

哈啰单车骑行中座椅突然滑落……

骑行者面部着地摔坏牙齿如何理赔

骑共享单车前，你会调整座椅高度吗？对多数高个子骑行者而言，把座椅调高属于常规操作。然而，有的共享单车却因为螺丝松动、老化等原因，在骑行中有座椅滑落的情况出现。哈啰单车用户刘畅（化名），就碰到了这样的情况，他在骑行中座椅突然滑落，导致他失去平衡面部着地摔了一跤，结果摔断了一颗牙，还有两颗牙出现隐裂纹，想要找共享单车公司索赔，却又陷入困境……



刘畅骑行中摔跤后的现场

会根据医嘱诊断及治疗周期为准。”

张先生强调，未产生的医疗费用公司无法理赔，但是哈啰会持续跟进理赔进度，全力协助解决问题。

座椅突然滑落并非个案

共享单车的座椅滑落到底是个别现象，还是并非偶发的安全隐患？

以记者亲身经历为例，同为高个子、大体重，记者每次骑共享单车前，都会将座椅调至最高。然而，记者曾多次碰到单车座椅缓慢滑落的情况，有时候仅仅骑行几分钟，座椅就会从最高慢慢滑落至最低，但是记者并未碰到座椅突然滑落的情况，此现象多数出现于成色较老的共享单车之中。

在社交平台上，记者注意到因共享单车座椅突然损坏，导致摔倒受伤的案例也有多起。

“骑着骑着车座掉了，摔了一个大马趴。”

今年3月，网友“险远老师”发布了一则帖子，配图显示，共享单车座椅的金属杆断开，并呼吁大家一定要注意安全。

另一位网友“Demo”表示，她下班骑哈啰单车回家，但是骑着骑着座椅掉下去了，直接把她羽绒服夹烂，并且蹭脏，万幸人没有受伤。

除了座椅突然滑落，还有不少人提到了共享单车存在骑行中突然上锁、刹车不灵，进而导致摔倒受伤的案例。

尽管各家共享单车公司都会给骑行者提供保险服务，但是用户受伤后实际产生的治疗费仍有可能超出理赔的范围。

网友“cool511”表示，他骑的共享单车突然落锁，导致膝盖摔破，结果他多次和客服沟通，从赔付30元到账户，再到50元，最后说赔付100元，然而这个费用根本无法覆盖他看病以及请假的损失。

记者在哈啰平台界面看到，其《保险合约》中提到，非机动车第三者责任保险意外伤害/身故的保额为5万元，意外医疗的保额为5000元。

其中，意外医疗一栏规定：“承保被保险人在保险期间，因遭受意外伤害事故需在当地二级及以上公立医院门诊或住院医疗，发生的医疗费用，将其事故发生之日起180日内实际支出的按照接受治疗地当地社会医疗保险主管部门规定可报销的、必要的、合理的医疗费用给付医疗保险金。”

而在《保险合约》第9条还提到，营养费、康复费、修复手术费、牙齿修复费、误工费，保险人不负给付保险金责任。

文/晨报记者 陈泉
图/受访方

骑共享单车摔坏牙齿

因为身高有1米81，刘畅平时骑行共享单车时，都会特地将座椅调高，这样骑行时更加舒适。然而，去年发生的一次意外，让他至今都对共享单车有点发怵。

去年8月，刘畅在骑行哈啰共享单车的过程中，已经调高的座椅突然滑落至最低，猝不及防之下，刘畅没法握住单车龙头，失去平衡，面部着地摔了一跤，他的脸颊、嘴唇、下巴以及手掌都有不同程度的擦伤，甚至在路面上留下了一道血色的划痕。

更让刘畅头疼的是，他的一颗上门牙摔掉了一小块，形成了一道不太美观的缺口。

当天，刘畅来到医院检查。刘畅的就诊记录显示，他的面部和唇部有挫伤，经过X线检查显示，他的一颗门牙折断，两颗门牙有隐裂纹，未见明显露髓。

“我跟哈啰共享单车联系，他们一开始不承认是单车的问题。”

刘畅说，他气愤之下拨打了市民投诉热线，直到这时，哈啰公司才重视他的投诉，答应调查涉事的单车。

没过多久，哈啰客服致电刘畅表示，经过他们鉴定，确认刘畅骑的那辆共享单车座椅存在螺丝松动情况。

然而，尽管确认了责任归属，刘畅却又陷入了赔偿困境。

隐裂牙难以赔付

由于摔坏了一颗牙的牙冠，刘畅于去年12月进行了修补，至此，事故发生当天急诊的费用，以及补牙的费用加起来已经超过了7000元。

“哈啰的意思是只赔付一次，但是我隐裂的牙怎么办？”

根据医生介绍，刘畅另外两颗隐裂的牙齿无法治疗，如果将其拔掉，再重新种植牙齿，属于过度治疗，而且刘畅认为再好的种植牙也不如自己原生的牙齿；但如果放任不管，那么今后吃到硬物，随时都有扩大裂纹，甚至

崩断的可能。

这就导致刘畅陷入了两难的境地，如果他此时向哈啰主张赔偿，哈啰只能根据目前的治疗凭证，赔偿他7000多元补牙和急诊的费用；如果刘畅主张一起赔偿裂纹牙，就必须提供相关的治疗凭证，可裂纹牙会不会断、什么时候断，他都不知道，万一裂纹牙5年、10年后才损坏，届时他还能等来哈啰的赔偿吗？

“还有我脸上多处擦伤，虽然算不上伤残，可也留下了永久的疤痕，这个赔偿怎么算？”

因此，即便这起事故过去了很久，可刘畅和哈啰之间始终无法敲定赔偿的方案，这让刘畅颇为苦恼。

哈啰提供专属理赔方案

针对刘畅的遭遇，记者多次致电哈啰，其

安全客服回复称，他们建议客户等治疗彻底结束后，再上传相关的凭证进行赔付，目前他们无法提前申请未治疗的费用，但是客户并未认可，因此无法达成一致。

“客户表示，医生判断如要进一步处理，拔牙后种一颗牙的费用大概是2万元。”

随后，哈啰公关部负责人张先生告诉记者，经运维团队协查，刘先生骑行车辆存在快拆紧固大螺丝松动情况，该故障属实。发现问题后，工作人员已第一时间完成螺丝重新紧固，消除安全隐患。

针对后续的理赔工作，张先生表示哈啰已经为客户提供了保险保障并完成保险申报，但保险理赔需以实际医疗行为为依据，需待治疗完成后，客户按流程提交医疗材料即可启动理赔。

“为了保障用户权益，对于刘先生的情况，公司提出了理赔无固定赔偿期限的方案，

上海邻俚新能源科技有限公司

上海市优质新能源
充电基础设施安装运营单位

上海科丝佳新能源科技有限公司

上海市优质新能源
充电基础设施安装运营单位

上海行知旅国际旅行社有限公司

许可证编号:L-SH-01673

上海市优质
旅行社经营服务单位

上海焕曜环保工程有限公司

上海市优质
排油烟设施可燃物清洗企业

上海栋楠茜北工程技术咨询有限公司

上海市优质
排油烟设施可燃物清洗企业

上海尚时机电安装工程有限公司

上海市优质
排油烟设施可燃物清洗企业

上海绿程汽车租赁有限公司

上海市优质
汽车租赁经营服务单位

上海劲砾汽车租赁有限公司

上海市优质
汽车租赁经营服务单位

上海辰霖汽车租赁有限公司

上海市优质
汽车租赁经营服务单位

上海洛合热致培训学校有限公司

项目名称: 篮球

上海市优质
体育类校外培训机构

上海绝宝培训学校有限公司

项目名称: 街舞

上海市优质
体育类校外培训机构

上海奉贤区春兵体育俱乐部

项目名称: 跆拳道

上海市优质
体育类校外培训机构