

连线

浙江

编辑:陈俊
电话:88516112
邮箱:tzwb@263.net

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。”

事情真相究竟如何?11日,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?



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。

旅行社:这是两笔不同的保单

11日,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,保险金额为900元。这有别于旅客个人购买的“全球探索计划”的保险金额600元。

说法:旅客无权要求拿该笔保险金

11日下午,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,记者在其官网上查了这两笔保单和保险金额。

不过,客服人员称,旅行社无法买“团体险”,即使是以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11日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局。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

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。

“合同上写得很清楚,两者的延误险和保险金额不一样。”秦经理说,他们征得了每位旅客的同意,由他们签字认可后才买了这份延误险。

那么,美亚保险发给投保人的短信,为何显示是900元保险金额?

对此,秦经理解释说,“因为当初是以旅客名义购买的,所以他们会收到这则短信,并不是说他们就该获得这笔赔偿。事实上,他们应该知道,是旅行社购买的延误险。”

“从7月到9月,保险公司理赔的时间有点长,可能有些旅客不太记得了。再加上那则短信,确实让一些旅客有些误会了。”秦经理说。

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。

《宁波晚报》供稿

一群致力公益活动的人开了家素食餐厅
两月亏三万多 公益餐厅如何继续?

俗话说“天下没有白吃的午餐”,但是最近几年,我们的身边时不时会看到一些给市民免费吃饭的公益餐厅。上周,记者在金华市的寺后皇街,发现这里多了一家公益餐厅。

这家开了两个多月的公益餐厅,生意很不错。但是,这是一家“贴钱”的餐厅,两个月下来,已经亏了三万多元。

一家亏钱的餐厅,如何持续下去?

在寺后皇街上,有一家名为“幸福家人”的素食自助餐厅,开业两个多月来,生意一天比一天好,这是一家公益餐厅,到这里用餐的客人很多是免费的。

幸福家人的素食餐厅由在金华市民政局备案的金华市幸福(扶)家人公益服务中心创办,这个名字不隶属于任何公司,是一个公益组织。

餐厅的员工除了厨师,其他都是义工,店内装修也是由一家企业赞助的,店内餐品都是素食,自助式,20元一位。除了正常营业外,该店从开业之日起就对环卫工人、80岁以上的老人和现役军人免费开放。

记者在店里看到,到了饭点,就有不少环卫工人前来免费用餐,义工忙前忙后地服务着;要是80岁以上的老人独自前来用餐,义工还会陪着聊聊天什么的。

店方负责人对记者说,餐厅的知名度不大,收费的客人不多,虽然素食餐厅的原材料成本相对较低,也有不少爱心企业和会员捐款捐物,但他希望亏损的窟窿最好还是能通过正常经营来弥补,素食有益健康,客人来这里用餐,既能养成良好的饮食习惯,又能向弱势群体传递爱心,何乐而不为?

“本来我们一直想做这个公益项目,两个月前刚好看到这里餐厅转让,之前是两个小姑娘开的餐厅,然后我们就把它转过来了。”餐厅的管理人员韩佳纹介绍说。

虽然有义工,但是餐厅的运营还是需要成本:店面租金、厨师的工资、食材的采购等等,都需要资金运转。两个多月下来,亏损三万多元。

两年举办百余场公益活动

金华幸福(扶)家人公益服务中心的创办源于两年多前,几名爱心人士的一次次公益活动,先是几个人,后来是十几人、几十人、上百人……公益活动的队伍不断壮大,并于2016年1月在市民政局注册成立了这一致力于发展公益事业、奉献爱心的民间社团。

幸福(扶)家人公益服务中心的介绍资料显示,中心有5名发起人和3名合伙人,韩佳纹是理事长,而且5名发起人都有自己的企业。中心目前已有实名在册的志愿者4000余名。

公益中心成立一年多以来,举办了100多场公益活动,常态化的有“关爱抗战老兵系列”——每周一次上门看望抗战老兵,为他们送上饭菜、水果,帮着打扫卫生、理发;“走进敬老院”系列,金华的多家敬老院时不时留下幸福家人的足迹,给老人们送去爱心物资的同时,逢年过节还排练节目上门表演,丰富老人们的精神生活……还有倡导无偿献血、关爱环卫工人、资助贫困生、关爱无家可归者、给贫困户送温暖等等。金华市区有不少人给横街口地下通道里的爱心屋捐过衣物,这个点也是幸福家人公益服务中心设立的。

“虽然素食餐厅一直亏钱,但是我们还是希望能把它继续下去,通过大家众筹等各种方式。”韩佳纹说。



环卫工人在素食餐厅用餐

《金华晚报》供稿