

近日,“女子机票降3000元,起飞前买低退高”,引发关注。据报道,今年5月底,一乘客在东航App买了6月23日上海飞三亚的6张往返机票,共计15000余元。出发前一晚,机票价格跳水3000余元,该乘客决定“买低退高”,在已值机的情况下,仍实现了全额退款。哪些航空公司支持乘客“买低退高”?“买低退高”有哪些约束条件?遇到纠纷如何维权?听听业内人士的说法。



起飞前机票“跳水” 乘客能“买低退高”吗

A 哪些航空公司能够“买低退高”?

记者注意到,对于机票买贵可免费退票的情况,今年年初,南航、东航、国航等多家航空公司发布的客票退改新规中规定,购票后发生票价降低,允许在购票后24小时之内重新购买客票,符合一定条件的原客票免费办理退票。

按照上述规定,购票后超过24小时,便不符合“机票买贵可免费退票”条件。记者从法律相关人士处了解到,对于机票出票后多日发现价格出现大幅降价,消费者很难从法律途径获取免费退票或赔偿差价的维权诉求支持,最好还是根据具体问题尝试与航司进行沟通。

记者以乘客名义咨询多家航空公司发现,目前,不是所有航司都提供“买低退高”的服务,而且不同航司对于“买低退高”的政策规定也不同。

南航客服人员表示,除了有时间限制,有些特价机票也不包含在内。“如果买完票以后24小时以内发现有降价,可以重新买。打个比方,早上买是500元,晚上买是400元,这个情况的话,在24小时以内,可以买新票以后退价格高的机票。但有些特价产品机票不能参与这个规则,退之前建议电话核实一下”。

东航客服人员提醒,原购票渠道机票降价才适用这一规则。“我们票价波动的规则就是允许在购票后24小时之内,在同一购票渠道重新购买客票,符合一定条件的原客票办理免费退票。首先必须是国内航班,然后不能是团队客票或者是积分兑换舱位,两张票所购买的航班必须是一致的,同一天、同一个航班行程不变,只是说票

价有变动才可以”。

另外,南航将机型变动导致无法成行、航班经停点延误、机场转场、不可抗力等因素均纳入客票免费退改适用范围;东航则将上述两项因素及航班变动导致航程改变纳入免费退改范围,机场转场、自然灾害、公共安全原因等需关注临时公告。

东航人员表示,“买低退高”政策只针对票面价格,如果涉及积分或其他产品则不计其中,“只要票面价比退票的票面价更低就可以”,上述条件均满足的旅客,可在低价票出票后,办理高价票的全额退票。此外,即便旅客已办理值机,只要时间允许,取消机位后再购买低价票,也可以办理高价票全额退票。

厦门航空表示,该航司国内航班及国际航班均支持“买低退高”政策,只要旅客购买的一张高价票和一张低价票,航班日期、航班号航程等票面信息完全一致,且证件和姓名信息未做过任何信息更改,就可以联系客服全额退高价票。需注意,相关办理需在航班起飞前,其余无时间限制,无票务购买平台限制。

春秋航空、四川航空、海南航空等多家航司客服均表示暂无“买低退高”政策。

山东航空客服人员称,目前,航司未推出“买低退高”的政策,支付成功后,票价不能再作处理。如果临起飞前,机票出现降价,可以尝试申请代金券作为补偿。

中国国际航空也没有“买低退高”政策,不过其在2月2日推出了新的免费退票政策,向App注册用户发放了两张国际及地区退票权益券,即每人每年有两次无理由免费退票的机会。

B 退改费用能省多少?

有消费者为了机票价格更划算,想“买低退高”,但又困在较高退票手续费的问题上。国内某旅行平台公共事务高级经理刘婷表示,新的客票退改规则开始实行后,旅客能节省不少退改费用。

目前,我国民航机票退改签实行“阶梯费率”,不同舱位有着不同比例。以南航为例,经济舱全价票也就是Y舱票,在航班离站前7天以上可免费退票;在航班离站前48小时以上退票,收取票价的5%;在航班离站前4小时以上退票,收取票价的10%;4小时以内收取票价的15%。公务舱8折机票按照上述条件,退票费分别收取票价的10%、15%、25%和30%。R舱的特价机票则按照上述条件,退票费分别收取票价的20%、40%、70%和75%。

“对于自愿退票的费率,不同舱位有不同比例。以2000元全价经济舱为例,全价票退改可省100元,折扣票票价在1000元左右,可省50元-150元,过去不退不改的R舱,如今远期(7天以上)退改费率为20%,临出发(48小时内)为75%,但R舱价格相对较低,平均可省150元。对于经济舱旅客来说,不需要搞清不同舱位的差别,实际退票价格以订票页面展示为准,新规实施后退票平均省钱

100元左右。”刘婷介绍。

今年1月,南航、东航等多家航空公司相继发布客票退改新规,调低了机票退改签手续费的比例,扩大了客票免费退改范围和适用场景。比如,东航的新版规则增加了航班起飞前30天之外的免费退改规定,南航则是乘客提前7天自愿变更,大多数舱位将免收手续费。

四川恒和信律师事务所联席合伙人、律师王生忠告诉记者:“2018年中国民航局发布实施的《民航局关于改进民航票务服务工作的通知》规定,客票退改签收费标准由航司合理确定,但是退票费不得高于客票的实际销售价格。”

东航人员表示,“买低退高”政策只针对票面价格。什么是票面价格?北京四中法院法官介绍,机票价格由票面价格、其他税费组成,退改签规则中标注的“票面全退”不能理解为“款项全退”,其中税费如何退款还需要依据退改签规则执行。

专家提醒消费者,在购买机票前尽量明确自己的出行需求,比如出行时间、出行地点等。在出行需求不明确的情况下,尽量不要选择过低折扣的机票。一定要从正规的渠道购买机票,在购买机票前务必看清机票的退改签规则,包括使用规则和注意事项,同时保留好相关证据,一旦出现问题可以依法来维护自己的合法权益。

C “买低退高”操作到底靠谱吗?

中国民航管理干部学院邹建军教授分析称,“买低退高”是近两年市场转型过程中出现的现象,反映了出行市场对“经济型品质”的追求。加上航空运力供给的相对过剩,高速铁路的替代效应,以及航司收益管理理念与模型正处于转型期,容易出现部分航线在临近出行时航班价格跳水的情况,但这并非普遍现象。

广州民航职业技术学院民航经营管理学院副院长蔡琦认为,很多航空公司认为暑期会有一个出行小高峰,但可能预估与市场实际情况有所出入,因此出现了阶段性运力供给过剩的情况,航空公司会通过降价等方式促销,出现机票跳水现象。但这是一种正常的市场经济规律,相信航司会对收益管理和机票定价作出相应调整。

中国民用航空飞行学院许凌洁教授主要研究民航法等相关领域,她告诉记者,对于机票出票多日后乘客发现价格出现大幅降价,“买低退高”难获法律支持。在许凌洁看来,乘客在购票完成时已经建立了与航空公司的一个合同约定关系,对客票价格进行了锁定。除非航司有专门的保价承诺,否则因为票价降低要求航空公司去弥补这个损失,“这是缺少法律依据的”。

许凌洁认为,“买低退高”体现了供求关系对机票价格的影响。乘客可以在合理的时间范围内调整行程,选择购买有保价的航空公司,或者选择能够接受的退改签规则的机票。

邹建军则表示,对于“买低退高”的操作,乘客不要盲目追求“便宜”。在操作时,要对不同舱位可供数量有所了解,避免出现“卖后买不回”的问题,进而影响出行。

本报综合央广网、《新京报》