

“从广州乘坐南航飞机返回上海,在没有任何告知的情况下,原先购买的超级经济舱突然被降级为普通经济舱,航司对此也没有任何解释。”市民王女士近日向“新民帮依忙”反映,自己莫名遭遇航空公司的“降舱”,而且事发后对方仅提出120元的补偿,让她无法接受。

沪乘客遭遇航司无故“降舱”

变更原因不告知,赔付标准无公示……
律师认为若属实,旅客有权要求更合理的赔偿



图 IC

返沪航班座位降级

王女士告诉记者,她和朋友开启了一场国外度假之旅,由于飞行时间较长,自己特意购买了全程超级经济舱,就是为了在长途飞行中坐得更舒适一点。

王女士表示,自己购买的是南航联程航班,共有四个航段,出问题的是最后一个航段。其提供的购票记录显示,去程2月9日从上海虹桥出发,到达广州白云机场,然后从广州再飞洛杉矶;回程2月22日(当地时间)从洛杉矶出发,到达广州白云机场,再从广州飞回上海。四个航段均显示购买的为超级经济舱,总票价为9922元/人。

然而,就在回沪的最后一个航段,王女士发现自己的舱位居然从超级经济舱降级为普通经济舱。“我在洛杉矶办票的时候被告知广州段没有超级经济舱的位子,我问原因也没有给出解释。”王女士表示,当时她以为是航司换了机型导致没有超级经济舱的位子,但是等她到了广州登机的时候,却发现飞机上明明有超级经济舱的位子,自己和朋友的舱位却被调到了普通经济舱,还是坐在倒数第二排。

更让王女士气愤的是,当她向空乘反映情况后,得到的却是“机械式”回应。“起飞前,机上还广播说乘客如需要升舱请联系空乘,我就问为什么我被‘降舱’了,空乘没有解释,只是说现在还有公务舱座位,可以进行付费升级。”王女士直言自己也算是飞行常客,只听过舱位超售可以为旅客免费“升舱”的,从没听说过可以直接“降舱”的。当她向空乘提出疑问后,空乘却表示“这个只有您下机后拨打95539联系客服反映”。就这样,王女士和朋友只能乘坐经济舱座位返回上海。

处理结果引发质疑

返回上海后,王女士随即要求南航给出解释。几经“拉扯”之后,航司给出的处理结果让王女士无法接受。

首先,王女士认为航司“降舱”行为太“任性”:既没有提前告知,又没有说明“降舱”原因,更未主动提出相关补偿方案。南航客服在回复中解释,“降舱”主要是因为执飞广州到上海这段航程的机型经过几次调整,故未及时告知乘客。王女士认为,航司的解释太过牵强。“机型不管更换几次都是航司自身运营的事,况且最终执飞的机型还是原先的大飞机,机上也有超级经济舱,就应该保障旅客的原有权益,而不该单方面‘降舱’,连一句短信告知都没有。”

8.3 非自愿变更

8.3.1 旅客因下列情况需要变更客票时,南航及南航销售代理人可为旅客办理一次该航班及联程航班的非自愿变更,免收变更费:

- 因南航原因或非南航原因造成旅客乘坐的航班出港延误、取消、航班提前、航程改变、舱位等级变更或者承运人无法运行原航班等情形,由此导致旅客需要变更客票的情况;
- 因南航原因或非南航原因造成旅客乘坐的航班到港延误,致使后续联程航班的衔接时间小于最短衔接时间(MCT),由此导致旅客需要变更客票的情况。

由于上述非南航原因导致旅客非自愿变更客票,南航将为旅客优先安排有可利用座位的南航航班,或在客票使用条件允许且征得旅客及有关承运人的同意的情况下,办理非自愿签转,将旅客运达目的地或中途分程地。由于上述南航原因导致旅客非自愿变更客票,南航将为旅客优先安排有可利用座位的南航航班,或在征得旅客及有关承运人的同意的情况下,办理非自愿签转,将旅客运达目的地或中途分程地。

■ 南航官网关于非自愿变更客票的规定

其次,对于航司最后提出的解决方案,王女士也质疑不合理。在南航客服给王女士的回复中,提出“差价退还+降舱补偿”的方案。具体而言,就是退还广州到上海这段航程票价中,超级经济舱与经济舱之间的差价,再进行2倍补偿。广州到上海这段航程的票价,南航给出的价格是390元,超级经济舱与经济舱的差价为票价的10%,按40元计算;降舱赔付标准为票价的20%,按80元计算,并称这是根据南航的相关规定作出的。最终,对于王女士被“降舱”一事,南航给出的解决方案为每人赔付120元。

“航班票价和赔付标准都是航司自己说了算,对旅客也没有任何公示和告知。”王女士指出,航司认定广州到上海这段航程票价为390元不合理,票价明显过低,同时关于“降舱”的赔付标准也没有明文规定,更无事先告知,完全是航司“自说自话”,对乘客不公平。

纠纷频发标准模糊

一般而言,对于航空运输中涉及的航班延误、客票变更、行李运输等情况,航空公司都会在官方渠道公示相应服务标准。记者登录南方航空官网查询,仅在《中国南方航空股份有限公司旅客、行李运输总条件》中,找到对于“客票非自愿变更”的相关规定,其中表述:若因南航导致旅客非自愿变更客票,南航将优先为旅客安排有可利用座位的南航航班,或在征得旅客及有关承运人的同意的情况下,办理非自愿签转,将旅客运达目的地或中途分程地。该条款中并未有任何赔付标准。

随后,记者拨打南航客服热线,咨询关于“降舱”的赔付标准。客服人员经过查实后告知,“降舱”确实存在,发生在广州飞上海第四段航程。赔付标准是按照该航段票价的10%退款再加票价20%补偿的方案执行,因为旅客购买的是联程航班,“降舱”航段的票价则根据总价分摊到四段航程上面,算下来约390元。当记者提出“降舱”赔付标准是否有向乘客提

前公示时,客服人员承认,该标准为南航内部执行标准,并未在官网公示,只有乘客实际发生“降舱”要求处理时才会告知。

事实上,乘客遭遇航司“降舱”导致的纠纷并非偶例。去年5月,“厦航乘客称遭到免费‘降舱’”一事冲上热搜,引发公众对航司飞行服务质量下降的讨论。

此外,航司对于“降舱”之后的处理方案不够完善,赔付标准模糊不清也是纠纷频发的原因所在。记者检索多个航司官网获悉,也有部分航司针对“降舱”补偿固定了数目金额,并在官网公示。如东方航空针对国内航线,从头等舱降至经济舱/超级经济舱的赔偿方案为现金500元,中国国际航空对于非自愿降舱,也按照舱位等级和航线不同公示了相应的代金券或现金补偿。但各家航司的赔偿标准并不统一,存在差异。

有网友反映,航司如果赔付标准不明,往往导致发生“降舱”后,只能由个人去跟航司协商,“赔多赔少全靠维权技巧”。还有网友称,由于不同舱位的机票价格浮动,基于固定数额或比例退还票价,有时并不能弥补旅客实际损失。因此,也有不少旅客与航空公司在协商时因存在纠纷而对簿公堂。对此,北京观韬中茂(上海)律师事务所律师葛志浩认为,航司在未提前告知、未征得消费者同意的情况下,单方面将消费者购买的舱位降级,其行为已构成违约,并侵犯了消费者的知情权、自主选择权及公平交易权等多项法定权利。另外,航司单方制定的“降舱”补偿标准属于格式条款,若航司无法证明其在购票时或“降舱”前已向消费者有效提示该规则,则消费者可主张该条款不构成合同内容进而有权要求更合理的赔偿,包括但不限于退还差价、赔偿实际损失,甚至可能会产生惩罚性赔偿责任。

航司“降舱”是否能有一致的赔付标准?相关争议该如何解决?“新民帮依忙”将继续关注。 本报记者 李晓明

当前行程

02月09日 广州-洛杉矶
02月22日 洛杉矶-广州
02月24日 星期二

到达

CZ3523 空客350(大)

广州白云T2 上海虹桥T2

08:16 实际 1h34m 实际 09:50

计划 02/24 08:00 GMT+8 计划 02/24 10:10 GMT+8

WANG/YUWEI 当前旅客

座位号 机上餐食 行李转盘 行李查询

点心 32 去查询

不可预订

报销凭证 再次预订

客票信息 已使用

电子客票号: [REDACTED]

舱位等级: M 经济舱

含税票价: CNY 9922.0

出票渠道: 官网国际ITA

承运航司: 中国南方航空

预定编码: NFE2B7

王女士返沪购票信息

1659 您正在登录南航官网,密码: [REDACTED] 有效。微信搜索“中国南方航空95539”,获取更多优惠资讯与便捷服务。

【南航】尊敬的旅客,您可以点击<https://icc.csair.com/3vp4Nc> 通过在线客服办理相关业务。

【南航】尊敬的旅客:您好!关于您反馈一行两人乘坐2月24日CZ3523广州-上海虹桥航班降舱出行,很抱歉给您带来不佳乘机体验,您的降舱差额退款及降舱补偿费用已通过您的机票订单原路返回,请您查收,感谢您对南航的支持和理解。祝您一切顺利!

■ 南航赔付王女士费用的短信
本版图片除署名外均为受访者提供

“6年的宽带合约,刚用不到半年就被断网,想继续用还要自己掏钱转网,这合理吗?”近日,家住长宁区虹桥机场新村的朱女士向“新民帮依忙”求助,她家中的长城宽带在今年1月底突然中断,持续一个多月都未能恢复,电脑没法用,手机只能流量上网。客服多次承诺上门处理,却始终无人兑现,一家人生活深受影响。

朱女士告诉记者,她家从2022年开始使用长城宽带,一直比较稳定。去年8月,宽带即将到期时,她看到长城宽带推出“满3年送3年”的优惠促销活动,觉得十分划算,便一次性支付3839元,锁定了这项长达6年的宽带套餐服务。

可让她没想到的是,这份“长期保障”只维持了不到半年。

今年1月31日,家里网络突然中断,

宽带用半年被叫停,转网还要付费

长城宽带6年套餐服务突然没了,本报介入后商家为消费者办理转网

电脑无法使用,手机只能靠流量支撑。朱女士立刻联系长城宽带客服报修,对方起初表示,因小区线路故障,正在全力抢修。一天过去,网络仍未恢复,朱女士却等来了一个意外方案:转网。客服告知,长城宽带在该小区的入户端口已停用,无法恢复原有服务,建议朱女士“付费转入电信网络”才能继续上网。

因家中急需上网,朱女士只能同意转网。客服承诺会尽快提交申请、安排

人员上门安装,但从1月底等到2月底,始终没人上门。其间她多次致电催促,得到的回复都是“再等等”“已登记”,问题却一直悬而未决。

“钱一次性交了6年,现在用不了网,客服只会拖延,实在太让人失望了。”朱女士无奈地说。记者随后拨打长城宽带客服热线,工作人员表示已查询到朱女士的报修记录,会尽快上报处理,并安排专员回复。3月14日,记者从朱

女士处获悉,在“新民帮依忙”介入后,长城宽带终于联系电信公司,为她办理了转网手续,目前家中已能正常上网。但截至发稿,针对宽带为何被停用,长城宽带仍未给出任何回应。

本报记者 房浩



本版编辑/曹柳曼
本版视觉/竹建英