

乘客 “票价本就有高低之分,为何经济舱还要付费选座”

前段时间,王女士购买了东方航空某国际航班的经济舱,出行前一天,她在东方航空APP上选座时,发现能够选择的座位都要付费。

航班起飞那天,王女士选择到机场办理值机,工作人员却为其安排了一个免费座位。“飞机舱位分为经济舱、商务舱和头等舱,票价本就有高低之分,为何经济舱还要付费选座?”她感到不解。

今年6月,王女士订了北京飞往香港的某航班的经济舱,航班起飞前一天,她在网上值机时,竟发现没有一个免费座位,只能付费选座。“我打电话给客服询问,对方说免费座位已被选完。”王女士说,次日,与她同行的朋友到北京大兴国际机场柜台值机,结果发现有免费座位。

王女士称,为了节省时间,自己平时都是在线选座,却难以选到免费座位,一般在安全出口位置的座位费是三四百元,其他座位也要一两百元。“我觉得位置好的座位可适当收费,但不应该有那么多付费座位。”

顾先生乘坐南航航班也遇到过类似情况。他介绍,去年年底,他乘坐南航的航班从广州飞往新加坡,当自己在线选座时,发现免费座位较少,过道和靠窗位置的座位都要付费,而自己只能付费选座。

南航官网上的“付费选座使用手册”中称,付费选座只允许选择座位图中标记为“可选座位”的座位,其余“已占用”“锁定”等状态的座位一概不予办理。“实际使用条件可能变更,变更时我公司不再另行通知,以网上公布的为准。”

对于在线选座和柜台选座所显示的免费座位不一致的情况,南航的一名工作人员解释称,有时航空公司根据航班人数,考虑到飞机平衡等各种原因,对座位进行随机调整,具体以人工柜台为主。

据另一名南航的工作人员透露,从去年开始,南航国际航班经济舱的付费座位确实比之前多,占到一半以上。“一般情况下,前几排座位不管是靠窗还是中间位置都收费,后排中间位置免费,但后排靠窗和过道的部分座位收费。”

国际航班“选座费”引热议 记者调查:无统一标准

近日,有多位消费者表示,他们在国际航班在线值机选座时,发现可供选择的免费座位数量很少,且主要分布在后排区域,前排或者靠窗等座位大部分需要付费或者里程兑换,付费金额从几十元到几百元不等。为了坐得舒服而多付钱,“选座费”也被大家戏称为“伸腿费”。记者调查发现,南方航空、东方航空、国航、山东航空等国际航线中,其经济舱均存在付费选座情况,而不同航司的免费座位数量不同、费用不一。

调查 不同航空公司的免费座位数量不同,费用不一

记者调查南方航空、海南航空、山东航空和国航等多家航空公司发现,经济舱确有付费选座情况,但不同航空公司免费座位数量不同,费用不一。

记者向国航客服咨询了7月3日北京飞往新加坡的某航班的座位情况,该客服人员称,该航班经济舱为35排-61排,从36排-48排都是付费座位。其中,45排、46排和其中几排有几个免费座位,该航班紧急出口座位费400元,其他普通座位收费100元。“在价格制定上,一般紧急出口和大空间位置的价格贵,前排比后排贵,具体以订票时为准。”

记者又向山东航空咨询7月14日烟台到首尔的SC4707航班时,客服人员称,该航班前三排座位收费,参考价格为100元。“一般情况下,前三排和紧急出口会开放付费选座,在线选座时,只会开放

部分免费座位,是为了飞机的搭载平衡。”

据南航的一名工作人员透露,付费座位的价格跟位置和里程有关系,位置不同,价格也不一样。现在没有统一价格标准,以每趟航班实际显示为准。

“正常情况下,有些靠窗、靠过道的座位免费,有些不免费,每条航线都不一样。”国航一名客服人员说,至于付费座位占到多少比例,他们看不到,也没有统计过,因为每天的航班机型不同,付费座位也不固定。

首都航空客服人员表示,座位费的价格高低,要看飞行里程长短,比如九个半小时内,首都航空经济舱安全出口座位费为800元,其他座位均不收费,两三个小时航程的航班会便宜些。

多家航空公司的工作人员称,哪些座位可以免费选择,并没有规律。即使同一航班,在不同时间,免费座位开放数量和区域也不固定,具体以实际显示为准。

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江表示,航司在销售机票时,应事先向消费者说明、或者以显著的方式来提醒消费者注意,其所选航班网上选座会涉及收费,即明码标价。若没有提醒或明确告知,则涉嫌价格欺诈。

此外,带年幼的孩子一起出行的消费者,如果遇到不加价就无法选择连排座位的情况,可以向消费者协会投诉,也可以向民航的行政主管部门投诉。

航空公司推出“付费选座”服务合理吗?

7月20日,记者在南航官网上的“付费选座使用手册”中看到,付费选座业务目前已开通所有国内城市始发的航段,包括国内始发的国际航班。

多家航空公司工作人员称,国际航线中确实有些付费座位,这个措施也已实行好几年。记者查询公开资料发现,2013年,海航在国内最早推出“选座费”。2014年,国航公告表示要试行选座收费,经济舱特定区域实行有偿选座服务。2015年,东航也推出了“优选座位”服务,若要优先选择经济舱右侧第一排及部分紧急出口处座位,旅客需额外支付500元。

在顾先生看来,本来机票就是浮动价格,乘客默认机票涵盖了座位费用,这应该是商业共识。而且在机票价格一样的情况下,柜台值机可以免费获得同样的位置,为何提前在网上值机却要付费?

对此,海南航空客服人员解释,国际航班经济舱确实有几排座位要付费选座,因为紧急出口和经济舱的前几排会很宽敞,坐着舒服,所以价格较高。

陈音江表示,乘客前往机场值机,一般都能获取一个免费座位。如果在线选座却要承担“选座费”,从而拉高机票价格,这就是打了一个时间差,并没有提供实质性有价值的服务。另外,航班本身已设置有商务舱、头等舱等收费项目,在经济舱再设置“选座费”,这并不合理。

陈音江还指出,航司推出线上选座目的是为了方便消费者,也是为了节省人力和物力成本,提高服务和效率,如果线上选座是为了收取高额“选座费”,乘客可能不再在线选座,这种便利就会落空,从而造成资源浪费和服务水平降低,甚至倒退,违背了设置在线选座这项服务的初衷,也会提高航司的人力成本。

如何平衡航司盈利和消费者利益?

公开信息显示,2011年夏天开始,美国航空、达美航空、美联航等美国主要航空公司开始对飞机上一些特殊座位收取费用。达美航空、捷蓝航空、美联航对有更大伸腿空间的座位额外收费;美国航空和合众国航空对飞机前部靠窗和靠走道的座位额外收费;忠实航空、精神航空的旅客,如果要提前选座就必须付费,否则只能在值机的时候等待座位分配。数据显示,2018年美国航空公司大约从“选座费”中收取了42亿美元。

据媒体报道,有调查显示,50%的美国乘客对“选座费”表示厌恶。一些国外乘客也吐槽,航司挖掘赚钱“潜力”无可厚非,同时也应考虑消费者感受和接受能力。例如,此前瑞安航空计划在飞机上推出付费使用的厕所,因遭到乘客抵制而不得不放弃计划。

“虽然国际上有一些付费选座的行规,但航司更应该通过创新服务,为消费者提供更优质化、个性化的服务,获得利益,而非变相收取相关费用。”陈音江说,一旦给消费者留下不好的消费体验,会影响到航司在消费者心目中的形象,也会使自身品牌形象受损。

中国人民大学法学院教授、中国消费者协会副会长刘俊海表示,这个现象已存在多年,同一个座位在线选座收费,在机场却免费,看似乘客有了选择权,但给人造成一种混乱的感觉。航司要开源节流,必须创新思路、提供增值服务,仅在付费选座上下心思,而不改善服务,涉嫌乱涨价。

如何平衡航司盈利和消费者利益?刘俊海认为,民航局可以召开听证会,以消费者权益保护法为准绳,进行民主协商、公开讨论,找出多元、共享的解决方案。比如,在经济舱座位价格同等情况下,取消付费选座,按照“先来后到”原则,或者与购票价格和折扣挂钩。不管如何规定,都应该尊重和保护消费者选座的权益。

据央广网