

保险



■ 廖木兴/图

# 要加速抢票?想买优惠票? 请先买保险

## 然而,搭售的保险价格是 自行投保的三倍以上

随着春运抢票大战渐趋白热化,一些第三方购票平台成了“抢票神器”,其搭售的“意外险”也再次进入大家的视线中。在严监管的背景下,部分购票平台将保险以一种可选择的方式隐藏在购票环节中,比如,将“保险搭售”变成赠送优惠大礼包的销售手段,购票者必须选择搭售保险,才可以享受最低折扣。

新快报记者实测发现,第三方平台所推荐的“搭售保险”性价比并不高,搭售保险不仅价格是单独购买价的3倍以上,保障范围还很鸡肋。当前各类车票销售中出现的搭售等不规范现象,也是在变相侵犯乘客选择权的违法行为,在此提醒消费者,选择购买符合自身保险保障规划和实际需求的保险产品,以维护自身权益。

■ 新快报记者 刘威魁

### 调查

## 捆绑销售很“霸王”,在途牛抢票买保险才能加速

近日,新快报记者下载数十款抢票软件,发现在大部分第三方平台上,保险是可选项目,但部分软件却将“搭售保险”玩出了新花样,购票者一不小心就会被“保险”。

以途牛旅游 APP 为例,保险成了购票者的抢票筹码,买保险就能极速抢票,不买就是低速还要排队。当记者使用途牛旅游 APP 试着去抢广州南至深圳北的高铁票时,待付款页面的“出行保障”一栏中显示“不购买(需排队,出票慢)”。记者点开发现,该服务搭售的是一款交通意外保险,分为10元最高保额80万元(优先出票)、20元最高保额100万元(极速出票)、30元最高保额120万元(极速出票)、不购买出行保障(有时需要排队,出票较慢)四个选项,排队顺序由套餐金额决定。

不仅如此,途牛旅游 APP 默认搭

售保险的情况依旧存在。当记者设定好站点范围之后,该平台会优先推荐有“途牛快速预定”字眼的购票选项,点击“买票”进入购票页面并添加“乘客信息”后,购票页面的“出行保障”一栏中已显示“1份/人”,默认搭售一款保费为20元/人的交通意外险,并已默认勾选“已阅读并同意《保险经济委托合同及客户告知书》。”

新快报记者致电途牛客服询问抢票搭售保险一事,客服人员没有正面回复,只是告诉记者,假如消费者不想购买保险,可在出票成功后、发车前致电客服协商退险。

此外,部分平台将保险作为赠送优惠的销售手段,购票者必须选择搭售保险,才可以享受最低折扣。以驴妈妈旅游 APP 为例,当记者试着购买广州至北京的飞机票时,该平台会优先

推荐包含有“40元出行优享包”的购票选项,默认搭售一款保费为40元/人的航空意外伤害保险,可享受9.3折购票优惠,搭售折扣购票价为2220元。假如消费者选择没有搭售保险的购票选项,只能全价购票,票价为2360元。

对此,驴妈妈旅游客服人员回应新快报记者称,前台设定优惠票价必须绑定特惠出行包及保险,只有选择购买优惠包才能享受最低优惠票价,消费者可以在购票成功之后,再拨打客服电话,申请退掉所搭售的保险。

值得一提的是,新快报记者查询上述航班所在的航空公司官网发现,无需任何搭售,购票者最低可享受9.2折购票优惠,票价仅为2165元,比驴妈妈旅游平台的最低优惠购票价还便宜了55元。

### 律师说法

## 捆绑搭售 是变相侵犯选择权

“默认勾选推荐的一些保险产品,通常未明确列明承保主体或代理销售主体,未完整披露保险产品条款等相关重要信息,这种做法侵害了消费者的知情权、自主选择权等权益。”广东合邦律师事务所肖锦阳律师告诉新快报记者,当前各类车票销售中出现的搭售等不规范现象,都是变相侵犯乘客选择权的违法行为,承运人及销售代理人应当维护旅客的知情权和自主选择权,禁止变相捆绑搭售。

事实上,保险捆绑销售这类情况已是业内通行惯例,监管部门也曾屡次发声禁止。如2019年1月1日实施的《电子商务法》就明确规定,电子商务经营者搭售商品或者服务,应当以显著方式提请消费者注意,不得将搭售商品或者服务作为默认同意的选项。而违反此条规定的,由市场监督管理部门责令限期改正,没收违法所得,可以并处五万元以上二十万元以下的罚款;情节严重的,并处二十万元以上五十万元以下的罚款。

银保监会中介部日前也向部分保险机构下发了《互联网保险业务监管办法(征求意见稿)》规定,保险公司应切实保障消费者的知情权和自主选择权,应在销售流程的各个环节以清晰、简洁的方式保障消费者实现真实的购买意愿,默认勾选、捆绑销售等行为被明令禁止。

针对当前各类销售中出现的搭售等不规范行为,肖锦阳律师建议,消费者要选择购买符合自身保险保障规划和实际需求的保险产品,还要留意保险条款的限制条件,应仔细阅读保险条款,特别是了解掌握保险产品的责任免除条款,以及投保地域、就医、退保和特别约定中的限制条件等,以更好地维护自身权益。

### 真相

## 同是100万交通意外险,险企卖5.6元搭售要20元

购票时搭售的保险,乘客有没有必要购买?新快报记者致电12306平台客服获悉,火车票本身已经包含了道路运输承运人责任险,该险由所在交通运输单位投保,保额一般不低于30万元。

新快报记者了解到,虽然承运人责任险与交通意外险并不存在重复保险,但购票平台所搭售的意外保险性价比并不高,一是搭售价格是单独购买价的3倍以上,二是保障范围很鸡肋。

以途牛旅游所搭售的交通意外险为例,20元保费最高保额100万,每份险保单的保险期限仅为“被保险人以乘客身份乘坐当次列车期间”。新快报记者从保险公司了解到,同为100万元保额的交通意外险,保费只需5.6

元,就能承保由飞机、铁路、轮船、汽车等意外导致身故/残疾的保障,保险期限为一个星期;100万意外保障保一年,也只需68元。从风险保障的角度上讲,买保障期限长、保障更为全面的综合型意外险,要比“搭售保险”更为划算。

北京市消费者协会曾发布的《互联网消费捆绑搭售问题调查报告》指出,85.94%的被调查者认为捆绑搭售的并不是自己想要购买的商品或服务,除了被误导或强制选择,多数消费者不会主动选择这些搭售的收费项目。该报告点名指出途牛旅游、驴妈妈旅游等8个平台存在涉嫌捆绑搭售问题,且涉嫌捆绑搭售问题全部集中在OTA平台的机票和火车票预订项目。

为何第三方售票平台如此热衷捆绑搭售?一位运输行业的资深人士向新快报记者分析指出,铁路公安有规定,代售火车票手续费不能超过五元,一些平台按票面价出售车票本身没有盈利,只能通过高价保险费等费用来做掩饰,变相收取手续费。

“以保险为例,销售佣金一度超过90%,最高甚至超过95%,而多数网络售票平台凭借其流量优势,在和保险公司的合作中占据优势。”据保险业业内人士透露,网络售票平台销售保险几乎没有成本,却能获取高佣金提成,诱惑太大。需额外提醒的是,一些购票平台对保险事项的约定不清,一旦出险,很可能造成日后的理赔纠纷。