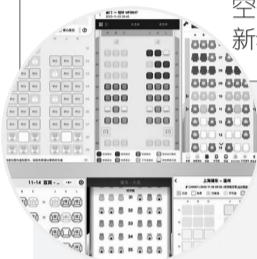


航旅“闹心事”追踪

□新华社记者 游苏杭 闫雨昕

“临出发,突然收到航班取消短信”“到了机场才被告知机票超售”“稍微靠前的座位都被锁了,想选就得加钱”……

航班临时取消、机票超售、锁座,近来诸如此类航旅出行问题引发公众关注。相关情况不仅让部分旅客的出行计划泡汤、体验打折,甚至对航空公司的服务产生质疑。对此,新华网记者展开专项调查。



图为多家航空公司选座页面。(江苏省消保委供图)

106891020793240079

信息·短信
7月28日 周一 23:50

【中国民航信息】您2025-07-29的航班,座位号由43D变为47J,可能由航空公司机型调整或航班保障导致仅供参考,请尝试换座或提早到机场更换座位。点击m.umetrip.com/n/lhQP0t查看更多

【中国民航信息】您2025-07-29的航班,座位号由47J变为51C,可能由航空公司机型调整或航班保障导致仅供参考,请尝试换座或提早到机场更换座位。点击m.umetrip.com/n/lhQP0t查看更多

受访者供图

为什么航班会“临时取消”?

“提前半个月买的机票,临出发遭航班‘计划性取消’,改签只能选次日凌晨,工作安排全被打乱。”上海商旅人士王先生的困扰,也是一些旅客的心声。

业内人士解释称,航班取消原因除天气、战争冲突等不可抗力外,还包括航司为优化运力的“计划性取消”、机组等资源临时调配等。

为何会有“计划性取消”?有消费者对此感到不解。“‘计划性取消’多发生在新航季初期,若实际运营与航班编排时的市场预判出现较大偏差,航司可能采取该措施。因这类取消受严格监管,可能影响航司后续航线资源申请,航司会谨慎决策。”上述业内人士补充道。

“计划性取消”本是航司基于市场需求、运力调配等作出的运营调整,实际执行中却成了易引发旅客争议的“灰色地带”。

一方面,旅客认为取消原因模糊,消耗对航司的信

任。“航司给出的理由往往过于笼统。作为旅客,我们只能被动接收临时调整通知,没有求证空间。”旅客陈女士说。

另一方面,航班临时取消衍生的后续损失该谁承担,也颇受关注。

《航班正常管理规定》对航班在始发地出港延误或者取消,产生的食宿服务分多种情形:若由于天气、突发事件等非承运人原因,承运人应当协助旅客安排餐食和住宿,费用由旅客自理;若由于机务维护、航班调配、机组等承运人自身原因,承运人应当向旅客提供餐食或者住宿等服务。

但是消费者更关心的是,航班取消往往影响后续行程安排,由此造成的损失该由谁负责?

黑猫投诉平台显示,截至12月9日,与“航班取消”相关投诉已达44163条,近半涉及后续酒店、高铁等连带损失赔偿。

记者致电多家航司了解到,航班取消后产生的连带损失赔偿,能否赔、赔多少还需视具体情况而定。不少乘客反映,有的航司虽有补偿,但金额难以覆盖实际损失,且维权往往面临“举证难、沟通难、索赔难”的困境。

对于这类损失,中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江指出,航班计划性调整或取消有一定的合理性,航司同时也要配合消费者做好改签等后续出行保障服务。“如果航班取消或大幅调整时间,也应承担相应的违约赔偿责任。”

为何优质座位成了“付费专属”?

“经济舱至少有三成座位被锁”“提前选好的前排靠过道座位,临登机三番两次调整,最后坐到最后一排中间位”,经常出差的北京市民田女士今年多次遭遇航司锁座、调座,“没有具体解释,就一条短信通知。”

记者了解到,航司锁座已成为普遍现象。江苏省消保委发布数据显示,线上约谈的10家航司经济舱购票阶段锁座比例在19.9%—62.1%,均值达38.7%,且锁定的多是经济舱前排、靠窗、靠过道等优质座位。记者检索发现,普通旅客若想解锁优质座位,需要用里程、积分或权益兑换。此外,有些航司开通了付费购买里程、积分、权益的服务。

临时调座也让旅客不满。带孩子旅游的网友“红薯”曾用里程兑换经济舱靠窗相邻座位,却因航司变动机型被临时通知拆分,客服仅告知可到机场现场调换。“表达不满后航司提出用里程赔偿,我觉得无法弥补体验损失。”

至于为何频频锁座、调座,航司常以预留特殊旅客座位、保障应急座位等理由解释。据江苏省消保委发布的《航空公司机票锁座情况调查报告》显示,航司“锁座”比例多在30%以上,与“预留特殊旅客座位”说法相悖;除安全出口位置外,大量靠窗及靠过道等较便利、舒适、为旅客偏好的位置被锁定,与“保障应急座位使用”说法相悖;旅客只需权益抵扣或付费即可解锁,与“维持飞行配载平衡”的理由相悖。

“上述方式实质上都是航司变相以付费形式增加

收益的手段之一。”江苏省消保委相关负责人告诉新华网记者。

河海大学法学院副院长李祎恒表示,消费者购买机票后,会与航司形成旅客运输合同关系,而这类合同多为格式合同,消费者往往只能被动接受航司拟定的条款。

“航司常将座位调整等相关规定‘暗藏’在冗长的合同文本或‘温馨提示’中。即便消费者已选定座位,航司也可能以‘服务调整’等为由擅自变更,这种行为可能侵犯了消费者权益保护法规定的知情权、自主选择权和公平交易权。”李祎恒说。

目前,江苏省消保委明确要求航司整改,并要求航司以书面形式提交整改内容。整改要求确保免费可选座位数量合理、分布均衡,不得将普通经济舱基础座位大比例纳入付费范畴,同时需在购票环节明确告知选座权益,保障旅客的知情权和选择权。

为何会超售拒载?

“出发前一晚突然接到通知,被告知因航班满员无法登机。”南京的孙女士道出近期出行困扰。这并非她首次遭遇此类变数:“去年8月出差,到机场才被通知航班超售,工作人员给出的方案是‘免费改签同时赔偿500元代金券’。”

“所谓的补偿方案,与实际带来的损失相比,实在是微不足道。”孙女士无奈地说。

记者梳理发现,机票超售补偿标准存在差异。有的航司补偿方案根据舱位等级有所区分;有的航司根据旅客所持客票价格水平、航线距离以及变更后续航班或改签其它航班等待时间,给予不同经济赔偿;有的航司则根据超售航班的类别不同,给予不等的现金赔偿。

业内人士透露,机票超售是航空业较为普遍的操作。陈音江解释,航司采取这一做法,其中的一个考虑是为了降低旅客临时退改签造成的座位虚耗,会依据航线历史数据,将超售比例控制在合理范围内,进而减少自身运营风险。

也有业内人士认为,超售现象不仅难以提前预判,“及时告知”的具体标准也暂无明确规定,这直接导致实际操作中存在诸多界定不清的环节,给航司执行相关义务带来不小挑战。

目前,多家航司面对航班超售时,通常会先征询自愿放弃行程的旅客;若无人自愿,会结合特殊旅客需求等因素确定登机顺序,同时依据超售相关规则提供补偿方案及改签选项,供旅客自主选择。

22日,提请全国人大常委会会议三次审议的民用航空法修订草案,对加强旅客权益保障增加规定:公共航空运输企业、运输机场运营人应当合理安排运力、调配资源,加强对设施设备的检查和维修,减少因自身原因导致的航班延误或者取消;同时,要求公共航空运输企业、运输机场运营人及时、准确发布信息通告,告知旅客航班延误或者取消原因以及航班动态。(参与报道:戚轩瑜)

新华网北京12月22日电



加入光盘行动