

错买1.4万余元的机票 马上退票仅退4992元

扣款

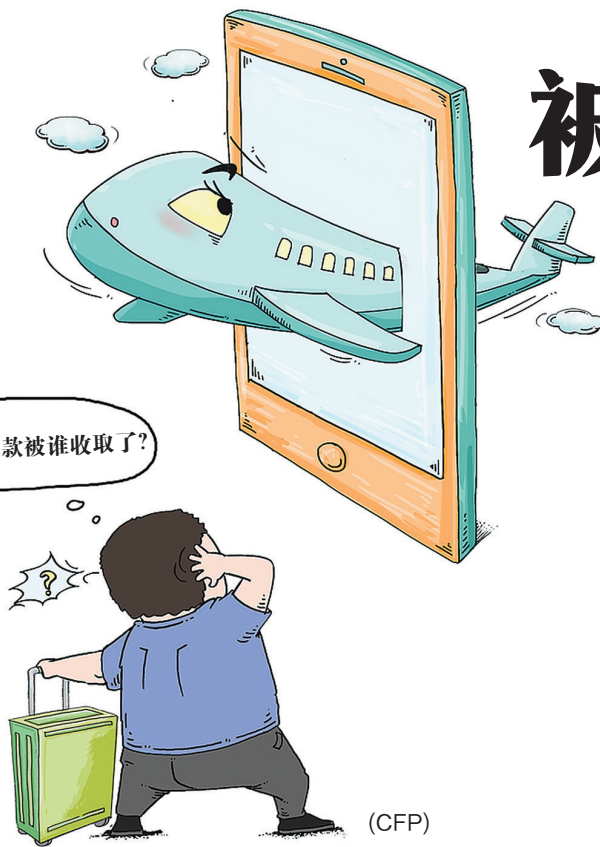
被谁拿走了

“买好机票发现选错了时间,马上申请退票就被扣了这么多钱。”11月28日,广东珠海市民周先生向记者讲述自己本月初购买机票的遭遇时如是说。周先生表示,他花14232元在“去哪儿旅行”APP平台上购买国际机票,发现选错时间后,马上申请退票,最终被扣款9240元,仅退回4992元。

周先生把自己的购票经过和截图发到了微博上,并提出质疑:这是不是“霸王条款”?

9240元扣款究竟被谁收取了?是否合法合理?记者进行了采访。

机票退票扣款被谁收取了?



(CFP)

退订机票遇波折

据周先生的讲述,2024年11月2日10时24分,他在“去哪儿旅行”APP平台上,帮朋友购买了4张从悉尼飞往香港的机票(起飞时间为11月26日15时15分),每张机票票价为3558元,航班为国泰航空CX100航班。他通过平台绑定信用卡支付了全部款项14232元。

支付完毕后,周先生突然发现飞

机到达香港的时间为21时30分,不方便过港珠澳大桥关口。在发现买错了时间后,他立即申请改退签。

不过,当发现退票要扣款11868元、预计退款2364元后,周先生决定撤销退票,但一直申请都无法操作。10分钟后,客服告知他航空公司已经删除机票信息,该机票已作废处理。后来,他多次电话联系航空公司及售

卖平台,均没有结果。售卖平台和航空公司一致认为,机票无法撤销退票,也无法改签,哪怕加钱也不行,建议重新购买。

再后来,周先生收到了退款。退款明细显示:全部款项14232元,需扣款项9240元,退款4992元。“也就是说仅仅退了税费。”周先生对此很吃惊。

高额扣款去哪儿了?

那么,需扣款项9240元被谁收取了?

记者联系上国泰航空,工作人员告诉记者:公司官网上有明确的退票政策。记者随后登录国泰航空官方网站找到了答案:“国泰会员如通过国泰航空(我们的网站、手机应用程序及微信小程序)购买机票,可于24小时内通过管理行程服务免费取消机票。”在“如何办理机票取消或退款”下面,答案为:“若你通过国泰航空网站、手机应用程序或客户服务团队预订,取消或安排退款的最快捷方法为登录管理行程服务。若你通过旅行社购买机

票,请直接联系他们安排取消。我们无法为这些预订办理退款。”

由于周先生不是在国泰航空(网站、手机应用程序及微信小程序)购买的机票,记者随后联系到“去哪儿旅行”APP方面。

记者问:“‘去哪儿旅行’APP平台上的说明是,去哪儿不加收任何退改服务费。国泰航空官网的退改规定载明,哪怕是价格最低的机票,退票时也不会扣除所有的机票钱。但消费者在‘去哪儿旅行’退票,却被扣除了所有的机票钱,仅退回税费,请问中间的差

额去哪儿了?”

“去哪儿旅行”的客服回复称:“不同渠道销售的舱位不一样,退改规则也不一样。这张机票的退改规则目前和航司给我们的回复是一致的,代理商没有额外收取费用。这张票用户提交退票申请时,弹窗提示用户二次确认是否退票。航空公司确实没有给到其他可以免费取消或者退票费免除的政策,十分抱歉。”

当记者追问“‘申请撤销退票’的操作为何失效”等问题时,对方表示:“没有其他回复了。”

更多案例引关注

据媒体此前公开报道,上海的龚先生发生过购买机票“买票付6000多元,退款仅269元”的经历。2024年1月5日晚,他购买了一张1月10日上海浦东飞往澳大利亚悉尼的机票,票价为6338元,发现买错后立即退订被扣除5340元手续费。

在此之前的2023年10月,广州律师廖建勋在发现买错机票后,几分钟内提交退订并重新订购,却被扣了近90%的费用。两张票的订票费合计1572元,“退票被收取了1038元的手续费,占票面价的89.9%”。多次沟通无果后,他一纸诉状将首都航空公司以及订票平台告上广州铁路运输法院,要求退还被

扣除的退票费。当对方全额退款后,廖建勋于2024年6月撤回了起诉。

高退改手续费引发社会关注。今年1月,东方航空、南方航空相继发布客票退改新规,降低退改费率,同时还扩大免费退改的范围,生效日期均为2024年1月10日零时起。

其中,东方航空规定,“在东航官网、APP、小程序线上自销渠道购错机票,符合一定条件的,可免费退票。”

南方航空明确:“针对购票时姓名、证件、航程、日期、舱位等信息填写错误,以及误操作导致重复购票等情况,符合一定条件下可给予免费办理错购客票退票。如购票后发生票价降低,允许在

购票后24小时之内重新购买客票,符合一定条件的原客票免费办理退票。”

中国人民大学法学院教授、博士生导师刘俊海在接受记者采访时表示,消费者因为误订机票而退票,却被收取高额退票手续费,甚至“大头”被收取了,这种现象并非个案。他建议航空主管部门发挥行政指导作用,督促投诉量较大的航空公司对标对表消费者权益保护法,对消费者要有感恩之心,对消费者权益保护法要有信仰之心,对于因改签、退票费用过高导致的高誉风险也要有敬畏之心,这样才能获得消费者的信任和尊重。

(羊晚)

赴港澳游有新政策

12月1日起“一签多行”
“一周一行”陆续实施

新华社电 记者11月29日获悉,经国务院批准,中华人民共和国出入境管理局决定在广东省深圳市实施赴香港旅游“一签多行”政策,在广东省珠海市实施赴澳门旅游“一周一行”政策,在横琴粤澳深度合作区实施赴澳门旅游“一签多行”政策。

自2024年12月1日起,深圳市户籍居民和居住证持有人可以申请办理赴香港旅游“一签多行”签注,在1年内可不限次数往来香港地区,每次在香港逗留不超过7天。

自2025年1月1日起,珠海市户籍居民可以申请办理赴澳门旅游“一周一行”签注,在1年内的每个自然周可前往澳门一次且仅限一次,每次在澳门逗留不超过7天;横琴粤澳深度合作区户籍居民和居住证持有人可以申请办理赴澳门旅游“一签多行”签注,在1年内可不限次数往来澳门地区,每次在澳门逗留不超过7天。

深圳市、珠海市和横琴粤澳深度合作区符合条件居民或居住证持有人(国家工作人员和现役军人除外)可以向当地公安机关出入境管理机构人工窗口,或设在窗口的智能签注设备提交申请。

最高检:协同
加强打击洗钱犯罪

新华社电 最高人民检察院29日对准确把握适用新修订的反洗钱法、加强打击洗钱犯罪作出部署。

新修订的反洗钱法将于2025年1月1日起施行。最高检提出,要协同加强打击洗钱犯罪,准确把握修订后反洗钱法关于完善洗钱上游犯罪范围的规定,一体贯彻反洗钱法和刑法“洗钱罪”等规定,准确适用“两高”关于办理洗钱刑事案件适用法律若干问题的解释,深化打击治理洗钱违法犯罪三年行动,依法惩治洗钱及相关犯罪,增强打击利用虚拟货币等新技术、新产品、新业务等实施洗钱犯罪的能力,形成打击合力。

最高检提出,要加强刑行双向衔接,协同行政主管、监管部门等推动移送立案工作,切实防止有案不移、有案难移、以罚代刑。对被不起诉人应受行政处罚的,检察机关要根据在案证据,依法判断“可处罚性”,准确提出反向衔接的检察意见。要强化公共利益保护,聚焦反洗钱工作中涉及的数据安全和个人信息保护等问题,依法办理相关公益诉讼案件,以监督促治理,推动落实监管责任,维护社会公共利益。(刘硕)