

## 机票退改签政策为何频惹争议？



近日,天津市民张原(化名)在某第三方订票平台花4000多元预订了一张国际机票,下单后仅1分钟发现误将原本需订的6月行程选成了7月。因该国际机票票面显示为48小时内出票,并非即时出票产品,张原立即联系平台,要求停止出票并退单。“当时机票未出,航司尚未收到票款,理论上平台为我办理退款不会产生损失。”

然而,平台并未及时为其办理退款。半小时后,机票出票。按照航司规则,该机票不退不签转,张原只能遭受全额损失。张原认为,航空公司不退不签转的政策属于“霸王条款”,对平台不及时处理其退票申请也无任何举措。他计划向民航局消费者事务中心投诉,并考虑通过法律途径维权。

近年来,由机票退改费引发的争议频出。多名消费者接受记者采访时说,自己曾被订票平台坑过,退改签手续费高得吓人,距离起飞日还有几个月的机票,想要退改可能要付出一半机票费用的代价,很不合理,有时甚至航班取消也要收手续费。还有一些平台利用民航局未制定统一退改费用标准的空隙,在航空公司之外另设苛刻的退改签政策,收取高额手续费,消费者一不小心就踩了坑。

## 退改费频惹争议

前不久,北京的李先生计划和家人在6月前往泰国普吉岛度假,在某第三方订票平台购买了4张6月15日从北京直飞普吉岛的往返机票,总价1.2万余元。后来,李先生的孩子生病住院,医生建议短期内孩子不宜长途旅行。李先生只能退掉机票,此时距离航班起飞还有两个半月。李先生在平台提交退票申请后,发现有8000多元被作为手续费扣除,退票扣费比例高达66.7%。

李先生感到不解,咨询平台客服。对方回应,退票费依据航空公司规定收取,他们无法随意更改。李先生要求查看航空公司退票费的具体规定及计算方法,客服未能及时提供。

随后,李先生联系航空公司。对方解释,他们与该平台有合作,退票费按照合作协议及行业惯例收取,具体扣费解释需由平台负责。

## 为什么机票退改费用频惹争议?

中国民用航空飞行学院教授许凌洁介绍,机票销售一般分为直销(航司官网、App、电话等)、分销(以OTA在线履行代理平台,其他第三方平台以及其他销售代理商代理销售机票)。退改费争议包括:高额退改手续费比例不合理;退改规则不透明且表述模糊,平台常将退改规则隐藏在冗长格式条款中,消费者难以注意。国际航线退改规则更为严苛,叠加平台服务费后费用更高,但对消费者往往缺乏清晰的费用构成说明。

许凌洁分析,第三方平台(OTA)通过加收退改手续费或“退高买低”操作赚取差价,部分平台甚至将退改费作为主要利润来源;航司对第三方平台销售代理协议的履行监管不足;行政监管主体对第三方平台销售方监管不足;部分平台

未直接对接航司系统,退改需经多层代理商,流程复杂且透明度低。

中国法学会航空法学研究会副秘书长李志宏认为,在平台销售的情况下,或存在平台上的销售代理人过滤航空公司退改政策的情况,目前国内航空公司均开设了便利的咨询确认渠道,消费者如果有疑问可及时向航空公司投诉,航空公司会通过与销售代理人之间的合同进行约束,平台也应当履行电子商务法以及《公共航空运输旅客服务管理规定》的义务。

李志宏还提到,目前主要矛盾是旅客在购买机票时自愿选择了特定航空服务产品,也勾选了相应的运输条件和客票使用条件,但发生纠纷时往往声称“不了解内容”,或者事后对勾选的内容提出反悔,长此以往将无法形成稳定的运输合同预期,对于遵守运输条件和客票使用条件的旅客也不公平。

## 航司规则透明化

该如何进一步完善机票退改规则,避免此类消费争议频繁发生?

李志宏建议,对于航空公司,除了完善“通用运输条件”,明确旅客自愿退改、非自愿退改的认定标准、办理程序、异议程序等内容外,还要特别关注特殊运输产品相配套的“专用运输条件”,尤其是特价机票对应的退改签限制条件,要完整告知旅客并提示旅客阅读并接受后方可订票。

旅客要关注自己购买的不同航空公司、不同航班、同一航班不同舱位对应的服务以及限制条件,在众多的航空运输产品中挑选适合自己的机票,如果航空公司的告知是充分的,旅客在有多种运输产品可以选择的情况下,自愿购买了限制条件较为严苛的特殊运输产品,则应严守合同,依据合同约定行使权利,提出异议之前咨询专业航空律师,不得采取极端手段“维权”而危害航空安全或扰乱航空运输秩序。

“还应加大航空法宣传力度,普及航空旅行常识,强化民航行政调解、行业协会调解、专业机构调解、社会调解等功能,促进理性维权,从源头化解矛盾。”李志宏说。

受访专家建议,第三方订票平台在销售机票时,应该清晰、全面、准确地展示客票使用条件,尤其是退改签规则等重要信息,可制定统一的信息展示标准,规范平台信息披露格式和内容,确保消费者在购票前充分了解相关权益和限制;同时要规范票价标注方式,杜绝将机票与其他产品打包后虚高票价的行为。

来源:新华网

## 落地“阶梯费率”

中国民用航空局发布的《关于改进民航票务服务工作的通知》规定,航空公司要合理确定客票退改签收费标准,退票费不得高于客票的实际销售价格。要制定机票退改签收费“阶梯费率”,即根据不同票价水平和时间节点等,设定合理的梯次收费标准,不能简单规定特价机票一律不得退改签。同时规定,OTA平台、销售代理企业不得擅自更改航空公司的退改签收费标准,严禁在退改签收费标准之外向旅客加收额外费用。

从实践中看,不同航空公司目前并未设置统一的机票退改标准。有时即使是同一航空公司的不同航班,退改规则也可能存在差异。因此,有消费者呼吁,应当设立统一的机票退改标准,根据起飞时间远近划定阶梯退改票价。

受访专家认为,从航空业发展现状和规律来看,尚不需要设置统

一的退改标准。

李志宏介绍,航空运输业是充分竞争的行业,为广大旅客或者潜在航空旅客提供多样化、差异化的航空服务产品,才更加符合市场规律和旅客根本利益的发展方向。在服务需求多样化的背景下,强行设立统一的机票退改标准,并不一定符合旅客的利益。

“如果机票价格足够便宜,大部分旅客可以接受不能退改签或者收取较高退改费用的使用限制,这体现了权利义务的对等,保证了航空运输市场上始终存在满足价格敏感客户需求的低价产品;如果强行要求这样的产品与全价票适用同样的退改标准,最终会导致这些低价产品消失,损害消费者的利益。”李志宏说。

许凌洁认为,机票退改签属于机票使用条件,价格内其实就包含退改签规则。普通报价机票退改签

限制少,优惠机票则有限制,这体现了价格所蕴含的客票权利义务,符合市场规律。而且,退改签收取的费用是对航空公司销售行为及合同变更成本的弥补。不同航空公司管理成本和运行成本不同,若统一标准,难以兼顾各航司差异。

许凌洁告诉记者,民航局此前关注到部分航空公司退改签费用过高侵犯消费者权益并下达通知,几大航空公司也已作出调整。如实施“阶梯费率”退改,即根据退票时间距离航班起飞的时间长短,设定不同的退票费率。旅客办理自愿退改手续的时间段不同、舱位等级不同,退改手续费收费标准也不同。各家航空公司退改签新规实施,大幅降低自愿退改费用。国航经济舱各舱位退改手续费降低了5%至25%,东航、南航经济舱各舱位的退改手续费降幅达4%至5%。