



积分机票从哪儿来? 中消协约谈携程途牛等六大平台

淘宝航空积分买卖猖獗,如何变成机票,六家代表都没说清



CFP供图

2016年1月21日 东方航空
从上海浦东T1飞往北京首都机场T2的东方航空MU564,超额出售50多张机票,致使40多人滞留机场无法登机

2016年1月 去哪儿网
上海市民张先生在去哪儿网上预订上海至加拿大多伦多的往返机票,被航空公司告知机票“不存在”

2015年12月 携程网
旅游策划人李淼通过携程网帮助好友订购从北京到日本札幌的往返机票,在值机时被机场工作人员告知“无效”

此前,有用户使用通过携程订购的机票,在东京羽田机场值机时,两次被质疑盗用他人积分订购了日本航空的机票,不仅无法登机,且为此接受了机场及航空公司方面的调查。随后,更多类似案例被曝出,包括“去哪儿”等更多平台陆续“中枪”。昨天上午,中国消费者协会就“积分机票”、“假机票”事件约谈携程、去哪儿、阿里旅行、途牛等六家在线旅游平台。到底积分机票因何产生?供应商如何用他人积分兑换机票,并转卖给任意人?

现代快报记者 毛丽萍 综合央广网

回顾

“积分机票”事件受到关注,是缘于一位傅先生在日本的遭遇。网名“ttdz”的他常年往返日本与中国,但是一张在携程上订购的往返机票,让他在日本机场倍感尴尬,日航中国的工作人员告诉他,这张不能用的机票是ad开头的,不是日航的抬头,查了一下是英航卖出来的机票,但是是用积分兑换的,因为日本航空公司的机票由其他航空公司出

“积分机票”闹尴尬 携程表态加强验票

票,只能用积分兑换,这张机票被取消掉,可能是这个积分的主人发现自己的积分被盗用,投诉取消掉,或者这个人自己贩卖积分或者出了一些违规票被查处。

事件在随后引发巨大争议,越来越多的亲历者表示,自己曾遭遇类似经历。

在中消协组织的约谈中,携程公司与此前回应一致,称售卖盗用里程兑换的机票,是个别代理商所

为,平台出票的时候完全百分之百按正规票,积分如何作为平台的售票是很多供应商的猫腻,他们并不了解,但是携程同时表示,对代理商的监管确实存在问题,近期将进一步加强对供应商的监管,首先通过系统验票,如果拿回来的产品没法进到系统,会调到几十号人做人工验证,每一张机票全部验证通过,从而保证每一张机票都是合法合规的。

调查

为了吸引旅客,很多航空公司都有里程积分兑换的奖励机制,除了会员本人换票之外,必须是指定的受让人才能同样享受换取机票的服务,但是,在多家平台都存在的“积分机票”事件中,积分从哪儿来的,到底是航空公司给的积分,还是动了别人的积分,抑或是买来的积分呢?

中消协投诉部主任张德志认为,这么多人关注这个问题,应该

积分从哪儿来?除了买卖还可能是“偷”的

有一个比较大的运作暗市场。

虽然各大航空公司态度都非常鲜明,禁止任何买卖,可是打开淘宝,只要输入“航空积分”,搜索页面上就立刻出现多达8页的近400条交易信息,明码标价收购和出售各个航空公司的里程。

在一家网店,15000公里国航凤凰知音卡的里程报价是2400元,店家称一般第二天就可以到账使用。至于这种买来的积分和

本人真正购票换来的积分是否一样,网店表示肯定。

除了“买”以外,一些代理商还可以“偷”。一位机票代理商透露,他们手上都有很多客户,“只要有他的身份证及手机号,就可以获取到该客户的里程积分。”

“很多人对航空积分都不是很敏感,办的会员卡不设密码,代理商很容易破解挪用卡上的积分。”该人士表示,这些都很难让人察觉。

悬疑

兑换门槛咋突破? 航空公司有内鬼?

南京一位不愿透露姓名的机票代理商表示,“每个航空公司都对积分兑换设了门槛,比如全日空航空公司强调积分转让的范围是本人两代以内的直系亲属,并需提前向全日空公司备案,国航虽然每名会员最多可设置8名兑换受让人,但建立、变更兑换受让人名

单,要60天后才能生效。”

那为什么积分兑换机票还层出不穷?这些积分又如何在被收购后,订票后立刻就能直接出票给任意乘客?对于这一问题,被约谈的平台代表均未能明确作答。而上述南京代理商分析,不排除航空公司内部人员违规参与其中。

教你一招

怎么识别“积分兑换”机票? 票号!

“积分兑换”机票怎么识别?业内人士提醒,当消费者订票后,可索要电子票号,并登录航空公司官网查验,也可以在出行前提前办理网上值机手续,就可查明机票是否有问题。

而使用里程积分兑换的机票,在很多地方都会露出马脚。以国航为例,国航的公务舱子舱位代码为CDJZ,但是

使用里程积分兑换的机票,公务舱子舱位代码为I。另外,使用里程积分兑换的机票,“票面”价格为0,这些行程单上都能看到。

如果想知道自己的积分有没有被盗,有个简单的办法:到航空公司注册会员,如果显示身份证号已被注册,那么你的积分可能已经被“利用”过了。

专家观点

应出台法规统一监管

买机票,必须提供身份证号,作为消费者来说,无法避免个人信息泄露,而从商家来说,积分兑换机票又有利可图,双方的矛盾怎么彻底解决?

北京法学会航空法学研究

会常务副会长张起淮认为,政府应出台法律法规,健全监管措施,统一进行监管、制约,不论是个人还是代理商,一旦违规应严厉处罚,这样才能有效阻断里程积分违法买卖和违规操作等行为。