

在线旅游平台在消费者购票过程中自行选择保险、酒店优惠券等付费项目已成普遍现象

# 旅游平台订票还有多少猫腻



《北京青年报》记者近日在多家网络旅游平台官网和APP上体验购票发现,在线旅游平台的“花式搭售”五花八门,而取消这些消费则并不容易。那么,旅游平台为何对消费者“人人喊打”的捆绑销售“死抓不放”呢?有知情者透露,自从去年的票代新政实施后,现在单纯的机票销售已变得无利可图,因此捆绑其他产品销售就成了旅游平台的主要收入来源。

上周,因被网络大V“炮轰”捆绑销售保险、各类优惠券等现象,携程旅行网被推上风口浪尖。随后携程很快清除了机票销售中的所有搭售现象,但是火车票销售中搭售保险行为仍然存在。记者在多家网络旅游平台官网和APP上体验购票发现,在线旅游平台的“花式搭售”五花八门,消费者在买票过程中需要像考试一样仔细审阅账单,找到取消键,这对眼力和智商绝对是个挑战,否则一不小心就会掉进商家设计的圈套中。

## 携程——火车票搭售“VIP套餐”

在网民集体吐槽、舆论曝光、中消协的压力下,携程网的飞机票搭售行为终于取消了,但是火车票搭售行为仍存在。在携程旅游APP上,记者查询10月15日北京到上海的G101次列车车票,页面显示二等座价格为每张553元,但是点击“携程预定”,票价总额就上升到593元,仔细观察就会发现,多花的40元,原来是被网站默认勾选了“VIP尊享套餐”,这个套餐说明上显示消费者购

买之后将会有四大好处:尊享一对一钻石客服,超级VIP贴心服务;尊享快速退改签服务;享受短信提醒服务;含70元租车券。

而在携程官网上,也存在火车票订票总额比票面价格多40元的情况,只是这40元套餐名曰“极速出票 金牌客服”项目。网页提示“无12306账号,你可以选择购买套餐”,但是携程对这个40元套餐没有做详细说明。

## 途牛——不选也替你订保险和酒店超值券

捆绑销售的可不只是一个携程,再看途牛旅行网,10月14日北京飞往上海的HU7609次航班,主页报价为425元。订单页面中显示了多种保险和优惠券供旅客选择,保险类包括航空组合险、航意险、航延险,优惠券种类主要是接送机服务,包括90元起步的“送我去首都机场T1”、101元起步的“来浦东机场T2接我”。

记者未选择任何保险和优惠券服务,但是结算的时候,最终订单金额却为558元。由于订单目录被严重遮挡,玩起

捉迷藏游戏,购票者只能看到消费列表上的付费项目包括成人票价、机建和燃油、保险费用、酒店超值券四个条目,但是具体金额却无法看到。无论记者怎么拖拽鼠标,都无法看到订单全貌。于是记者转而在页面上下仔细查找,发现订单中所含多出的费用为航意险和航延险,45元/人;酒店超值券,38元/人。可以手动取消,但是两个收费服务项目取消方式还不一样,其中酒店超值券需要在预订机票之前手动取消,而保险费需要在预订当中手动取消。

## 同程——火车票搭售40元出行保障费

在同程APP上,记者尝试购买北京飞往成都的CA4194次航班,票价金额显示为1420元,另有机建燃油费50元,航班意外险40元为默认勾选项目,于是机票总订单就成了1510元。这些搭售项目不要也可以,不过需要麻烦旅客进入保险页面手动取消。

在火车票方面,同程上北京到成都的G309次列车,票价显示为864元一张,此外还要付出40元出行保障费用。信息显示,如果选择该项服务,可优先出票,保额达110万元。如何取消该项服

务?同程客服称,可以点击“我的全部订单”,找到订单尝试取消,取消成功后重新预订选择不购买保险。随后记者在订单页面上找到了保险一栏,点击进入手动取消成功。

据了解,这些平台上销售的所谓出行保障费,其实就是保险。这种保险除了保障正常的交通意外险,还保障列车上的财物损失(一旦发生意外,报案后联系保险公司理赔)。保险内容为购买火车票及保险客户的人身意外伤害,保险期限为自客户踏上列车时到客户下车为止。

## 去哪儿——买机票默认勾选航意险

去哪儿网也一样。记者尝试通过去哪儿官网购买机票,搜索查询结果显示,昨日北京飞往成都的川航3U8548航班,主页报价为661元,最后订单总额为741元,从订单明细上可以看到,这多出来的80元,包括必须购买的机场建设费50元,但还有一项航意险30元,已经提前被勾选,属于网站默认搭售项目。

此外,去哪儿的火车票则有搭售保险行为。在去哪儿官网查询10月14日北京到上海的火车票,二等座票价为每张553元,但是订单总额为583元,查询明

细就会知道,这其中30元是平台帮助勾选的保险费。在去哪儿APP购买一张火车票要被搭售30元的出行保障费,可尊享极速出票服务、短信提醒服务、150万元出行保障,不过也可以在填写页面取消该项服务。记者在体验购票时发现,即使没有选择套餐服务,也有短信提醒。

不过APP向用户推荐登录12306账号购票,登录后可尊享极速出票特权、极速退改等。但是12306客服表示,铁路部门并不存在优先出票情况。

## 艺龙旅游——机票销售“自带”两项保险

在艺龙旅游APP上,记者选择了南航CZ6412,北京飞往上海的航班,机票报价为810元,但是消费订单为920元,除了50元的机建燃油费之外,还有航空意外险30元、航空延误险30

元。

如果使用艺龙APP预订火车票,则需要交纳20元的交通意外险套餐费,据套餐介绍,选择该险种可享受优先出票,最高保额为80万元。

## 驴妈妈——660元机票预订后变成820元

在驴妈妈旅游APP,记者选择了北京到成都的航班,主页显示南航CZ6119次航班机票价格为660元,但是点击预订就变成了820元,订单页面上,显示有几种特惠专项服务项目,包括50元贵宾室、15元酒店优惠券、3元门票优惠券、接送机服务、保险等,其中15元酒店优惠券已经被默认勾选,需要手动取消。

记者注意到,《驴妈妈机票网上预订须知》《关于民航旅客携带电池及危险品乘机的限制》《南航国内运输散客票使用条件总则详细规定》不待购票者浏览,已被平台提前替代勾选。值得一提的是,这种法律法规被替代勾选的现象在上述旅游在线平台也同样存在。

## 分析:旅游平台为何“离不开”捆绑销售

为何捆绑销售已成过街老鼠,人人喊打,可是互联网旅游平台却仍然乐此不疲?据知情者透露,目前机票在各家OTA(网络平台与旅行社合作的在线旅行社)营收中均占据重要位置,也是在线旅游企业吸引客户、导流客户的起点,然而,自从去年的票代新政实施后,现在单纯的机票销售已变得无利可图,因此捆绑其他产品销售,变成了收入的主要来源。

事实上,针对诟病已久的搭售行为,中国民航局运输司曾在2017年8月9日

发布《关于规范互联网机票销售行为的通知》,要求严禁互联网机票销售中的“搭售”行为,并表示要加强对互联网机票销售行为的监督管理。

上述通知要求,各互联网机票销售平台、航空公司及销售代理人在销售机票时不得以默认选项的方式“搭售”机票以外的服务产品;应当通过清晰显著、明白无误的形式将贵宾休息室、保险等除机票以外的附加服务设置为旅客自主选择项,以有效避免旅客误选的情形发生。

## 声音:捆绑销售侵犯消费者多项权益

全国律师协会会员、北京市京师律师事务所高级合伙人王琮玮律师指出,在线旅游平台捆绑销售行为,一定程度上侵犯了消费者的知情权、自主选择权、公平交易权。《消费者权益保护法》第八条规定:消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。消费者有权根据商品或者服务的不同情况,要求经营者提供商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成分、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明书、售后服务,或者服务的内容、规格、费用等有关情况。

《消费者权益保护法》第九条规定:消费者享有自主选择商品或者服务的权利。消费者有权自主选择提供商品或者服务的经营者,自主选择商品品种或者

服务方式,自主决定购买或者不购买任何一种商品、接受或者不接受任何一项服务。消费者在自主选择商品或者服务时,有权进行比较、鉴别和挑选。

对于购票网站采用默认方式搭售保险产品的行为,律师认为这不仅违反消费者真实意愿,还违反相关法律法规。因为根据《保险法》规定:“投保人与保险人订立保险合同,应当协商一致,遵循自愿原则,公平确定各方权利和义务。”中国保监会关于《互联网保险业务监管暂行办法》中第三章关于信息披露中第八条的规定:“保险机构在开展互联网保险业务应在相关网络平台的显著位置,以清晰易懂的语言列明保险产品和服务信息,需列明信息如下:保险产品承保公司信息、保险合同订立形式等等”。

(赵新培)