

“临出发,突然收到航班取消短信”“到了机场才被告知机票超售”“稍微靠前的座位都被锁了,想选就得加钱”……

航班临时取消、机票超售、锁座,近来诸如此类航旅出行问题引发公众关注。相关情况不仅让部分旅客的出行计划泡汤、体验打折,甚至对航空公司的服务产生质疑。对此,新华网记者展开专项调查。

为何航班会“临时取消”?

航班临时取消衍生的后续损失该谁承担

“提前半个月买的机票,临出发遭航班‘计划性取消’,改签只能选次日凌晨,工作安排全被打乱。”上海商旅人士王先生的困扰,也是一些旅客的心声。

业内人士解释称,航班取消原因除天气、战争冲突等不可抗力外,还包括航司为优化运力的“计划性取消”、机组等资源临时调配等。

为何会有“计划性取消”?有消费者对此感到不解。“‘计划性取消’多发生在新航季初期,若实际运营与航班编排时的市场预判出现较大偏差,航司可能采取该措施。因这类取消受严格监管,可能影响航司后续航线资源申请,航司会谨慎决策。”上述业内人士补充道。

“计划性取消”本是航司基于市场需求、运力调配等作出的运营调整,实际执行中却成了易引发旅客争议的“灰色地带”。

一方面,旅客认为取消原因模糊,

消耗对航司的信任。“航司给出的理由往往过于笼统。作为旅客,我们只能被动接收临时调整通知,没有求证空间。”旅客陈女士说。

另一方面,航班临时取消衍生的后续损失该谁承担,也颇受关注。

《航班正常管理规定》对航班在始发地出港延误或者取消,产生的食宿服务分多种情形:若由于天气、突发事件等非承运人原因,承运人应当协助旅客安排餐食和住宿,费用由旅客自理;若由于机务维护、航班调配、机组等承运人自身原因,承运人应当向旅客提供餐食或者住宿等服务。

但是消费者更关心的是,航班取消往往影响后续行程安排,由此造成的损失该由谁负责?

黑猫投诉平台显示,截至12月9日,与“航班取消”相关投诉已达44163条,近半涉及后续酒店、高铁等连带损失赔偿。

记者致电多家航司了解到,航班取消后产生的连带损失赔偿,能否赔、赔多少还需视具体情况而定。不少乘客反映,有的航司虽有补偿,但金额难以覆盖实际损失,且维权往往面临“举证难、沟通难、索赔难”的困境。

对于这类损失,中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江指出,航班计划性调整或取消有一定的合理性,航司同时也要配合消费者做好改签等后续出行保障服务。“如果航班取消或大幅调整时间,也应承担相应的违约赔偿责任。”

民航法修订草案三审稿加强旅客权益保障

民用航空法修订草案22日提请全国人大常委会会议三次审议。草案三审稿增加相关规定,加强旅客权益保障。

在此前草案二审稿审议和征求意见过程中,有的常委会组成人员、人大代表和社会公众提出,建议针对航班延误、取消这一群众关心的问题增加相应规范。鉴于此,草案三审稿增加规定,公共航空运输企业、运输机场运营人应当合理安排运力、调配资源,加强对设施设备的检查和维护,减少因自身原因导致的航班延误或者取消;同时,要求公共航空运输企业、运输机场运营人及时、准确发布信息通告,告知旅客航班延误或者取消原因以及航班动态。

为进一步强化民用航空安全保障,草案三审稿规定航空运输企业、民用机场安全运营保障能力不足时可以采取相应措施。

除此之外,草案三审稿还对部分内容进行了明确,比如在民用航空器范围中排除执行消防救援飞行任务的航空器、对无人驾驶航空器的适航审定作出规定、明确国家空中交通管理部门依法管理全国空域资源和制定有关规章的职权、合理设置处罚措施和处罚幅度等。

据新华社

为何优质座位成了“付费专属”?

“经济舱至少有三成座位被锁”“提前选好的前排靠过道座位,临登机三番两次调整,最后坐到最后排中间位”,经常出差的北京市民田女士今年多次遭遇航司锁座、调座,“没有具体解释,就一条短信通知”。

记者了解到,航司锁座已成为普遍现象。江苏省消保委发布数据显示,线上约谈的10家航司经济舱购票阶段锁座比例在19.9%-62.1%,均值达38.7%,且锁定的多是经济舱前排、靠窗、靠过道等优质座位。记者检索发现,普通旅客若想解锁优质座位,需要用里程、积分或权益兑换。此外,有些航司开通了付费购买里程、积分、权益的服务。

临时调座也让旅客不满。带孩

子旅游的网友“红薯”曾用里程兑换经济舱靠窗相邻座位,却因航司变动机型被临时通知拆分,客服仅告知可到机场现场调换。“表达不满后航司提出用里程赔偿,我觉得无法弥补体验损失。”

至于为何频频锁座、调座,航司常以预留特殊旅客座位、保障应急座位等理由解释。据江苏省消保委发布的《航空公司机票锁座情况调查报告》显示,航司“锁座”比例多在30%以上,与“预留特殊旅客座位”说法相悖;除安全出口位置外,大量靠窗及靠过道等较便利、舒适、为旅客偏好的位置被锁定,与“保障应急座位使用”说法相悖;旅客只需权益抵扣或付费即可解锁,与“维持飞行配载平

衡”的理由相悖。

“上述方式实质上都是航司变相以付费形式增加收益的手段之一。”江苏省消保委相关负责人告诉新华网记者。

河海大学法学院副院长李伟恒表示,消费者购买机票后,会与航司形成旅客运输合同关系,而这类合同多为格式合同,消费者往往只能被动接受航司拟定的条款。

“航司常将座位调整等相关规定‘暗藏’在冗长的合同文本或‘温馨提示’中。即便消费者已选定座位,航司也可能以‘服务调整’等为由擅自变更,这种行为可能侵犯了消费者权益保护法规定的知情权、自主选择权和公平交易权。”李伟恒说。

为何会超售拒载?

“出发前一晚突然接到通知,被告知因航班满员无法登机。”南京的孙女士道出近期出行困扰。这并非她首次遭遇此类变故:“去年8月出差,到机场才被通知航班超售,工作人员给出的方案是‘免费改签同时赔偿500元代金券’。”

“所谓的补偿方案,与实际带来的损失相比,实在是微不足道。”孙女士无奈地说。

记者梳理发现,机票超售补偿标准存在差异。有的航司补偿方案根据

舱位等级有所区分;有的航司根据旅客所持客票价格水平、航线距离以及变更后续航班或签转其它航班等待时间,给予不同经济赔偿;有的航司则根据超售航班的类别不同,给予不等的现金赔偿。

业内人士透露,机票超售是航空业较为普遍的操作。陈音江解释,航司采取这一做法,其中的一个考虑是为了降低旅客临时退改签造成的座位虚耗,会依据航线历史数据,将超售比例控制在合理范围内,进而减少自身

运营风险。

也有业内人士认为,超售现象不仅难以提前预判,“及时告知”的具体标准也暂无明确规定,这直接导致实际操作中存在诸多界定不清的环节,给航司执行相关义务带来不小挑战。

目前,多家航司面对航班超售时,通常会先征询自愿放弃行程的旅客;若无人自愿,会结合特殊旅客需求等因素确定登机顺序,同时依据超售相关规则提供补偿方案及改签选项,供旅客自主选择。

据新华社

