

<http://blog.williamgates.net/2012/11/flight-delay-insurance/>

近期和老婆去三亚，回程时遇上台风，航班被取消，被迫乘坐第二天同一航班才得以回家（第二天还延迟了好几个小时），在台风中担惊受怕地在三亚多住了一晚，幸好碰巧有银行卡赠送的航班延误保险，才让我们的食宿费用得以全部报销，让人宽慰不少。这篇文章试图通过分析索赔过程及各家银行所赠送的航班延误险，为各位朋友日后购票及索赔提供帮助。需要说明的是，我是一名执业律师，内人在财产保险公司工作，所有的分析均基于我们的专业知识、此次的索赔经历和对条款的文字分析，并不一定正确或具有普遍性（例如此次索赔，保险公司就并未按照条款予以拒绝）。所有条款等都基于2012年11月16日可以在各银行网站查询到的内容。

一、索赔流程我们在未办理值机时就得知航班被取消，地勤不肯给我们登机牌；柜台帮我们改签了第二天的航班，但没有给我们行程单和延误证明（这是我们的失误）。我们到酒店后电话联系招行，招行回复我购票用的运通金已经不再享受延误险赠送；我们上网查到运通金老卡的权益到2013年才停止，于是又致电招行；招行运通客服核实后又给我打电话，让我向保险公司报案；保险公司的受理人员问我们有没有坐上飞机，声称没坐上飞机就不算延误，在我坚持之下仍然受理了，说是否属于理赔范围由理赔员判断。我们第二天到机场，打印了登机牌，开了延误证明（现场全部都是打印好的延误证明，没有取消证明，正合我意），办理值机时发现改签有误，有订位无票号，于是地勤又处理了一下才给我们办理了登机牌。

回家后，我按照保险公司发来的短信准备了理赔申请书（从招行网站下载）、延误证明复印件、行程单复印件（也可用订单复印件，应该是可以用电子的）、登机牌复印件、信用卡购票记录（我使用的是南航网站的截图、支付宝的账单截图、招行的账单截图，三者价格相同、日期相同，支付宝和南航的订单号相同）、信用卡复印件、身份证复印件、食宿和打车的发票原件。我附上了一个证据目录，按照诉讼的习惯将材料分组，写明证明的事项，并将各组证据分别夹好、留下副本，并将关键文字用笔标出（比如单号、票号、价格、日期等），寄给了保险公司。约两三天后我接到电话，保险公司说材料没有问题，只有住宿发票抬头需要是我个人的姓名，于是将发票寄给我，我再寄到三亚，花了一个星期时间更换了抬头。将发票寄回给保险公司后，约一周收到了赔款，是在我电话催促后立刻就打款了，不过打到了我的信用卡里.....二、注意事项1、投保条件

必须使用该银行的信用卡全额支付机票款，部分银行并不是全部信用卡都提供保险。机票不在乎购买渠道和票价，但猜测如果通过不正规的途径购买可能存在问题（较难证明该刷卡是购买机票），只要价格、单号相符，即使纯粹使用网站截图也可以作为证据（理论上可以造假，但保险公司应该会联系银行，除非你当日刚好有一笔同数额同渠道的刷卡，例如支付宝上两笔款）。有一个例外，目前只发现广发在不使用该行信用卡购票的情况下可以投保（中行的条款有漏洞，下文详述，但从客服反馈来看应该是不同意的，你真的想和中银保险打官司么？）。所以我建议购票时确认你的信用卡提供航班延误险，并尽量让所有同行者单独使用他们自己的信用卡买票，以获得知名的赔偿。2、所需材料

几乎所有银行都要求提供登机牌、行程单和延误证明，大部分保险公司要求你延误时就办理过登机手续，但由于航班被取消后登机牌会被收走，只持有实际成行的登机牌应该也可以（也因此避开了招行等银行的霸王条款，下文详述），如果你完全没有办理过登机，也就是说选择了退票且没有再使用飞机进行同一旅行，大部分保险公司是不赔的。行程单我猜测应当打原始未改签的行程单，如果打到更改后的行程单，日期就不对了，而且似乎不能体现出来是非自愿签转（不确定，请指正）。航班大面积延误的时候往往一片混乱，延误证明往往随便手写，我们应当要求工作人员尽量写明原航班、新航班、原时间、实际时间等所有信息，并在所有手写内容上盖章，特别是有涂改的地方。总之，我们应当在延误发生时就打好行程单、尽量办到登机牌、开具延误或取消证明（延误证明更改好，理论上取消证明不能证明实际延迟了多久才成行），然后在实际成行时再开具一次延误证明（这样运气好的话你能获得两个延误证明，对于广发等可能有用），而且别忘了给所有同行者单独开延误证明（也许会有用的，哪怕他们没有保险）。3、赔付标准

各保险公司的赔付标准各有不同，下文会进行比较；一般都会包含一个不需要材料证明的最低津贴（即哪怕你在机场干坐了几个小时也给一定数额的补偿），至于对费用的审查，目前猜测（有些保险公司是明示）：在保险金额范围内，只要有正规票据的食宿和交通花费，无论是否合理（即不考虑是否有必要，哪怕你住豪华酒店，吃自助餐，叫豪华车接送），都给赔付。不过建议在遇到航班延误时，不要超出自己的消费能力进行消费，否则一旦出了什么差错导致不予赔付，岂不追悔莫及。4、免责条款

这是大部分人最容易忽视的部分，实践证明保险公司也未必会用一些恶心的条款来逃避责任（可能他们根本就没兴趣好好看我们的材料，也是基于这种猜测我才将材料整理分组、标注关键处，就是为了让理赔员看一眼就批，减少扯皮的机会），但我们在购票时应尽量避免使用免责条款较宽泛的信用卡。另外提醒，大部分保险公司均要求出险后若干小时电话报案（不需要提供任何资料，资料可以后补），这一点一定不要忘了。

三、部分银行赠送航班延误险比较1、招商银行

投保条件：必须使用招行卡全额购买本人机票，仅限航空联名卡、酒店联名卡、白金、无限卡

所需材料：需要登机牌、行程单、延误证明和购票刷卡证明等

赔付标准：延误4小时，普卡300（无最低津贴）、金卡/运通绿1000（无最低津贴）、运通金/白金/无限2000（最低津贴500）。值得注意的是，无累计赔偿限额。

免责条款：除了一些正常的免责以外，最恶心的部分在于这一条：“自中华人民共和国境内（包括港、澳、台地区）出发，在办理登机手续前已确定航班延误或取消”，如果严格执行，就意味着像我此次航班大面积延误时，还没办法办理登机手续就被取消了航班的乘客得不到赔偿。该保险公司的解释是一般此种情况乘客可以提前作出准备（例如根本不去机场），不会产生太多的损失（我在三亚回不来难道不是损失？），而客服说要坐到飞机上才算“办理登记手续”应当是没有法律依据的

。幸好此次没有严格照此执行，否则我就无法获赔（这就是我拿到钱后才敢写这篇文章的原因.....）。

其他：招行有一个赔付易，在招行出行易购票，晚点4小时自动赔付500元，无需申请无需证明，甚至还包含因恐怖活动而晚点的情况.....但是注意这一免责条款：“客户在值机前，气象部门已发布预告的自然灾害、恶劣天气等情况所导致的延误”。其实一切天气灾害都有提前预报的，只不过未必能确定影响航班而已。注意只要是“气象部门”，并非“中国有资格的气象部门”，只要是“已发布的气象情况所导致的延误”，不需要“已发布的延误情况”，所以.....这句话如果充分解释，基本涵盖了一切天气原因的延误。要不要用出行易购票，请自行斟酌。2、中国银行投保条件：网站上的附赠保险指南真没写要用中行卡购票（信用卡介绍里倒是写了）.....但是注意这一句：“适用条款：《中银保险有限公司银行卡持卡人附加航班延误保险条款》”，而搜到该条款后你才会看到：“本附加保险合同可附加于银行卡持卡人航空团体意外伤害保险合同或银行卡持卡人公共交通团体意外伤害保险合同”，而查询主险（航空团意险），你会发现有必须使用中行卡购票的条款。总之中行的律师一定是脑子有问题，如果各位朋友真的不用中行卡购票去要求中银保险赔偿，我认为诉讼胜率还是有的。中行投保的卡不明，至少包括白金、航空卡等，请自行在中行网站核实（看具体卡的介绍）。

所需材料：与招行基本一样，但写着延误证明要正本

赔付标准：延误4小时，白金/金/普500；延误8小时，白金/金/普1000；全年限额为白金3000，金/普2000。

免责条款：看看人家的免责条款：“被保险人在购买预定搭乘航班的机票时，已存在导致旅程延误的情况如恶劣天气等”，多么令人感动，这才是较合理的规定。不过要注意中行的保险是包给中银保险的，全部的工作人员都是一口爱理不理的北京口音，实际理赔的情况如何还有待考证。3、中信银行

投保条件：必须使用中信卡付费，必须在特定渠道（虽然包括了几大航官方和携程易龙，但大多必须以中信渠道注册，只有一个“携程移动客户端订票渠道”不知是不是所有携程客户均可，否则相信没人为了延误险而特意选择中信渠道。支持中信所有卡。

所需材料：基本和上面一样，有趣的是没写需要延误证明（中信自己去核实么？）
，但注意所有材料必须在出险后5日寄到保险公司。

赔付标准：延误2小时，白金1000（最低津贴1000）、无限/世界5000（却没写最低津贴）；延误4小时，白金2000（最低津贴1000）、无限/世界5000、航空类等金/普2000（无最低津贴）、其他卡1000（无最低津贴）；需要注意的是赔付不超过机票票面价+燃油费。

免责条款：注意这两条即可“由于自然灾害或自然灾害以外的原因导致的机场关闭”，“由于航空公司因乘客数量少的原因而取消航班导致的行程延误”

其他：中信将延误险缩短到2小时被很多人关注，但是要注意上面的几个条款，特别是特定渠道、赔付不超过票价和5日内邮寄问题。4、广发银行（特指南航卡）

投保条件：未查到广发普通卡提供航班延误险，各类白金卡需以信用卡支付80%旅

费，但南航卡（包括白金/金/普）条款极为特别：“被保险人是指：已成功激活广发南航明珠信用卡的、年龄在16周岁以上的主卡持卡人；或者以上主卡持卡人及其配偶或未成年子女同时搭乘同一班机出行时，持卡人、同行配偶、同行未成年子女为被保险人。”“在保险期限内，被保险人以乘客身份搭乘中国南方航空公司固定航线的民用或商业航班之班机时……”，也就是说，严格按照条款来看，只要乘坐南航班机就可以享受广发南航卡的延误险，无论使用什么方式付款都可以；配偶及子女在没有南航卡的情况下也可以赔付（因为很多食宿是按人头定额的），另考虑到意外险可以重复获赔，理论上如果你使用他行卡付款，可以获得双份赔偿（这就是让你尽量多开延误证明的原因）。

所需材料：只需要南航的延误证明和其他正常的材料，不需要购票证明，这也证明了上面的推断是正确的。

赔付标准：延误4小时，白金2000、金卡1000、普卡300（均为上限），有大量限制，食宿上限较低且要发票，不过可以充手机话费（要当天充值发票）。总的来说赔付标准非常严格。不要用它买票，但值得持有……但需要证实。

免责条款：有和招行一样的“自中华人民共和国境内（包括港、澳、台地区）出发，在办理登机手续前已确定航班延误或取消”，考虑到广发很可能是和南航合作搞的这个特殊保险，想要骗南航说已经办过登机牌估计没那么容易。

其他银行的信用卡也可以参考上面的分析，由各位朋友自行得出孰优孰劣的结论（顺便一说，部分保险公司单独出售此类保险，建议自行了解）。总体来说，在没有超过限额的情况下，个人建议使用中行卡购票，其次是招行/中信等各有特色的银行，而持有一张广发南航卡是颇有必要的。经过合理安排航班延误险，无论公务还是自费出行，都能免除不少损失、甚至带来补贴，令本来不快的延误之旅变得轻松而惬意，个人认为这是比不少羊毛不多的优惠活动更值得注意的事情。另需注意，编造未曾发生的保险事故、对发生的保险事故编造虚假的原因或者夸大损失的程度，是可以构成犯罪的，请务必依法索赔。