

●消费者:925元买的机票在起飞前24小时内退票,退票费3800元

●航企:机票“退改”收费没有统一标准,折扣越低的票“退改费”越贵

●业内人士:国内四大航企比较规范,OTA上销售的外航票“坑”更多

有关机票退改签费用过高的问题,近期备受关注。日前,江苏消费者权益保护委员会表示约谈南航、东航、中航等8家航空公司和携程、去哪儿、飞猪等7家网上机票代理点。机票退改签费用为什么这么贵?各家出票机构的退改签标准是什么?还有哪些“坑”,让人无法明明白白消费?记者就这些热点问题进行了调查。

事件

三成受访者认为“退改签”费太高

江苏省消保委日前公布了《江苏省消费者飞机票退改签情况调查报告》,报告显示30.7%的消费者表示提前很早改签但仍然被要求收取高额改签费用,23.5%的消费者遇到过退票费用比机票价格高的问题。

有参与调查的消费者表示,退票曾被收取最高3000元的费用,占机票价格的42%,而改签费最高达到6000元,贵到都能够重新买一张机票了。抽样调查中还发现一例样本,在飞猪上,供应商北京正楷航空服务有限公司提供的925元机票,起飞前24小时前退票费为3000元,起飞前24小时内退票费3800元,退票费是机票价格的3倍以上。

此次调查中,记者发现8家航空公司的退改签政策均不一样。提供同行程同票价的不同航空公司,退票费可能相差一倍。而特价机票更是基本不退不换,想退票,要么收取与票价相同的手续费,要么只退机场建设费与燃油附加费。

调查

航企官网等平台有“退改签”条款

记者在国航、南航、东航、海航等航企官网看到,无论是国内机票还是国际机票,每个价格的页面均有相应的“退改签”条款,相对比较规范。

例如,在国航官方网站上预定北京到东京的机票,5月23日出发、6月2日返回,经济舱共有三种票价可供选择。一种是经济舱全价票6450元,该票价对应的退改签条款为起飞前、起飞后退改签均免费;第二种是经济舱基础折扣票(相当于6.65折)4290元,起飞前改签免费,起飞前或起飞后退票均收费200元;第三种是优选折扣价(4.79折)3090元,起飞前改签每次200元,起飞前或起飞后退票均收费500元。

在一些大型OTA平台,也有“退改签”条款提示。记者在携程网预订平台上,以北京往返温哥华、加拿大航空承运的经济舱机票为例,5月31日至6月21日共有四种票价可选,分别是4694元、4735元、4904元、5114元,前三个是代理商出票渠道,最后一个为加拿大官方专卖。记者看到,4694元票价的机票起飞前退票收取1590元退票费,几乎是30%票面价格,不允许签转;4735元的票退票费1490元,不允许签转;4904元机票全程退票收取990元,相当于20%的票面价格;5114元的票全程退票收取990元,相当于20%的票面价格。

近千元机票退票费竟翻四倍

高额机票退改费亟须规则约束

热点

“退改签”乱象在于缺失收费标准

事实上,“退改签”问题核心并不是航企或OTA平台是否明示“退改签”相关条款,而是机票在退改签中缘何总出现“退票费”高过机票本身等问题。可以说,机票“退改签”乱象核心问题是“退改签”缺乏收费标准。

记者在调查中发现,机票“退改签”中存在两大问题。首先是退改签收费规则缺失,实际操作中都由各航空公司单方面决定。江苏省消保委在调查报告中认为,2004年中国民用航空总局第124号《中国民用航空总局关于修订〈中国民用航空旅客、行李国内运输规则〉的决定》中删除了关于退票时间相对应的费用收取比例的内容,所以目前国内并没有统一的退票费用规则,实际操作中都由各航空公司单方面决定。

第二个问题是对于特价机票、折扣机票与套餐机票,各航空公司与票务中介收取高退票费已成行业惯例。针对媒体报道反映的机票退改签问题,民航局已明确表示,已责令民航华东地区管理局、中国航空运输协会协同江苏消费者权益保护委员会进行调查,对确有违反民航法律、法规等行为的销售代理人,将予以严肃处理。

值得注意的是,面对各方批评和舆论压力,携程于5月5日对机票退改签一事回应称,将积极响应民航局的号召,“我们承诺,携程机票退改签政策与产品提供方保持一致,绝不从退改签中收取额外费用”。目前,这些消协曝光的案例还在调查中,届时民航局会宣布调查和处理结果。

关注

机票“退改签”乱象该如何解决?



民航资深评论员基琦接受记者采访时表示,机票“退改”如何收费国家没有统一标准,通常的原则是越低折扣票“退改费”越贵。实际上,国内四大航空公司直销渠道的机票“退改签”条款均比较规范,真正问题比较多的出在代理渠道,以及OTA上销售的外航票“坑”更多。

他认为,一方面,我国规定国内航企“退票费”需要公示,外航官网在华销售机票,也必须遵守这一规定。另一方面,相对全价票的退改签费用而言,特价票或低价票往往都有各自苛刻的退改签操作和费用规定——例如,有些廉价航空会规定,无论什么原因即便是航企自身原因发生行程变化,都不退票款,相关管理部门应

当规范。

近日,北京蓝鹏律师事务所律师、航空法专家张起淮接受采访时也表示,我国民航退改签费用乱象之所以出现且久治不愈,主要原因在于机票市场存在管理规定落实不严、监督管理措施不力、打击处罚力度不足等问题。民航现行的通常做法,是由航空公司将其退改签的票规在运输条件中予以明确,将该运输条件报民航主管部门审查备案并公示,之后作为航空旅客运输合同的主要内容。但现阶段,往往就是航空公司只要备案、公示就了事,在定价过程中没有严格依照我国《价格法》等法律法规履行听证程序。

此外,张起淮认为,2017年12月17日发布的《中国民用航空局、国家发展和改革委员会关于进一步推进民航国内航空旅客运输价格改革有关问题的通知》,再次强调“航空运输企业和销售代理企业必须严格落实明码标价规定,通过门户网站等渠道及时、准确、全面地公示实际执行的国内旅客运价以及收取的退票费等各项费用,未予标明的费用一律不得收取”。《航空运输销售代理企业监督管理办法》也明确规定,销售代理企业在经营活动中,不得采取加价销售客票或违规收取退改签费用等不正当行为。可见,航空公司自身退改签票规的制定,以及机票销售代理企业收取退改签费用,是有严格的流程和规则的,仍需要接受行业主管部门、价格主管部门等单位的审查监管。

提示

消费者如何防范“退改签”陷阱?

记者在调查中还发现,多位消费者在购票前均不太在意“退改”条款,等到遇到紧急情况时才发现退票费超过预期。

自由职业工作者单女士常会浏览各航空公司的微信公众号、官网等预订超低便宜票,她告诉记者,由于1至3折的超低价票通常都是预订未来3至6个月,甚至1年之内的行程。她告诉记者,享受超低价的同时,也遇到了两次“失算”的经历,一次是去巴厘岛忘记出行日期,事后想起,航企拒绝退票;还有一次碰到临时有急事,去

东京无法成行。两次加起来损失了3000多元,“退改”票条款极端苛刻,退改费用就是票面价,相当于拒绝退改服务。

对此,部分业内人士提示消费者:在购买机票以及办理退改签的过程中,首先要仔细阅读订票界面的相关内容,留意是否有默认选项等陷阱。其次,一旦发生纠纷,要在保持理性、克制的基础上,搜集、巩固好相关证据,咨询专业人士,依法向消费者协会、民航主管部门等机构投诉,也可向人民法院起诉,维护自己的合法权益。(简丽爽)