

退改提示不清致机票失效

机票退改问题屡引争议

今年年初,国内多家航司相继宣布调整客票退改规则,包括扩大客票免费退改范围、放宽因病退改规则等,备受社会关注。

2月初,记者接到江西省萍乡市陈先生的投诉,称“国航退改规则告知不清,收费政策不合理,给家人造成了不必要的损失和困扰。”

机票退改规则不清导致产生损失

陈先生的女儿小陈在德国留学,2023年8月19日,她花费5922元购买了法兰克福至上海的往返机票,航班号分别为CA936和CA935。

2023年11月底,陈先生的父亲突然去世,远在异国他乡的孙女小陈急需提前回国奔丧,遂于11月29日致电国航客服,咨询有关此次往返票的退票问题。陈先生告诉记者,国航客服人员明确告知孩子将不使用第一程航班的情况下,并未告知无法继续使用返程航班。因此,孩子就另外购买了一张单程机票回国,准备在返回德国时再乘坐原来预订的第二程航班。

2024年1月18日,就在小陈准备返回德国继续求学的前两天,她还收到了国航APP的通知提醒:“可为1月20日的航班进行值机操作。”但出人意料的是,小陈在收到提醒后,立即登录APP进行操作,却发现无法进行值机,遂致电国航客服咨询。直到此时,她才被告知,“无法使用第二程航

班,需要将往返机票改签为单程机票,并支付机票差价及改签手续费共计3260元”。

因急于返回德国继续求学,小陈无奈地支付了3260元的费用。但在写给记者的投诉信中,她强烈质疑这笔占票款总额比例高达55%的费用的合理性。小陈认为,国航未在购票过程中明确告知在第一程机票(法兰克福—上海)未使用的情况下无法使用第二程机票(上海—法兰克福),且客服人员答复口径不一,导致她对国航规定产生疑虑,在退票和往返客票的使用上未获得到位的帮助。此外,在2024年1月18日14时支付改签费用前,她在国航APP的个人行程管理页面中,仍然能够查询到1月20日飞往法兰克福的行程,在“无效票”页面中也无任何显示,说明国航未及时告知机票状态变更,导致她误以为机票仍有效,造成了不必要的损失。

多次与国航交涉无果

陈先生告诉记者,事情发生后,他和小陈曾多次联系国航客服,但国航始终拒绝承认错误,致使他们的合理诉求始终无法得到满足。

2023年11月29日,小陈首次致电国航客服咨询退票事宜,与其通话的男客服表示:“可以对第一程航班进行退票,并继续使用第二程航班,可通过国航APP进行操作。”此后,小陈发现无法在APP上完成操作便再次致电。这次接电

话的女客服表示,无法对第一程航班进行退票,并转接至另一客服解答……最终,小陈未对该客票进行任何操作,也未被告知在第一程航班未使用的情况下无法使用第二程。

2024年1月18日,小陈收到国航APP值机通知后发现无法进行线上值机,遂再次致电国航客服。此次通话中,客服明确表示小陈的第二程航班已经失效,需要支付机票差价以及改签费用才能继续使用。小陈对此表示不认可,并描述了此前与国航客服的通话大意。客服表示需先对通话录音进行核实。核实完毕后,客服回电表示,2023年11月29日通话中同事之所以说第二程能继续使用,是因为小陈表述的机票信息不清导致客服理解错误,因此国航不需为此负责,小陈仍需支付改签费用。

1月18日晚间,陈先生拨打国航客服电话进行投诉。接线员说:“按国航程序只能这样处理。”第二天,陈先生又致电中国民航12326投诉,答复为“十个工作日内进行回复”。1月24日,国航正式回复陈先生,表示不接受投诉请求。

无奈,2024年2月初,陈先生向记者和北京市消费者协会投诉。

机票退改屡引争议

旅客针对机票退改的质疑其实一直长期存在,虽然航空公司也多次调整退改的规则,

但是机票退改依然争议不断,问题究竟出在哪儿?

今年1月,南航、东航等多家航空公司相继发布客票退改新规,调低了机票退改手续费的比例,扩大了客票免费退改范围和适用场景。比如《关于调整南航客票退改规则的公告》中明确规定:“针对购票时姓名、证件、航程、日期、舱位等信息填写错误,以及误操作导致重复购票等情况,符合一定条件可免费办理退票。如购票后发生票价降低,允许在购票后24小时之内重新购买客票,符合一定条件的原客票免费办理退票。”然而记者查阅公告却没有发现对于“一定条件”的相应内容有明确清楚的解释。随后,针对这一问题,南航方面做出了相应的解释。

中国南方航空客户服务部总经理傅丽红说:“旅客在购票时误输入旅客类型、航班日期、航班时间、航程、舱位的其中任意一项或多项,购票后2小时内联系南航,南航将在旅客重新购买新票后,为旅客购买有误的客票办理免费退票。旅客姓名和证件信息部分内容填写有误时,可为旅客免费更正。”此外,傅丽红表示,下一步将通过分析旅客服务案例、发放调查问卷等方式,了解旅客诉求,聚焦旅客关注点,持续优化规则。

(综合)

观点

反制航司退票霸王条款
高层政策设计应更严苛

“机票1800元,想退票就损失1500元”“6000元的机票,买了两小时后要退只能退200元”“购票后发现错误,必须两个小时以内申请退票”……一直以来,航空公司对乘客退票的各种奇葩要求,时常引发消费者不满。

国家对于乘客退票本有原则规定,比如“要清楚告知旅客退改签收费标准”“要制定退改签收费阶梯费率”“要简化退改签手续”等。然而,原则之下有各种变通,政策越宽松,航司规定动作就越细密,各家航空公司基本上是八仙过海,各显神通。比如特价机票不能享受各种退改服务,

各种小字加注在冗长的服务协议里,几乎就是为了免责和降本而不是出于乘客权益保护。按照一般人之常情都能理解的免费退票条件,在航司的解释和定义中,就变得极其复杂。

按照市场经济的基本要求,消费者和航空公司之间地位本应是平等的,但是在实际操作中却因信息不对称、信息过度复杂等问题造成不平等。消费者会发现买票很容易,各种保险、广告和推销环环相扣,让人一不小心点错了就可能多花钱。但是,支付之后想通过退改签把钱拿回来,就得翻来覆去地研究官方政策,这时就会发现航司的APP操作总是不够人性化,客服电话总是忙音,自己总是不属于免费范畴。

公共服务行业垄断和强势地位一旦形成,加上后台拥有大数据手段,就能对不同类别的乘客分而治之,个性化对待。因时因地因旅客等级和舱位等级不同,标准越严密复杂,航司操控能力就越大,所有的算法都是为了让企业利益最大化。

票务市场本身就是随时间变动而大幅变化,以至于乘客每次的遭遇或者待遇都没有可比性,这就大大增加了维权的难度。部分乘客的意外获益,甚至还让不懂规则的乘客以为是自己不幸运。

从杜绝垄断企业的不正当竞争考虑,国家相关部门确实要联合起来针对公众反映强烈的退票问题,从方便维权出发,制定更加严格细致的规范,杜绝漏洞。垄断地位不能变,但至少让垄断者也能接受市场的公开质疑和反制。否则各家的退票政策不但不能保护公众基本权益,甚至还会成为进一步剥夺消费者利益的工具。

(羊城晚报)

市场观察

部分机票价格跌至节前八分之一

错峰游迎来最佳时机

当海南离岛机票还处在4000元高位时,部分前往三亚的机票已经呈断崖式下跌。近日,记者发现,春节假期后机票价格出现大幅跳水,北京飞往哈尔滨的单程机票价格已从春节假期前的2000多元跌至239元,北京飞往三亚的最低票价降至365元,还有部分目的地前往海南的机票仅在百元左右。不仅如此,部分出境航线机票价格也在节后大幅回落,甚至不超过千元。此时,以中老年客群为主力军的错峰游成为当下的热点,各旅游企业也在积极上新、揽客。

北京至三亚票价大幅下降

春节出游高峰过后,旅游市场逐渐趋于平稳,境内多地机票价格走低。作为春节假期最火目的地之一的哈尔滨,节后机票价格大幅下降。在北京工作的陈璐瑶告诉记者,自己老家在哈尔滨,春节自己返乡的机票在2000元左右,比平时贵了不少。但当前票价却大幅走低,价格甚至跌至节前的八分之一。据携程旅行APP,2月20日北京飞往哈尔滨航班最低票价为239元;2月20日—26日北京往返哈尔滨最低票价为767元。

刚刚才经历回程机票暴涨的海南,又迎来了节后错峰游机票的跳水。春节期间和家人一同前往

三亚旅游的林睿说道:“我们大年二十九从北京出发,初五从三亚返程,节前购买的国航往返机票单人票价为5000多元,后来临近假期票价再次涨价,最高涨到了7000元左右。”从节后的票价来看,据携程旅行APP,2月20日—26日北京往返三亚国航最低的票价为3500元,下降超1500元。

值得注意的是,从部分目的地飞往海南的单程机票价格更为低廉。据携程旅行APP,2月21日从北京飞往三亚的单程最低票价为365元;深圳至海口航线机票最低价格为140元;从上海飞往三亚的最低票价仅为130元。

同样出现机票跳水情况的还有其他旅游目的地。去哪儿数据显示,春节假期后,从杭州出发的机票价格呈下降趋势,上周平均支付价格环比上上周下降近四成,正月十五(2月24日)后继续下降。平台上可搜索到大量低价航线,包括2月20日杭州飞往重庆的票价为160元,2月22日杭州飞往烟台的票价为130元,2月27日杭州飞往郑州的票价为165元等。

往返泰国机票价格“折半”

不仅境内航线票价日渐走低,出境航班也在节

(北京商报)

消费提示

消费者提前购买一整年出行机票

业内人士提醒:囤票时要看清退改规则

春节假期刚过,已经有人开始准备今年一整年的出游了。不少人囤起了“五一”“十一”的假期机票,甚至直呼“飞不完,没假了”“假期不够用,囤到了2025年”。

“花费1.6万元,买了2024年一整年的机票,让每个月的工作都有了盼头。”消费者林女士向记者分享,她在近期已经囤完清明、“五一”端午和国庆假期飞往日本、阿联酋、瑞士等地的机票。

林女士介绍,相比说走就走的旅行,她更喜欢提前规划,近几年都会提前囤机票,达到心理价位就会买。“今年囤的清明假期机票不错,往返日本的机票总共花了1500元,现在买价格基本在2000多元。”

像林女士一样,提前囤假期机票的旅行者不在少数,消费者方先生也是其中一位。方先生向记者介绍,他每年都有6到10次国内外旅行,通过提前囤票,大概能省出3万元左右的机票钱。

省钱、提前规划假期,是囤票者们提前半年甚至一年买机票的主要原因。在社交媒体平台上,不少囤票者已将今年的节假日安排得满满当当,并分享着低价囤到的机票:“清明从广州往返大阪700元”“买到了‘十一’从香港往返普吉岛的机票,1100元”。有人甚至表示,“假期不够用,囤到了2025年”。

已有几年囤票经验的方先生介绍,大家囤

票一般选国际航班较多,因为亚洲航空、香港快运等航空公司会不定期推出国际航线的大促机票,并且国际航班不存在冬春和夏秋航班淡季的情况。

除了提前囤机票,方先生还会提前囤酒店套餐。“每年我都会囤很多酒店,一般像‘618’、‘双11’以及旅游淡季,一些平台都会推出酒店大促。”

据飞猪2023年12月29日发布的年度“囤旅游”报告,2023年“囤旅游”的消费者规模同比2022年增长超100%;中国平均约每4家高星级酒店门店中,就有1家接待过“囤旅游”的客人。

然而,囤票爱好者们“囤旅游”的体验也不全是美好的。林女士遇到过几次囤票后航班推出促销活动、机票降价的情况。“比如今年‘五一’去瑞士的机票,我当时是花4350元买的,但随着航班增多,价格反而越来越便宜,上周3600元就能拿下,你知道我当时有多心痛吗?”林女士分享,“但我还是会提前买票,只不过会相应地降低自己的心理价位,比如去欧洲的机票会定为低于3800元‘闭眼买’。”

方先生分享,去年“双11”期间出现临近一周一些航班低价抛售的情况,所以去年“双11”对航司的投诉特别多。“还是要抱着平常心去囤票,或者囤票时买个消费险,起码能赔大部分钱。”

在方先生的数次囤票经历中,他遇到过提前

后出现低价,部分票价甚至低于千元。

曾在春节假期出境旅游的刘照告诉记者,春节假期前一周,自己在旅游平台上查询到春节期间北京往返泰国的经济舱机票价格在6000元左右,当时觉得票价有些贵就把计划搁置了,打算节后再做计划。现在来看,2月21日—27日上述票价最低为2654元;3月1日—7日该票价为2000元出头。

去哪儿数据还显示,杭州飞往韩国济州岛、首尔、新加坡,日本大阪,马来西亚吉隆坡、亚庇,泰国曼谷等目的地,机票价格在300—800元之间。除此之外,记者查询旅游平台发现,2月20日北京飞往大阪的最低票价为679元(含税价);2月21日上海飞往新加坡的最低票价为949元(含税价),部分出境航线价格不超过千元。

资深民航专家韩涛分析指出,由于春节假期后游客出行需求大幅减少,航空运力过剩的情况,因此出现机票跳水的现象。许多旅游热门城市客流量快速下降,机票、酒店等价格也有明显的降幅,是比较适合错峰出游的好时机。

“对于民航业来说,淡季明显一直是行业的痛点,旺季时候运力不足,供不应求;淡季时候运力过剩,供过于求。未来需要从政策和市场等方面进行引导,首先是假期制度方面,推动实施带薪休假制度,鼓励错峰休假;其次是航司产品方面,推出‘随心飞’等多元化权益类低价机票产品,鼓励错峰出行;最后是通过调节运力达到削峰填谷的目标。”韩涛说道。

(北京商报)

陕西、山东赴港澳“个人游”

机票搜索量增长45%

西安和青岛可签发往来港澳“个人旅游签注”的消息公布后,2月23日携程平台上,陕西和山东地区对港澳相关关键词搜索热度半小时内增长超过30%。其中,机票、酒店、租车搜索量均环比增长45%。

港澳是中国游客出境旅游的热门目的地,2024年至今,内地赴港澳地区总订单量同比增长130%。这一利好政策将进一步带动陕西、山东两地居民赴香港、澳门旅游热情。

记者从线上平台了解到,目前至3月中旬,香港酒店均价较春节假期降幅达4成,澳门更是超过5成;机票方面,春节后内地赴港澳的机票价格整体下降3—5成,目前,3月初西安直飞澳门机票单程含税价最低仅需600元出头。预计未来一段时间,赴港澳旅游需求可能继续增长。

(西安新闻网)

用铁路12306也能买机票

订单可“一键生成”并一次完成支付

近日,记者从中国国家铁路集团有限公司获悉,随着铁路便民服务不断深化,铁路12306不再局限于购买火车票,也可以购买空铁联运的飞机票。

据悉,12306空铁联运服务目前已接入中国国际航空股份有限公司、中国东方航空集团有限公司、中国南方航空集团有限公司等航司的机票销售,空铁联运已覆盖全国78个枢纽城市2000余条线路。

旅客如需购买相关服务,可直接在铁路12306空铁联运专区,根据到发城市、车站、时刻等要素进行搜索,确定行程规划“一键生成”订单,且一个订单仅需一次支付即可完成购票,方便快捷。

记者选择近日从厦门出发至西双版纳,生成的空铁联运方案中,第一程为乘飞机由厦门高崎机场飞昆明长水机场,第二程为乘动车由昆明南站至西双版纳站,从厦门出发的时间为9:40,抵达西双版纳的时间为19:47,其中空铁出行总时长6个多小时,空铁衔接耗费的接近4小时。

记者注意到,目前携程等第三方售票平台也上线了相关服务,但各个平台空铁联运方案组合以及价格存在差异,在购票时旅客可“货比三家”,选择最适合自己的方案购票出行。

此外,铁路12306还同时具备铁水、公水联运服务,一次购票,就能在火车、轮船、巴士间无缝换乘。购买铁水联运或公水联运票的旅客,可凭身份证或二维码在铁路、公路、轮船无缝换乘,一码通行。

(厦门日报)

(中国新闻网)