



携程卖“假机票” 旅客被困机场无法登机

携程回应：都是供应商的错！

1月9日，有消费者爆料称，自己在携程上预定了机票，但因涉嫌转卖积分票，在国外登机时被认定无效。

无独有偶，1月11日，又有实名微信公众号发文称，其于携程订购的北京至札幌的往返机票在收到电子票号后，竟在航班起飞前被机场认定为无效。

携程网接二连三曝出的购票“乌龙门”，到底都怎么了？

“问题机票”频出

伪造的电子票号

1月11日，旅游策划人李淼在其微信公众号发布了一篇题为《携程在手，说走就走不了》的文章，指出其在携程订购的机票尽管收到了电子票号，但在航班起飞前被机场认定为无效。文章显示，所谓“假机票”是2015年12月24日，其帮助好友订购的从北京到札幌的往返机票。

根据李淼贴出的图片，该往返机票的总价是12326元，携程的信息显示“已出票”，并给出了电子票号。通过与携程和航空公司多方沟通，李淼发现航空公司并未收到款，也没有订座，更没有出具电子票号，订单信息里的电子票号根本是伪造的。

李淼联系了携程客服，在将近半小时后，等到了携程的回应及其解决方案：先买票，之前买到的票帮助退掉。

“偷来”的积分换成机票

对于携程来说，头疼的还不是这一件事。傅先生在携程网上订了1月7日从东京飞往北京的日本航空公司机票，却在机场登机时被认定无效，并险些被所在地机场的警察拘捕。据其表示，携程从英航某个客户那里“偷来”了积分换成了机票，在其值机之前已被取消。待他投诉反映情况后，携程答应给他重新出一张票，但是使用了另一个日本人的积分换了一张机票卖给他，结果一样被认定为无效票。

据了解，对于积分转让，国内外不同航空公司有不同的规定。但总体而言，航空公司的里程积分可能允许转赠亲属，但并不能进行买卖。



携程连续两次卖出无效票，回应称供应商违规出售，后续执行“退一赔三”补偿标准。

携程回应 都是供应商的错！

1月11日，携程对两起事件做出回应，称问题均出在供应商，并承诺对出行受影响的旅客，携程将执行退一赔三的补偿。

携程方面称，这几起事件主要是由于供应商违规操作或供应商员工操作失误造成的。对于由此给旅客出行所造成不良体验，携程表示最诚挚的歉意，并将与旅客进一步沟通，力争取得客人谅解。

携程相关负责人说：“对于违规票，包括积分兑换、弃程等航空公司明确禁止的行为，携程将对供应商严厉处罚。同时，对出行受影响的旅客，携程将首先解决客人行程，保证客人出

行，后续将执行退一赔三的补偿标准，保障客人权益。”

经调查，该客人在携程上预订1月7日从东京飞回北京的机票，由供应商出票，由于供应商违规以积分兑换机票导致旅客无法登机。得知该情况后，携程致电客人致歉，经协调后，客人顺利登机。在退还客人机票全款的同时，也提出对客人做相应的补偿。

该负责人称，本次事件是由于供应商违规操作造成，对此，携程已第一时间与该票台停止合作，并对票台做出了相应的处罚。携程将进一步加强对于供应商的监管，防止此类事件再次发生。

调查

供应商卖“积分票”并非首次

根据媒体报道，在携程网上买到积分兑换而来的飞机票，此前已有先例。

去年9月，成都的李先生在携程网上帮朋友订购两张从新加坡飞往上海的机票，可当他的朋友输入携程提供的票号，想办理网上值机手续时，却查询不到机票订单记录。联系携程客服之后，李先生收到对方发来的新票号，没想到朋友再次值机失败。此后的调查发现，李先生在携程网上买的机票是用积分兑换的免费票，是一名中国籍人员在加航飞行累积的35000个积分所换而来。

最后，携程方面对李先生所订机票的账单做了一些处理，扣除正常的机票税费，剩余的费用全部退还给李先生。

而据另一媒体报道，在上海工作的张女士也曾表示，自己曾在携程网上购买一张长春至西安的机票，总金额为1320元。张女士报账的依据是电子行程单，但电子行程单上显示的机票金额却为0元，仅有一个其他的费用显示金额为50元。单位的财务只认电子行程单上的金额。明明是因公出差，花了1320元买票，却只拿到50元的单子，造成张女士1270元无法报销。最终，携程补偿给张女士1000多元。

■据全景财经

