกาสเสนอขายประกันภัยต่อไปได้ในอนาคต

อนึ่ง การลดเบี้ยประกันภัยนั้นมีอยู่ 2 แบบ คือ

1. การที่บริษัทนายหน้าประกันภัยนิติบุคคลซึ่งตั้งขึ้นโดยได้รับอนุญาตตามกฎหมายไม่ได้ทำหน้าที่ของตนตามความหมายในพระราชบัญญัติประกันวินาศภัย ฯ และพระราชบัญญัติประกันชีวิต ฯ แต่กลายเป็นนายหน้าของบริษัทใดบริษัทหนึ่งโดยเฉพาะ บริษัทนั้นก็จะลดเบี้ยประกันภัยโดยผ่านทางนายหน้าประกันภัยนิติบุคคลที่ตนตั้งขึ้น

2. การที่บรรดาตัวแทนประกันภัยของบริษัทประกันภัยแห่งหนึ่ง รวมตัวกันก่อตั้งเป็นบริษัทนายหน้าประกันภัย เพื่อหลีกเลี่ยงภาษี และทำการลดเบี้ยประกันภัยแก่ลูกค้าของตน

ซึ่งไม่ว่าจะเป็นการลดเบี้ยประกันภัยแบบใด ก็จะทำให้เกิดผลกระทบต่อวงการประกันภัยทั้งสิ้น กล่าวคือ หากมีการแข่งขันกันลดเบี้ยประกันภัยมากเกินไป เบี้ยประกันภัยที่บริษัทประกันภัยจะได้รับก็อาจไม่คุ้มกับความเสียหาย เนื่องจากธุรกิจประกันภัยเป็นธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับผลประโยชน์ของประชาชนโดยรวม จึงควรมีการบริหารงานในแนวทางที่ถูกต้องภายใต้การตรวจสอบที่เหมาะสม ถ้าปล่อยปละละเลยมากเกินไป ก็จะเกิดผลเสียโดยเฉพาะต่อผู้เอาประกันภัย

ปัญหาที่เกิดขึ้นอีกกรณีหนึ่ง ก็คือการบิดเบือนซึ่งเกิดขึ้นเนื่องจากการที่ตัวแทนประกันชีวิตได้รับค่าบำเหน็จที่สูงมากในปีแรกของการขายกรมธรรม์ประกันชีวิตแต่ละฉบับ ตัวแทนประกันชีวิตที่ไม่มีจรรยาบรรณต้องการแต่ผลประโยชน์ของตนก็อาจไปทำการ Twist Case กล่าวคือ ชักชวนผู้ถือกรมธรรม์ประกันชีวิตซึ่งมีอายุได้ประมาณ 2-3 ปี ให้เลิกสัญญา และซื้อกรมธรรม์ประกันชีวิตฉบับใหม่ โดยอาจให้ข้อมูลที่ผิดจากความจริงที่ว่า กรมธรรม์ประกันชีวิตฉบับใหม่จะให้ประโยชน์แก่ผู้เอาประกันภัยที่ต่ำกว่า ซึ่งการ Twist Case นี้จะทำให้ตัวแทนประกันชีวิตได้รับผลประโยชน์เพิ่มขึ้น ในขณะที่ผลเสียจะตกอยู่กับผู้เอาประกันภัย ในกรณีที่ผู้เอาประกันภัยได้รับข้อมูลที่ผิดพลาดเพื่อหลอกลวงให้เปลี่ยนกรมธรรม์ประกันชีวิตฉบับใหม่ที่อาจให้ผลประโยชน์น้อยกว่า ซึ่งโดยหลักแล้ว ถ้าไม่จำเป็นก็ไม่ควรมีการยกเลิกกรมธรรม์ประกันชีวิตฉบับเก่า⁶

อย่างไรก็ตามผู้เชี่ยวชาญบางท่านก็ยังมีความเห็นว่า การลดเบี้ยประกันภัยและการบิดเบือน เป็นกรณีไม่สำคัญนักในประเทศไทย การที่ผู้หาประกันภัยรายใดจะลดเบี้ยประกันภัยแก่ลูกค้ารายใดก็เป็นเรื่องเฉพาะตัว ซึ่งอาจเป็นการทำโดยเสนาหาเนื่องจากมีความสนิทสนมชอบพอกันเป็นพิเศษ และการเปลี่ยนกรมธรรม์ประกันภัยนั้นอาจเกิดจากความสมัครใจของผู้เอาประกันภัยเอง⁷ แต่ถ้าการเปลี่ยนกรมธรรม์ประกันภัยเกิดขึ้นจากกลฉ้อฉลของตัวแทนประกันชีวิตก็น่าจะเป็นความผิด ซึ่งเป็นการยากแก่การพิสูจน์ว่า การลดเบี้ยประกันภัยและการเปลี่ยนกรมธรรม์ประกันภัยรายใดเป็นไปโดยทุจริต⁸

ปัญหาที่ควรหยิบยกขึ้นพิจารณาอีกประเด็นหนึ่งก็คือ เพื่อขานรับนโยบายของ GATT ควรให้มีการเปิดเสรีในวงการธุรกิจประกันภัย ซึ่งรวมถึงการยอมให้คนต่างด้าวเข้ามาประกอบอาชีพตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยหรือไม่นั้น เรื่องนี้มีความเห็นแยกกันเป็นหลายฝ่าย กล่าวคือ ฝ่ายหนึ่งยังเห็นสมควรสงวนอาชีพนี้ไว้ให้กับคนไทย⁹ การที่จะยกเลิกประกาศคณะปฏิวัติ

6 สัมภาษณ์ อาทร ติตติรานนท์.

7 สัมภาษณ์ พจนีย์ ธนวานิช.

8 สัมภาษณ์ พจนีย์ ธนวานิช และสิทธิโชค ศรีเจริญ.

9 สัมภาษณ์ พจนีย์ ธนวานิช, สิทธิโชค ศรีเจริญ และ อาทร ติตติรานนท์.

ฉบับที่ 281 ในขณะนี้อีกเร็วเกินไป แต่ในอนาคตอาจเปิดโอกาสให้คนต่างด้าวเข้ามาประกอบอาชีพนี้ได้มากขึ้นตามลำดับ โดยในขณะนี้ในส่วนของนายหน้าประกันภัยนิติบุคคลนั้นคนต่างด้าวก็สามารถถือหุ้นได้ไม่เกินร้อยละ 25¹⁰ แต่ในแง่ของการตลาดผู้ที่จะออกไปติดต่อกับลูกค้าผู้ซื้อประกันภัยได้นั้น ในทางปฏิบัติจะต้องสอบผ่านและได้รับใบอนุญาต ซึ่งคนต่างด้าวก็จะพบอุปสรรคตั้งแต่แรกเนื่องจากต้องทำข้อสอบที่เป็นภาษาไทย และการที่กฎหมายบัญญัติไว้เช่นนี้ก็เพราะเล็งเห็นประโยชน์ของประชาชน กล่าวคือ ตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยควรมีความรู้ภาษาไทยแตกฉานเพียงพอที่จะอธิบาย ข้อคุ้มครอง เงื่อนไข และช้อยกเว้น ตามกรมธรรม์ประกันภัย ให้ลูกค้าทราบโดยต้องเข้าใจ แม้กระทั่งในปัจจุบันซึ่งกฎหมายกำหนดให้ผู้ที่จะขอรับใบอนุญาตเป็นตัวแทนประกันภัยหรือนายหน้าประกันภัยได้ ต้องมีสัญชาติไทย นั้น ก็ยังเกิดกรณีได้เถียงกันขึ้นเป็นประจักษ์กับบรรดาผู้ซื้อประกันภัย ซึ่งจะเกิดผลเสียมากกว่าผลดี¹¹

อย่างไรก็ตามนักกฎหมายท่านหนึ่งได้ให้ความเห็นว่า ภายใต้ GATT ควรพยายามให้มีการยกเลิกการกีดกันทางการค้า เพื่อให้เกิดการแข่งขันที่สมบูรณ์และเสรีในตลาดโลก เพราะฉะนั้นมาตรการใด ๆ ที่ออกมาโดยมีวัตถุประสงค์ที่จะให้เปรียบคนชาติของตนเองในทางการค้าไม่ว่าจะเป็นการให้ความช่วยเหลือกับคนในประเทศเพื่อให้มีโอกาสค้าแข่งกับต่างชาติได้มากขึ้นก็ดี หรือมาตรการจำกัดคนต่างชาติเข้ามาประกอบอาชีพหรือวิชาชีพก็ดี ควรยกเลิกไปทีละเรื่อง ๆ ปรัชญาในความคิดก็คือ ต้องพิจารณาว่าเราควรส่งเสริมให้มีการแข่งขันโดยสมบูรณ์และเสรีในเรื่องนี้หรือไม่ ซึ่งอาจทำให้คุณภาพของตัวแทนประกันภัยและนายหน้าประกันภัยดีขึ้น เพราะฉะนั้นการที่จะให้คนต่างชาติเข้ามาประกอบกิจการประกันภัยหรือประกอบอาชีพผู้หาประกันภัยก็ดี ถ้าจะทำให้คุณภาพทั่วไปดีขึ้น และทำให้ผู้บริโภคสามารถเลือกใช้บริการที่ดีกว่า ในราคาที่เท่าเทียมกัน ก็เป็นการสมควรที่จะให้มีการเปิดเสรีดังกล่าว แต่หากมองในอีกแง่มุมหนึ่งก็คือ น่าจะสงวนอาชีพนี้ให้กับคนไทย ในกรณีที่คนต่างชาติเข้ามาแล้วคนไทยจะไม่มีอาชีพ อย่างไรก็ตามในขณะนี้เรามีความก้าวหน้าทางเศรษฐกิจ วิชาการ พอที่จะเปิดให้มีการแข่งขันกันได้แล้ว นอกจากนั้นหากมี

10 สัมภาษณ์ พจนีย์ ธนวรรณิช.

11 สัมภาษณ์ อาทร ติตติรานนท์.

การจัดตั้งองค์กรของรัฐในรูปของคณะกรรมการขึ้นมาควบคุมดูแล เพื่อจัดระบบตัวแทนประกันภัย และนายหน้าประกันภัยให้เป็นสากล โดยศึกษาความก้าวหน้าและความผิดพลาดจากประเทศต่าง ๆ ซึ่งระบบการประกันภัยได้รับความเชื่อถือ ยิ่งจะทำให้เกิดการพัฒนารวดเร็วและมีประสิทธิภาพ มากยิ่งขึ้น¹²



ศูนย์วิทยทรัพยากร จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

¹² สัมภาษณ์ วิชาญ อริยะนันทกะ, ผู้อำนวยการสำนักงานอนุญาโตตุลาการ
กระทรวงยุติธรรม, 10 มิถุนายน 2537.