

锁座成普遍现象 飞机锁座收费合理吗?

乘坐飞机时,消费者常常遇到这种情况:在线选座,却发现靠前、靠窗、靠过道等较为便利、舒适的座位常被单独锁定,要么无法选择或需要线下选择,要么需用积分或里程等权益兑换。这看起来是航空公司对服务层级的细分,实则通过锁定优质座位变相增加收益的手段。前段时间,江苏省消保委发布《航空公司机票锁座调查报告》,引发公众的关注。



“航空运输具有公共服务属性。部分航司将本属常规服务范围的座位通过锁定方式进行收费的做法,涉嫌侵害消费者的公平交易权与自主选择权。各航司应当开展自查自纠,优化服务规则,积极回应消费者合理诉求。”江苏省消保委相关负责人告诉记者,“本次调查选取的国内10家航司均向省消保委回复,表示接受监督与指导。我们将持续推进此项工作,推动航空服务质量的提升。”

记者了解到,本次调查选取的调查对象包括东方航空、南方航空、中国国航、海南航空、厦门航空、深圳航空、山东航空、四川航空、春秋航空、吉祥航空。调查发现,机票锁座服务市场普遍存在四大问题。

问题一:

锁座行为在民航服务中普遍存在

调查显示,上述10家航司的经济舱均存在机票锁座行为,无一家完全开放所有经济舱座位。锁座行为已成为民航服务中的普遍现象。

从锁座比例看,购买阶段所调查的航线锁座比例从19.9%—62.1%不等,均值达38.7%。其中,春秋航空“南京—兰州”(9C6188)航线锁座比例超过60%、深圳航空“深圳—湛江”(ZH9327)航线锁座比例超过50%,这两家航司超过半数的经济舱座位被提前锁定。

从锁座区域看,10家航司普遍将经济舱前排、安全出口旁、靠窗及靠过道等消费者偏好的优质座位纳入锁定范畴。解锁门槛按座位等级划分梯次,座位越靠前或舒适度越高,需消耗的权益额度越高。

问题二:

解锁座位需变相对付费

调查显示,10家航司锁定的优选座位,部分解锁需以里程或会员积分兑换。以厦门航空“厦门—桂林”(MF8847)航线为例,该类锁定座位分为优选座位、首选座位、标准座位,分别对应2000积分、1600积分、1000积分的兑换门槛。

部分航司在权益兑换的基础上,同步直白明显地增设了付费购买积分或里程、销售含积分或选座券的权益礼包等规则,使优选座位的解锁路径向付费获取倾斜。调查发现,海南航空、厦门航空、四川航空3家航司开放了里程或积分付费购买服务。

江苏省消保委消费指导部工作人员龚永壮介绍,绝大多数普通消费者缺乏积分有效累积渠道,只能被动接受剩余普通座位。上述两种方式实质都是将“基本座位选择权”拆分为付费服务,是变相增加收益的手段之一。

问题三:

信息不透明且解释不合理

航司为什么锁座?针对锁座原因、锁座范围、解锁方式、相关规则等消费者关心的问题,调查者向10家航司的官方客服进行了咨询。10家航司客服均确认“线上选座阶段存在座位锁定”的客观情况,但对于锁座范围及规则的解释较为模糊。

例如,多家航司客服以预留特殊旅客座位、保障应急座位使用、维持飞行配载平衡等理由,解释锁座原因,强调经济舱锁座的合规性。有的航司客服回复相对模糊,以系统默认规则进行回应,未给出明确合

理的依据。有的客服表示“有可能是座椅损坏,没有具体锁定原因、以现场为准”;也有客服表示“不清楚锁定原因、客服核实不到、需现场协调”。

江苏省消保委投诉部主任傅铮认为,调查显示航司锁座比例大多达到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、为消费者偏好的位置被锁定,与“保障应急座位使用”说法相悖;消费者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。

问题四:

存在不公平格式条款

10家航司的选座协议文本普遍存在不公平格式条款。一方面是告知义务缺失。未在购票环节显著、全面告知锁座规则、座位收费标准、免费座位范围等关键信息,仅在选座或值机环节通过系统限制或隐性条款提示,涉嫌侵犯消费者知情权。另一方面是表述模糊化。普遍采用“具体以系统实时展示为准”“出于安全或运营需要预留座位”等模糊表述,刻意避免公示免费座位数量、范围、开放时间等信息,为航司单方面锁座提供便利。

“随着经营成本上升、票价难以单方面提升,对座位资源进行价值分层与差异化管理,是航司实现收益优化的重要方式。”某大型航空公司产品服务部负责人表示,针对“锁定范围过大”“信息不够透明”等问题,相关政策正处于全面评估阶段,航司将在保障权益旅客体验与维护普通旅客合理选择权之间寻求更平衡的方式,并进一步提升选座信息的透明度与规范性。

文字来源于人民日报微信公众号

