

在公众认知中,“儿童票半价优惠”是公共交通领域普遍通行的购票规则,体现了国家对未成年人的优待。然而近期有家长发现,购买部分航班机票时,半价儿童票竟贵过成人票。儿童机票的优惠去哪儿了?如何更好维护旅客合法权益?记者进行了调查。

部分航班儿童票贵过成人票

儿童机票优惠去哪儿了?



部分航班儿童票 贵过成人票

国庆长假临近,不少家庭开始计划出游。广州市民陈先生在某第三方平台预订国庆期间从广州飞往杭州的机票时,却遇到了“怪事”:当选择“一大一小”出行方案时,某航班成人票价格仅为670元,而儿童票却标价680元。陈先生很纳闷:“儿童票不是应该更优惠吗,怎么比成人票还贵?”

陈先生的遭遇并非个例。近期多位家长反映,遇到购买儿童机票价格高过成人票的情况。

事实究竟如何?记者随机在多家航空公司官网和第三方平台查询了不同航班价格,发现许多航班的儿童票与成人票价格持平,但仍有少数航班儿童票价格更高。例如,从成都飞往北京的某次航班,成人票价为990元,儿童票价则为1000元。

记者以消费者身份咨询了航空公司客服,客服表示儿童票须按全价票的50%计费,而成人票由于市场供需变化,常有低于五折的折扣。客服还提示,如果觉得儿童票价格高,可选择为儿童购买成人折扣票。

记者进一步调查发现,家长反映的儿童票与成人票价格“倒挂”现象,往往出现在第三方平台上。比如,同一趟广州至北京的航班,某平台显示成人票1200元、儿童票1350元,而航空公司官网显示成人、儿童票价均为1200元。平台客服解释称,成人可享受会员优惠价,儿童无法适用该优惠。记者在黑猫投诉平台搜索发现,许多投诉指向第三方平台购买的儿童票价格过高且无法退票。

社交网络上,有不少关于儿童机票价格的吐槽——“现在大部分飞机成人票本身就是折扣票,全价五折的儿童票有啥意义?”“儿童票平时很鸡肋,只有在一些大型节假日成人票贵的时候划算。”还有网友发布“儿童机票优惠攻略”,总结哪些航班和时段买儿童票更划算。

多重因素 导致儿童优惠票“不优惠”

现行儿童机票的定价规则是怎么来的?

记者从中国民航局了解到,2004年,原民航总局会同国家发展改革委印发的《关于国内航空运价管理有关问题的通知》规定,儿童乘坐国内航班的票价,按照同一航班成人普通票价的50%计算,婴儿票价按照同一航班成人普通票价的10%计算,航空公司不得附加购票时限等限制条件。

2009年,民航局会同国家发展改革委印发《关于明确儿童、婴儿以及革命伤残军人、因公致残的人民警察旅客票价等有关问题的通知》,对儿童、婴儿购票优惠政策予以重申,同时明确儿童、婴儿乘坐国内航班,可以自愿选择航空运输企业在政府规定政策范围内确定并公布的其他种类票价,并执行相应的限制条件。

中国航空运输协会有关人士表示,当前国内航线的成人票定价以市场调节价为主,航空公司可依市场供需自主定价;而儿童票实行“50%的全价票”的规定有历史沿革。因此,当成人票价格与全价票持平或接近时,儿童票的优惠力度较为明显;但若成人票价格有大幅折扣,以全价票为基准的儿童票就显得不够优惠。

平台与航空公司之间儿童票政策执行存在差异,也是儿童优惠票“不优惠”的重要原因。有的平台没有全面对接所有航司的儿童票优惠政策,有的平台本身购买成人票可叠加使用会员折扣、积分兑换等福利,还有个别平台存在“霸王条款”,对部分机票擅自加价。

此外,根据现行规定,儿童票除享受票价优惠外,燃油附加费按成人普通票价的50%收取,并可免缴机场建设费。虽然多家航空公司表示,儿童若选择购买成人票,可申请免除上述费用,但过程较为繁琐。“本来就是应该享有的福利,还得和客服交涉才能拿到。如果事先不知道这个福利政策,还要多花冤枉钱。”有家长抱怨道。

落实“儿童机票优惠” 需加强政策市场协同

儿童票是国家福利制度的重要组成部分。未成年人保护法规定,城市公共交通以及公路、铁路、水路、航空客运等应当按照有关规定对未成年人实施免费或者优惠票价。

北京市律协消费者权益与产品质量安全法律专业委员会主任芦云表示,在机票市场化定价的背景下,如果儿童机票优惠只能按照全价票的固定比例执行,那么就容易出现儿童票的实际价格和成人票的实际价格差不多甚至“倒挂”的现象。“这一问题的根源在于,20多年前的优惠政策难以匹配当下消费者的需要,应该与时俱进。”

另一方面,不同于铁路客运等票价规则,影响机票价格的因素既有不同舱位的区别,也有退改签政策、服务内容等权利义务的区别。有业内人士担心,如果儿童机票价格也纳入这些考量,不仅会让定价规则更加复杂,也有增加相关矛盾纠纷的风险。

“现在航空业竞争非常激烈,机票折扣力度越来越大。服务儿童乘客本身需要更多人力物力,如果要在已经很低的成人折扣票上继续给儿童票打‘折上折’,公司经营压力会非常大。”一位航空公司代表坦言。

对此,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,儿童机票价格不应“一刀切”,而应在充分尊重航空市场实际的基础上,由行业协会或头部企业牵头,探索制定公平合理的儿童票价优惠措施或行业规范。比如在开展机票打折促销活动时,儿童票价可根据该次航班运营成本,以成人打折票为基准动态调整。

中国民航局有关负责人表示,民航局高度重视儿童等特殊需求旅客的服务工作,鼓励航空公司、机场优化服务,如提供家庭旅客选座、儿童餐食预订等。下一步,民航局将会同国家发展改革委积极研究,鼓励航空公司在政府规定的优惠基础上,给予儿童、婴儿更多购票优惠政策。进一步加强机票价格监管,确保各项优惠政策落实到位。新华社北京9月19日电