

据中国之声《新闻纵横》报道,前不久,一位乘客小金提前一个月订的一张价值900元的机票,在退票时,却被收取1000元的退改签费用。换言之,小金不仅无法拿回机票费用,甚至还要倒贴钱才能退票,这则报道引起公众对机票高额退改签费的关注。

为调查江苏省飞机票退改签现状,近日,江苏省消保委对南方航空、东方航空、中国国航等8家国内规模较大的航空公司,以及携程、飞猪、途牛、去哪儿网等7家互联网机票销售平台展开消费调查。



买得起退不起? 900元机票退票费3800元

退票手续费最高达票价3倍以上

今年1月31日,北京市民蓝女士通过途牛旅游网订购了2月15日从北京出发到马尔代夫的四天六晚自由行。2月5日,外交部发出通知,因马尔代夫首都发生大规模集会活动,提醒中国公民暂勿前往马尔代夫。蓝女士赶紧跟旅游平台申请退款,没想到却要因此承担高昂的退票费。蓝女士说,原本的机票价格是两万八千多,结果途牛核算下来,最多只能退款三千多。最终,在江苏省消保委的调解下,蓝女士拿到了机票的全额退款。

根据江苏省消保委此次对1250名消费者的调查,近八成消费者都有过退改签的经历,其中,30.7%提前很早改签但仍然被要求收取高额改签费用,此外,还有23.5%遇到过退票费用比机票价格高的问题。令人惊讶的是,参与调查的消费者中退订机票时被收取费用最高为3000元,占机票价格的42%;在改签中,收取金额最高为6000元,占机票价格的100%。

在飞猪(旅行网)上,供应商北京正槽航空服务有限公司提供的机票,价格960元。起飞前24小时前退票费为3000元,起飞前24小时后退票费3800元,其退票费用是机票价格3倍以上。

改签费用也很混乱

不仅退票费用混乱,改签的费用也是如此。此次调查还发现,8家航空公司退票、改签政策均不一样,以预订6折左右的经济舱航班,并在飞机起飞前5小时之前退票为例,中国国航、东方航空、南方航空、山东航空、厦门航空手续费大多为购买时机票价格的30%;海南航空、深圳航空、四川航空手续费大多为购买时机票价格的20%,而折扣越低,收取的退改签手续费率越高。

以同一时段在艺龙网上预定同一天由南京到烟台,票价均为360元的航班为例,不同航空公司之间起飞前2小时前的退票费不尽相同。其中东方航空退票费为360元/人,深圳航空为180元/人,山东航空为216元/人,华夏航空360元/人。华夏航空与山东航空共享(航班),实际由山东航空承运,同样的航班退票费却相差144元。

此外,香港航空在其官网及互联网机票销售平台上退票收费则较高。以同一时段预定4月25日香港航空由南京到香港的HX221航班经济舱为例,携程、飞猪2个平台自营的机票退票费在起飞前2小时前均为1000元/人,起飞前2小时之内均为1500元/人;去哪儿平台自营机票退票费在起飞前2小时前为1660元,起飞前2小时之内为2160元;途牛平台自营的退票费起飞前和起飞后均为1000元/人。

原因

2004年民航总局把有关收费标准删除了

在2004年,国家民航总局把过去“起飞前24小时”作为退票费收取费率的一个标准删除了,导致了各航空公司自己根据市场的规则来确定。所以,也就出现了针对同一航线、同一航程,而不同的航空公司会出现相差一倍退票费的现象。

链接

特价机票普遍存在不退不换情况

调查还发现,携程、飞猪、同程等电商平台特价机票普遍存在不退不换的情况。比如,携程网上4月25日南京到昆明的深圳航空ZH9561航班3.4折的机票只退机建、燃油费;同程网上4月25日南京到重庆的四川航空3U8544航班4.3折的机票起飞前两小时后,退票手续费为560元/人,与票价相同。

江苏省消费者权益保护委员会法律顾问童天武认为,这样的规则是严重侵害消费者权益的不公平的格式条款。

■综合央视、新浪新闻、上观新闻

