

新华社记者

汪奥娜 颜之宏 郑生竹

近日,江苏消费者权益保护委员会调查机票高价退改签情况,并将约谈南航、东航、中航等8家航空公司和携程、去哪儿、飞猪等7家网上机票代理点,引发舆论关注。机票退改签费用为什么这么贵?各家出票机构的退改签标准又为什么不统一?“中国网事”记者对此进行了采访调查。

高价退票费与改签费

根据江苏省消保委公布的《江苏省消费者飞机票退改签情况调查报告》,消费者在退改签时,30.7%表示提前很早改签但仍然被要求收取高额改签费用,23.5%遇到过退票费用比机票价格高的问题。

有参与调查的消费者表示,退票曾被收取最高3000元的费用,占机票价格的42%,而改签费最高达到6000元,贵到都能够重新买一张机票了。抽样调查中还发现一例样本,在飞猪上,供应商北京正楷航空服务有限公司提供的925元机票,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,退票费是机票价格的3倍以上。

此次调查中,8家航空公司退改签政策均不一样。提供同行程同票价的不同航空公司,退票费可能相差一倍。而特价机票更是基本不退不换,想退票,要么收取与票价相同的手续费,要么只退机建与燃油费。

江苏省消保委秘书长陆惜春表示,江苏省消保委“五一”后开始启动15家涉事企业的约谈程序,将于5月中旬正式约谈相关企业。

今年2月,携程旅行网的“天价”退票费事件也备受舆论关注。深圳市民王女士在携程上预订了突尼斯8日二人私人行,因朋友突然生病,王女士希望取消订单。但携程客服以“机票已经出票”为由不予取消,并称如果要取消,就要收取每张9262元机票费作为退票费,而航空公司对应机票价格仅为每张6415元。

退改签机票比买票还贵?这笔账究竟该如何算?



退改签手续费率可区别收取

《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国合同法〉若干问题的解释(二)》第二十九条规定,“……当事人约定的违约金超过造成损失的百分之三十的,一般可以认定为合同法第一百一十四条第二款规定的‘过分高于造成的损失’。”

根据上述法律规定,乘客主张调低退票违约金时,法院可考量将退票损失的举证责任分配给航空公司承担,如航空公司举证其因乘客退票导致机票未售出或其他损失,则违约金最高不得高于损失金额的130%;如果乘客退票后,航空公司很快将该机票售出,甚至加价出售,那么就很难认定航空公司有损失发生,航空公司也应当退还机票全款。

有消费者建议,低价机票的退票规则制定可以借鉴高铁动车的退票处理经验,根据距离起飞时间的远近划定不同的动态区间,合理适当收取退票费。

江苏省消保委的调查报告建议,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,可将退改签时间与登机日的期间长度划分为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。

退改签收费规则缺失

江苏省消保委在调查报告中认为,2004年中国民用航空总局第124号《中国民用航空总局关于修订〈中国民用航空旅客、行李国内运输规则〉的决定》中删除了关于退票时间相对应的费用收取比例的内容,所以目前国内并没有统一的退票费用规则,实际操作中都由各航空公司单方面决定。

记者了解到,尤其对于特价机票、折扣机票与套餐机票,各航空公司与票务中介收取高退票费已成行业惯例。某知名网上机票代理点的业内人士表示:“机票的退票费比例是由航空公司确定的,网站所代理的特价机票均严格按照航空公司的退票收费标准操作。”在他看来,特价机票的退票不仅不会赚钱,

对于机票代理商来说,甚至还要赔上人力和其他成本。

对于这一说法,不少需要经常乘坐飞机出差的商旅人士持不同意见。在深圳一家互联网企业工作的孔先生表示,特价机票很大程度上就是“早鸟票”或者需求不饱和航班上的票,为了促销而降价,对于这类机票,退票政策应向正常机票看齐。

“况且低价票本身就受欢迎,这边有人取消那边马上就会有人预定,航空公司没有任何实质性损失。”孔先生说,“或者按照时间段设置退票底线,不应该用一刀切的方式说你买了票就只能退你机建、燃油费。”

铁路将实施新运行图

高铁票价最高可打6.5折

新华社北京5月5日电(记者樊曦)记者从中国铁路总公司获悉,近期,铁路部门将进行今年第二阶段列车运行图调整,同时对一些高铁动车组列车票价体系进行优化完善,折扣最高可打6.5折。

中国铁路总公司有关部门负责人介绍,铁路部门拟从今年7月1日起,实施第二阶段列车运行图调整。一是南京至武汉、柳州至南宁高铁按250公里/小时速度运营,同步优化调整相关线路列车运行图。二是实行动车组列车市场化开行方案,周末比日常多开动车组列车193对,高峰期比周末多开动车组列车364对,满足日常、周末、小长假、春暑运及突发客流需求。三是根据新线开通计划,编制楚雄至大理、深圳至湛江铁路江门至茂名段、哈尔滨至佳木斯铁路运行图。四是在徐州至兰州、西安至成都、南宁至广州、贵阳至广州、重庆至贵阳、成都至重庆、合肥至福州、南宁至成都等方向增开动车组列车。五是优化既有旅客列车开行方案,提高开行质量。六是根据暑期市场需求,编制暑期临时客车运行图。七是优化货物班列开行。按需增加中欧、沿江等班列方案。

该负责人表示,从今年7月5日起,对早期开通的合肥至武汉、武汉至宜昌、贵阳至广州、柳州至南宁、上海至南京、南京至杭州6段线路上运行时速200-250公里的高铁动车组公布票价进行优化调整,铁路相关企业可根据客流情况,分季节、分时段、分席别、分区段在公布票价内实行票价下浮,最大折扣幅度6.5折。

青海玉树发生5.3级地震

新华社西宁5月6日电(记者张大川 邓万里)5月6日17时23分,青海玉树藏族自治州称多县发生5.3级地震,震源深度9千米,震中位于北纬34.56度,东经96.53度。震中距玉树市约170公里。

记者联系到青海玉树农村商业银行称多支行行长琼措,她当时正在单位加班,感觉到有轻微震动,便立即下了楼。她说,目前街道上一切正常,还没有发现房屋受损、人员伤亡等情况。居住在称多县城的群众反映,能够感觉到房屋晃动,但没有物品震落,暂时未发现房屋受损。青海省玉树州网信办主任李万成说,玉树市有轻微震感,称多县震感明显。

目前,青海省、玉树州、称多县地震局工作人员已前往震区了解情况,暂时还未收到人员伤亡和财产损失报告。

福彩天地
扶老 助残
救孤 济困

双色球奖池9亿元
彩市巨奖呼之欲出
中福在线, 2元可中25万元

开奖资讯

双色球2018051期

05 07 20 23 27 31 04

3D 第2018119期

9 7 8

七乐彩 第2018051期

02 10 11 12 14 17 23 22

(摘自湖南福彩网)