

暑期出游变数大,买“酒店取消险”能减少损失吗?

7月以来,旅游热点城市北海、成都等地相继发布有新增新冠阳性病例通报。恰逢暑期,不少家长早早订好的出行计划,不得不面临取消或选择延期。在相关机票、酒店等订单退订的过程中,有不少消费者吐槽,提前买了酒店“取消险”,花费不菲但却“白买”,因为有的地方因疫情酒店免费取消,有的却因不符合合同条款未获赔偿。对此,业内人士提醒,疫情变化风险较大,但对于“酒店取消险”,消费者应看清保险条款,根据自身实际需要决定是否购买,避免“被坑”。

酒店同意免费取消订单 险企不退“取消险”

7月18日,四川省文化和旅游厅发布消息,当日17时起成都市锦江区、武侯区目前已暂停了跨省团队旅游和“机票+酒店”业务。成都全面加强社会面疫情防控,全市酒吧、电影院、健身房等各类密闭空间、文化场所暂停营业。携程、同程、去哪儿等在线旅游平台相继出台相关的退改措施,多个平台明确:与成都相关的酒店订单,若因疫情原因无法出行,未入住可取消订单。

看到这个新闻后,家住北京海淀的王女士告诉记者,“不开心的是,好不容易订好的酒店和机票要退了;庆幸的是,由于平台宣布可自助取消,免去了口舌麻烦”。她自6月末开始谋划准备游学线路,几经选择后最后决定去成都游玩,和孩子一块拟定出行路线后,便预订酒店和机票。在某APP第三方平台预订酒店时,因考虑到可能会因疫情无法出行,酒店费用1100多元/天,便特意花了100多元买了房价4%的“国内酒店取消险”。

接到因疫情无法去成都旅游的消息后,王女士开始打客服电话,联系退机票和退酒店。机票顺利全款退票。酒店也因成都全面加强社会面疫情防控通报后,当地酒店同意免费全额退款,但提前买的“酒店取消险”理赔却没要回来。“与保险公司客服联系,对方说因为酒店全额退款,消费者未产生损失,取消险不重复赔偿。对于已出保单的取消险,保险公司也是不同意退的。”王女士吐槽说,“真没想到,成都之行无法成行,最大的一笔损失竟然是买酒店取消险花的100多元。”

取消酒店预订 遭遇理赔“踢皮球”

而同样早就做好了旅行准备的网友孙女士,则没有王女士那么幸运。由于当地政府没发布要求酒店、航空公司无条件退款的通知,她需要自行与酒店

或平台交涉,在退酒店和“酒店取消险”理赔时都遭遇了“踢皮球”。

在某APP预订酒店付全款855元后,深圳和珠海有新增本土确诊病例,孙女士一家商量后觉得还是响应国家防疫政策,不前往疫情中高风险地区,取消行程。该预订平台APP客服告知,酒店针对此类情况不予全额退款,如要退款需要按合同约定扣房费的30%手续费。酒店前台则说,该预订平台APP后台收到款项并未转入酒店,退房需与平台协商。孙女士想起来当时在APP上同步购买国内酒店“取消险”,但联系其客服,接线人员却表示,“目前,针对疫情原因需要取消订单,可先电话报险,再由保险理赔员对接,顾客需提供相关证明材料,能够获得理赔还要看是否符合保险条款的规定。这款取消险理赔金额最高不超过实际支付房费的90%,且理赔额不超过5000元。”

“取消险”订单可随意取消?并不是!

据一位资深保险行业从业人员介绍,取消入住酒店意味着违约,可能损失预付款或定金,在临近入住酒店的时间可能还需承担全部房费。“酒店取消险”可以弥补消费者在取消预订时所产生的大部分损失。我国的酒店取消险是国内一些第三方酒店预订平台联合保险公司共同合作推出,专门为客人在预订海外酒店时提供的取消险增值服务,后来推广到国内酒店。通常花费订单费用4%的保险费,可以获得如拒签、航班延误、传染病暴发等原因不能入住赔付订单实际损失费用90%—100%的损失。

这些取消险不会单独销售,而是在酒店预订页面搭售。消费者往往容易忽略“合同条款”,把“取消险”理解为可以“随意取消预订”,不想出行即可全额退款,并不是。

记者看到,某平台上国内酒店“取消险”只有一行灰色小字“可承担取消订单90%的房费损失”。但是如果打开购买链接则会出现长达8页的合同条款,仅免责条款就有12条之多。例如“被保险人在投保前已意识到或应意识到任何将可能导致酒店客房预订取消的情况或条件,包括但不限于指定入住人身体状况不合适出行,或当时酒店入住地已经发生恐怖袭击……流行疫病、任何恶劣天气或自然灾害”等均不赔偿。

这位保险业内人士建议,购买保险前一定要点击“投保须知”“保险条款”“免责说明”等链接,由于各家平台搭售的“酒店取消险”理赔条款各不相同,需看清哪种情况可获赔,哪种情况不属于理赔范围。比如有些指定入住人身故、严重受伤或罹患突发性疾病,经当地医院医生诊断须住院治疗或不宜继续原定行

程的;被劫持、绑架的,或者是身份证丢失无法搭乘交通工具的;而且,还要向保险公司提交书面证据。医疗方面,需要二级以上公立医院的医生诊断证明、医药费单据复印件,发生交通事故需要警方证明文件等。

提示:购买“酒店取消险”看清两事项

1. 买前点击开“投保须知”“保险条款”“免责说明”等链接仔细看。

2. 各家平台搭售的“酒店取消险”理赔条款各不相同,看清理赔范围。

北京市大成律师事务所张长丹律师提醒消费者,在购买和使用这类保险产品时要关注相关产品合同细节、及时和客服沟通,保存证据。

张长丹律师建议,消费者投保酒店取消险前,建议至少特别留意两方面内容。“一是了解预订的酒店是否支持无理由取消订单或退订并全额退款,如果酒店本身就支持,可能就没有太大的投保必要。消费者在预订酒店付款前应仔细检查订单内容,避免‘被默认’投保。二是仔细阅读保单、投保须知等保险合同内容,特别是投保、理赔和退费条件。有些酒店取消险被宣传为‘无理由取消’,但在保险合同中可能约定一系列理赔限制条件和除外责任。有消费者可能因遭遇台风、地震、疫情等客观情况导致无法出行,从酒店收到全额退款的同时也希望拿回保险费,就需要在投保前看清保险合同中的退费条件和程序,在出现约定的退费情形时及时联系保险人沟通。”

(据《北京青年报》等媒体报道)

