

一千五的机票,退票费要一千一?

代理商退改签手续费太高遭质疑

日前,老家贵州的小刘在网上购买了一张厦门飞重庆的机票,票价为1466元。因为工作原因临时取消行程,小刘想要退票,没想到代理商只退回了286元,退票手续费收了1160元。而按照这趟航班原本所属航空公司山航的规定,退票费只需要73元。这究竟是怎么一回事?

本报记者 杨万卿

A 退改签手续费占票价八成以上

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。想到春节可以和年假一起凑成长假,她决定提前一个月买机票,既省钱又不用担心抢不到票。1月14日,她无意中从手机上看到“阿里旅行·去啊”网的推送广告,就点进去查看票价。

“票价真的挺便宜,而且销售商家挺多,经过对比后我挑了一家最便宜的‘旅伴旅行网’,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。”小刘告诉记者,因为之前没有听说过这个网站,自己也犹豫了十多分钟,但看到有多人完成购买,又想到承运的山东航空公司是正规的大公司,也就下了决心,点了付款,票价为1466元。

但过了两天,单位统计春节回家名单时,由于工作安排,计划随之改变,无法乘坐2月15日的航班回家。1月17日上午,无奈的小刘到之前的购票网站申请退款。三分钟不到,小刘的卡里收到286元。

“我第一反应是对方搞错了。”小刘说,看到这两百多块钱,她马上致电了卖家“旅伴旅行网”。一位男性客服告诉她自己不负责任退票,请她次日再打电话咨询。这时小刘还以为卖家退错了款,就同意再等一天。

但当小刘最终从代理商处得到答复时,却被告知,286元退款没有错,被扣掉的1160元为退票手续费。经过几天的协商沟通,小刘无奈地告诉记者,1月30日,自己收到97.02元的淘宝垫付退款,剩下的高额手续费无法要回,“当花钱买个教训吧。”

随后记者联系了卖家“旅伴旅行网”(现已更名为“东鹰商旅”),对方客服告诉记者,小刘买的便宜机票属于活动票,因此退改签费用比较高,并建议买家购票前仔细阅读卖家售票页面的“退改签规定”,以免造成不必要的困扰。“如果不是活动票,我们的退改签手续费和航空公司是差不多的,不会这么高。”

记者查询到,卖家“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……其他收取100%退票费。”改签规定和退票规定一致。而小刘告诉记者,购票前卖家的退改签规定上提到,如需退改签,会收取5%到10%的退票手续费,自己退票后该规定才有了变更。但卖家客服坚持,退改签规定一直如此。真相已不得而知,1月28日,小刘再进入先前购票的页面,已无“东鹰商旅”信息显示,对方客服解释是因为票已售完。

厦门 → 重庆 02月15日 周日

筛选: 起飞时段 航空公司 舱位类型 机型 乘客人数 提供发票

航班信息 起程 起程时间 最低价格(不含税费)

厦门航空MF8449 厦门高崎机场T3 17:55 1329 9.2折 选择

中机型 738 重庆江北机场T2 20:40

最低价(¥1329) 高端大气上档次 手机首单立减 ¥10 机建+燃油: ¥80

卖家 服务评分 舱位 订票规则 机票价格(不含税费)

官方旗舰店 全价经济舱 退改签 退票 航司直营 实时出票 ¥1405 预订

天驹机票 8.7 | 评价(1384) 全价经济舱 退改签规定: 改期: 起飞前2小时前(含)免费更改3次,大于3次及起飞前2小时以后,舱位收取经济舱全票价(Y)的5%,改期需补齐价差; 退票: 起飞前2小时前(含)Y舱收取经济舱全票价(Y)的5%,起飞前2小时后Y舱收取经济舱全票价(Y)的10%,来回程客票,若部分使用,应退还已享受的优惠,同时收取舱位对应的退票费;

厦门 → 重庆 02月15日 周日

筛选: 起飞时段 航空公司 舱位类型 机型 乘客人数 提供发票

航班信息 起程 起程时间 最低价格(不含税费)

特卖 去啊·特卖 全价经济舱 退改签 退票 ¥1400 预订

退改签规定: 退票手续费: 早于起飞前2小时1305元, 晚于起飞前2小时1450元, 改期手续费: 早于起飞前2小时1015元, 晚于起飞前2小时1305元, 不可签转, 不可升舱;

记者在“阿里旅行·去啊”官方网站随机搜索了2015年2月15日厦门飞重庆的机票,厦门航空MF8449航班,有厦门航空直营机票和另外10个代理商购票窗口。相对之下,厦门航空直营票价位于第三位,属于中等偏高。但退票费规定只收取5%到10%。

剩下的代理商退改签规定均参差不齐。早于起飞前2小时退票费为73元至1305元不等,起飞后退票费为145元到1378元不等。甚至有些代理商所售机票的价格不及退票费高。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。

B 票价便宜64元 退票贵了一千多

气愤难当的小刘向记者提供了卖家“旅伴旅行网”的顾客评价,记者发现,有类似遭遇的不止小刘一人。一位买家评价说:“南航是可以免费改签的,但在代理商那里却要收高额的手续费。自己联系了南航,南航说可以免费改签而且通知代理商就可以免费改了,不需要补任何差价。但联系代理商却是另一说法,机票才900多块钱,8.2折购买的,提前几天通知改签,还是要扣800多块钱一张的手续费,真心离谱!”另一位买家评价:“一个字,坑,既然有全扣的道理,你的代理费也太高了。谁

订票了千万不要退票改签,不然后悔啊。”

1月28日,记者登录“阿里旅行·去啊”网站,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卖家,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。记者又对比其他航班在另一个OTA网站携程网“商务优选”与所属航空公司官网的退改签情况,

结果几乎如出一辙:同次航班同等价格的机票,代理商显示的退改签费用比航空公司自身规定的都要高一些。

记者致电“阿里旅行·去啊”网的客服电话4001688688,退改签规则咨询条目告知记者,机票退改签应咨询所购机票的相应航空公司。

记者又拨通山航客服95369查询得知,小刘所购票原票价为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73元。原本购票图便宜省了64元的小刘,最终只能以超过航空公司退票费数倍的价格退票。

航空公司客服告诉记者,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,但一旦要退改签,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。客服建议,乘坐山东航空公司的旅客最好通过山航95369或在山航官网、手机客户端“掌上飞”订票。

“通过退改签牟利是机票销售行业内的潜规则,并不只有阿里一家。”一位在航空公司工作的业内人士告诉记者。

C 航空公司渠道购票更“靠谱”

小刘告诉记者,自己已经接受了无法要回被扣的高额退票手续费的现实,她用自己的教训提醒大家,找“靠谱”、有诚信的代理商买票,最好的办法是直接到航空公司购买。“大家都赚的是辛苦钱,省一点是一点,不能让别有用心心的代理商钻了空子。”小刘提到,自己注意到代理商一般都销售多家航空公司的机票,不单山航,购买其他航空公司机票的乘客也和自己有同样的遭遇。

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,来回程分别是SV883航班和SV880航班,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。谢先生找了

沙特航空进行协商,但被航空公司告知只能找当时购票的携程网,最终也没能减免退票手续费。

谢先生表示,是因为从代理那购买的,所以没办法找航空公司进一步协商。自己的3000元事小,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理应与航空公司一致。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”。这类套餐产品中,销售价格往往会比航空公司直销的机票便宜一点,以此吸引消费者。代理商采取推出自己的“套餐

产品”的方式以规避航空公司的退改签规定。“当消费者在网上点击了购买时,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。

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,并没有统一的标准,消费者往往对航空公司具体的退改签规定并不了解,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恶意加价收取高额退票款,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。同时建议消费者网上订购机票时,尽量选择航空公司的官方网站或使用航空公司官方手机APP渠道订票,这样可以有效避免代理商违规退改签带来的不必要纠纷,避免遭受经济损失或对自己的行程安排带来困扰。

消费者在网上购买机票时也应注意,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限制不可退票,对于此类条款消费者应着重关注。