

航班取消只能补“差价”改签,经济舱7.5万元一票难求……

订票国际航班,见招难拆招

□半岛记者 王好

身在加拿大的青岛人小栾原定5月初的航班被取消,根据航空公司处理政策,他不但无法退票还面临着补交万余元改签“差价”;经过飞猪平台确认的国际航班登机信息航空公司却“不认账”,乘客临近出发遭遇莫名“甩客”……

半岛记者调查发现,在航空消费风险加剧的同时,还出现了不少炒票、倒票乱象。

A 航班被取消,为啥退票难?

“原本计划3月回国,由于疫情推迟到5月,没想到航班又取消了。”赴加拿大留学的青岛人小栾已经硕士毕业,回国时间却因为疫情一推再推。3月初,他通过携程预订5月3日从多伦多飞往北京的加拿大航空公司机票。4月13日,被通知航班取消。此后,他每天都在“刷票”中度过。

“目前合适的改签航班在6月中旬以后,单程票价已经在两万元左右,差不多相当于我之前票价的四倍。而且不能成行也要看运气。”小栾说,自己希望能退票,但是航空公司“不允许”。

根据@加拿大航空公司官方微博发布的通知,加航将往返加拿大与北京和上海之间的航班停飞期延长至2020年5月31日。其中,航班变动发生在2020年3月19日或之后不可以办理全退,旅客可以保留客票价值并在24个月(以航班变动发生日期为准)之内使用。如新预订行程的价值低于之前客票价值,差价部分不退;如新预订行程的价值高于之前客票价值,需收取相应差价。

小栾9月份即将博士入学,回国后还要接受入境隔离以及为后期开学做准备,时间紧迫。这就意味着,他需要负担上万元机票改签“差价”,“如果加航退票,我本可以有其他选择”。

4月20日,半岛记者在携程平台查询发现,6月16日加拿大航空公司执飞的多伦多到北京航班经济舱机票价格最高已超2万元。

小栾说,非常时期航班调减可以接受,但是航空公司单方面决定不予退款有“甩锅”之嫌。他通过加航客服热线进行投诉,对方答复他“可以找渠道投诉,但加航规定如此,不会退款”。

在新浪黑猫投诉平台上,有关“机票”的投诉已经超过47000个,“退款难”是主要案由。其中,针对加拿大航空公司“退票难”“航班取消不予退款”等投诉已经超过70个。

4月17日,半岛记者致电加拿大航空公司北京办事处客服电话,人工座席等待超过20分钟无人接听,此后多次拨打均被提示“您拨打的电话暂时无法接通”。

看法>>>

法律人士表示,就中国相关法律规定,如果航班因不可抗力取消,乘客有权解除航空运输合同关系并退票退款,航空公司不能单方面制定对乘客有失公平的解决方案,应当允许乘客选择退票。如要求只能改签,所产生的额外机票负担也应当由双方分担。但如果承运方为国外航空公司,则需要具体按照所属国的法律进行分析判断,这就意味着增加了乘客维权难度。



当地时间4月15日,加拿大温哥华国际机场,留学生排队等待登机。(受访者提供)

半岛快评

是谁让消费者如此憋屈?

□本报评论员 王学义

青岛市民王女士给在加拿大读书的女儿买回家的机票,却买来了一肚子火气和怨气。她认为自己遭遇了“甩客”,白白损失了时间和金钱。十几天过去,她不仅没等到自己想要的公道,就连句像样的说法都没有。

是谁让消费者如此憋屈?经过飞猪平台确认的国际航班登机信息,航空公司却予以否认,到底是哪个环节出了错?在如今的技术之下,早已实现处处留痕,不该是难以破解的“谜案”。为什么不给消费者说明白?受疫情影响,航空公司和售票平台都不易,大家都体谅这一点,但消费者也不容易。为什么就不能认真点,把消费者的合法权益当回事呢?有了错,得认,有问题,得改。做企业要有起码的伦理和操守。

要让消费者“心气儿顺”,就必须改变高高在上的态度,要有起码的责任和担当。否则迟早会受到消费者“用脚投票”的惩罚。至于网上那些对机票“超售”“高价票替换低价票”等质疑,相关部门也该尽快介入调查,不能只让航司自说自话。随着疫情防控进入常态化,监管也要做好常态化,让弱势的消费者有处说理才行。

B 延期变“甩客”,啥猫腻?

除了遭遇退票难,还有乘客在航班延期后遭遇“甩客”。

3月14日,青岛市民王女士通过飞猪平台为女儿购买了3月29日、8月29日的多伦多和上海间往返机票,花费约1.8万元。3月28日,王女士接短信通知,所购3月29日多伦多到上海的航班取消。

正当王女士焦急之际,3月29日再次接到飞猪发来的航班变更提醒:该航班延误至4月4日16时25分起飞。“我当时觉得太幸运了,马上连打了三次客服电话向飞猪平台确认,对方称是东航提供的联网信息,准确无误。”为保险起见,王女士又致电东航客服电话确认,可在半个小时的忙线等待后,对方的答复令她再次陷入焦虑——

“东航查询后答复说没有我女儿的乘机信息,改签最早要到7月。”与此同时,王女士收到一条东航发来的短信:

“由于疫情影响,您原订2020年4月3日多伦多皮尔逊飞往上海浦东MU208航班取消。”而此前飞猪短信提醒的航班改期时间是4月4日。

来不及多想,王女士连夜“蹲点刷票”,最终花费约1.7万元为女儿另外购买了其他航空公司的机票。

虽然“幸运”地买到了票,但王女士认为东航、飞猪各执一词,给乘客造成出行风险,理应对此承担责任,“我们莫名其妙遭遇‘甩客’,不仅损失了时间、金钱,还险些错失回国机会”。她分别致电东航和飞猪平台客服要求给出答复,但至今十几天过去了也没有结果。

王女士的遭遇并非个例。黑猫投诉平台上,有网友3月29日投诉称,通过飞猪平台订购的东方航空4月14日多伦多到上海的机票,3月27日收到航班延迟至4月18日的短信通知,随后凭订票号在东航官网成功选座,并收到东航确认短信。3月28日,东航短信通知“4月17日的机票被取消”。“我怀疑有人通过加价方式超售机票,并将购票在前的人取

代。”该网友要求东航如期兑现机票。但截至4月20日,该投诉进度仍显示为“处理中”,未有回复。

就飞猪平台和东方航空矛盾的问题,以及因此给消费者造成的乘机风险等问题,半岛记者4月17日点击东航官网的在线客服,“人工服务”页面提示“前面尚有9人”,记者按要求在线排队等待40分钟后,页面提示却从“前面尚有1人”直接跳转为“您已经离开队列,请稍后重试”。截至发稿前,记者多次拨打东航95530服务热线,但提示音均为占线状态。

说法>>>

法律人士认为,乘客从飞猪平台购买机票,则平台与乘客间形成委托关系。如果代购机票存在过失致乘客无法按时乘机,飞猪平台应承担相应赔偿责任,即乘客另购机票产生的超付机票款应由飞猪予以赔偿。

C 经济舱7.5万元,还便宜?

据中国东方航空股份有限公司此前发布的出行提示,3月29日至5月2日期间东航执行的纽约、多伦多、伦敦、悉尼、奥克兰、首尔、马尼拉至上海浦东等航班机票已全部售罄。

另据东航4月8日发布的一份《关于遏制违规加价销售机票行为的紧急公告》称:“东航国际返程航班座位供需矛盾尖锐,市场上存在个别违规抢占座位,高价倒卖机票的不法行为。”并同时公布两项举措:东航国际机票的公布运价为最高限价,无论自销渠道和分销渠道都实行统一限价政策;东航与各有关销售代理机构签订的协议明确规定机票必须按照东航的价格对外销售,违反规定将承担相应责任。

不过在社交平台上,“东航超售”“东航利用高价票替换低价票”等热搜话题下,持续有网友提出质疑。

网友Krupp1820称,“提前买的平价票结果不让登机,有临时买的9万多元的让登机”。还有网友吐槽,“航空最近血亏,薅不到羊毛只能宰客了”。

而另一边,由于近段时间以来市场需求大于供给,少数境内外销售代理企业违法违规倒票、炒票,有的机票甚至被炒到了10万元以上。

半岛记者联系到一位国际航空客票代理,询问4月份多伦多到上海机票,对方表示“需要护照信息,这边给您刷票,有的话会第一时间通知您”,并提醒“现在航班本来就少,还限制客座率,很难定,都是一票难求,所以价格跟以前肯定是比不了”。

该客票代理透露:“前几天客户温哥华飞广州,经济舱7.5万元,都算便宜的。”

办法>>>

为确保国际航空运输市场的平稳有序,切实维护旅客的合法权益,民航局于4月16日下发《关于进一步明确疫情期间国际机票销售有关问题的通知》,要求航空公司在国际航线“五个一”疫情防控政策实施期间,加强国际机票销售渠道管理,即日起对国际机票全部采取直销模式。对已由代理企业销售的国际机票加强管控,严禁换票,订座及购票后禁止更改旅客姓名,以杜绝中间环节倒票、炒票行为。