

旅游网站通知“航班取消”，抵达机场发现航班已飞走，能否登上改签航班全凭运气 宁波一对夫妇网购机票遭遇烦心事



种种因素导致航班取消，本是件寻常事情，但市民“韩蕊 super 蕊 @WeChat”随后的遭遇则显得离奇。近日她通过发帖详述此事，称自己与丈夫先是接到“航班取消”的“假消息”，随后订票网站客服不作为只是摆设，而且还要凭运气才能登上改签后的航班。网友纷纷围观并怀疑称：“这对夫妻恐怕是坐了趟假飞机！”

游客吐槽： 临行前，同程旅游网客服来电称“航班取消”

事件是这样的。前段时间，市民“韩蕊super蕊@WeChat”夫妇二人在内蒙古自治区呼伦贝尔市的海拉尔参加同学婚礼，他们的返程机

票是在同程旅游网上购买的。行程主要分为两部分，6月13日下午4点40分左右，先由海拉尔乘坐福州航空的航班，飞至哈尔滨；再在哈尔

滨转机，6月14日一早飞回宁波。

原以为提前预订了机票“稳妥得很”，但不成想临行前10多天，“我接到了同程客服打来的电

原航班竟已飞走，改签后能否登机“没准儿”

6月13日下午，夫妻俩根据改签航班时间抵达海拉尔机场，准备托运行李换取登机牌时，剧情再次出现“反转”。“托运窗口工作人员说，由于我们是改签

机票，要等这个航班所有人都办理好手续才能办。如果没有位置就没办法了。”

两人向工作人员说明情况，“但是工作人员告知，福州航空的航班

并没有取消，已经正常起飞了！”

无奈下，两人只好给同程客服打电话，“得到的答复竟是‘两个小时给您答复’。”

“行李托运截止前几

分钟，机场工作人员告知还有最后两个位置，因为有一位乘客的姓名弄错了。当时，如果那位乘客的在5:40分之前处理好回来办理登记手续，我和老公就只能走一个人。”

网站澄清： 航班取消后恢复、改签后登机不畅等均有概率

随后记者向福州航空公司了解情况。“6月13日16点38分，由海拉尔飞往哈尔滨的航班正常离港。”通过后台查询，工作人员明确告知记者。

对此，“同程没有给我任何回复！”游客在帖子里称，问题出现后，同程客服作出的回复以及当时并未给予及

时解决表示气愤和不满，“毕竟，是因为同程传递错误的消息给我，导致我出现一系列的麻烦。”他们认为。

那么，同程旅游网有何说法？记者随后联系上了有关负责人曹凌霄。对方表示，客人于5月20日购票，24日客服通知客人取消航班一事，“我听了

当天客服和航司的录音，航班取消的消息是确凿的，因此客服建议客人改签。”对于该航班随后按时起飞的事实，“后来我了解到，航班是在6月1日恢复的，但这是低概率事件，我们在得知取消消息后，需要尽早保证客人的行程。”至于客人改签航班后登机不畅

的原因，“这种风险也是存在的。这种情况下，我们只能先听机场方面的安排，出现问题了，再行介入处理，该安排的安排，该赔的赔。”随后，曹经理于昨天下午3点多告诉记者，该网站已向客人作出道歉并进行安抚，双方就解决方式达成了一致。

业内分析： 或与“航班保护”、超额预售机票等因素有关

至于改签航班登机不畅的深层次原因，航空公司与旅游网站似乎均未给出明确的答案。

据曹经理分析，不排除航空公司会有“航班保护”。也就是说，航空公司出现航班取消的时候在系统内自动为航班取消

的旅客就近调整空余的航班，但是一般调整的都是该航司自己的航班。但随后记者采访时听到更多的声音则是：“跟航空公司所售机票数量超过了航班上的实际座位数肯定有关系。”

记者通过采访获悉，

由于一定比例旅客会在购票后放弃旅行，一定程度上造成航班座位虚耗，所以航空公司会按照每个航班的座位数进行一定比例的超售。这种“机票超售”现象已是一种国际惯例，“除了春节、国庆黄金周等出行旺季比较悬，在大多

数时候，购买超售票的客人能够如愿出行。”上述夫妻在暑期前夕旅游淡季的遭遇，可能就是旅游网站提到的“概率”了。

“机票超售本质目的是保障航空公司利益最大化，但航空公司不能以此损害消费者利益，建议民航部门出台机票超售的补偿政策和标准。”有律师认为，航空公司应尽到经营者的告知义务。不过，法律上对超售行为未予明令禁止，民航总局在公开网站上对超售进行介绍和许可，对超售尚未作出明确的禁止性规范，对航班进行超售也符合国际航空业的售票惯例，因此很难认定为航空公司存在欺诈行为。

记者 谢舒奕



二手车商开始通过互联网卖新车

如今，随着互联网金融和大数据的介入，已有一些二手车商进军新车市场，试图打破目前品牌4S店对新车销售的垄断地位。

“弹个车”开辟新车销售新渠道

据了解，从今年开始，市场上出现了一个名叫“弹个车”的第三方平台，专门销售各种新车。但是平台上入驻的不是传统的各品牌汽车4S店，而是各大二手车商。它是大搜车旗下创建的平台，目前已经获得了第三方的风险投资，正处于扩张阶段。目前宁波地区已经有百优卡、伟杰置诚、互生车、元通、沃车仓、车友客等知名的实体二手车商加入了这个平台。宁波艾斯名车老板陈昆对记者表示，目前这种形式还算是新的市场尝试，不少二手车商看到了其中的前景，纷纷加入。

“这个平台的好处就是通过和主机厂的谈判和沟通，拿到足够多的车源，依托二手车商数量众多的优势，使得消费者和主机厂直接产生联系，扩大销售量。”陈昆认为，之所以这个形式有存在和发展的前景，就在于新的汽车销售政策的变化。商务部于今年4月14日公布了新的《汽车销售管理办法》。其中的最大亮点是从根本上打破了汽车销售品牌授权体制，不再强制性要求品牌授权，实行授权和非授权两种模式并行。《管理办法》实施后，汽车超市、汽车卖场、汽车电商等将会成为新的汽车销售形式。

新渠道更适合年轻白领

在“弹个车”这个平台上，购买新车首付只需要车价的10%，这其中还包含了购置税与第一年的汽车保险。第一年只有使用权，采用的是以租代售的方式，按照不同的车价每月支付一定数额的租金。一年以后，可以一次性付清余额取得车辆的所有权，也可以继续分期付款，最终取得车辆的所有权。当然，在这个过程中，第三方平台也要收取一定的服务费用。

不少二手车商也认为，通过这个平台可以降低购买新车的首付成本，

比较适合收入稳定的年轻白领。按照传统汽车4S店的惯例，买车同样可以按揭，但是一般首付的比例在30%左右，还要负担保险费用和购置税等。以一辆20万元的新车为例，采用“弹个车”平台购买，一成首付加上每个月的租金，第一年的费用约占总价的30%，比起传统的4S店按揭来能省下约1万元。而一年后，如果想换新车或者不想购买了，就可以将该车置换给二手车商，扣除第一年的费用后进行折算。

“这个平台几乎能买到市场上所有品牌的新车。”陈昆也坦言：“但是目前这个平台上还是以20万元左右的家用车型为主，更加豪华的车型由于初期费用过高，就不太适合了。这个新的平台能够满足年轻人用车的需求，同时兼顾了变化性。比如我们二手车商可以回收，让他们进行重新置换，增加了客户的粘性。所以我们还是很看好平台的未来的。”

利用大数据判定信用

买车按揭，消费者个人的信用很关键，很多时候经过银行等金融机构的审核，不一定能通过贷款审批。通过这个平台买车，可以通过官网也可以用APP，但是首先需要实名认证的支付宝账号，可以通过购车者支付宝上的芝麻信用分进行大数据分析，最快在20分钟内就可以给出结果，判定购买者是否具有足够的信用度。如果没有达到标准，系统就会拒绝该消费者购买新车。这个过程比起传统金融机构的信用等级评判更加快捷方便，也减少了商家和平台的金融风险，这一点也是互联网应用的体现。

通过这个平台购车，消费者可以直接在二手车的门店提车，也可以通过物流直接发货到家，真正达到了足不出户就买新车的目的。有不少连锁的实体二手车商负责人都觉得，目前这个新的平台有助于打破传统汽车4S店的销售模式，在市场充分竞争的形势下，以后一个地区市场可能会出现一两个大型的网络销售平台，有利于打破新车和二手车的壁垒。记者 毛雷君



暑期也有特价！ 日本邮轮仅需899元起

达人旅游“钻石辉煌号”邮轮日本千人游活动暑期盛大启航！宁波独家包船，达人优秀领队全程陪同！享受海上五星级酒店服务，体验豪华邮轮为您准备的各项设施和精彩节目，畅游日本岸上观光。宁波优秀领队贴心服务，四日游内舱四人间仅899元/人！独家赠送邮轮意外险！仅此一家，只此两班，报名从速！
线路：钻石辉煌号邮轮——日本冲

绳3晚4日游
发团：7月8/11日(暑期仅此二班)
价格：899元/人起(不含港务费350元+岸上观光费150元)
报名及投诉电话：87651111
QQ群：411030887
地址：海曙区新典路536号新海蓝钻5楼(地铁2号线丽园南路D出口)
达人旅游网：www.57676.com
浙江达人旅业股份有限公司(L-ZJ-CJ00079)