

# 一千四的机票,退票费要一千一

## 网络代理商大幅抬高退改签手续费遭质疑



许多机票代理商对机票退改签都有自己的规定,手续费甚至占到机票价格的八成以上。

文/片 本报记者 杨万卿

日前,老家贵州的小刘在网上购买了一张春节期间厦门飞重庆的机票,票价为1466元。因为工作原因临时取消行程,小刘想要退票,没想到只退回了286元,而按照这趟航班所属航空公司的规定,退票费只需70多元。为了节省64元的机票费,小刘却搭上了1000多元高额退票手续费,这让他在难以接受。

### 退改签手续费占票价八成以上

“票价很便宜,还能比较,我挑了最便宜的‘旅伴旅行网’,在1月14日买了山东航空公司2月15日早上6:45厦门飞重庆的SC4789航班。”春节将至,在厦门上班的贵州姑娘小刘早早为假期做好了计划,提前一个月买机票,既省钱又不用担心抢不到票。

小刘告诉记者,因为之前没有听说过这个网站,自己开始也有些犹豫,但看到很多人购买,就付了款,票价为1466元。

过了两天,由于工作安排发生变化,她无法乘坐2月15日的航班回家。1月17日上午,小刘无奈到之前的购票网站申请退款。三分钟不到,小刘卡里收到286元。

“我第一反应是对方搞错了。”小刘马上致电“旅伴旅行网”,对方告诉小刘,286元退款没有错,被扣掉的钱款为退票手续费。经过几天的协商沟通,1月30日,小刘收到了97.02元的网络平台垫付退款,剩下的钱再也无法要回。

随后记者联系了“旅伴旅行网”(现已更名为“东鹰商旅”),客服告诉记者,小刘买的便宜机票属于活动票,因此退改签费用比较高。记者查询发现“东鹰商旅”的退票规定为“以发布舱位票面价计算退票费,起飞2小时以前收取80%退票费……其它收取100%退票费”,而小刘告诉记者,购票前卖家的退改签规定中提到,如需退改签,只收取5%到10%的退票手续费,自己退票后该规定才变更,两家说法不一。

### 起飞前退票,航空公司只收5%

记者拨打山航客服95369查询得知,小刘所购票原价为1530元,如果在航空公司直接订票,起飞前退票应收取5%的退票费,也就是76.5元。为了省64元的小刘,最终只能以超过航空公司退票费十几倍的价格退票。

山航客服告诉记者,很多代理商会将机票做成套餐搞活动,套餐属于代理商自己的产品,便宜几十块钱,一旦要退改签,手续费往往很高。对于代理商收取退票手

续费过高的问题,航空公司经常收到此类投诉咨询,但无法干预代理商做法。

“通过退改签牟利是机票销售行业内的潜规则,这样的代理商有很多。”一位在航空公司工作的业内人士告诉记者。

1月28日,记者登录去哪儿网,输入2月15日厦门到重庆的航班搜索,航班信息页面有山东航空、四川航空、华夏航空、厦门航空、南方航空、河北航空和中国国航等多家

航空公司信息,票价从1354元到4173元不等,每个航班号下面都有十多个提供不同售价的代理商,包括航空公司直营,而航空公司直营的票价一般高于其他卖家。代理商退改签规定参差不齐,有些代理商所售机票的价格甚至不及退票费高。还有一些代理商规定不可退票、不可改期、不可签转、不可升舱。记者登录携程网搜索机票信息,结果如出一辙。

### 机票“套餐”都有不少附加条件

2014年11月9日,在广东工作的谢先生通过携程网订票,购买了沙特航空2015年2月5日广州飞往沙特吉达市的双程票,票价总共是7500元。由于签证到期无法延签,谢先生只好退票,退票费竟然高达3000元。谢先生找到沙特航空进行投诉,但被告知只能找购票网站,最终也没能减免退票手续费。

谢先生表示,自己3000元钱事小,但因此造成消费者权

益无法得到保障,对航空公司信用也是一种潜在的威胁,希望航空公司可以对代理商进行一定程度的约束。

一位不愿透露姓名的航空公司内部人士向记者透露,代理商所售机票的退改签费用应与航空公司一致,但很多代理商会做成“机票+优惠××”的套餐产品,如“机票+保险”、“机票+接送机服务”,价格往往会比航空公司直销的机票便宜,以

此吸引消费者。代理商推出自己的套餐产品,也是为了规避航空公司的退改签规定。“消费者购买后,就相当于和代理商签订了另一个合同,需要承担代理商所规定的退改签协议产生的后果。”

该业内人士提到,航空公司可以单方面对问题较严重的代理商进行终止代理的处罚,但一般代理商都兼售多家航空公司的机票,无法从根本上解决问题。

### 临沂一工厂爆炸致四人死亡

据新华社1月31日电 从山东省临沂市罗庄区获悉,1月31日7时55分左右,临沂烨华焦化有限公司化学分厂粗苯车间终冷器检修期间发生爆炸,现场死亡2人、伤4人。截至31日16时20分,事故中2名重伤人员经抢救无效死亡,死亡人数升至4人,另外2名伤员生命体征平稳,目前无生命危险,正在医院进行抢救。

事故发生后,临沂市、区相关负责人立即赶赴现场组织力量全力救援处置。目前,事故原因正在进一步调查中。

### 青岛港邮轮母港今年5月首航

本报青岛1月31日讯(通讯员 焦兰坤 记者 赵波 官文涛 李虎) 1月31日上午,青岛港与天海邮轮签署战略合作协议,青岛港邮轮母港将于5月29日首航,目前已经确定了青岛至日韩的两条航线。

青岛港大港公司总经理曹方良介绍,青岛港国际邮轮母港共有3个邮轮泊位,可停靠目前世界上最大的22.5万吨级“海洋绿洲号”和“海洋魅力号”。

“现在已经完成了全部工程的85%,正在进行内部装修,今年5月1日肯定能全部完工。”邮轮码头现场负责施工的工程师刘鹤介绍。

当日,青岛港集团与上海大昂天海邮轮管理有限公司签署战略合作协议。天海邮轮执行副总裁周荣介绍,今年5月29日至6月8日天海豪华邮轮“新世纪号”在青岛港邮轮母港首航。届时“青岛—长崎—福冈—青岛”、“青岛—济州岛(韩国)—釜山(韩国)—鹿儿岛(日本)—青岛”2条母港国际航线将启动。

### 上班时发病身亡 家属获赔45万元

本报聊城1月31日讯(记者 孟凡萧 通讯员 潘辉 任玉堂 王莉) 聊城一学校职工刘先生上班时间突发心肌梗死,经抢救无效死亡,被人社局认定为工伤,学校不服,诉至法院。法院维持人社局工伤认定,判决学校方支付该职工家属补助金共计451050元。

刘先生去世后,聊城市人力资源和社会保障局作出工伤认定决定书。面对工伤认定,该学校认为刘先生的死亡学校方不应承担赔偿责任。学校方是公益性事业单位,刘先生系事业单位干部身份,与学校之间不存在劳动关系。他的死亡不应认定为工伤,刘先生的家属应当向相应部门协商赔偿。

东昌府区人民法院庭后认为,刘先生在办公室突发心肌梗死,经抢救无效死亡,应认定为工伤,判决校方支付刘先生家属补助金共计451050元。

### 业内提醒

### 退票标准不一 网购要睁大眼

中国政法大学民商与经济法学院副教授吴景明表示:“不同的航空公司对机票的退改签处理方式各有不同,没有统一的标准,消费者往往对航空公司具体的退改签规定不了解,这在某种程度上为OTA平台(在线旅游商)和机票代理商随意变通退改签内容提供了空间。”

多位业内人士表示,代理商超出航空公司的规定加价收取高额退票费,属于不正当侵害消费者权益的行为,消费者有权向代理商提出异议或向有关部门申诉。消费者在网上购买机票时也应应对各类销售条款多加注意,尤其要看清退改签规定。根据目前各航空公司的规定,不同舱位的机票在退票时会收取不同金额的手续费,某些特别优惠的特价机票甚至会规定不可退票,对于此类条款消费者应着重关注。

齐鲁晚报 分类广告 电话: 0531- 85196204 85196183 85196234

地址:济南市经十路16122号山东报业大厦副楼3楼分类广告部

<b>综合招商</b> ◆电子厂寻合作 05374256555	<b>扑克麻将</b> ◆售普通扑克牌器 2015新产品13589018831 ◆售扑克牌 13173037333	◆售:普通扑克、认牌、牌九18396885530 ◆售认普通牌器 13280025880 友情提示:请交易双方妥善查验对方的相关手续和证件,本刊信息不作为承担法律的责任和依据。投资信息需谨慎,仅供参考。	<b>美容</b> ◆中医治疗青春痘咨询, 咨询热线: 18354173688	<b>法律咨询</b> ◆高院再审执行 18653151610	<b>精品资讯</b> 广信快运 诚招省、市、县各地加盟商 电话: 400-008-5031 0531-89605759/5982/5869	<b>广通速递</b> 5月14日领取“全国快递证” 招省、市、县合作商 电话: 0531-89605986/87/89
---------------------------------------	---	--	---	---------------------------------------	--	---