

提前买好的机票突然被平台退票,然后被重新预订了一张同日同航班的低价票,在旅客不知情的情况下,机票就这么悄悄被“退高买低”了,差价却没有退还。日前,有多位旅客反映自己在购票平台买机票的类似遭遇。他们怀疑购票平台借机票价格动态浮动赚取了差价,最终普遍通过向平台投诉才获得了差价返还。

据黑猫投诉平台日前发布的统计,2024年平台收到涉OTA(在线旅游平台)领域的投诉量超过17.4万件,同比增长7.13%;机场航司领域的投诉量接近3.9万件,同比增长56.18%。从投诉问题来看,在机票预订方面,高额退改费、退改政策不合理、票价临期跳水、飞机锁座等问题比较常见,低价机票引发的投诉较多。

有业内人士称,被“退高买低”一般出现在机票代理分销中,代理商利用机票价格波动赚取差价,谋求利润。消费者若在第三方平台或代理商处购票后应查看航司官网核对航班变化情况,并保留好相关费用截图存证。

App悄悄“退高买低” 机票差价谁吞了?

调查·代理商借机票价格波动赚差价

有用户推测,平台在用户不知情的情况下擅自退高买低,有一种情况是利用了部分航司推出的支持“买低退高”政策,该政策针对的是旅客购票后若发现票价降低,符合一定条件,旅客于出票时间24小时内提出申请,可购买新票后无损退旧票。而平台擅自为旅客操作退高买低,可能正是钻了这一政策的空子,因为这样一来不需要任何退改成本,平台自身还可以赚取差价。“目前是被发现了就退差价,用户想要赔偿就得起诉,很多人怕麻烦可能也接受了退差价,那对平台来说基本是稳赚不赔。”一位用户提到。

记者浏览网络相关案例发现,涉事用户从自主购票到“被退高买低”之间的相隔时长,最短发生于购票后24小时内,但也有许多是在超出24小时、甚至在临出行前才“被退高买低”。还有旅客提到,自己购买的票是先被改成了open票(指航班、座位等级、乘机日期和起飞时间均未订妥的有效机票,这种机票状态通常在机票的退改签过程中产生),随后被退票。在消费者爆料的这些案例中,前后两次机票价格相差往往在数百元。

那么,购票平台为何要将用户的机票“退高买低”?来自购票平台和航空公司的员工均告诉记者,这种情况一般容易出现在机票代理分销中,代理商利用机票价格波动谋求利润。而影响机票价格波动的因素有季节性需求、航线热度、上座率等。例如,一些航班在临近起飞前因座位供过于求、客座率不达预期等原因,航空公司为尽快填补空位,通过降低票价以吸引新乘客。这种机票价格波动就给了机票代理赚差价的空间。建议旅客在第三方平台预订时保留好相关费用截图存证。

记者查询留意到,被投诉的出行App在“预订须知”中强调该App所销售的机票不直连航司,只是与各代理商旅行社合作,并非机票实际预订服务提供方。

当记者以用户身份咨询销售机票相关事宜时,平台方面有关工作人员坦言:“我们是第三方代购平台,销售代理客票。客票都是真实有效的。”而当问及“被退高买低”的情况时,对方表示需要提供订单号才能根据具体情况判断,如遇到可以要求客服帮忙核实处理。据记者了解,在各类投诉案例中,用户咨询平台后普遍得到的答复均是工作人员操作失误或是系统故障。

相关平台从业人士进一步提到,“被退高买低”的情况属于重新出票,往往发生于代理渠道,因为这样一来代理商有利可图。但这种操作是不合规的,一旦发现这种情况,平台会先行对投诉的旅客做差价返还,并对代理商进行处罚。

AI生成图片

记者梳理被“被退高买低”的案例发现,当事人多投诉平台要求“退一赔三”。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条第一款,经营者提供商品或服务有欺诈行为的,应按照消费者要求增加赔偿其损失,增加赔偿金额为消费者购买商品的价款或接受服务的费用的三倍;如果不足五百元,则为五百元。

不过,中国政法大学知识产权中心特约研究员赵占领指出,《消费者权益保护法》第五十五条规定的“退一赔三”以经营者存在欺诈行为为前提。所谓欺诈行为指的是经营者故意隐瞒真实情况或告知虚假信息。“用户在不知情的情况下被退票、改订低价票,且未收到差价返还,平台也未主动告知变更信息。若平台或代理商有意隐瞒退票和改签行为,应该属于‘故意隐瞒真实情况’;但若平台系统故障或代理商私自操作(平台不知情),则可能难以认定平台存在欺诈行为。”

有业内人士指出,不同于在航司官方渠道购买机票,代理渠道购买机票存在一定风险,代理商可能在票价中附加未明确告知的费用,可能隐瞒真实票价或提供不准确的价格信息,可能设置严格的退改签政策,或收取高额手续费等,且由于存在信息差,造成消费者举证难。如需在第三方平台购票,建议消费者选择信誉良好、有资质的大型代理商,避免与小代理商交易,购票后及时留存相关截图凭证,关注航司官网的航班动态,必要时直接联系航空公司确认。

(据《南方都市报》)

法规·是否存在欺诈行为尚难认定

投诉·出行前机票被平台私自退单重新订

上海的林女士(化名)于2024年12月24日在一款出行App(火车票机票酒店等一站式出行预订平台)上购买了两张由吉祥航空承运的上海飞往长白山的机票,由于买的是机票套餐,实际支付2531.8元,其中机票单人票价(含基建燃油)显示约1251元/人。但直到临出行前三日她突然收到航旅纵横和吉祥航空的退票通知,显示机票被退单。

林女士告诉记者,她查询航旅纵横App发现,机票已被重新预订,含税单人票价(含基建燃油)显示为770元/人,比此前购买的单人票价低了481元/人,此前预订的机票则显示处在“已退票”状态。林女士随即去上述出行App查看,却发现该App并未通知她机票被退单。“订单页面除了订单号改变了,其余都没变。看不出来被重新预订了。”

林女士认为这意味着该App未经用户同意私自退单,并盗取个人信息重新预订,通过这种方式赚取了差价。若不是航司发来提醒通知,或是没登录相应航空公司个人账户,本人都不会发现此事。行程结束后,林女士发起投诉。

根据林女士向记者提供的信息,2月14日,出行平台回复林女士称:机票由于出票方员工问题操作失误被退,后重新出票,因机票价格实时浮动,重新出票价格降低浮动912元,核实可退912元。但林女士要求订单退一赔三,“我这边先起诉了,等待立案中”。

事实上,林女士的遭遇并不少见。在网络投诉平台,有关各类购票平台擅自为用户退高买低的投诉近年来时有发生,自去年下半年以来已有数十起。

例如,有用户购买了乌鲁木齐飞长沙的机票,并在出票后选择了座位,结果购买24小时内机票降价,通过查询航司App或航旅纵横,才发现平台私自将已购机票退票并重新购买低价机票,导致行程单客票价格和实付金额不符。用户咨询平台后得到的答复理由是系统故障。

储藏室销售公告

尊敬的【白云·玉庭华府】业主:

【白云·玉庭华府】项目储藏室已具备销售条件,将定于2025年3月8日-9日,在【玉庭华府】营销中心按楼栋以电子屏摇号的方式开盘销售。本项目业主对地下储藏室有购买需求,届时请按各楼栋储藏室具体开盘时间,携带购房合同或者产权证,前往【玉庭华府】营销中心选购。

销售中心电话:0951-7860888

银川市白云房地产开发有限公司

2025年3月4日