



# 火车站售票窗口频现“被保险” 中铁自保3元意外险遭质疑

网购火车票搭售保险备受诟病,那么,去火车站售票窗口购票就能避开“被保险”的陷阱?

实则不然。近日,张彬(化名)向北京商报记者反映,在没有任何投保提示下,在售票窗口购票被默认购买了3元意外险。不过,他并没有收到保险公司的投保告知单,只有一张落款单位为中国铁路财产保险自保公司(以下简称“中铁自保”)的发票。



## 现象

### 售票窗口现“默认消费”

“有急事赶最近一班高铁回广州,距离发车半小时内的火车票只能去售票窗口购买,售票人员给我火车票时,同时给了一张3元的发票。”5月5日,家住深圳市罗湖区的张彬向北京商报记者出示了一张3元整的北京市税务局通用定额发票。售票员解释,这是张彬购买的保险发票。

作为一名外出打工者,张彬了解此前铁路部门曾有强制投保意外险的说法,不过,在2013年,强制投保已经取消。此次在整个购票过程中,该售票员没有任何投保的提醒和告知,也没有给纸质保单,张彬怀疑自己是不是“被保险”了?

张彬的顾虑并非捕风捉影。此前在线旅游平台(OTA)捆绑搭售现象蔚然成风,很多消费者都掉进了“默认勾选保险”的套路。出差达人王羽(化名)此前在在线平台下单预订从上海至昆明的火车票,当订单生成后,王羽发现订单总额比平时票价多出30元保险费。

北京商报记者发现,与张彬有类似经历的人并不少见。

2018年11月,有网友在黑龙江某火车站购买火车票后发现多了一份3元的保险,咨询售票员得到的回复是“是长

途的都有”;另有网友反映在火车站售票窗口买火车票,票务人员让自己按“确认”键,等票出来后却莫名其妙多了一份保险。

## 释疑

### 3元保险保什么

“这份3元的保险是乘意险。”张彬向售票员询问后得到了该答案。

“乘意险”,全称是铁路旅客人身意外伤害保险。与普通意外险不同的是,乘意险的保险期间是被保险人持有效乘车凭证通过实名制验证或检票进站时起,至被保险人检票出站时止,但不包括被保险人中途下车出站至重新进站期间和被保险人所乘列车在境外运行期间。

从保障内容来看,该险种可提供最高33万元的保险保障,即成年人3元保费,最高保障30万元意外身故、伤残保险金和3万元意外医疗费用;未成年人1元保费,最高保障10万元意外身故、伤残保险金和1万元意外医疗费用。

谁能投保?相关条款显示,凡持铁路有效乘车凭证合法乘坐中国境内营运的境内列车的自然人,可作为本保险合同的被保险人。如果乘坐境内列车期间但未持有与保险期间对应的有效乘车凭证,保险公司将不承担给付保险金责任。但依据条款,每张火车票只能投

保一份乘意险。

那乘意险在哪里买?由谁来承保?对此,北京商报记者咨询12306客服,客服人员回复记者称,乘意险购买渠道主要包括中国铁路客户服务中心网站、车站人工售票窗口、“铁路12306”手机App等。

“目前,火车站销售的乘意险通常都统一出自中铁自保。”该名客服人员表示。

而张彬向北京商报记者出示的发票也显示,落款单位印有中铁自保的印章。也就是说,张彬被默认购买的乘意险由中铁自保承保。

北京商报记者查询中铁自保官网发现,该公司于2015年7月获批开业,注册资本金为20亿元,注册地为北京,目前由中国铁路总公司持股51%,中国铁路投资有限公司持股49%。

## 专家

### 默认销售是打“擦边球”

此前,对于OTA绑定保险销售的现象,监管大力整治并做出消费提醒。

《电子商务法》中,对于搭售行为进行了明确的规定。第十九条指出,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。

另第七十七条指出,电子商务经营者违反上述条款,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5万元以上20万元以下的罚款;情节严重的,并处20万元以上50万元以下的罚款。

同年,原保监会也发布《关于在线平台“搭售”保险的风险提示》指出,某些在线旅游平台或网上App订购机票、火车票时被默认勾选“搭售”保险。消费者通过在线平台购买商品或接受服务时,要关注勾选项目,并在支付价款前认真核对消费账单,防止在不知情的情况下被选购保险产品。

那么,在高铁窗口购买车票“被保险”应该如何定性?对此,中央财经大学保险学院教授郝演苏向北京商报记者表示,售票员在售出火车票时没有向消费者进行有效提醒,而直接搭配3元钱的保险,属于打了违规操作的擦边球。如果售票员强制要求消费者购买该保险,则属于违规搭售,这些违规行为应受到银保监会的监管。

北京商报记者就此事咨询12306电话客服。客服人员表示,乘意险均为自愿投保,购买火车票之前可向工作人员告知不需要保险,或者买后退保。不过,在火车站窗口购买的保险,只能在专门的线下窗口退保,无法在网上进行。

北京商报记者 陈婷婷 李皓洁/文  
宋媛媛/漫画