

旅客的机票被平台私自退单重订,20多家航司集体“宣战” “退高买低”,差价进了谁的口袋?

据报道,针对第三方购票渠道中出现的“机票价格与行程单不一致”“违规收取机票退改手续费”等销售乱象,据不完全统计,近期已有20多家航空公司发布了“关于维护旅客权益的公告”。

对于普通消费者来说,最关心的就是赔偿问题。在众多“退高买低”的投诉案例中,很多消费者要求“退一赔三”,但诉求却很难实现。整治机票代理销售乱象,该怎样发力才能根治?



资料图(新华社)

▶ 旅客机票被“退高买低”,差价“不翼而飞”

去年12月24日,浙江的朱女士在某第三方购票平台购买了两张吉祥航空上海→长白山的机票,出行时间是2025年1月31日。但直到临出行前两日即1月29日,突然收到航旅纵横和吉祥航空的退票通知,显示机票被退单。

朱女士告诉记者:“那天我正要吃年夜饭,我年初三就打算出发,临时把我票退掉,搞得我吃年夜饭的心情都没有了,我一直在弄这个问题。因为我回到App(购票平台)的时候,看这个订单没有什么异常。”

朱女士通过查询航旅纵横App发现,机票已被重新预订,单人票价(含基建燃油)显示为770元/人,比此前购买的单人票价低了481元/人。此前预订的机票则显示处在“已退票”状态。而第三方购票平台App的订单页面除了订单号改变了,其余都没变。

“出发前几天我也有看这个航班,

发现这个航班比我买的时候便宜,我买的时候两张差不多2500元。我出发前几天看到这个票只要700多元一张,我当时想过退票再重新购买。但是退票(平台收取的)手续费很高,还不如不退。”朱女士说。

虽然最终顺利出行,但朱女士认为,这意味着第三方购票平台未经用户同意私自退单,并盗取个人信息重新预订,通过这种方式赚取了差价。行程结束后,2月14日第三方购票平台回复她的投诉称,由于出票方员工问题操作失误被退,后重新出票,因机票价格实时浮动,重新出票价格降低浮动了912元,核实可退912元。但朱女士主张平台应“退一赔三”,并诉至法院。朱女士说:“到开庭调解的时候,他们那边的联系人联系我,给我的方案是机票价格‘退一赔一’,后来我接受了。‘退一赔三’得花很多时间,立案我也花了很多精力,要去收集各种资料,很麻烦。”

▶ 专家:规范机票代理领域,保护消费者权益

中国航空运输协会特邀专家、民航业内人士林智杰表示,造成机票代理销售乱象的成因是多方面的。“首先,从机票的销售来说,整个销售流程比较复杂,容易产生信息不对称的现象。第二,确实有一些机票的销售环节比较长,所以代理容易有操作的空间。第三,现在航司整个行业的机票代理手续费逐步走低,因为现在的信息越来越通畅,所以很多机票代理更加容易铤而走险,走这些灰色或者黑色的地带欺诈消费者。”

林智杰建议,相关主管部门要有强有力的手段规范机票代理领域。“第一,要消除信息不对称,如果发现不了欺诈就无从整治,因此,首先要让消费者能够明白白消费,他购买的每一张机票都能直白清晰地看到机票价格;第二,航司和民航局要能够对机票代理有更加严格或者更加直接的管控手段。很多时候有的机票可能经过了三手或者五手的代理

最后出的票,这里面猫腻很多。”

针对航司或平台是否应退补机票降价后差价的问题,林智杰表示,航司应出台更多保护消费者权益的举措,降低机票价格跳水给消费者带来的损失。“比如,有的公司提出24小时之内可以退差,这就是一种主动弥补、服务的举措。我们希望能够有一个稳定的票价预期,不要出现大幅下降。因为票价政策还是商业化的市场行为,很难有一个统一的标准。”

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江还建议,航空业的机票退改签政策应采取阶梯式的手续费收取政策。“尽量考虑消费者的实际感受,采取阶梯式的退票方式。在离航班起飞时间还比较长的情况下,要尽量少地扣取退票的手续费。如果确实是临近起飞,时间比较短,可以适当收取高一点的退票费用。”

(中国之声 央广网)

▶ 机票代理销售乱象频出

记者在黑猫投诉平台上查询发现,有大量消费者反映机票代理平台涉嫌存在销售欺诈、“退高买低”、机票价格与行程单不一致等问题。安徽的刘先生曾在黑猫投诉上反映称,他2024年1月在第三方购票平台买的机票价格与实际行程单上的价格存在明显差价。刘先生说:“因为当时我买机票的时候,来回都买了,我去的机票跟航旅纵横上面的价格显示一样,回来的价格有差价。我找了客服,客服说把差价退给我,我不接受,我要求‘退一赔三’,因为涉嫌消费欺诈。”

针对机票代理销售存在的乱象,近期多家航空公司发声表态整治乱象。据不完全统计,截至3月26日,就第三方销售乱象问题,32家航司中有21家航司发布了“关于维护旅客权益的公告”。记者3月29日晚致电南方航空客服,对方表示,如果旅客在第三方购票平台买的机票价格与在南航的客票验证页面显示的价格不一致,可申请退差价。“我给您来电手机发一个短信链接过去,您在链接里面上传您订单详情的截图,我们反馈如果没问题,看给您退差价还是怎么样。您需要提供相关凭证,我们这边再记录反馈去核实。”

记者注意到,目前披露的“机票验证真”方法中,旅客可在大部分航司的官

网、App或微信小程序,找到“机票验证真”等相应服务进行自助查验。多家已发布“维护旅客权益公告”的航司均表示,对旅客反馈的机票查询结果与实际购票情况不符的,一经查实,航司将为旅客退还差价,并按照各自航司的销售代理协议对涉事单位采取严肃处理措施,维护旅客权益。



国航App截图



网友闲话

@胖胖:“退高买低”后,差价并没退回消费者的账户,这是关键!

@足迹:退票不需要手机验证码吗?这么轻松就赚差价了?

@小老虎毛荣荣rongrong:世上无难事,只怕有心人。既然明知消费者举证难,但是可以从认责方出发呀,明确规定被“退高买低”的消费者可以直接向平台追责,进行退一罚三,再由平台对中间代理商进行代位追责,问题不就解决了吗?再加一条,吃差价的代理商进行永久下架同时全平台全行业公布信息,禁止再从事此类经营,

这样还会有人铤而走险?

@小喜:我昨天才拿回退一赔三的补偿,让步了300元,我还是太善良了,就不能放过他们!

@Rosai:机票退票不是有高额手续费吗?难道这些人没有手续费?

@小明:在平台上查询价格,然后在航空公司直接买票,是否能避免这种情况?

@龙:差价太大了,要是机票价格像其他交通工具费用一样透明、稳定,还会有人去“退高买低”吗?

@人间烟火气:重拳出击!“糊涂账”不能糊里糊涂。