

视觉中国供图

花钱买机票还要花钱选座?

航空公司大量“锁座”引争议
专家:关键在于规则须透明、清晰

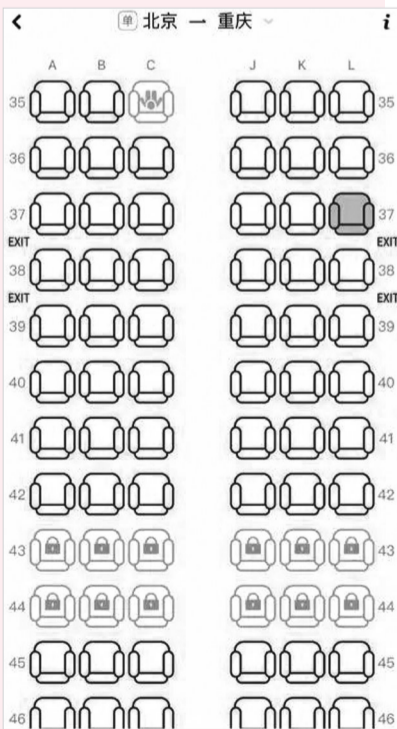
“提前几天买了飞机票,接到值机通知后马上选座,可供选择的座位却很少。”12月初,北京市民李晴(化名)买了海南航空从北京飞往湖南长沙航班的经济舱。付款后,她第一时间进行线上值机选座时,却发现前排靠窗和靠走廊的“好座位”全没了,只剩后排和中间座位。

李晴回忆说,当时付款界面显示,有少数座位被其他乘客选走了,但更多的则带着锁的标志,是被航空公司锁住了。还有一些座位点击后显示需要用里程兑换,越靠前的座位需要的里程数越高。她最后没有选择用积分换座,只能选了一个相对靠前的中间座位。

“为什么‘锁座’,还锁那么多座位?为什么‘好座位’还得另外花钱(积分)买?”李晴感到十分困惑。

对此感到困惑的不止李晴一人。记者在采访中发现,乘客购买机票后,倾向于选择经济舱前排、紧急出口处座位以及部分过道或靠窗的座位,但实践中,这些“好座位”有时却被一些航空公司大量“锁座”无法免费选择,需要付费或用里程积分兑换。还有乘客在线上值机时发现无法选择的座位,却可以在线下柜台值机时免费选择。有消费者吐槽道:“买票选座,到底放出来多少票、付费标准、选座规则、线上线下办理值机是否存在差异,种种跟乘客选座权益相关的规则不清晰不透明。”

据法治日报



东航App订单截图,带有锁状标志的为已锁座位

不付费只能坐后排 全价票也得另花钱

郑先生在北京一家研究机构工作,需要经常坐飞机出差,对航空公司的选座费颇为不满:“我买了经济舱全价票,为什么还得再花钱选座位?”

今年11月底,他出差坐飞机去香港,因为案头工作多且自己颈椎、腰椎都不太好,希望能坐一个空间稍微大点的座位。他花了3400多元购买国航的经济舱机票,而该航班当时最低折扣机票仅千元左右。他期待能够优先选航班经济舱第一排或者其他较舒适的座位。

然而,当他第一时间值机时发现,经济舱前面十几排座位已经被锁定,如果他选第一排座位,要么支付几百元,要么使用6100里程兑换选座权益。无奈之下,他只好用6100里程兑换权益选了座。

“相当于花钱选了座位。”郑先生说,“我飞一趟香港,才积累2000里程,选个座就要花6100里程,太不合理了。”

“作为经常坐飞机的乘客,我觉得,如果是折扣力度较大的打折票,选座费还能接受;但如果是买的全价票,除了基于飞行安全等情况之外,其他经济舱座位都应该免费开放。”他说,即使乘客买了打折机票,航

空公司也不应该大面积锁定前排或舒适座位,这有逼迫乘客花钱选座的嫌疑,不合理。

让郑先生无法理解的还有,好几次,他值机时看到前排座位不可选但登机后发现这些座位有些却空着。他曾就此情况致电航空公司客服咨询,客服答复:“前面有些座位空着的话,可能是需要乘客支付一些里程和费用来选座位,也可能是基于一些应急的情况考虑。”

采访中,不少受访者称,自己有过使用里程积分兑换选座权益或付费选座的经历。在社交平台上,还有不少网友反映值机时进入选座界面后,经济舱前排、靠窗、挨着过道的座位大部分无法免费选择,能选的少数座位多是后排居中位置。

即使已经升级成为航空公司的白金卡会员,也可能在选座问题上遇到糟心事。郎先生家住上海,因为经常长途出差,于是办理了东方航空的白金卡。几天前,他从上海飞厦门的航班选座时,只能选32排的座位,经济舱第一排的31排整排被锁座。

“白金卡的优先选座权根本没有得到应有的保障,投诉航空公司,客服也只是用套话敷衍,没有合理的解释。”郎先生气愤道。

线上值机大量锁座 线下柜台却能选择

记者近日调查发现,国内多家航空公司目前都已开通付费选座服务。

例如,东方航空App选座页面的座位说明提到:淡蓝色座位代表优享礼遇座位,乘客在购买机票时需同时购买相应的优享套餐,才能选择这些座位;带有“小人”图标的是已被其他乘客占用的座位;深蓝色为免费、可选座位;带有锁状标志的为已锁座位。

南方航空在《南航提前选座产品购买须知》中提到,南航提前锁定航班选座区域,并按旅客付费选定的舒适座位安排乘坐。付费选座产品根据不同航线和座位类型进行定价,具体价格以官网显示为准。南航保留在事先不告知的情况下调整付费选座产品价格的权利。

记者调查发现,不同航空公司及航班,“锁座”及收选座费的情况似乎无规律可循,有的是航班走廊、靠窗收费,有的航班免费可选的座位多,有的免费可选座位是“点状分散”,有的则是连在一起。即使是同一航空公司的不同航班,上述情况也存在差异。

值得注意的是,记者调查发现,实践中有不少消费者遇到线上值机没“好座位”,但线下柜台办理时该座位却“解锁”的情况。李晴告诉记者,她登机后和邻座靠窗乘客聊天得知,该乘客在飞机起飞当天到柜台值机时,可选的座位范围比线上值机大很多,还包括前排座位,而她线上值机时这些座位显示不可选。

行程结束后,她联系海南航空客服询问此事,客服回复称:“以您预选时的座位开放情况为准,有些前排座位需要付费,有些不需要。如需付费,座位上会标明积分或付费的字样,最终您确认的时候是需要您支付积分或现金的,如未支付,是不可预选的。”至于为何线上线下值机时可供选择的座位有差异,客服只回应称以现场实际情况为准。事情过去了几天,她对于值机时的遭遇

仍耿耿于怀:“早知道还不如线下柜台办理了。敢情‘锁座’只针对我们线上值机的?”

为什么航空公司要提前“锁座”,航空公司是否有权对机上座位收费或要求用里程积分兑换?

对此,中国航空运输协会曾发文解释称,一般情况下,为了给飞机预留可调空间,飞机配载员会锁定一些座位,这是因为每一个座位都会对飞机重心产生影响,配载员会根据不同机型,预先锁定一些位置,保证重心在安全范围之内。这些被锁定的座位在建航班时就会锁上,一般在航班起飞前24小时或当天根据实际情况放开放调整。

多名受访消费者对于“出于调整配载考虑”的说辞并不买账,他们认为这不足以解释线上线下办理存在差异、大面积“锁座”但付费可选的情况。

中国民航飞行学院航空运输管理学院副教授许凌洁介绍,“选座费孕育于航空运输特点之中,诞生于航空乘客消费个性需求与航空运输市场的成熟之下。航空公司推出付费选座的决策依据是,在遵守航空运输安全规范的基础上,适当让渡座位的分配权给乘客,让乘客付费获得座位优先选定权,属于一种增值服务,乘客为享受此优先权的购买服务而支付服务费。”

中国社会科学院法学研究所研究员支振锋介绍,航空公司收取选座费是一个国际惯例,许多航空公司根据座位的舒适性,将经济舱的第一排、安全出口等高价座位作为付费选择对象,作为航空公司提供差异化服务的一种做法。2015年前后,国内部分航空公司将这种国际惯例引入我国航空市场,开始在国内航线上进行付费选座业务。但实践中,如果航空公司将高价座位范围扩大,比如不合理地将经济舱前面多排座位大面积锁定,甚至对于购买全价机票的乘客也收取选座费,则偏离了国际惯例的做法,显失公平。

制定公平收费标准 保障知情权选择权

受访专家认为,乘客作为消费者,在购票后却遭遇选座难的问题,其对选座费设置合理性、线上线下值机信息不统一等情况的质疑,背后都指向同一个问题,即航空公司选座规则不透明不清晰。

许凌洁认为,选座费是航空运输市场发展的产物,有其存在的合理性,但对其法律评价不能仅凭理性,必须依据现行法律制度和法律规范对其存在及其存在方式的合法性予以考量。

“选座费没有明确的法律规定,应属于经营者自主定价的范畴,该价格应按照市场经济规律、经营成本和市场供求状况决定,但这并不等于经营者可以随意定价。其应参照价格法中有关定价原则、定价依据、价格、行为的规定,同时也必须遵守经营活动的相关规定,最核心的,就是消费者权益保护法中关于消费者权利与经营者义务的规定。”许凌洁说,航空公司有必要告知乘客选座费的性质和内容、选座费发票开具、选座行为与运输合同关系、选座限制等,从而进一步保障乘客自由选择权,包括选座与不选座的权利。

中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江认为,消费者有权知悉航空公司开通的所有选座渠道,也有权了解还剩余多少座位可以选择,航空公司不能故意通过提供部分座位选择的方式制造部分座位紧张或稀缺的假象,让消费者误以为没有多少合适座位可以选择,从而导致消费者在不充分知情的情况下作出错误选择或非真实意思表示的选择。

在他看来,航空公司可以推出选座渠道,关键是收费要合理合规。航空公司在开通线上收费选座功能时,不能降低线下柜台选座的服务标准,不能通过减少线下柜台和服务人员数量导致消费者排队等方式变相强制消费者选择线上收费选座渠道;要制定公平合理的收费标准,做到明码标价,并公布线上投放座位的规则、数量以及实时剩余座位等信息,让消费者在充分知情的情况下自主选择选座渠道。考虑到部分老年人等不会线上操作的特殊群体需求,要兼顾公平合理性,在柜台为部分特殊群体预留部分舒适座位。



俭以养德 杜绝浪费



大地馈赠 拒绝浪费