

# 下单不到两分钟 申请退票扣费七成多

律师表示,消费者因重大误解要求退票,航司不能收取“天价”手续费

近日,不少乘客反映,在第三方购票平台选购机票时,一不小心选错日期或者班次,想退改要损失较高的手续费。不少消费者对此表示质疑,机票退改收取高昂手续费是否“霸王条款”?平台方则回应称,平台是按照航空公司的退改签规则来扣取手续费。航司回复称,消费者可与第三方购票平台协商,如果是在官方渠道下单,短时间内可特殊申请退款。

针对此事,有律师表示,消费者买错机票、看错日期、写错姓名等情况,在民法典中属于重大误解,消费者享有撤销权,航空公司只能收取适当的手续费。

■新快报记者 林钢威

## 说法

### 乘客因误操作申请退票 航司不应收取高昂费用

广东国鼎律师事务所律师廖建勋在接受新快报记者采访时表示,消费者买错机票、看错日期、写错姓名等情况,在民法典中属于重大误解,消费者享有撤销权,如果因此退票导致航空公司的损失,航空公司只能收取适当的手续费,而不能收取高昂的退票费用。如果航空公司不分情形对消费者一律收取高昂退票手续费,在法律上是严重侵犯消费者合法权益的格式条款,属于无效规定。

遇到这种情况,消费者如何维权呢?廖建勋表示,消费者可以与航空公司进行协商,也可以向消委会提起调解申请,还可以向市场监督管理部门投诉或者提起诉讼,以此来维权。

他认为,机票退改事关消费者权益,应该由民航局或相关行政部门制定统一的退改票办法和退改票手续费比例。

## 链接

### 退改新规: 航司扩大免费退改范围

在民航服务中,免费退票难、自愿退票贵是旅客吐槽颇多的问题。相较铁路的“提前7天免费退”以及临时退票最高收取25%,民航的各种舱位区别、自愿退改条件、需要提交的各种材料让不少旅客感到“头疼”。

近日,南航、东航等多家航空公司相继发布航司客票退改新规,并于今年1月10日起调整客票退改规则,规则新增了航班免费退改规定。最新的客票退改规则一是降低了退改费率,二是扩大了免费退改的范围和适用场景。

新快报记者了解后发现,关于退改政策有一定的约束条件。

南航扩大客票免费退改范围,放宽因病退改规则、调整特殊场景客票处理规则。其中,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,符合一定条件的可给予免费办理错购客票退票。如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。

东方航空也调整了客票退改规则。其中,在东航官网、App、小程序线上自销渠道购错机票,符合一定条件的,可免费退票。

## 乘客投诉

### 短时间内退票 却被扣除高昂手续费

“下单不到两分钟,申请退票竟要扣除七成多的费用。”对于购票平台和航司的退换票规则,黄先生表示十分不合理。他告诉记者,去年12月19日19时许,黄先生在同程旅行上购买了当天21时40分从成都飞往深圳的经济舱机票,“本想买距离较近的双流机场,没想到错选了天府机场,两个机场距离较远,当时离起飞仅一个多小时,短时间内无法赶到天府机场”。意识到买错票后,黄先生在两分钟内向同程旅行申请退票。

没想到,手机上显示的退款金额却让他惊掉了下巴:788元的机票,在退款明细界面却显示为已购产品774元,退款竟需扣除560元,其中,“退票手续费”就高达540元,还有不可退服务的航班意外组合险20元,到手只剩214元。于是黄先生向客服咨询,在反复沟通后得到的答复是,平台是根据航空公司的退票规则来退款。而黄先生了解到的改签费用,竟比购买此机票的费用还贵。

“这种‘霸王条款’给我的出行造成

■黄先生退掉  
机票后,到手  
只有214元。

退改签费用明细	
票价(成人)	¥600 x1
燃油(成人)	¥90 x1
机建(成人)	¥50 x1
航班意外组合险	¥20 x1
国内50元接送机券	¥14 x1
乘机提醒	¥0 x1
需扣款项	¥560
退票手续费(成人)	¥540 x1
不可退服务	
航班意外组合险	¥20 x1
实退金额	¥214
微信内嵌(零钱)	
退款小贴士:不可退订的产品需前往订单详情单独退订	

了极大的不便。”黄先生表示,下单不到两分钟,如果购票平台和航司给他退票,他会马上在购票平台上再次下单,但事与愿违,黄先生只能第二天才重新买票赶回来,这样买机票可以有优惠。1月14日,苦苦等不到全额退款的黄先生无奈在购票平台上申请退款,平台退回他214元。

遇到同样难题的,还有同在同程旅行购买经济舱机票的倪先生。去年12月31日12时,他花868元购买了两张20时55分从深圳飞往北京的机票,购票一个多小时后,因临时有事无法出行,15时29分倪先生点击退票时,就只能退280元。倪先生认为,退票时离起飞还有5个多小时,退票扣除的费用太高。之后,同程旅行联系到倪先生,并给予其100元的补偿。

新快报记者发现,在黑猫投诉上,许多消费者对机票退票、改签所需要支付的手续费数额不满,检索“机票手续费”关键词就有4万多条投诉。

内申请退票,已经到了扣除手续费的最高时间节点。

对于倪先生的退票申请,平台则表示,如果没有出票,平台可以尝试申请驳回,如果驳回成功则款项全退;如果出票成功,只能按照航空公司的规定来退票。

## 航司回复

### 官方渠道下单 短时间内可申请免费退票

买错票平台无法解决,是否能通过航空公司申请退款?针对黄先生反映的情况,1月5日,新快报记者和黄先生拨打南方航空客服热线电话,客服人员表示,如果消费者在航空公司官方渠道下单,短时间内发现订单有误,可申请特殊处理免费退票,但前提是需新建其他订单。目前,黄先生的订单处于保留状态,需消费者与第三方购票平台协商,了解平台是否有特殊处理渠道,若没有将按南航的规则去处理。

当天,新快报记者还联系到东方航空的客服人员,针对倪先生在起飞前5个多小时就申请退票,却被扣除较高手续费的情况。客服工作人员在查询后表示,第三方购票平台是在飞机起飞后才提交的退票申请,目前订单显示误机状态。按东方航空的规定,在起飞前48小时至起飞前4小时退票,收取票面价格90%的手续费。工作人员表示,会跟进此事,后续将进行反馈。

1月17日,黄先生终于等到好消息。他告诉新快报记者,南方航空的客服工作人员通过电话告诉他,要帮他申请全额退款。而倪先生的订单则仍未能全额退款。