



4月24日,江苏消费者权益保护委员会发布了“消费者飞机票退改签情况调查报告”,明确告知涉事的航空公司和网上机票代理点要来说明情况。然而一周过去之后,没有一家公司前来接受约谈。江苏省消保委就此表示,“五一”节后就相关情况致函民航管理局。

机票退改费价格离谱 约谈15家企业无一到场?

【现状】约谈涉事企业

8家航空公司、7家旅游平台无一到场

涉及这次调查的8家航空公司分别是:南方航空、东方航空、中国国航、海南航空、深圳航空、厦门航空、四川航空、山东航空。涉及到互联网机票销售的7家平台是:携程旅行网、去哪儿网、飞猪旅行网、驴妈妈旅游网、同程旅游网、艺龙旅行网、途牛旅游网。记者了解到,截止到4月30日,仍没有

【建议】不得规定不公平格式条款如“特价机票不得退改签”等

在此次线上问卷调查中,79.4%的消费者诉求倾向于以下三点:退改签收费标准应根据提前时长的不同而收取,提前时间越长收费率应越低;主管部门应该加强管理和规范,督促航空公司、电商平台、旅游公司、票务代理等严格按照规定收取退改签手续费;不同折扣的飞机票应该按照不同的标准收取手续费。

省消保委认为,高折扣特价机票不得退改签的做法欠妥。商家的理由是退改签时,票价已调整至低折扣甚至是无折扣机票,消费者的退票使得商家可能失去了再销售的时机,因此不得退改签。但从消费者的角度来看,如将该高折扣机票仍作为特价机票销售,其价格优势仍在,航空公司并无损失,通过适当降低折扣率,甚至还会

一家涉事企业与江苏省消保委联系。

江苏省消保委秘书长陆惜春表示,过了“五一”就再次约谈这些航空企业和平台,以及民航管理局。另外,今年初民航管理局推出了“关于推进民航服务管理的征求意见”,要专门针对这“征求意见”给出建议。

有盈余。因此,省消保委建议,管理部门一方面要规范特价机票的范围,另一方面,不得规定严重侵害消费者权益的不公平格式条款,如“特价机票不得退改签”等。

省消保委还建议,应将退改签收费与订票时间、退改签时间与登机时间及登机日所在的航班时刻运营状况相比较,以测算航空经营者可能存在的收益减少的损失。特别是退改签时间与登机日的期间长度,可划分为:24小时、72小时、15日、1个月、3个月等不同的时长,确定不同的收费比例,同时兼顾所在的航线等情况。同时,严格航空机票代理人的告知责任范围,将代理的航空公司收费与自身的服务收费区分告知,切实落实我国《消法》“全面、真实”告知责任义务。

点评

退改费标准不统一让消费者沦为被任意宰割的“唐僧肉”

显而易见,机票退改费标准不统一,完全由航空公司、代理商、旅游平台等自行定价,名义上是市场博弈,实则变成了企业利用优势地位乱收费,远超合理水平的收费标准,令消费者沦为被任意宰割的“唐僧肉”。由于航空出行市场较为特殊,经常受到各种因素干扰,导致航班晚点、取消等情况时有发生,旅客亦根据自身情况,需要进行退票、改签等选择。

既然要变更航班,那么就涉及到成本问题,收取一定的手续费,也在情理之中,可是手续费标准混乱,甚至于随意定价,比机票价格还高数倍之多,则就太不合理了。江苏消保委针对这方面进行调查,并约谈航空公司、旅游平台等,凸显消保委对此类不合理现象的重视程度,试图扭转这一不利于消费者的做法,可是涉事企业无一到场,则未免令人遗憾,说明企业缺乏改变规则的态度。

前些年,火车票退改签收费标准过高的问题,也曾遭到社会舆论和广大乘客的批评,后来再广泛征求公众意见后,铁总进行了多次调整,最终将火车票退改签手续费降低到合理水平,既能防范“黄牛”倒票,又在乘客可承受范围之内,从而获得了公众的认可。没有对比就没有伤害,机票退改签收费混乱问题持续多年备受诟病,媒体多有曝光,消保委也进行了调查,涉事企业却无动于衷,依然收取高额的退改费,与铁总积极改进的态度相差甚远。

民航管理部门有必要针对退改签费用问题,进行广泛的意见征求、调研,制定合理统一的收费标准,改变目前混乱的局面,维护消费者的合法权益。

综合央广网、上观新闻、南方网

