

超标数倍的退票费付给了谁

——网购机票退改签费用畸高现象调查



消费者遭三类“霸王条款”

今年 8 月 6 日，家住成都的杜先生在手机去哪儿网 APP 上订了 5 张总价 5420 元的成都至广州的机票。不到一分钟后，杜先生发现机票始发城市填反了，于是分别致电首都航空、四川航空。客服人员表示，这五张票均可退改签，退票费用约为票面金额的 10% 即 542 元。

然而，杜先生在去哪儿网 APP 上操作了退票程序后，却一共被收了 2489 元退票手续费，占票面总金额的 45.9%，是航空公司退改签标准的近 5 倍。

网购机票退票费为何这样高？对此，去哪儿网客服人员回复称，超出航空公司标准的退票费为代理商收取，“如果消费者不认可代理的退改签费率，去哪儿将按航空公司退改签规定退款”。

事实上，不少网购消费者在退改签费用上有此遭遇。

记者从重庆、上海等地的消保委了解到，网购机票投诉高发，退票纠纷主要存在三类情况：

一是代理商擅改客票退改签规则。在去哪儿网退款的一位消费者告诉记者，他预订了 2015 年 7 月厦门—广州的机票，由于日期差错马上要求改签日期，结果，1736 元的票款仅退回燃油附加费及保险。联系航空公司才得知，这笔退票费绝大部分并不是航空公司收取的。

二是代理商假称出了票不退款，侵占乘客票款。记者从上海市消保委空港办了解到，有一些消费者预订机票后退票，去哪儿上的代理商称由于已经出票，无法退票，只能退税费和保险。但事后经向航空公司证实，其实并未出票。

三是代理商定期“梳理”其网上所售机票的情况，一旦发现没有乘机及即将到有效期的机票，就擅自向航空公司提出退票，并侵吞票款。上海市民陈小姐说，她在某网上购买了一张上海浦东至深圳的机票，由于误机未能乘坐原订航班。事后，她向航空公司查询有关机票改签和退票规定时，发现该机票已被代理商利用她购票时所登记的信息退掉，退票款被侵吞。

网购机票投诉争议明显增多 机票代理管理混乱

近年来，网购机票高额退票费饱受消费者诟病。上海市消费者权益保护委员会官网今年 4 月披露：2015 年一季度，仅当地消保委共受理有关航空票务预订的投诉 1286 件，投诉主要集中于退改签费用过高。从消费者投诉情况看，八成以上的票务类投诉涉及票务代理服务，特别是因网上第三方卖家采购、代理销售机票失当而引发的消费争议明显增多。

中国政法大学航空法研究中心主任张起淮说，《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》早已明确：旅客在航班规定离站时间 24 小时以内、两小时以前要求退票，收取客票价 10% 的退票费；在航班规定离站时间前两小时以内要求退票，收取客票价 20% 的退票费；在航班规定离站时间后要求退票，按误机处理。

既然退票规则早已明确，为何高收费投诉仍屡禁不止？记者调查发现，由于门槛低监管不足，机票代理商“一张板凳一根电话线”就能经营并可获得超高利润，部分第三方平台网站对旗下代理监管失范，综合导致了机票退改签市场混乱。

例如，通过某机票网购平台，记者联系到了一家自称中国航空运输协会资格认证单位、同时持有国际国内机票一二类代理资质认证的“鹏津机票公司”，其网站页面直言“机票代理

行业具有高利润零风险的特点”。

该公司一名负责代理招募业务的负责人告诉记者，只需缴纳 9800 元并准备好证件，任何人都可以挂靠在其资质下面成为代理，跟航空公司对接。“代理退票给航空公司是按照航空公司的标准执行的，如果想多赚客户的钱，有时候退票和改签，航空公司只收 100 元，你收个五六百元，客户不去查就不会知道，即使知道了也没必要跟客户硬碰硬，协商下钱赔给他，说点好话，客户基本上也懒得去找麻烦。”

《航空运输销售代理企业监督管理办法(试行)》和《航空运输销售代理企业信息公示办法(试行)》明确规定“不得出租、出借和转让资质认可证书”。但上述负责人还表示，可以提供该公司在去哪儿、携程等网站的销售号租赁，即可冒用代理身份销售机票。“获得销售账号本身有门槛，你个人入驻比较困难，但作为我们的代理只需五万元押金，六七千元月租金，你就可以开始出票赚钱了。”

业内人士表示，很多消费者超出航空公司标准缴纳的退票费实际被代理公司拿走了。一些消费者反映，很多机票代理公司挂靠资质运转形似“皮包公司”，甚至出现因“要退票找不到人”“退改签无门”而票款被侵吞的情形。

多项法规政策为啥难禁网购机票代理乱象

记者了解到，近年来，网购机票代理中介平台快速发展，去哪儿网等平台为众多机票中介提供网络接入服务，大大小小的机票代理再在这些知名大网站上卖机票。由于缺乏监督约束，此类“店中店”现象使高价退改签等现象多次发生。

张起淮指出，目前，我国与旅客机票销售及其退改签事宜相关的法规、政策多达 9 项，包括《关于坚决杜绝航空客运销售代理企业违法加价销售行为的紧急通知》《关于重申严格执行航空公司规定的通知》《关于进一步规范航空客货销售代理市场的意见》等，但没能解决现实中机票代理纠纷频发状况。

旅客该如何维权？去哪儿网相关负责人表示，网站作为旅游平台，本身不制定机票退改签标准，而是严格要求平台上的代理商按照航空公司的退改签规则为消费者提供服务。“消费者在购票后遇到任何问题，可以直接联系去哪儿网协调解决。”

然而，在实际中旅客却屡遭维权无门。“网上第三方卖家代理、机票采购销售方面发生争议的问题尤为集中。”上海泛洋律师事务所合伙人刘春泉说，网购机票代理商并非和消费

者生活在同一个城市，往往也不在消费者所乘航班的始发地或到达城市，一旦遇到问题更是无法得到及时处理，给维权带来困难。

张起淮认为，代理中介、销售网站平台等各层级的利益划分不清，是导致监管难、维权难的根本原因。航空公司作为合同规定的承运人，应对票务代理的售后服务进行约束，物价管理部门和工商管理部门要真正落实好退改签收费标准。“作为目前票务代理的批准、审批、成立机构，中航协应对目前这一市场的混乱现象开展集中整治。”

法律人士指出，网购机票退改签超标收费损害了消费者的合法权益，也损害了航空公司信誉，旅客和航空公司均可向有“猫腻”的票务代理索赔。

“在互联网销售快速发展的背景下，早在 1985 年 1 月制定的《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》迫切需要重新修订、完善。”华侨大学旅游学院院长谢朝武等专家建议，尽快出台更有针对性和可操作性的法律法规，从根本上消除航空票务代理的违规现象，维护消费者的合法权益。(据新华社电)