

部分航班儿童票贵过成人票 儿童票优惠去哪儿了？

坐飞机选座位 怎么从“先选先得” 变成了“有偿挑选”？

新华社北京9月19日电(记者白阳、胡拿云)在公众认知中,“儿童票半价优惠”是公共交通领域普遍通行的购票规则,体现了国家对未成年人的优待。然而近期有家长发现,购买部分航班机票时,半价儿童票竟贵过成人票。

儿童机票的优惠去哪儿了?如何更好维护旅客合法权益?“新华视点”记者进行了调查。



难享优惠。新华社发 徐骏作

部分航班儿童票贵过成人票

国庆长假临近,不少家庭开始计划出游。广州市民陈先生在某第三方平台预订国庆期间从广州飞往杭州的机票时,却遇到了“怪事”:当选择“一大一小”出行方案时,某航班成人票价格仅为670元,而儿童票却标价680元。陈先生很纳闷:“儿童票不是应该更优惠吗,怎么比成人票还贵?”

陈先生的遭遇并非个例。近期多位家长反映,遇到购买儿童机票价格高过成人票的情况。

事实究竟如何?记者随机在多家航空公司官网和第三方平台查询了不同航班价格,发现许多航班的儿童票与成人票价格持平,但仍有少数航班儿童票价格更高。例如,从成都飞往北京的某次航班,成人票价为990元,儿童票价则为1000元。

记者以消费者身份咨询了航空公司客服,客服表示儿童票须按全价票的50%计费,而成人票由于市场供需变化,常有低于五折的折扣。客服还提示,如果觉得儿童票价格高,可选择为儿童购买成人折扣票。

记者调查发现,家长反映的儿童票与成人票价格“倒挂”现象,往往出现在第三方平台上。比如,同一趟广州至北京的航班,某平台显示成人票1200元、儿童票1350元,而航空公司官网显示成人、儿童票价均为1200元。平台客服解释称,成人可享受会员优惠价,儿童无法适用该优惠。记者在黑猫投诉平台搜索发现,许多投诉指向第三方平台购买的儿童票价格过高且无法退票。

社交网络上,有不少关于儿童机票价格的吐槽——“现在大部分飞机成人票本身就是折扣票,全价五折的儿童票有啥意义?”“儿童票平时很鸡肋,只有在一些大型节假日成人票贵的时候划算。”还有网友发布“儿童机票优惠攻略”,总结哪些航班和时段买儿童票更划算。

多重因素导致儿童优惠票“不优惠”

现行儿童机票定价规则是怎么来的?记者从中国民航局了解到,2004年,原民航总局会同国家发展改革委印发的《关于国内航空运价管理有关问题的通知》规定,儿童乘坐国内航班的票价,按照同一航班成人普通票价的50%计算,婴儿票价按照同一航班成人普通票价的10%计算,航空公司不得附加购票时限等限制条件。

2009年,民航局会同国家发展改革委印发《关于明确儿童、婴儿以及革命伤残军人、因公致残的人民警察旅客票价等有关问题的通知》,对儿童、婴儿购票优惠政策予以重申,同时明确儿童、婴儿乘坐国内航班,可以自愿选择航空运输企业在政府规定政策范围内确定并公布的其他种类票价,并执行相应的限制条件。

中国航空运输协会有关人士表示,当前国内航线的成人票定价以市场调节价为主,航空公司可依市场供需

自主定价;而儿童票实行“50%的全价票”的规定有历史沿革。因此,当成人票价格与全价票持平或接近时,儿童票的优惠力度较为明显;但若成人票价格有大幅折扣,以全价票为基准的儿童票就显得不够优惠。

平台与航空公司之间儿童票政策执行存在差异,也是儿童优惠票“不优惠”的重要原因。有的平台没有全面对接所有航司的儿童票优惠政策,有的平台本身购买成人票可叠加使用会员折扣、积分兑换等福利,还有个别平台存在“霸王条款”,对部分机票擅自加价。

根据现行规定,儿童票除享受票价优惠外,燃油附加费按成人普通票价的50%收取,并可免缴机场建设费。虽然多家航空公司表示,儿童若选择购买成人票,可申请免除上述费用,但过程较为繁琐。“本来就是应该享有的福利,还得和客服交涉才能拿到。如果事先不知道这个福利政策,还要多花冤枉钱。”有家长抱怨道。

加强政策市场协同落实优惠票价

儿童票是国家福利制度的重要组成部分。未成年人保护法规定,城市公共交通以及公路、铁路、水路、航空客运等应当按照有关规定对未成年人实施免费或者优惠票价。

北京市律协消费者权益与产品质量安全法律专业委员会主任芦云表示,在机票市场化定价的背景下,如果儿童机票优惠只能按照全价票的固定比例执行,那么就容易出现儿童票的实际价格和成人票的实际价格差不多甚至“倒挂”的现象。“这一问题的根源在于,20多年前的优惠政策难以匹配当下消费者的需要,应该与时俱进。”

另一方面,不同于铁路客运等票价规则,影响机票价格的因素既有不同舱位的区别,也有退改签政策、服务内容等权利义务的区别。有业内人士担心,如果儿童机票价格也纳入这些考量,不仅会让定价规则更加复杂,也有增加相关矛盾纠纷的风险。

“现在航空业竞争非常激烈,机票折扣力度越来越大。服务儿童乘客本身需要更多人力物力,如果要在已经很低的成人折扣票上继续给儿童票打‘折上折’,公司经营压力会非常大。”一位航空公司代表坦言。

对此,中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江认为,儿童机票价格不应“一刀切”,而应在充分尊重航空市场实际的基础上,由行业协会或头部企业牵头,探索制定公平合理的儿童票价优惠措施或行业规范。比如在开展机票打折促销活动时,儿童票价可根据该次航班运营成本,以成人打折票为基准动态调整。

中国民航局有关负责人表示,鼓励航空公司、机场优化服务,如提供家庭旅客选座、儿童餐食预订等。下一步,民航局将会同国家发展改革委研究,鼓励航空公司在政府规定的优惠基础上,给予儿童、婴儿更多购票优惠政策。加强机票价格监管,确保各项优惠政策落实到位。

本来已划分好座舱等级并按等级售了票,却还要在旅客值机选座时加一道“锁”,让旅客付费或花费积分开“锁”……近年来,一些航空公司饱受诟病的“付费选座”业务不仅没有收敛,反而在争议声中愈演愈烈,俨然成了“行业惯例”。付费“选座”,真的合理吗?

旅客王女士向记者反映,日前她购买了某航司一趟由大阪关西至北京首都的航班经济舱机票,机上共有约300个座位。她在线上选座时显示登记序号为第34,可发现“已被选”座位却高达140余个。她看到,此时这趟航班线上值机开放的可选座位仅占总数的40%为116个,这116个座位中免费的座位仅有14个,且多集中在后排中间位置,其余的要支付35元、70元或140元不等费用(或等值积分)才可选用。

乘客王先生在办理某航班线上值机时也发现,前20排(共有58个座位)除了17个付费(或积分兑换)座位外,都已经“被选座”,21到24排(共24个座位)只有3个中间位置。王先生只好换了28排靠窗(可选的最靠前的靠窗),而登机牌显示王先生的值机顺序是16。也就是说,前面只有15个人选了座,而航空公司却以“被选座”的名义封了100多个座位。

记者查阅相关资料发现,在线机位预定服务刚推出时,主打的是“便民”“节约资源”,可这一初衷,后来在一些航空公司变了味。2015年左右,国内一些航空公司推出了“付费选座”项目,并美其名曰“个性化服务”或“细分服务层级”。自此,旅客陆续失去了同等座舱不花钱就可以公平自主选择座位的权利,“增值服务”逐渐变成了“增值业务”。

“这种‘大规模付费选座’行为一出现就涉嫌违法。”北京京师律师事务所律师许浩认为,一些航空公司的付费选座业务,至少涉嫌违反了三条法律法规:首先,航空公司“锁座”违反了《公共航空运输旅客服务管理规定》中承运人应公平公正保证旅客合法权益的原则;第二,违反了消费者权益保护法,严重侵害了旅客的知情权和自主选择权;第三,违反了价格法,使消费者在支付机票价格后额外付费选座。

一出现就饱受争议甚至涉嫌违法的付费选座,为何能成为“行业惯例”?记者查阅发现,2016年,中国联合航空公司的“选座收费”项目,曾受到北京市发展改革委处罚。当时北京市发展改革委认定中国联合航空公司“自立收费项目收费”,违反了价格法中关于政府指导价的规定。但此后,各航空公司的有关“付费选座”业务,却鲜有受到处罚。

相关航司重视逐利而轻视舆论监督,从表面上看,尴尬的是舆论,无助的是旅客,但实际上,暴露出航司的任性。

面对航司大比例“锁座”涉嫌违规,相关部门应及时介入调查,以维护消费者合法权益。当前,面对高铁等竞争,国内民航业唯有改善服务、规范运营,才能提升竞争力,而不是通过大比例“锁座”行为“薅”消费者“羊毛”。(据央视网)

广告

花更少钱 办更多事

信息广场

商业广告 100元/CM 周 长期广告 100元/CM 起
个人广告 50元/CM 周 月—4.5CM 起

广告热线电话:
66810111 66810671

公告

致歉声明

本人梁强因在微信、公众号等媒体上发表不实文章,对吴姜洪女士的名誉权造成不良影响,该事实经海南省乐东黎族自治县人民法院作出的(2021)琼9027民初318号判决书确认,本人现登报对该行为深表歉意,且已删除侵权内容,并承诺不再事实侵权行为。致歉人:梁强