

旅行社以旅客名义 买的航空延误险引争端 旅行社“吞了”

旅客300元保险金？

今年7月,张先生和朋友一共三户人家,开启了一次计划已久的俄罗斯之旅。在从北京飞往莫斯科时,因航班延误导致航期晚了近两天,事后张先生拿到了600元赔偿。

但最近一周来,有件事却让张先生如鲠在喉。“旅行社以旅客的名义,另外买了航空延误险,可所得的赔偿,却没有旅客的份。”昨天,张先生拨打本报87777777新闻热线时反映说。

事情真相究竟如何?昨天,记者采访了当事人张先生和飞扬旅行社,了解到了事情原委。

旅客 旅行社扣发300元保险金

按照计划,张先生和另两位朋友共三户家庭,于7月6日飞往俄罗斯首都莫斯科,开始往返共计9天的旅行。

张先生报的是飞扬旅行社的团,共41人,团费约1.2万元/人。事前,他们已经购买了美亚保险的航空延误险。果真,6日在从北京飞往莫斯科时,他们遭遇了飞机延误。

这趟航班延误达2天。张先生等人花140元买的延误险,可理赔600元。回国后,理赔时间有些长,直到9月4日,600元才到账。但看到这笔钱,张先生却很郁闷。

原来,在8月中旬,张先生收到由美亚保险发来的一则短信,称他购买的“万国游踪”全球无忧延误险,可获赠900元。张先生于是纳闷了:这中间的300元差额,到哪里去了?

原来,在得知航班取消后,旅行社就找到每位旅客,让他们签订了一份协议,大意是旅行社也需要购买延误险,让大伙“授权”旅行社以团体的形式购买。

“反正是以我们的身份买的,具体多少钱,怎么投保的不太清楚。”张先生说,直到收到短信他才知道是900元。

旅行社 这是两笔不同的保单

昨天,就张先生反映的情况,记者联系上飞扬旅行社曾处理此次纠纷的秦经理。

“这600元和900元,根本就不是一回事,这是两份保单。”秦经理向记者解释,600元赔偿是张先生等旅客个人购买的,900元是旅行社自己出资购买的,是完全不同的两份保单。

秦经理说,行程耽误对旅行社也造成了损失,所以他们也购买了延误险,“按照旅客的数量来的,但要登记每个人的身份,也就是张先生说的‘以游客的名义’。”

这份“团体险”,是美亚保险的“全球无忧计划”延误险,保险额为900元。这有别于旅客个人购买的“全球探索计划”的保险额600元。

说法 旅客无权要求拿该笔保险金

昨天下午,针对这两笔保单,记者向美亚保险核实。按照客服人员的指引,记者在其官网上查明了这两笔保单和保险额。

不过,客服人员称,旅行社无法买“团体险”,即使是旅客名义买的延误险,赔偿款也只能打到个人的账户里去。

问题是,飞扬旅行社如何做到保险赔偿打进了旅行社账户?记者再次向秦经理求证,原来关键就在那份“授权书”上,这样保险公司就会将赔偿打进旅行社账户了。

对于这种做法,记者昨天咨询了宁波假日国际旅行社。一名接待员表示,业内确实有这种做法,她认为:“谁投保,谁受益,既然是旅行社自己出资买的保险,为何要赔给旅客?”

记者联系上宁波市旅游局旅游质量监督管理所。投诉科一名工作人员查询后说,旅客和飞扬旅行社关于这笔900元的延误险,此前

有旅客投诉过,已经协调处理好了,但没有透露具体内容。

旅行社给自己投保是否业内通行?该工作人员表示,这不在旅游部门监管、投诉举报的范围之内,具体得问保险公司。

对此,浙江甬尚律师事务所李坝律师分析说,任何保险都有一个购买人及受益人,从这个案子来说,旅行社为了降低成本购买了航班延误险,在旅客知情的情况下,发生理赔,这个保险的受益人是旅行社,那理所当然受益人是旅行社。

“从法律上看,旅行社跟旅客是旅游服务合同,经旅客同意,旅行社购买了航班延误险,受益人是旅行社,那么利益肯定是归旅行社。”李律师分析说,在不可抗力导致航班延误或取消的情况下,旅客费用自理是写入《旅游法》的。从这个意义上说,旅客是无权要求拿该笔保险金的。

记者 马涛



严勇杰绘

高档微晶石墙砖 不到半年爆裂70多块 商家:想拿赔偿得先敲掉墙砖

新房装修不到半年,还没入住,花了2万元购买的高档微晶石墙砖居然爆裂了70多块,市民梅先生不得不向商家讨说法。商家承认有质量问题,却拖而不决。直到质监部门介入,达成一赔二的赔偿意向后,商家却提出先敲掉爆裂的墙砖再赔偿的要求。

新装修的微晶石墙砖爆裂

最近,家住江北公园1872小区的居民梅先生遭遇了一件烦心事。装修不到半年的新房阳台上贴的高档微晶石墙砖表面,出现了几条细微的裂痕。接下来一个多月,开裂的墙砖越来越多,一共有70多块。

昨天上午,记者在梅先生的新居看到,出现爆裂问题的是朝南的阳台,约有15平方米。墙砖、地砖都是用微晶石铺的,规格是30×30厘米。不少墙砖上有长短不一的细微裂痕。

梅先生指着爆裂的墙砖说,去年11月,他选了一家规模较大的“陶卫库·西麦家居生活馆”,购买了2万多元的微晶石墙砖和地砖。今年3月装修完工后,没到两个月就出现了爆裂问题。之后,梅先生几次找到商家,要求赔偿损失,但商家一直拖而不决。

微晶石墙砖爆裂是外力还是内在质量问题引起的?记者还咨询了宁波市产品质量监督检验研究所的蒋主任。他认为,墙砖大面积爆裂的情况很少发生,但可以肯定的是,墙砖爆裂主要还是墙砖材料的质量问题。

商家:要想拿赔偿得先敲掉墙砖

梅先生告诉记者,8月中旬,商家派人上门查看后说,只能赔偿爆裂的墙砖3000多元,双方没有达成赔偿协议。之后,商家又说赔偿7000元,梅先生也接受了。但当天晚上商家又改口称,总公司表示只同意赔偿5000元。

8月26日,梅先生通过“12345”反映了墙砖质量问题。鄞州区质监部门与商家联系,商家最终同意赔偿6000元损失,但提出了两种方案。

负责公司销售的殷经理表示,前天上午,已与鄞州区质监部门进行沟通,拟定了两种赔偿方案:一是全部退货,建议梅先生在店内重新选购瓷砖,价格方面多退少补,并由商家提供上门施工服务;二是按照建材行业规定,给予一赔二的赔偿。梅先生倾向于第二种赔偿方案。

然而,就在梅先生等待与商家去质监部门处理时,商家又提出了要求,要求施工人员先上门敲掉爆裂墙砖,然后才能赔偿。

听到商家提出这个要求,梅先生认为,赔偿与施工是两回事,商家赔偿消费者的损失,和敲墙砖有何关系?

律师:商家做法不具合理性、合法性

商家提出先敲掉爆裂瓷砖再赔偿的说法,到底有没有合理性?昨天下午,记者咨询了市消保委的陈先生。陈先生认为,商家的这一做法确实不合理。

记者还就此咨询了浙江鑫目律师事务所的王榕律师。

“按照《合同法》《消费者权益保护法》,商家提供的商品造成消费者财产损害的,应当按照法律规定或者当事人约定承担修理、更换、退货、退还费用或者赔偿损失等民事责任。这里说的选择修理、更换等方式的权利在消费者,而不是在商家。”王律师表示,商家的做法确实不具合理性、合法性,特别是在事实清楚、赔偿意向已经明确的情况下。

记者 孔玲