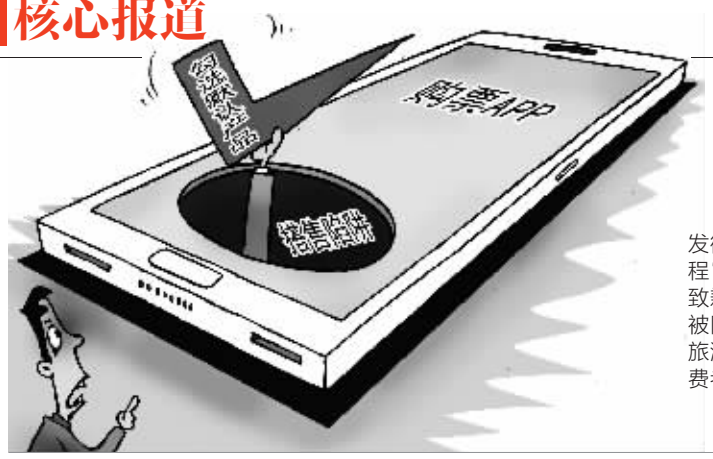
2017.10.11 星期三
责编:葛青凤 美编:陈恩武 组版:滕爱花 现代快报



“携程在手,看清楚再走。”10月9日晚间,演员韩雪发微博吐槽称自己作为携程老用户却被套路了,并向携程“喊话”,要求携程诚实面对捆绑销售的问题,向公众致歉。一石激起千层浪,旅行网站的捆绑销售行为再次被网友热议,其实,不止携程一家有搭售现象,不少在线旅游平台都存在这样的问题。这背后有多大的利益?消费者又该如何维护自己的权益?

现代快报/ZAKER南京记者 赵冉 徐岑

韩雪微博吐槽遇“捆绑销售” 携程订票界面迅速“换脸”

记者实测不少旅游APP有搭售现象,省消保委喊话可帮消费者维权

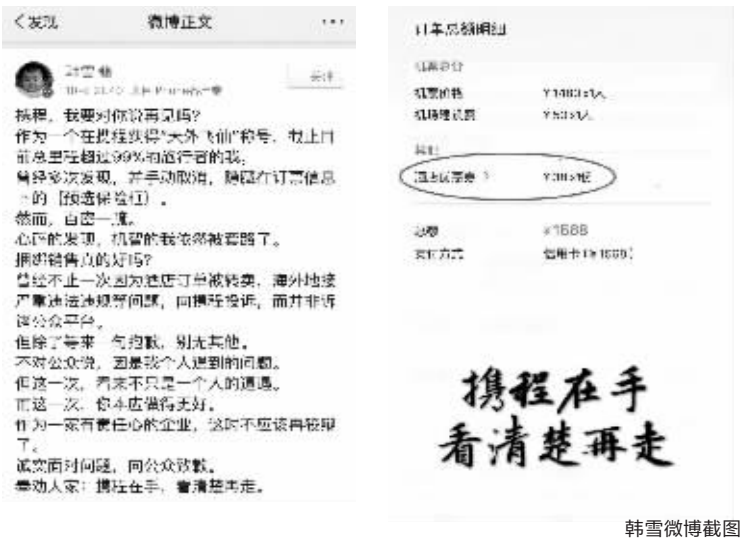
韩雪 视觉中国 供图

事件回顾 老用户韩雪也被携程套路了

韩雪在博文里指出,自己身为携程“天外飞仙”称号的拥有者,旅行总里程超过99%的人的携程常客,仍旧有时难逃携程隐藏在订票信息下的“套路”。不仅如此,韩雪还提到,曾多次因酒店订单被转卖,海外地接严重违法违规等问题向携程投诉,但等来的只有抱歉。

对此,韩雪喊话携程,提醒其应承担起应有的责任,诚实面对问题,向公众致歉,而不是继续狡辩。同时,她还奉劝用户,“携程在手,看清楚再走。”

从韩雪微博中展示的订单截图可以看到,除了本应有的机票及机场建设费,还额外增添了38元的酒店优惠券。



韩雪微博截图

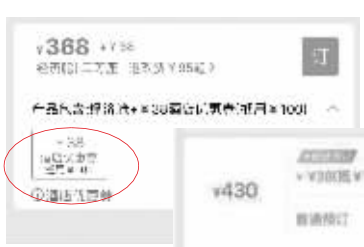
记者实测

携程机票捆绑抵用券 一不留神多花38元

其实,像韩雪一样不小心中招的人不在少数,有消费者在发现问题后觉得数额较少不值得维权,最终放弃了对捆绑消费的追索。

现代快报记者注册账号,体验了在携程购买机票的全过程。记者选择了10月20日南京到北京的行程,按照价格从低到高,最便宜的机票价格为368元。

点击进入后,出现的第一个价格为368元,后面跟了一个很小的“+38元”,不仔细辨认很难发现。继续点击“订”字,选好乘机人,最终的价格显示为456元。多出来的88元分别是50元的机场建设费,以及记者没打算消费的38元专车酒店券。



▲记者测试时同样发现有38元的优惠券

▲回应后,订票界面很快“换脸”

携程客服

未消费的优惠券,一个月内可申请退款

消费者没注意,已经支付了捆绑搭售的内容怎么办?对此,现代快报记者以消费者身份咨询了携程客服。携程客服表示,未消费的优惠券,消费者可以在支付后一个月以内申请退款,与携程客服联系即可。

其实,早在今年8月,民航局就要求各互联网机票销售平台、航空公司及销售代理人在销售机票时不得以默认选项的方式“搭售”机票以外的服务产品,除机票以外的附加服务应设置为旅客自主选择项。但直到现在,携程的默认勾选等问题还是依旧存在。

最新回应

改进购买流程,提供无默认可勾选产品

针对携程搭售的投诉,携程回应,已于10月10日对机票产品紧急整改,推出了“普通预订”窗口,多种增值服务产品已取消默认。

现代快报记者测试发现,进入携程APP机票预订页面,携程给予了消费者两种订票选项,一种是极速预订,另一种为普通预订。

进入极速预订页面,就意味着默认勾选捆绑销售的产品,消费者无法取消。

进入普通预订页面,所有的保险产品和接送机券、贵宾休息室均未默认勾选,消费者可以根据自己的需求自行勾选。

此外,在携程官网的机票预订页面中,增值产品的选项也已经取消。若不自行勾选任何增值产品,最后支付的价格即为“机票价格+机建”,无任何其他消费。据了解,普通预订在携程APP、PC官网已陆续上线,但暂未覆盖所有航班。

为何屡禁不止

捆绑销售 是在线旅游平台“大金主”

对于携程捆绑销售的问题被大众声讨已经不是第一次了。从2013到2017年,携程每年都会被曝光机票违规操作问题,多数以捆绑销售保险为主。尽管有监管层屡次清查、整治,携程也曾回应会进行包括“提供无默认选项产品供消费者选择,并且置于明显位置”在内的整改,但形形色色的捆绑销售还是会曝光在众人眼前。

对此,一位业内人士向记者透露,在线旅游平台与保险公司、航空公司、酒店等形成“联姻”关系后,旅游网站销售保险可以从中获得保险公司支付的手续费,一份价值20元的综合交通工具意外险或航意险,网站、代售点渠道收取6至7元,对于旅行网站而言,搭售保险获得的利益可能比卖票获得的更多。其中的利益不言而喻,在线旅游平台通过捆绑销售成为旅游消费中的大赢家。

多数旅游APP有搭售现象 消费者遇到问题可维权

不仅仅是携程,现代快报记者在“去哪儿”“途牛”等在线旅游APP上进行买机票试验,都出现了搭售的情况。机票价格上默认勾选了酒店券或接车券等增值服务。而这都在无形中侵犯了消费者的权利。除了机票产品,购买火车票同样也存在搭售现象。

江苏省消保委投诉部主任张昊舒介绍,APP在默认勾选前并没有告知消费者,侵犯了消费者的知情权。“按照‘消法’规定,在格式条款中,勾选的增值项目要以显著的提醒方式,提醒消费者。但是目前大多数APP都没有提醒,也没有告知消费者这些增值服务的用途。而增值服务的勾选往往是在一些不打眼,或者很小的地方才能看到。”

不仅如此,这些选项还都处于默认勾选的状态,没有给消费者选择的权利,这又侵犯了消费者的自主选择权。“默认勾选并没有经过消费者的许可。而很多消费者不注意,就直接付钱了。”

据了解,今年4月份,中消协就曾针对搭售付费项目的问题,约谈了携程旅行网。携程旅行网回复了整改报告。10月10日韩雪微博怼携程搭售一事出现后,中消协也表示正在关注中。

对此,江苏省消保委也提醒消费者,付钱前留个心眼。一旦发现自己多付了钱,及时联系客服退钱。也可以向消保组织投诉,消保委将帮助大家维权。