

## 机票退改签还是贵又难

5月23日,南京市工商局发布一季度12315投诉举报情况。现代快报记者了解到,15921件投诉中,合同履约投诉较多。其中,机票退改签投诉是热点。消费者在网上预订了3张从广州到印尼美娜多的机票,机票费8278元,后因故不能成行,可退票费高达7628元;还有人花757元买了东京到天津的机票,去退票,结果没拿回一分钱;还有买了机票后因病无法出行的,票退不了……飞机票退改签为啥又贵又难?

现代快报/ZAKER南京记者 徐岑

# 买机票花了757 退票费也要757

南京一季度机票投诉是热点  
省消保委上周已约谈7家网售平台



视觉中国 供图

## 一探究竟

## 退改签,闹心!

## 申请三个月都没收到退款 难道机票一经售出生病也不退?

南京市民胡先生原计划今年1月份和同伴一起去大阪。他们早做准备,去年11月14日就在网上买好了4张从南京往返日本大阪的国际机票,共计6239元。没想到,今年1月份,有同伴突然生病无法出行,最终有三人决定取消行程。为此,胡先生向网站申请退3张往返机票,并提供了病历、不适宜乘机证明、缴费单及证件照片,但等了三个月,还是没有收到退款。

为什么迟迟不退?胡先生

收取手续费,全额退款。

不过,胡先生收到的退款比之前三人购票的费用少了411元。既然全额退,怎么会少钱?经核实,由于机票是外币结算,订票时与退票时产生了每人137元,合计411元的汇率差。玄武区市场监督管理局认为,汇率差导致退款产生差额非消费者原因,建议商家将差价退还消费者。经协调,商家于5月10日将411元转至胡先生账户。

## 花8000多元买机票 退票后只拿回600多元

现代快报记者了解到,一季度南京12315仅途牛旅行网的机票类投诉就有103件。仔细梳理后,记者发现其中很多是因为退改签费用较贵。

消费者小王反映,他在网上买了3张今年2月从广州至雅加达,再从雅加达到美娜多的机票,总共花了8278元。起飞3天前,因个人原因要求退票。商家表示退票需扣除7628元。也就是说,花8278元买机票,退票后只能拿回650元。小王认为扣

费标准不合理,但商家拒绝提供退票政策相关材料。

有类似困扰的还有小李。今年2月份,他在网上买了3张从上海到澳门的机票,单价900元,后来要求退票,商家只同意每张退还100元的费用。最夸张的是,消费者小林今年3月份买了从东京到天津的机票,一张757元。5月份,小林因个人原因要退票,找客服办理退票时才知道,退票费和机票价格一样,一分钱也没拿到。



4月25日现代快报对机票退改签乱象的报道

## 旅游平台和航司的退改签规则不同?

现代快报记者注意到,质疑互联网旅游机票销售平台和航空公司退改签规则不一致,也是投诉热点。比如,有消费者在互联网旅游机票销售平台买了今年2月份上海到墨西哥的往返机票,价格4577元。后来退票时,平台告知特价机票不能退,但消费者称通过航司核实发现,票可以退。

针对这类问题,5月23日,现代快报记者向途牛旅行网了解情况。相关人士表示,途牛的确是按照航司退改签规则来的,具

体投诉案件需要具体核实。她表示,不排除消费者在咨询过程中产生误解,比如购买了不退改的特价机票,结果向航空公司询问正常价格机票的退改签规则。

此外,记者了解到,的确存在航空公司允许退票,但在平台上买了票却不能退的情况。业内人士表示,在大部分互联网旅游平台上,除了航空公司的机票,还能买到平台自营或者供应商提供的机票。购买渠道不同,就导致售后政策“退改签”规则不一样。

## 省消保委本周约谈8家航司

机票退改签费用较贵,以及特价机票不予退改签,已经是老问题了。由于目前国家没有统一的退改签规则,代理商乱象,都需要进一步加强监管。针对机票退改签乱象,江苏省消保委正在约谈相关企业。现代快报记者了解到,携程旅行网、去哪儿网、飞猪旅行网、驴妈妈旅游网、同程旅游网、艺龙旅行网、途牛旅游网等7家互联网机票销售平台上周已经完成约谈。

江苏省消保委就平台自营产品的飞机票退改签规则和依据、消费者售后服务部的工作机制,对于入驻平台的机票代理商的监督管控机制,以及相关的平台机票、酒店等产品捆绑销售的状况进行了约谈。7家平台均积

极回应,将逐步整改。

而本周,江苏省消保委计划对南方航空、东方航空、中国国航、海南航空、深圳航空、厦门航空、四川航空、山东航空等8家国内规模较大的航空公司进行约谈。现代快报记者了解到,目前约谈正按计划进行,尚有几家等待约谈。

15家企业约谈结束后,江苏省消保委计划将约谈结果形成建议,提供给主管部门,并向社会公布。现代快报记者了解到,针对代理商乱象,省消保委拟建议,严格航空机票代理人的告知责任范围,将代理的航空公司收费与自身的服务收费区分告知,切实落实《消法》中“全面、真实”的告知责任义务。

## 江苏省职业介绍中心现场公益招聘活动部分信息

5月24日(周四)

### 营销、行政、财务、酒店旅游、零售百货等类人才专场招聘活动

南京钟山国际高尔夫置业有限公司  
索菲特钟山高尔夫酒店  
联程旅游(大连)有限公司南京分公司  
南京顶益食品有限公司金陵分公司  
江苏华清物业管理有限公司  
江苏华清物业管理有限公司  
江苏苏格源财务服务有限公司

南京云凯防雷科技股份有限公司  
南京玄武饭店有限责任公司  
南京泉点商务服务有限公司  
南京东方企业(集团)有限公司  
江苏省苏力环境科技有限责任公司

南京冬俊体育发展有限公司  
南京鼎培房产经营策划有限公司  
南京华鸿船舶设备有限公司  
南京强瑞股权投资基金管理有限公司  
南京天健宇信息科技有限公司  
南京交通工程有限公司

招聘时间:8:30—11:30 招聘地点:江苏省职业介绍中心(南京市鼓楼街5号华阳大厦2楼,鼓楼公园旁,地铁1号线鼓楼站下3号出口,16、100、34、52路至鼓楼站下即可。)

联系电话:025-83233822、83233823、83233826 中心网址:<http://jshrss.jiangsu.gov.cn/col/col57489/index.html> 求职群号:176769875 企业招聘群号:144750140 广告

活动预告

- 5月30日(周三)综合性人才专场招聘会
- 5月31日(周四)管理、贸易、营销、行政、财务、商业等类人才专场招聘会
- 6月1日(周五)高校毕业生及综合性人才专场招聘会
- 6月6日(周三)综合性人才专场招聘会
- 6月7日(周四)销售、餐饮酒店、行政、通信、金融等类人才专场招聘会
- 6月8日(周五)高校毕业生及现代服务业人才专场招聘会
- 6月13日(周三)综合性人才专场招聘会
- 6月14日(周四)营销、行政、财务、酒店旅游、零售百货等类人才专场招聘会
- 6月15日(周五)高校毕业生及管理类人才专场招聘会

场外联办招聘活动

5月25日(周五)南京晓庄学院实习 & 就业公益招聘会

网上招聘服务活动

2018年应往届高校毕业生网上专场招聘会(5月1日—5月31日)