

旅客因行程变动提前一个月退票，仍被高额扣费

退票需收50%手续费，机票退改咋这么贵

记者 陈晨 见习记者 刘志坤

旅客：
被扣票面价50%后
无奈选择其他航司

魏女士前段时间带着孩子在海南度假，她原本的计划是4月1日回安徽老家。“我老家的机场比较小，从海口的美兰机场到老家的机场一天只有一班飞机。”魏女士3月初就买好了福州航空的机票，她的票价为739元（含120元机建燃油费），孩子的票价为650元（含30元机建燃油费），加上保险等其他费用，2人总共花费1471元。

但买完机票两天后，魏女士行程有变，想提前回老家。她本想改签，却发现改签费为票价的50%。魏女士这才注意到退改签规则：离站时间336小时（含）之前收取票面价50%的改期手续费，336小时至72小时（含）手续费为60%，72小时至48小时（含）手续费为70%，48小时至4小时（含）手续费为80%，4小时至起飞后手续费为90%。退票的手续费则分别为60%、70%、85%、90%。

魏女士“认栽”，选择退掉机票，重新购买其他航班。魏女士提供的截图显示，两人仍被收取票面价50%的退票费，最终退还金额为727元。

3月7日，帮办记者致电福州航空，客服人员表示，航司的退改规则都在官网公示，接受监督。如果旅客觉得退改费用过高，可以选择其他航空公司。

魏女士新买的航班就选择了退改费用稍低的南方航空。购买前，她特地查看了退改规则，“成人票起飞前7天之前的改签费是5%，7天至48小时前是20%，48小时至4小时前是45%，4小时至起飞后是55%”。

魏女士说，虽然自己经常坐飞机，但很少会临时改变行程。没想到这次的临时变动，却被收取了如此高的手续费。

无独有偶，3月5日晚，一位陕西网友也在社交平台投诉，自己提前近两个月购买了五一假期去印度尼西亚的机票。付款2分钟后发现买错时间，她原本想买4月28日的机票，误买成4月29日。

网友赶紧申请退票，没想到付款2902元的机票只能退280元。

“离出发将近两个月的时间，2分钟要扣这么多？”该网友认为，自己选错日期应该承担责任，但手续费如此高，“到底谁能改霸王条款啊？”

调查：
多家航司调整规则
降低退改费率

帮办记者查询对比发现，不同航空公司的退改规则不同，但基本都按距起飞前的不同时间段来收取不同比例的退改费用。

民航局《关于改进民航票务服务工作的通知》明确规定，航空公

前段时间，“1800的机票要收1500退票费”登上热搜。在黑猫投诉平台，关于机票退改费用的投诉超过2000条，不少消费者使用了“过高”“夸张”“离谱”等字眼。

如今越来越多人选择飞机出行，一旦行程有变，很可能被收取“天价”退改费。近期虽有多家航空公司降低了退改费率，但仍有不少消费者投诉，机票退改费率争议不断。

►魏女士最终仍被收取票面价50%的退票费，退还金额为727元。

司要合理确定客票退改签收费标准，要制定机票退改签收费“阶梯费率”，即根据不同票价水平和时间节点等，设定合理的梯次收费标准，不能简单规定特价机票一律不得退改签。

在黑猫投诉平台，关于机票退改费用的投诉超过2000条。不少网友投诉机票退改费用“过高”“夸张”“离谱”。

据悉，多家航空公司的退改规则在近期有了调整。

1月4日，南航公布的《关于调整客票退改规则的公告》明确：进一步扩大误操作免费退改范围。针对购票时姓名、证件、航程、日期、舱位等信息填写错误，以及误操作导致重复购票等情况，符合一定条件下可给予免费办理错购客票退票。新规从2024年1月10日起适用。

此外，东航、川航等公司也相继发布了航司客票退改新规，在降低退改费率的同时，扩大了免费退改的范围和适用场景。

3月7日，上海市市场监管局机场分局与上海市消保委空港办牵头行业龙头企业和上海基地航司东方航空、国航上海分公司、南航上海分公司、春秋航空、吉祥航空、金鹏航空等6家航司共同推出《上海机场跨航司非连续客票无损退票互认机制》，在国内尚属首次。

建议：
制定统一机票退改规则
整改“霸王条款”

北京市京师律师事务所律师孟博表示，《关于改进民航票务服务工作的通知》明确规定，航空公司要为旅客错购机票（例如姓名书写错误、重复购票等）提供免费补救措施。在界定旅客错购情形时，应当把握合理且包容原则，对于航空公司无法证明旅客非错购情形的，均应视为错购，并提供免费退票等服务。对于旅客因病无法乘机并要求退票的，应按相关规定办理



退票手续，并不得收取退票费。

孟博告诉帮办记者，2021年成都铁路运输中级法院曾对一起旅客与航空公司的运输合同纠纷案作出判决。

旅客在购买机票当日因个人原因需取消机票，被告知收取90%退票费。此时距离飞机起飞还有6天。消费者认为这并未影响该航班的乘坐率，未给航空公司造成损失，航司收取高额退票费的行为无依据，于是向法院提起诉讼。

二审法院认为，就本案而言很难精确求得单个旅客退票给航空公司造成的实际损失具体金额，参照国内其他航司退改规则以及消费者在航班起飞前6日就提出退票等，二审法院维持一审判决，将退票费金额酌情调整为机票价格的40%。

山东诚信人律师事务所律所合伙人赵光绪表示，在消费者购票前，航空公司已经在注意事项里写明了退改规则。消费者首先应该看清楚这一规则，否则容易出现退票维权难的情况。

但消费者提前多日提出退改，要被收取50%或是更高比例退改费，赵光绪认为这是不合理的，“因为并没有给航空公司造成太多时间上的损失”。

涉及不合理的退费问题，赵光绪建议消费者拨打航空公司客服电话进行协商，或者通过诉讼方式维权。

今年全国两会上，人大代表和政协委员同样关注到了机票退改费问题。据悉，全国政协委员李正国建议相关主管部门制定统一的机票退改规则，进一步引导航空公司制定并公开相关机票退改收费标准，让消费者的购票预期更清晰；督促航空公司落实相关规定，整改侵犯消费者合法权益的“霸王条款”。全国人大代表郑月明则建议进一步降低火车票、飞机票退改签费率，建议航班起飞前7天以上免费退改。

文/片 记者 李其峰

3月7日，壹粉闵先生向齐鲁晚报·齐鲁壹点情报站反映：2023年11月，他在临沂广汽本田翔宇店订购了一辆本田ZR-V，商家承诺为最新审批生产的车辆，2024年3月4日提车时，闵先生却发现车辆为2023年8月份生产的“库存车”。

“去年11月选车时，因为我喜欢的颜色没有现车，和商家沟通后，交付了一万元定金，等待新车的审批排产，其间也曾多次询问排产进度。”3月7日，闵先生告诉帮办记者，经过三个多月的等待，2024年3月，广汽本田翔宇店工作人员通知他可以到店提车。

见到车后，闵先生发现该车铭牌、座椅包装上标注的制造年月均为2023年8月。闵先生当场提出异议，并拒绝收车。

“当初我签订购车合同的金额是新车的价格，如今的车却出厂超过6个月，算是库存车。”闵先生表示，希望厂家可以将一辆新产车辆售卖给他。若只能购买该辆2023年8月份生产的车，厂家需要将合同金额减少1.5万元至2万元。若都不能满足，希望退还1万元定金。

收到闵先生爆料当天下午，帮办记者来到位于临沂市沂河路201号的广汽本田翔宇店，见到了负责售卖此车的郭经理。郭经理确认了闵先生的说法，并表示他也不清楚为什么厂家会发来一辆去年8月份出厂的车。

但对于闵先生的解决方案，郭经理表示无法答应。“闵先生所购买的车型车色都属于冷门，产期很难确定，

而且市场价格比较透明，可以优惠的力度很小，退还定金则意味着这辆车可能会长时间摆在店里。”郭经理表示，希望闵先生联系广汽本田厂家协商解决。

随后，帮办记者联系到广汽本田总部，工作人员告诉记者会将此事登记，后续由工作专员对接联系。

8日，临沂广汽本田翔宇店负责人张先生联系到记者。他表示，合同中并未标注闵先生所买车辆为“新出厂车”，而且定金已提交总部，他们无权退款，也无法保证能调换成新出厂车辆。“如果闵先生想减少合同金额，需要他找一下同类型去年8月份出厂车目前的售价，我们进行核实再进行差价补偿。”张先生表示。

对此方案，闵先生表示不满意。

业内人士表示，所谓“库存车”，目前并没有明确的法律定义，但在汽车销售行业内部，确实有“库存车”说法，通常指的是出厂后超过3—5个月以上还没有销售出去的国产汽车，以及出厂后超过6个月还没有销售出去的进口汽车。“但库存车无论质

量还是售卖价格，都需要打折不少。”该业内人士表示。山东三禾律师事务所律师赵心愿表示，根据《汽车销售管理办法》以及《消费者权益保护法》等相关规定，商家在售出前应该对车辆的型号、生产日期、售后政策等相关信息做出真实全面的描述，否则涉嫌侵害消费者权益的知情权，车主可以根据民法典的相关规定，合理地要求对方承担退换货或者减少价款等相应的违约责任。

等新车二个月，等来一辆『库存车』

此车出厂超过6个月，消费者想要个说法



该车内的标签显示出厂日期为2023年8月。