

“机票天价退改费”怎么管

机票退改新标准计划年内出台,平台须弹窗强制提示退改费率、限制条件、免费退改场景

在线上平台花6000多元订机票,误将出发日期选错。订票1小时不到,申请退票,商家几乎扣除全部机票费,只退了600元保险费。最近,旅客冯女士的遭遇引起不少关注。

黑猫投诉平台7月发布的报告显示,仅今年上半年,平台就收到关于机场航空公司的投诉近2.7万件,其中“退改费用高”投诉超1.3万件,占比接近一半。报告提到,消费者普遍反映提前7天以上甚至十几天申请退票,仍被平台扣除超过40%甚至90%的票款作为手续费。

对此,中国航空运输协会(以下简称“中国航协”)有关负责人表示,中国航协已牵头统筹推进机票退改服务升级优化工作,推出多项举措。



退票要扣多少钱须弹窗强制提示

据媒体报道,7月,消费者林先生反映,他在携程App上花费15217元订购一张北京飞往纽约的国际机票,计划前往观看世界杯足球赛。7月13日,他因行程变动发起退票申请——此时距离起飞还有3天。

林先生称,办理退票时,看到页面上有一个400多元的费用提示,便以为这只是扣除的手续费,没有仔细核对,直接确认提交了退票。可到次日核对账户时才发现,平台最终仅退回432元。

随后,林先生要求恢复机票订单遭拒。事后查看订单页面,林先生对平台界面设置提出了质疑。他所购买的这张机票展示在App页面显眼的顶部位置,仅用小字体标注“仅部分税费可退”;而同页面下方另有支持退改的同航线机票,票价仅比他这张贵400元。林先生认为,自己购买的机票并非低价折扣票,平台用小字显示关键退改限制,极易误导消费者。

记者检索发现,通常,用户预订机票的渠道包括航司官网及App、第三方旅游平台,不同航司、不同舱位、不同票价的退改规则均有所不同,复杂的退改条件和流程都让不少旅客望而却步。许多渠道的退改政策规则公示较为隐蔽,用户不刻意搜索寻找很难知晓。在

不少相关投诉案例中,用户都是已购买机票后进行退改操作,才发现退改费用极高。有业内人士指出,“天价退票费”实际反映出信息不对称、规则不明确,没有真正保障消费者的知情权,平台和航司未充分履行告知义务,此类条款有构成霸王条款之嫌。

针对这种情况,中国航协正在牵头制定机票退改专项团体标准,计划今年内正式发布实施。标准将明确退改要求,所有售票平台、航空公司官方渠道,必须通过醒目字体、弹窗强制提示、专属标识、前置告知等方式,在旅客支付订单前主动公示退改费率、限制条件、免费退改场景,解决规则隐蔽、看不懂、不知情的问题,保障旅客知情权、选择权。

这意味着,旅客在付款前就能明明白白地知道,一旦行程变动需要承担多少费用,从而能做出更理性的购买决策。

国际机票是“机票天价退改费”的“重灾区”。中国航协将攻坚国际机票服务难题,实现跨境规则透明化。督促国内航空公司和销售平台细化国际航线退改规则,前置风险提示。主动对接外国航空公司,加大协调力度,推动跨境、跨航司退改服务规范化、透明化。

“不支持退票、改期”不能仅用小字标注

据央视新闻,此前,海南消费者冯女士在第三方购票平台误订国际机票,下单不足一小时便发起退票申请,却被扣除5751元机票本金,仅退回600元保险费用。

据冯女士讲述,她原本计划6月中旬携孩子出境旅行,在购票操作时不慎将出行日期错选为7月10日,完成付款之后不到一小时,她便察觉到日期错误,立刻联系平台客服提交退票申请。

客服当时告知将会升级工单处理,并承诺48小时内给出答复。可等到反馈期限结束,冯女士得到的回复却是该机票出票完成后票款不予退还,订单只能尝试申请税费退款,本金无法退回。

此次购票订单总价为6351元,其中600元为附加保险产品费用,剩余5751元为机票款项。最终平台仅退还保险费用,几乎全额扣留机票价款。

令冯女士难以接受的是,退票申请距离航班起飞还有二十余天的时间,机票并未进入实际承运流程,航空公司与代理商并没有产生任何实际运营成本,被扣

除的大额费用缺少合理的成本支撑。

在其购票过程中,购票页面仅以一行浅灰色小字标注“不支持退票,不支持改期”,在整个付款确认流程中,既没有弹窗警示,也没有加粗标红等醒目提示,限制性条款十分隐蔽,普通消费者在快速下单的过程中很难留意到相关内容。

据央视报道,在针对国内五家主流第三方机票预订平台实测时,仅有携程一家平台在付款跳转前主动弹出退改签详细规则,其余四家平台大多将退改限制信息放置在页面边角位置,使用字号、颜色与普通文字差异不大的小字进行提示,消费者需要主动点开折叠菜单,才能查看完整扣费条款。

针对这种情况,中国航协负责人介绍,对于“不支持退票”“不可改期”等与消费者核心权益密切相关的限制性条件,规定不得仅以灰色小字或折叠菜单的形式敷衍提示,而必须通过醒目字体、前置告知等手段进行强调,避免旅客在稀里糊涂中购买了“不可退改”的机票。

探索折扣票免费退改

8月10日,李先生向新京报反映,他在“飞猪”平台退飞机票时遭遇高额退票费。

李先生称,他7月10日买了4张郑州往返西宁的特价机票,7月22日因临时有事退票,发现退票费高达65%。

记者联系飞猪客服获悉,退票比例由航司决定,特价机票退票扣除比例较高。

记者联系祥鹏航空客服获悉,退票系按照规定比

例扣除票款。根据祥鹏航空相关规定,特价机票提前14天退票收取购票金额65%的费用。

针对这种情况,中国航协负责人表示,东航近日常先调整国内客票退改规则,明确自8月6日(含)起销售的国内客票,所有舱位均可在航班离站前14天以上免费自愿退票、变更,打破了折扣票不可免费退改的传统限制。

(人民日报、央视新闻、新京报等)

@大学新生

这样买“数码三件套”更划算

凭录取通知书可享门店专属福利,还可叠加国补等

潇湘晨报·晨视频记者李轩子 报道

开学在即,数码产品迎来了一年一度的选购旺季。8月25日,记者走访长沙多个卖场发现,数码消费热度已然升温。在长沙京东MALL,手机和笔记本电脑体验区人头攒动,其中不少家长陪伴孩子前来咨询和试用。

“目前门店学生客流明显上升,现在每天都有大量准大学生、在校学生和家长到店。理工科专业的准大学生尤其多,这和他们专业需求相关。”京东MALL(长沙洋湖店)副店长熊辉告诉记者。

熊辉还观察到,消费者今年更看重性价比。例如一款售价在7000至8000元区间的品牌电脑,因同等配置下性价比突出,销量实现翻倍增长。

采访中记者注意到,受全球内存、硬盘等存储芯片价格持续走高影响,今年数码产品终端售价普遍上浮。不过,为迎接开学季,门店推出了力度较大的学生专属优惠活动。

“我们支持多项权益叠加使用。像笔记本电脑、手机这类刚需数码,国补最高可减1500元。”熊辉介绍,学生凭录取通知书或学生证,可享受门店专属福利,同时还可叠加国家以旧换新补贴、开学季专项消费券及旧机回收抵扣等多重权益。

随后,记者又来到通程电器东塘旗舰店,这里同样人气旺盛。通程电器副总经理欧海军告诉记者,8月上旬,笔记本电脑成为最热销品类,手机、平板紧随其后。价位段方面,4500~7000元的中高端机型最受学生群体欢迎,叠加国补后实际到手价大幅降低,性价比凸显。

