

出国游受伤迟迟等不来赔偿 原来,“保费”一直在旅行社手里

■现代快报调查发现,旅行社冒险截留保费现象的确存在,利润可观

■律师提醒:虽然不影响索赔,但在签旅游合同时注明险种和保额以防扯皮

南京市民焦女士缴纳4560元团费,参加了江苏省某国际旅行社组织的出国游,没想到在泰国旅游期间,所乘坐的大巴发生交通事故,造成一人死亡,多人受伤。焦女士是其中一名伤者,事后,焦女士向旅行社和保险公司索赔时才发现,参团时的旅游意外险保费竟然被旅行社“截留”,未及时送交保险公司,造成保险合同未生效。9月3日,焦女士状告旅行社索赔案在南京鼓楼法院开庭审理。

现代快报记者调查发现,由旅行社代办的“旅游意外险”确实存在很大漏洞,业内人士也认为,被截留的“黑保单”肯定存在,“当然也可能是工作太忙,偶尔漏掉了。”

□现代快报记者 孙兰兰 田雪亭 实习生 朱春娟 凌琪琪

回放

出国游遭遇车祸险些丧命

2008年12月15日,南京市民焦女士与旅行社签订出国游合同,去新加坡、马来西亚和泰国游玩,行程10晚11日,团费4560元。

12月21日,焦女士期待已久的旅程终于开始了。12月26日晚,焦女士等人在游玩泰国的一处景点乘车返回曼谷时,乘坐的旅游车突发交通事故,车辆猛烈侧翻,致1人死亡,焦女士等多人受伤。经当地权威部门认定,此次事故由旅游车驾驶员负全部责任。事发后,焦女士被送往泰国当地医院治疗,脾脏被切除,左侧肋骨被撞断4根,肩胛骨和腰椎被撞断。

2009年2月27日,焦女士在南京继续治疗,先后花去数万元治疗费。2009年3月,经南京金陵司法鉴定所鉴定,焦女士脾切

除构成八级伤残,腰1椎体三分之一以上压缩性骨折构成十级伤残,肋骨骨折构成十级伤残,左上肢功能部分丧失构成十级伤残。“原本是开心之旅,怎么都没想到,险些丢了性命。”焦女士回忆,在泰国期间,虽然得到了救治,但泰方与国内旅行社相互推诿,且一直没见到保险公司的人出面予以赔偿,“在泰国医院治疗近2个月后,我一心想回国,可是旅行社告诉我,回国后治疗费用需要游客自己承担,让我最好在泰国全部康复后再回国,但我在泰国医院的救治费用已用完,泰方将我强行撵出了医院。”

回国后的焦女士,多次与旅行社协商赔偿事宜,但始终未达成一致意见。最终,她依据旅游合同,诉至法院,要求旅行社承担赔偿责任。

真相

受伤索赔,得知保费“被截留”

“我一直没有弄明白,为什么事发后,保险公司一直不露面。直到到了法院,这才知道真相,原来,保险费被旅行社截留了。”焦女士气愤难当。

根据焦女士出示的旅游合同约定显示,在该合同的第三条“保险项目、金额”一栏中明确写明:旅行社责任险、购航空险、赠意外险。但金额并未写明。

据此,焦女士起诉旅行社,后追加南京某保险公司为被告。但保险公司表示,尽管他们一直和旅行社保持了长期的合作关系,但他们查询后,并未发现焦

女士的意外险保单,“她根本就没有在我们公司投保过。”

在这种情况下,旅行社不得不承认,是因为他们工作人员的失误,造成了保险单未及时送交保险公司,“考虑到保险公司和旅行社多年的合作关系,烦请保险公司协助核算赔付金额,赔款由旅行社全额支付。”

既然旅行社愿意承担责任,焦女士略感宽慰。但她没想到,在庭审期间,旅行社出具的保险赔付资料显示,他们只能按照最高限额为10万元进行赔偿,这让焦女士再次不满起来。

争议

意外险最高赔30万还是10万?

“我们做过了解,出国游的意外保险限额,基本都是30万元。”焦女士提交的南京多家保险公司的出国游意外险最高赔付限额均为30万元。但是,旅行社不予认可,“这些单据都是2009的版本,但焦女士的事发时间是在2008年。”

随后,旅行社向法院提交了一份由他们合作的保险公司出具的一份单据,该单据显示,旅游意外险的赔付最高限额只有10万元。对此,焦女士当庭提出

质疑,“首先,缴纳的保费从30元变成了15元;其次,国内、国外也没明确标明,出国游不可能与国内游的标准一样。”

焦女士还特别指出,在她发生事故的车上,当时还有一名老人因为事故去世,老人的家人为此将旅行社和保险公司诉至法院,最终,老人的家属共获赔41万余元,“这是按照30万元的标准进行赔付的。”因为双方对此并未提供书面的证据材料,法官希望双方补充证据后,再次开庭。



快报调查

大多数游客交了钱没拿到保单

记者了解到,虽然旅游意外险属于自愿投保的险种,但绝大多数游客都会购买。

“在我们这儿报名的,九成以上都会购买旅游意外险。”中青旅江苏国际旅行社有限公司副总经理李琰告诉记者,一般来说也就一二十块钱,和出游的费用相比实在是“小钱”,游客大多愿意花这个钱买个安心。

昨天,记者询问了身边10多名爱出去玩的朋友。他们每

年至少出游一次,有的甚至好几次。绝大多数都表示买过,有的是在交团费的时候顺便在旅行社一起购买,有的是旅行社赠送的。

但是,当记者问他们是否拿到过保单,只有一位朋友表示拿到过。上个月,他在一家旅游网上预订旅游产品,同时选择了一份20元的旅游意外险,付款后不久就收到了一份电子保单,可以在保险公司的网站上查验,但是传统旅行社基本都不会给游客出具保单。

旅行社不给保单,只在合同里注明

昨天,记者以游客的身份咨询了南京一家大型旅行社。

记者表示想报名参加成都九寨沟的旅行团,工作人员热情地发来好几份报价单。报价单上赫然注明:不含旅游意外险。“好多客人以为交的团费里面含旅游意外险了,其实没有。”工作人员解释,强制交的是旅行社责任险,这是由旅行社交的保险,如果在旅途中出了意外,是旅行社的责任,那么保险公司会按规定赔付;而旅游意外险是由游客自愿购买的。“你这个行程是6天的,10元钱一份就够了,保额10万元。”不过她明确表示,没有旅游意外险保单,而是在签订的

旅游合同中写明购买的险种以及保额。

随后,记者又询问了好几家旅行社。各家的回答差不多,都表示没有保单,只在合同里注明。业内人士告诉记者,旅行社是和保险公司签好年度合作的协议,一般是以整个团队的名义来投保。每个旅行团出行前,将参保的游客名单信息录入,传至保险公司。一个团一个保单号,所以没法为每个游客提供保单,个人在保险公司也不好查询。但是如果游客想要知道自己是不是购买了保险,通过旅行社是可以查询到的。

不过,实际上几乎不会有人去查看自己的投保信息。

律师提醒

签旅游合同时 应注明险种和保额

“旅行社截留保险费,一旦发生意外,那么,不管保险单有无生成,旅行社将代为赔偿原本应由保险公司赔偿的费用。”江苏圣典律师事务所律师贾政和表示,此前,南京曾有判例,因为旅行社截留了旅客的保险费,发生事故造成旅客死亡,死者的家属诉至法院,法院支持了死者家属的意见,判决旅行社参照保险公司赔付标准,赔偿了死者家属近50万元。

但贾政和表示,对于普通的旅客来说,在参加旅行社组织的旅游时,务必要留个心眼,看看旅游合同中有无写明保险种类及保额,“只要写进去了,不管旅行社是不是截留,都不影响旅游者索赔。”但是,如果合同中只写明保险种类但无数额,应该要求旅行社注明,“因为缴纳的保险费不同,保额会有很大差别。比如,有的是10元钱保10万元,20元钱保30万元等。如果不写明,一旦出现意外,索赔时就可能遇到扯皮。”

保单黑幕

“黑保单”的确存在,利润很可观

“如果旅行社想贪下这笔保费,确实很容易。”一家旅行社的负责人告诉记者,据他所知,同行中就有人这样操作。

前不久,他们旅行社接下一笔业务,由于人数众多,是分给两家旅行社做的,在代办旅游意外险时,他和组织方的联络人联系,要求提供每名游客的姓名和证件号码,“可对方嫌我们麻烦,说有的旅行社就没有这么多要求,直接帮他们办好了保险。”这位旅行社负责人说,“你想想,怎么可能呢?现在保险公司都要,必须将

投保人的详细信息录入系统,否则无法生效。那说明什么?很显然,对方口中的那家旅行社压根没帮他们买保险,但是却算了保险的钱。”

他给记者算了笔账,旅游行业的利润并不丰厚,特别是一些做短线游“跑量”的,一个团也没有多少利润,一二十块钱的保费看起来不多,但积少成多也不少。比如一家小旅行社,一年1万名游客,每人10元,算起来也有10万元!如果这全被扣下来做为“利润”,那还是相当可观的。

“一般来说,正规的大旅行社犯不着为这一二十块钱去冒险,虽然出事几率不大,但万一出了事,岂不是要把自己赔死?而且还会惹出很多麻烦。”他认为,“黑保单”肯定存在,不过,由于工作太忙导致有时候漏办了,也有可能。

对此,业内人士建议,最好也采取一人一保单的形式,杜绝有些旅行社或者个别工作人员钻空子。当然,每人开具一张纸质保单太费事,也造成很大浪费,建议每输入一名游客的名字,就自动生成一张电子保单,游客可以自己按单号去查询。目前一些网络旅行社已经采取这样的模式。

