



N 法治日报 新京报

“在机场等了一晚上，最后收到的‘赔礼’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，沈女士仍感到不忿。

沈女士告诉记者，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，我根本不会买。”沈女士说。

沈女士的遭遇并非个例，多个订票平台均在机票付款界面搭售航班延误险。但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。

受访专家认为，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。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。

买了航班延误险 却只赔代金券

不公平也不合理，应积极按相关约定兑现承诺
航班延误平台只赔限期使用的代金券，并非个案；专家表示，平台此举



建隆/漫画

赔了10张代金券 30天内一个人要用完

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。

采访中，不少消费者表示遇到过相同经历。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。有网友质疑“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”。

标注位置不显著 赔付标准不明确

记者在網上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。

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。

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”。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。

记者多次拨打上述平台电话核实，但均未接通。

专家

赔代金券属无效条款 有权拒绝

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。

“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认为，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。

在王风和看来，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强制捆绑销售航空保险。

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。

观点

航班延误险不能成“套路险”

很多订票平台在机票付款界面搭售航班延误险。保险公司和订票平台的不厚道，可以从不同法律角度进行解读。而用民法典对格式合同限制规定来审视航班延误赔付代金券，该做法的不合法、不合理，更是一目了然。

在航班延误险操作中，部分保险公司和订票平台，并没有体现出应有的法律意识和诚信原则。其做法损害乘客合法权益，也败

坏企业形象，影响行业声誉；乘客应勇于维护自己权益，有关部门也可适时约谈或提起公益诉讼。

总之，不能让乘客迷失在航班延误险的套路中。事实上，当部分平台航班延误险性价比越来越低，消费者则会用脚投票，甚至转而选择其他购票方式，部分平台失去的恐怕就不只是延误险的生意，此真可谓是“捡了芝麻丢了西瓜”，得不偿失。

分类信息

广告热线:13799377276

公告栏

琛锋综合管理服务(龙岩)有限公司遗失公章,编码 35080210060092 声明作废。

漳州市长泰区兴泰开发区李显英烧烤店不慎遗失漳州市长泰区市场监督管理局核发的食品经营许可证副本, 许可证编号: JY23506050012728, 声明作废。

伟鸿人造板(长泰)有限公司,叶东章(身份证 350625196403161034)遗失职工养老保险手册,编号 600417129, 声明作废。

本人林贻强不慎遗失正柴山田正泰(平潭)置业发展有限公司开具发票一张, 发票编号 06574244, 金额 64600 元, 特此声明。

韩世术遗失福清京海房地产开发有限公司开具的销售不动产统一发票一张, 发票代码 035001900105 发票号码 35744033, 金额 750000 元, 特此声明。

公告栏

张家增于 2023 年 10 月 28 日不慎遗失身份证, 身份证号: 440982199402095396, 特此声明。

连志鑫遗失坐落于福建省龙岩市长汀县罗汉新村 7 排 18 号的房屋不动产产权证书, 证号: 201601062 号, 声明作废。

王光瑜遗失福清喜盈门开具的收款收据 3 张, 收据编号: 2020680(金额: 10000 元), 0817129(金额: 10000 元), 2020682(金额: 500 元), 声明作废。

郑文强遗失福清喜盈门开具的收款收据 3 张, 收据编号: 2020761(金额: 18348 元), 0817199(金额: 1652 元), 2020762(金额: 500 元), 声明作废。

郑培亮遗失福清喜盈门开具的收款收据 3 张, 收据编号: 2021201(金额: 10000 元), 0800955(金额: 10000 元), 2021202(金额: 500 元), 声明作废。

公告栏

天津安驾商务咨询服务有限公司遗失财务专用章一枚, 声明作废。

天津安驾商务咨询服务有限公司遗失公章一枚, 声明作废。

龙岩市昱日昇贸易有限公司遗失公章, 编码 35080210051281 声明作废。

宁化县安远镇张垣红芽芋专业合作社不慎遗失公章一枚, 声明作废。

长汀县伟晨餐饮有限公司不慎遗失公章一枚, 声明作废。

福建九莲生态农业旅游开发有限公司遗失公章一枚, 声明作废。

厦门骊岭包装有限公司不慎遗失公章一枚, 声明作废。

厦门鸿力克贸易有限公司不慎遗失公章一枚, 声明作废。

蔡奕森遗失身份证, 证号 350581199209031219, 声明作废。

公告栏

道歉声明

本人鲁芝发, 因非法狩猎造成生态环境损失, 破坏了野生动物资源, 损害了社会公共利益, 对此深感悔恨, 自责深刻了解到自己的错误, 并承担民事责任赔偿责任。现向社会公众公开赔礼道歉。特此致歉。

声明人: 鲁芝发 2023 年 10 月 30 日

遗失声明

坐落于漳州市龙文区新浦东路 129 号联丰浩苑安置小区 4A 幢 D02 号店, 业主苏官和、张莉娟, 遗失销售不动产统一发票(自开)发票联, 发票代码: 235060992020, 发票号码 00002909, 声明作废。

声明人: 苏官和、张莉娟

公告栏

厦门市湖里区清华学梓经济社会促进会遗失社会团体法人登记证书副本, 统一社会信用代码 513502060658610209, 声明作废。

厦门启德华鑫环保科技有限公司不慎遗失财务章一枚, 声明作废。

厦门昊梦星航信息科技有限公司不慎遗失公章一枚, 声明作废。

厦门诚资新型材料有限公司不慎遗失公章、财务章各一枚, 声明作废。

北茗红岩(厦门)贸易有限公司不慎遗失公章、财务章各一枚, 声明作废。

厦门墨世商贸有限公司不慎遗失公章、财务章各一枚, 声明作废。

厦门智航博旅汽车服务有限公司不慎遗失财务章一枚, 声明作废。

公告栏

厦门达江物流有限公司不慎遗失公章一枚, 声明作废。

厦门北文文化产业股权投资基金合伙企业(有限合伙)遗失财务章一枚, 声明作废。

福建二十五度餐饮管理有限公司遗失电子营业执照, 序列号 10015100470908, 声明作废。

福建省绿森林商贸有限公司不慎遗失公章一枚, 声明作废。

漳州凤城文化传媒有限公司不慎遗失公章一枚, 声明作废。

漳州市超美新型材料有限公司不慎遗失公章一枚, 声明作废。

莆田荔城联动梦商贸有限公司不慎遗失公章一枚, 声明作废。