



# 真金白银买了航班延误险，只获赔代金券

## 专家：理赔时平台应当积极按照相关约定兑现承诺

● 消费者反映，在购票平台购买航班延误险后，如发生航班延误的情况，平台只赔付几张机票代金券，且有使用人、使用时限和单次可用数量等限制。虽然不认同这种赔偿方式，但考虑到维权成本太大，只能自认倒霉

● 多个订票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

● 专家指出，即使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。消费者有权要求平台赔付延误造成的实际损失



□ 本报记者 温远源

“在机场等了一晚上，最后收到的‘赔付’竟是几张一时半会用不上的代金券。”提起前不久的一次经历，沈女士仍感到不甘。

沈女士告诉《法治日报》记者，她在同程旅行平台购买了一张从贵州贵阳返回北京的机票，原定于当天22点15分起飞，结果飞机晚点至次日早上6点才起飞。为此，她在候机大厅熬了一宿，原本还庆幸自己买了航班延误险，可以获得赔付，没想到平台只赔偿了两张总价50元的酒店代金券和两张总价80元的机票代金券，“还不能叠加使用”。

“购买航班延误险时，平台并没有说赔付的是代金券。如果是代金券的话，我根本不会买。”沈女士说。

沈女士的遭遇并非个案。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大，多数人不会主动向平台主张权利，只能自认倒霉。

受访专家认为，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。在销售过程中，保险公司和相关平台应当向消费者提供真实、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，充分保障消费者的合法权益。

### 延误险赔付方式引不满

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组合后，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，平台在订单页面展示理赔¥40，但实际上给了两张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。她专门去查看了当时购票时延误险的详细说明：“平台在航班延误组合险说明页面，只重点突出保障内容和最高保额，将各种限制放到不起眼的地方，这难道不是在故意隐瞒和误导消费者吗？”

采访中，不少消费者表示遇到过相同经历。有人告诉记者：“机票往返价格就不便宜，消费者购买各类配套保险或其他服务时花的都是真金白银，最终赔付的却只是几张代金券，这种做法不合理，根本无法弥补消费者所遭受的实际损失。”

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”。

### 多次点击才见赔付标准

记者在网上一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。

在某平台官网界面，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航意险组合”等预订方式，其中航意险组合包含三项内容：意外保障¥350万、延误最高赔¥368、返航备降¥100。

记者点击“航意险组合”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，机票代金券将根据保险责任自动发放到客人的账户一代金券中，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择5种航意险组合险：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¥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：礼包内含¥888机票、¥40航意险外组合险(意外保额¥500万、延误最高理赔¥300)、¥18黑鲸月卡等。

其中，“¥40航意险外组合险”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。

记者多次拨打上述平台电话核实，但均未接通。

### 加重消费者责任或违法

中国民用航空局今年6月发布的《2022年全国民航航班运行效率报告》显示，去年全国客运航空的平均航班正常率为94.98%。其中，7月的航班正常率最低，为89.09%。8月和6月紧随其后，分别为90.89%和90.94%。

记者注意到，在导致航班不正常的原因中，天气原因占比最高，达67.14%。每年6月至8月属于雷雨季，天气情况较复杂，各地多发强降雨、强对流天气，受此影响，航班延误的情况较多。

为应对航班延误的风险，购买航班延误险成了许多旅客的选择。那么，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，在航意险组合险有‘¥’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凤和律师看来，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。

“平台在页面上显著标注‘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。”王凤和说，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。在出售航班延误险时，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、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任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。

“按照消费者权益保护法的規定，经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式，作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的規定，不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。”陈音江说，格式条款、通知、声明、店堂告示等含有上述内容的，其内容无效。

“现实中，因为行业现状和规则不完善，不少消费者即使买了航班延误险，往往也很难得到实际的赔偿，甚至还引发不少纠纷，让消费者叫苦不迭，严重损害了消费者的航空出行权益。”陈音江呼吁，保险公司应根据消费者的实际需求，航空服务的特点，推出相应的保险产品，努力促进行业的良性发展。

陈音江说，在销售过程中，保险公司和相关平台应当向消费者提供真实、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。

在王凤和看来，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捆绑销售航空保险。

“消费者在平台购买航班延误险后，和平台构成合同关系。消费者是投保人，平台是保险代理人，保险公司是保险人。如果消费者不满意，基于合同的相对性，可以向平台主张维权。”王凤和说，平台应充分尊重消费者的自主选择权，主动履行信息披露义务，要在机票购买页面的显著位置标示出延误险的类别和适用条件，不能做虚假宣传。

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。如果平台和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。

漫画/高岳

□ 本报记者 赵红旗

走进河南省洛阳市老城区人民法院，“执行事务中心”“执前矛盾纠纷化解中心”两块牌子格外醒目。

“这两块牌子意味着法院在执行工作上秉承司法为民理念，整合社会司法资源，切实为群众提供更专业、更暖心的执行纠纷化解服务，不断提升人民群众的安全感、获得感、满意度。”老城区委常委、政法委书记潘育敏近日接受《法治日报》记者采访时评价说。

老城区法院院长杨洪介绍说：“我们以执行权运行机制改革为契机，依托这两个中心，借力多元解纷资源优势，加大对执源治理的探索，努力优化执行资源配置，通过执行前端源头治理，执行中端提质增效，执行后端强化合力，积极回应新时期人民群众司法新期待。”

自今年5月起至今，老城区法院共回访执行当事人865人次，督促履行生效案件824件，执前和解176件，执中和解133件，自主挂拍房产3套，成交2套，和解1套，开创了“诉前调解+执前和解”多元解纷新模式，减少了执行立案“进口”，增加了纠纷源头化解“出口”，在降低执行成本的同时最大程度保障胜诉当事人合法权益。

### 创设执前对接机制

胡某诉李某民间借贷纠纷一案，老城区法院依法判决由李某向胡某分期偿还4.1万元。判决生效后，执前矛盾纠纷化解中心工作人员向李某多次打电话沟通了解案情，并从情理法角度劝说其主动履行法律义务，最终，李某主动履行了还款义务。

“全员牢固树立‘执前工作一盘棋’理念，创设执前对接机制。”杨洪介绍说，审判管理办公室在判决生效后两日内将案件信息移交至执前矛盾纠纷化解中心，调解员逐案跟踪回访，对有自动履行可能但尚未履行的“以督促履”，引导当事人主动履行义务，避免案件进入执行程序；对存在和解可能的“以和促执”，引入执行和解“快车道”，以双方最能认可的方式确定履行期限和履行方式，降低执行阻力，规避执行风险。

老城区法院执前对接机制，让一起起欠款纠纷得以顺利解决。

在魏某申请执行孔某、马某民间借贷纠纷一案中，老城区法院执前矛盾纠纷化解中心与双方当事人多次联系沟通，促使双方同意将被执行人名下房产进行执前自主拍卖。涉案房产在网络司法拍卖平台挂拍，在30天内以双方均认可的价格成交，有效破解传统模式下房产处置不低于3个月的办案周期难题，实现了“快履行、少强制、低成本、省时间”的工作目标。

“感谢法院为我们着想。”在涂某诉张某偿还货款129.1万元执行案件中，执行法官得知其与张某还有另外一起标的额为50万元的欠款案件准备起诉，为免去当事人诉累，执行法官决定两案并调，经过多次释法明理，促使双方达成和解，案外50万元纠纷也得以妥善解决。

老城区法院还通过构建“执行线索提供联络微信群”“群众反映问题意见微信群”“判前释法判后答疑申请微信群”三大工作群，搭建起群众反映问题、发现财产线索、解答疑惑的“第一窗口”，为“案源”和“访源”治理搭建起坚实基础。

### “四驱马车”提高效率

在执行工作中，老城区法院充分发挥执行指挥中心、执行事务中心、执行实施团队和执行卷宗管理中心“四驱马车”作用，积极探索执行办案模式和执行管理模式，以执行指挥中心实体化运行推进执行工作良性循环、案件高效执结。

记者在采访中了解到，老城区法院积极探索因人定事、以事管人、相互监督、高效协同的执行工作新模式，统一集约工作标准，明确工作环节流转期限，形成立案、审核、分析、财产查控、繁简分流环环相扣的工作模式，执行事务办理更加集约高效。特别是针对涉企案件，本着“执行提速就是为企业减负”的理念，巧用、善用执行措施，因案施策，不断缩短执行周期，提高执行效率，大力营造稳定、公平、透明、可预期的法治化营商环境。

河南某公司与洛阳某商贸公司等借款合同纠纷一案，涉及被执行人众多，且对抗情绪强烈，涉案房产20余套，租赁情况复杂，执行法官及时梳理案情，对被执行企业财产及时进行分类甄别，合理运用执行和解与失信惩戒制度，慎用执行强制措施，最终在不对被执行人企业造成不良影响的前提下，促使涉案债权400多万元得以清偿。河南某公司本以为案件复杂，做好了长期不能执行的准备，得知法院在较短时间内为其实现债权，专程到法院表达感谢。

“我们在执行工作中依托执行事务中心，着力打造集初次接待、执前和解、执行立案、进度查询、网络查控、信访处置职能为一体的“窗口化、综合性、一站式”服务中心，打通执行服务“最后一公里”，老城区法院执行局局长田振国介绍说，在执行实践中创建出“三段式”接待机制，即群众来访首先由初次接待窗口人员对接，可直接解答的当场解决，无法当场解决的由工作人员及时联系承办人予以反馈，重大、疑难、复杂案件由执行局局长“面对面”听取群众诉求。

与此同时，老城区法院加大执行惩戒力度，通过“利剑执行”“夏日飓风”“执行再亮剑”“小案惠民生”等集中执行行动，用全用足各项执行强制措施，坚决突出执行工作强制力、威慑力，使被执行人不敢赖、不能赖。对于拒不履行的“老赖”，通过逐一排查登记、建立台账，细化报送和录入机制，作出失信决定后的追踪和反馈机制，确保动态管理机制落实到位。同时，在法院官网、微信公众号开设“曝光台”专栏，通过线上曝光、线下打击双推进，让失信被执行人一处失信、处处受限。

### 打造执行联动机制

“网格员你好，这里是老城区法院执行事务中心，请报告你的位置。”

“你好，我现在在××社区。”

“××案被执行人系你社区小区居民，需要协助查找，请前往确认被执行人是否在家，确认后报告。”

“收到。”

……

这是老城区“执行+网格”、织密“大执行”基层网络的一幕。老城区法院联合区公安分局、区检察院、区公安巡大队设立“驻法院警务室”“审判监督与协作配合办公室”“驻法院执行工作协作点”，建立政法单位一站式合作、一体化运行的执行联动长效机制，深化资源整合与信息共享，构建“执行110”24小时线索举报微信群，借助公安机关的查控系统，充分利用信息化手段，第一时间破解“查人找物难题”，形成联合打击失信拒执的强大合力。

王某申请执行某公司民间借贷纠纷一案，某公司名下无财产，其法定代表人李某长期处于“失联”状态，老城区法院执行局通过与公安机关对接，在某地发现其活动轨迹，公安机关遂对其采取临时管控措施，第一时间把情况通报给法院，法院依法将其拘传并予以司法拘留。

老城区法院联合区公安分局、区检察院、区公安巡大队设立“驻法院警务室”“审判监督与协作配合办公室”“驻法院执行工作协作点”，建立政法单位一站式合作、一体化运行的执行联动长效机制，深化资源整合与信息共享，构建“执行110”24小时线索举报微信群，借助公安机关的查控系统，充分利用信息化手段，第一时间破解“查人找物难题”，形成联合打击失信拒执的强大合力。