

民有所呼 / 我有所应

点题·爆料邮箱:mssd@xmwb.com.cn

线索一旦采用
即付稿酬

市消保委上午约谈 销售平台“打起哈哈”

网购机票不明不白“五宗罪”



本报讯 (记者 陈杰)“因为这张机票是不可退的,设置退票页面,容易引起消费者误解。”那么,机场建设费、燃油附加费和保险费应该退吗?在对“互联网+餐饮”的问题进行剖析后不久,市消保委又把目光对准了“互联网+机票”。规则明示不清、优惠宣传不实、保险捆绑销售、退票暗藏猫腻、套餐低价陷阱的重重问题在今天上午市消保委召开的消费体察情况通报会暨公开约谈会上浮出水面。

今天上午,携程、去哪儿、阿里、同程等网络机票销售平台人士悉数到场。面对市消保委负责人一个个案例的追问,两个多小时的通报会期间,这些网络机票销售平台的回应令人啼笑皆非。

“这是一种非常特殊的情况。”阿里旅行相关人士如是说。

“这个案例太特殊。”去哪儿网相关人士这么说。

“我对这个情况不太清楚,要打电话后才知道。”同程旅游相关人士如是说。

“这是我们企业的疏漏。”携程旅行网相关人士这么说。

为什么都是特殊情况?为什么企业的疏漏,老是让消费者吃亏?

记者从市消保委获悉,近年来关于机票消费的投诉数量大幅增加。2013年市消保委接到的机票投诉为1503件,2014年为4806件。而2015年至今,这个投诉数字已经增加到惊人的7874件,已经



图 CFP

是2013年的五倍多。

调查发现,消费者倾向选择销售代理商平台购票。以消费者网络购票的平台选择来看,67%被调查市民倾向到携程、去哪儿购票,11%被调查市民倾向去淘宝、阿里购票,6%被调查市民会去微信、同程购票,剩下16%

被调查市民会去航空公司官网或其他渠道购票。

消费者购票考虑的首要因素中,79%受访者认为是机票价格,其余受访者认为是航空公司、退改签条件和舱位。多数消费者认可票价低但退改费高的机票,但前提是要有明显提示。

市消保委志愿者亲身体察



民生提醒

【第一宗罪】规则明示不清

志愿者通过阿里旅行平台上的百益航空,购买了一张吉林延吉飞往上海虹桥的中国东方航空公司机票,票面价500元。订票页面显示,“此舱位为特殊舱位,具体退改签规则以航空公司为准,若操作退票、改签请先联系航空公司或商家进行确认”。

在东方航空的官网上,退改签规则是航班规定离站时间2小时前,改期收取实际票面价格30%的变更手续费。退票收取实际票面价格80%的退票手续费。航班规定离站2小时(含)之内至航班起飞后,改期收取实际票面价格50%的变更手续费,退票收取实际票面价格100%的退票手续费。

然而,志愿者在购买机票后立即办理退票,却被阿里旅行通知只能退机场建设费和燃油附加费,而这个时间在航班起飞2小时之前。

【第二宗罪】优惠宣传不实

志愿者通过去哪儿网购买了一张上海浦东机场飞往重庆江北机场的中国南方航空公司机票,当时购票截图显示,最低报价为2.7折420元。购票的附加说明称,该机票舱位票面价为700元,更改条件为不可改期,退票条件为只退机场建设费和燃油附加费,不可签转。

然而,这所谓“最低报价”的机票,在南方航空的官方网站上价格也是420元。而且退改签的规定要比去哪儿网“宽松”得多:起飞前2小时之前,变更手续费每次126元,退票手续费210元。起飞前2小时

之后,变更手续费每次210元,退票手续费420元。换句话说,从南方航空官方网站购买这张机票后,只有起飞前2小时之后退票,可能才会只剩下机场建设费和燃油附加费。那么,其他情况下,消费者应该退到手的费用去哪儿了呢?

【第三宗罪】保险捆绑销售

志愿者在同程旅游上购买了一张12月15日天津飞往成都的机票。然而,志愿者在订购机票时发现,购票时必须选择“机票+保险”特惠套餐,保险费价格为40元。如不需要保险,则只能选择其他非套餐产品。而非“非套餐产品”的机票价格则比这张机票高。显然,这张特惠机票有捆绑销售保险的嫌疑。

【第四宗罪】退票暗藏猫腻

志愿者在携程网订购了一个旅行套餐。订购页面显示,如果退订,套餐退订费为1539元。然而,志愿者在实际退订套餐后,实际拿到手的钱比携程网上显示的少了25元。

【第五宗罪】套餐低价陷阱

志愿者在携程网上购买了一张广州白云机场飞上海虹桥的春秋航空机票。订票信息显示,该机票不支持产品退订,不支持产品更改。除了机票之外,套餐还包含酒店优惠券。携程公共事务部相关人士表示,这是一个套餐产品,有专门的退票规定。而在携程网上,志愿者没有找到退票页面和按钮,几经辗转才退到了机场建设费和保险费。而携程相关人士的解释是“因为这张机票是不可退的,设置退票页面,容易引起消费者误解”。至于这些费用的去向,只是一句含糊的“在供应商那里”。

本报记者 陈杰

全价票变折扣票 低价票高价卖

——说不完的那些网购机票猫腻

除了今天上午公开的网购机票规则明示不清、优惠宣传不实、保险捆绑销售、退票暗藏猫腻、套餐低价陷阱等“五宗罪”外,记者还通过市消保委投诉系统,查询到一些近期的投诉情况,消费者在不知情的情况下遭遇其他猫腻。

猫腻一

全价机票“换成”折扣机票

少数票务代理企业事先向消费者出售全价机票,事后却从其他渠道采购相同时间、相同行程的折扣机票,并向消费者隐瞒有关情况,“擅自”取消原订机票并重新出票,借机套取差价。

【案例回放】消费者陈先生在齐星票务公司的网站上订购了1套前往美国某地的往返机票,票价9000余元。在回程时,他被美国某机场工作人员告知回程机票已被取消。无奈之下,陈先生只能另购机票回国。调查发现,齐星票务公司向陈先生

出售机票后,隔天又在其他购票平台上发现有相同时间、相同行程的机票,价格7000余元,于是该票务公司便通过广东某代理重新订购了相同行程的机票,并“擅自”取消了先前订购的机票,套取了2000元机票差价。由于齐星票务公司隐瞒了有关情况,导致陈先生在美国的机场办理乘机手续时,因提交了已被取消的订票信息而最终无法成行。

猫腻二

低价机票高价出售

少数票务代理企业采取伪造航空运输电子客票行程单的手法,虚标机票价格,从而将低价机票以高价出售,牟取不法利益。

【案例回放】消费者张女士花费1700元,在上海好乐旅游咨询有限公司(以下简称“好乐公司”)订购了3张上海浦东至哈尔滨的机票,其中2张成人票,1张儿童票。好乐公司出具了“航空运输电子客票行程

单”(以下简称“行程单”),注明成人机票价为600元、儿童机票价为500元。乘机当日,张女士发现登机牌显示,成人机票价仅为479元、儿童机票价仅为369元。调查发现,好乐公司伪造了“行程单”,并在该单据上标了虚假的票价,目的是牟取机票差价。张女士登机牌显示的票价才是实价。

猫腻三

擅自为未使用机票办理退票

少数票务代理企业定期“梳理”其网上所售机票的情况。一旦发现没有乘机和即将到有效期的机票,就擅自向航空公司提出退票,并侵吞票款。

【案例回放】消费者陈小姐在某网上购买了1张上海浦东至深圳的机票。由于自身原因误机,未能乘坐原订航班。事后,她向航空公司查询有关机票改签和退票规定时,发现该机票已被退票。调查发现,消费者

是通过网上第三方卖家购买的机票,该卖家正是在“梳理”所售机票的情况时,发现了陈小姐未使用的机票,于是便利用她购票时所登记的信息,擅自向航空公司提出退票,并侵吞了票款。

猫腻四

不协助办理退票手续

少数票务代理企业作为航空公司的票务代理商,不协助消费者办理退票手续,造成消费者损失。

【案例回放】消费者刘先生由于身体不适需住院治疗,原订行程无法成行。他通过517网上机票批发平台向航空公司申请,将原订机票作病退处理,并提供了本人的住院病历、出院小结、住院医药费发票及身份证复印件等材料。但是,票务代理答复说航空公司拒绝退票。调查发现,刘先生确系通过该平台购买机票,但该平台始终未将消费者提供的相关病历材料转交给航空公

司,从而导致消费者难以退票。

猫腻五

不及时通知航班变动

少数票务代理企业未尽通知义务,导致消费者因无法及时得到航班变动信息而权益受损。

【案例回放】今年5月,消费者王先生通过尚游国际旅行社网络平台购买了上海浦东至苏梅岛的往返机票,并通过电子邮件方式确认航空公司已出票成功。消费者在回国前一天查询后得知,原订航班已经变动,但该旅行社并未告知有关情况。于是,消费者在国外自行联系航空公司改签航班,才得以顺利回国。事后,消费者对该旅行社未通知航班变动而导致其产生额外损失进行投诉。调查发现,当航空公司航班发生变动后,该旅行社自认为应该由航空公司通知,既没有告知消费者相关信息,也没有协助消费者办理航班改签。 本报记者 陈杰

