

网上订机票,你可能被默认购买酒店优惠券、
门票礼包、航空意外险……

网络订票“搭售” 何时休？

“在线购机票满满的都是套路，有时候真的很让人心塞。”近日，吴小姐在某大型旅游平台上给母亲预定了一张从银川飞宁波的机票，不料遭遇各种捆绑消费，不胜其烦。

记者了解到，市民吴小姐的烦恼并非个例，很多人对此感同身受。很多在线旅游网站都在机票、高铁票、火车票等预订页面中，将酒店优惠券、门票礼包、航空意外险或贵宾休息等服务设置为默认选项，消费者下单时一不留神就很容易中招。

近期，人民网旅游频道也做了一项调查，其中有一项是：你在使用在线旅游产品过程中遭遇过哪些问题？结果有29.81%的人表示遇到机票捆绑销售。

调查

购机票被“搭售”酒店优惠券

“又中招了！明明看到的是630元的机票价，结果却付了708元，退改签又不划算，只能认了。”吴小姐说，她以为是机场建设费，直到收到平台上的预订信息，才知道网购机票的“套路”很深。

吴小姐收到的信息显示，她不仅成功预定了机票，还有一张28元的酒店优惠券。“一查订票明细，才知道确实是自己预订的。我赶紧打电话给平台上的客服，表示自己并不需要这张酒店优惠券，是否可以退掉。”吴小姐说，客服的回复是，虽然酒店优惠券是默认服

务项目，但是旅客可以根据自己的需要自行勾选取消。一旦出票，就无法再进行修改和退还相关费用了。

“其实，我每次购买机票的时候还是很小心的，在选择时，我已经取消了门票礼包和航空意外险，没想到还有漏网之鱼。”吴小姐说，此前好几次她在平台上买机票的时候，因为找不到在哪里取消搭售的各种优惠券，还是打电话在客服人员的指导下取消的。本以为已经“轻车熟路”了，可还是防不胜防。

市民张先生一家三口近期准备

去大连玩，在订机票时，提交订单后，他发现费用多出400元左右。张先生仔细地看了一下，发现不仅有机场建设费，还有贵宾休息、航空意外险和接机服务等。“这些选项都在默认服务选项中，而且选项非常不明显，字体小到要找好半天才能找到，一个不留神就会和机票一起订了。”

“正常情况下，这种附加的服务不应该在默认选项中，而应该让消费者根据自己的需求，自主选择。”张先生有些气愤地说，在消费者不知情的情况下，这种隐性服务有诱导消费的嫌疑。

无任何搭售。

一直以来，消费者对于网购机票的槽点可谓满满。“很多时候在各大旅游平台上兜兜转转对比票价，可是买到手以后发现也没捡到多少便宜，而且还浪费时间。”市民高女士说，有些平台就连寄个发票都要邮寄费到付。有一次，她收到的还不是机票，而是旅游服务发票，根本不能作为差旅费报销。而客服对此的回复是，由于机票是特价票，只能开旅游服务发票。

也是如此。在某大型旅游服务平台上，记者选择了从宁波到成都的火车票，硬座价格是285.5元，可是平台却默默绑定了一款套餐，应付金额显示为305.5元。记者仔细看了一下，发现默认“搭售”的是一个叫“急速出票、金牌客服”的项目，价值20元。另外还有两个项目可以自行选择捆绑。

站的各种“套路”，一般情况下是不会被坑的，就是麻烦些。最让他担心的是家中对网络订票还不熟悉的长辈们。“有次我爸妈难得去外地旅游，订下高铁票后，发现付的钱比实际票价高了不少。捆绑销售的服务虽然可以连同高铁票一起退签，但是不低的手续费让许多人无奈接受。”小孟说。

甚至连网上订购普通的火车票

特价机票“搭售”的项目更多

8月6日，市民小乐在一家旅游服务平台上，订了从宁波至北京的机票。“我提交订单后才发现被‘搭售’了接机服务和航空意外险，接机服务我还能接受，毕竟比打车便宜，但这份航空意外险就有点坑，在保险公司买一份也就一二十元，而搭售的却要50元。”

“很多人觉得买了保险，机票就有折扣，划算，其实这都是这些旅游平台的套路，他们会在保险费中把机票差价赚回来。”一名旅行社业内人士表示，作为中介，旅游

高铁票也会被“搭售”

不止机票，在互联网中介平台购买高铁票也存在“搭售”现象。经常乘坐高铁的大学生小孟说：“前几年刚接触这类第三方售票APP时，难免被骗过几次，当你选定想要的高铁动车票，下一步准备付钱的时候，它总会悄无声息地给你勾选一两个附加服务，比如5元到20元不等的意外保险。”

小孟说，他早就熟悉了售票网



漫画
章丽珍

说法

律师 消除恶意“搭售” 亟需健全法律法规

“有些‘搭售’行为侵犯了消费者的知情权、自主选择权、公平交易权，应受到相关管理机构和法律的管理和规制。”北京大成(宁波)律师事务所袁斌表示，现在网络购票“搭售”几乎成为行业的“潜规则”，有点变相强制消费，涉嫌侵犯消费者的选择权和公平交易权，“因为没有醒目的提示，我自己也曾遭遇过在网上购票被‘搭售’”。

袁斌建议，消费者在下单前一定要看清楚，因为一旦出单就意味着双方已经成立合同关系，而且由于捆绑的选项是可以去掉的，所以这种误导消费的行为，从某种程度上来说，没有发生实际性的损害，主张赔偿很难，法院一般也不支持。

当然，也有法律界人士认为，一些在线旅游企业多次陷入“霸王条款”纠纷，既说明我国互联网企业对保护消费者权益的认识不足，也说明相关法律法规的缺失。当务之急是健全法律法规，明确主体责任，对霸王条款、消费陷阱、恶意“搭售”等不正当行为严惩不贷。

民航局

严禁互联网机票销售 捆绑不必要消费

8月15日，民航局运输司负责人指出，民航局最新发布了互联网机票销售的行为规范，强调严禁销售企业搭售行为，要充分维护旅客知情权和自主选择权，不得以默认选项的方式出售机票以外的产品；应以清晰、明确、明白无误的方式，为旅客提供自主选择的机会，以免产生产品误导或诱购行为。

民航局运输司负责人称，将进一步规范其他网上销售行为，包括优惠机票、退改签服务、行李运输优惠等的限制条件，在旅客购票时要明确告知，避免旅客产生不必要损失；督促中国航空运输协会并促使各个航空运输企业和销售代理企业进行自查、整顿，增强行业自律性，为旅客创造一个更加和谐的购票环境。

记者 王婧 实习生 姚叶倩