

近日,不少消费者向记者反映,在平台购买航班延误险后,如发生航班延误的情况,平台只赔付几张代金券,且设置使用期限。尽管并不认同这种赔付方式,但考虑到维权成本太高,多数人不会主动向平台主张权利,只能自认倒霉。专家认为,按照消费者的基本认知和行业惯例,消费者购买保险后应当获得相应的现金补偿,而不是代金券。

## 真金白银买航班延误险 只获赔代金券

专家表示理赔时平台应当按照相关约定兑现承诺



### 消费者花钱购买了保险,实际上没享受到对应的权益

今年9月,陈先生一家乘坐的由广东珠海返回北京的航班出现延误。因在携程平台购票时买了航班延误险,事后平台给他赔付了10张总价为200元的机票代金券。同时规定,这些代金券只能一人使用,每次限用一张,有效期为30天。

“既然我买了航班延误险,就理应获得相应的赔付款,而不该是机票代金券。再说,30天内让一个人用完10张代金券,这合理吗?”陈先生完全不能接受平台这番操作,随后联系到携程平台的机票管家,要求对延误险进行退款。一番交涉之后,平台最终同意给陈先生赔付200元现金。

然而,并非所有人遇到类似经历时,都能像陈先生这样得到较为理想的维权结果。

今年8月,北京的杨女士在携程平台上购买机票和航班延误险后,也遇到了航班延误的情况,但后续理赔方式让她感到不满——航班延误后,平台在订单页面显示理赔40元,但实际上只

给了两张20元的代金券,而且是平台专用的代金券,有使用人、使用时限和单次可用数量等限制。

“这属于变相增加消费者理赔成本,强制消费者后续继续使用该平台购买机票。”杨女士认为,如果消费者之后没有在规定时间内继续使用该平台购买机票出行,相当于消费者未得到任何赔付——消费者花钱购买了保险,但实际上没有享受到对应的权益。

杨女士说,她向平台反映,平台工作人员以“正常操作”“都是这样理赔的”为由回复。

记者注意到,在第三方投诉平台上,投诉航班延误险赔付问题的信息不少。8月21日,有网友因购买航班延误险仅赔付了代金券而进行投诉:平台并没有明确标注赔付的是代金券,对于普通人来说,花钱购买的保险,理赔也应当是真金白银,并质疑“这一规定是霸王条款、格式条款,赔付代金券的理赔方式既不合理更不合法”。



### 不公平条款应属无效条款

航班延误后,平台按照自己制定的理赔标准仅赔付机票代金券,是否合理合法呢?

“按照法律概念中一般理性人的判断标准,在航意航延组合险有‘¥’符号时,乘客完全有理由相信赔偿将以现金模式支付,而非代金券。”在盈科律师事务所高级合伙人王风和律师看来,根据保险法规定,平台作为保险代理人,有如实告知并履行合同条款的义务,如果平台在没有事前约定赔偿方式为机票代金券的情况下,直接在后台给消费者赔付代金券,违反了最大诚信原则。

“平台在页面上标注‘延误最高赔¥368’,但在细则说明中,根据不同情形赔付代金券或现金,违反了作为经营者应当如实告知的义务,属于隐蔽的虚假宣传,涉嫌误导消费者,这是一种典型的消费陷阱。”王风和说,根据消费者权益保护法,经营者向消费者提供有关商品或者服务的质量、性能、用途、有效期限等信息,应当真实、全面,不得作虚假或者引人误解的宣传。

“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受服务的真实情况的权利。在售航班延误险时,经营者应当将具体的赔付方式、标准等信息在显著位置标明。”中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江说,根据消费者权益保护法规定,经营者在经营活动中使用格式条款的,应当以显著方式提请消费者注意商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式等与消费者有重大利害关系的内容,并按照消费者的要求予以说明。

在陈音江看来,即使平台在细则中已标明将向消费者赔付机票代金券,这样的条款仍然是不公平、不合理的格式条款。因为这种条款显然是减轻了自身的责任,加重了消费者的责任,应当属于无效条款。

“在销售过程中,保险公司和相关平台应向消费者提供真实、全面、准确的信息,将保险范围、赔付标准等明确告知消费者;理赔时,应当积极按照相关约定兑现承诺,并畅通维权渠道,及时解决消费者的合理诉求。同时,平台应为消费者选择合适的保险产品,把好资质审核关,充分保障消费者的合法权益。”陈音江提醒,消费者如果认为自身权益受到侵害,有权拒绝平台提供的代金券赔付,并要求赔付因航班延误造成的实际损失。如果平台及商家拒绝赔付实际金额,消费者可以向消费者协会或相关行政主管部门投诉请求调解,也可以通过申请仲裁或到法院起诉的方式维权。

在王风和认为,监管部门应进一步规范航班延误险的销售行为,禁止平台强制或变相强制捆绑销售航空保险。

据《法治日报》



### 航班延误险存在标注位置不显著、赔付标准不明确等问题

记者在网检索多个订票平台发现,平台均在机票付款界面搭售航班延误险,选中后并未弹出具体赔付标准和内容,只有进一步点击航班延误险说明和相关规定后,才能看到赔付标准。而在赔付界面,仅显示“¥”符号加阿拉伯数字,看起来就像是赔付现金的意思。

多位受访者称,不同平台对于航班延误险的销售方式和具体表述略有不同,但大多存在标注位置不显著、赔付标准不明确、具体表述不清晰等问题,容易给消费者造成误导。

在某平台官网,记者点击购买机票时,有些航班下方会显示相关销售信息,消费者可以选择“+¥0放弃优惠,直接预订”“+¥40航意航延组合险”等预订方式,其中“航意航延组合险”包括三项内容:意外保障¥350万、延误最高赔¥368、返航备降赔¥100。

记者点击“航意航延组合险”进入下一页,关于“延误/取消”理赔写道:若是现金赔付,无需人工报案,航班原计划落地时间后3个工作日内会收到理赔短信;若是机票代金券赔付,代金券将根据保险责任自动发放到客人的账户,即时生效……

记者查看发现,对于如何选择赔付方式、何种情况下是现金赔付、赔付的具体标准如何等,该平台均未向消费者明示。

当记者通过小程序登录该平台购票时看到,有的航班在下单时可以选购5种“航意航延组合险”,价格为30元至80元不等,其中40元可购买“标准保障”:意外保障¥350万、延误最高赔¥368、返航备降赔¥100。

记者点击“投保须知”后,才能在新页面上看到相应的保障内容。其中,“标准保障”中关于航班延误的保障内容为:航班起飞延误10分钟(含)至60分钟(不含),且航班到达延误不足4小时,且未发生返航、备降、取消,最高保额为20元等值机票代金券两张;航班起飞延误60分钟以上,且航班到达延误不足4小时,且未发生返航、备降、取消,最高保额为50元等值机票代金券两张;航班到达延误4小时以上,最高保额为368元。

记者在另一平台看到,该平台在购票时部分航班仍显示“享延误补贴”,可花44元购买“飞行保障礼包”,该礼包共含四项内容:¥500万航班意外保障、延误赔¥300、赠¥888租车券、¥18黑鲸月卡。记者点开“延误赔¥300”后,在新页面上可以看到更为具体的说明:礼包内容含¥884机票、¥40航班意外组合险(意外保额¥500万、延误最高理赔¥300)、¥18黑鲸月卡等。

其中,“¥40航班意外组合险”显示,被保险人必须乘坐投保航班,如出现航班延误,根据延误时间长短,赔偿相应的机票代金券和酒店代金券。

