



响网

华商晨报官方网站
www.hsxiang.com

该版区内容未上网

女星质疑携程“捆绑销售” 业内揭秘：行业潜规则背后有难言之隐

本报讯 华商晨报记者 赵威 十一”长假刚过,旅行服务提供商携程,因捆绑销售问题深陷舆论漩涡。近日,女艺人韩雪在其微博中向携程提出质疑,其作为携程资深用户,曾多次发现并手动取消隐藏在订票信息下的“预选保险框”,但仍百密一疏被套路。韩雪要求携程诚实面对问题,向公众致歉。目前,中消协已关注到此事。

■微博热点 女星炮轰携程“捆绑销售” 中消协已关注

10月9日,韩雪在其微博以“携程,我要对你说再见吗?”为标题,炮轰携程的捆绑销售行为。

韩雪称,她曾多次发现并手动取消隐藏在订票信息下的“预选保险框”,但仍百密一疏被套路。其曾经不止一次因为酒店订单被转卖,海外地接严重违法违规等问题向携程投诉,但除了等来一句抱歉,别无其他。

从韩雪的微博内容可以发现,其提到了旅游APP携程的多个问题:第一,捆绑销售;第二,酒店订单被卖,海外地接严重违法违规;第三,问题投诉后无人处理。

韩雪微博发出后,得到不少网友的关注留言。截至记者发稿时,点赞超过25万,留言3万余条。不少网友留言表示,遭遇过“捆绑销售”被携程套路,并希望携程认真反省。

对此,携程方面在10月10日晚间发出一份声明,并对携程机票产品紧急整改,推出了“普通预订”窗口,客户可随时勾选取消。

目前,中消协已关注到此事,对于进展,消协部门也将密切关注。

■记者测试 机票增值服务默认“不打勾” 火车票仍存“捆绑”

昨日,记者通过手机下载携程APP,对机票和火车票销售环节进行测试。

携程购买机票——

记者通过携程APP客户端购买一张10月15日沈阳到上海的机票,在报价界面选择机票价格最便宜的一个航班,界面标注为580元,点击快速预订后来到“增值服务”界面,在这里可以购买航意航延组合险和航空意外险,以及接送机券和贵宾休息室服务。

“增值服务”界面里的收费项目均默认为不打勾。在不勾选上述增值服务的情况下,记者点击下一步,结果跳出一个界面,提示称“尚未添加出行保障……建议购买航空意外险,30元/人。”

记者在界面上选择“我不需要购买保险,继续订票”,点击后又跳出一个界面,界面内容提示“选择携程专车接送机,旅程更轻松”,并列出了沈阳送机和上海接机的费用,均默认为不打勾。

记者没有勾选选择接送机服务,直接点击去支付,机票价格为630元,增加的50元为机场建设费。

携程购买火车票——

在火车票订购环节,记者通过携程APP客户端购买10月15日8时08分从沈阳到上海的高铁票,界面提示二等座票价为792元。

点击预订,跳出一个界面提示“12306预订”“携程预订”“火车票+送票上门”,记者选择“携程预订”,点击“买票”后,又跳出一个界面,界面下方提示订单总额为832元。

此前提示二等座票价为792元,操作后为什么票价涨至832元?

记者发现,多出的40元费用为“VIP优先出票”服务费。

值得关注的是,界面上“快速送票”“5元交通意外险”“增值服务”均没有默认勾选,套餐类型一栏则默认为“VIP优先出票”费用为40元,点击后,VIP优先出票界面默认勾选,服务项目具体涉及:1.尊享一对一钻石客服,超级VIP贴心服务;2.尊享快速退改签服务(送票上门除外);3.享受短信提醒服务;4.含70元租车券。

界面下方可手动选择不购买套餐,记者选择“不购买套餐”后,提示登录12306买票。

这意味着,如果消费者忽视了“VIP优先出票”项目,未点击仔细查看,在购买火车票时一旦直接提交订单,需要额外多花“捆绑销售”部分的增值服务费用。



记者测试在线购买火车票,“VIP优先出票”一项默认勾选

■业内揭秘 “捆绑销售”成行业潜规则 搭售背后藏隐情

事实上,捆绑消费行为不单单是携程一家独创,包括去哪儿、同程和途牛在内的多家旅行网站、在线售票APP和航企官方APP,因为存在系统自动勾选“航空意外险”和“延误险”等违规行为,被媒体曝光。

为什么这些旅行网站会搭售各式各样的“增值服务”呢?

据中国电子商务研究中心研究发现,在线机票代理商要支付的成本,主要包括交易成本、人工成本、技术开发成本等。

交易成本不论是信用卡、微信、支付宝等支付方式,都有千分之三左右的交易手续费,如果发生退票,交易会翻倍。

其次是人工成本,目前在线订票平台上,退票的占到订票量的7%-10%,改签占到7%-10%。这20%的

机票发生退票或改签后,代理商连10元的代理费也收不到,而标注的退票费、改签手续费都归航空公司。而大的平台还没有呼叫中心,处理客户的退票、改签、询问等事宜,这个成本也不小。

再者,技术开发也有成本,在线旅游服务平台上,如自助购票、退改、值机等,背后都需要技术开发等保障。

在中国电子商务研究中心主任曹磊看来,机票“搭售”就成为一种“成本回收机制”。所谓“堤内损失堤外补”:在现行监管政策下,代卖机票赚不了钱,反而还亏损;但在在线旅游服务又不能没有机票订购服务,那就要想办法,把因此造成的成本弥补回来。

对此,2016年2月,国家民航局下发《关于国内航空旅客运输销售代理

手续费有关问题的通知》明确,销售代理企业“不得向旅客额外加收客票价格以外的任何服务费”,但“捆绑销售”屡禁不止。

《经济的假象》作者、云牛科技副总裁贺江兵一直关注机票搭售问题,贺江兵表示,机票预订市场以航司在线的销售渠道和OTA为例,本身存在的客观事实是:在线预订需要技术支持、网站运营成本、人工成本等,如果全部按航司规定的价格来,自然会导

致亏损出现。在他看来,市场共赢、OTA(在线旅游企业)和航空公司自身存亡、消费者习惯等多方面因素考虑:“搭售”背后隐藏着包括航空公司在内多方的无奈,这个“早已不赚钱”的在线机票预订市场中,或许只有加收服务费才能解决各方的心病与症结。

■解决之道 加强监管和惩罚力度 销售机票或收合理服务费

消费者如何才能避免被“捆绑搭售”?事实上,本次事件早就应有解决之道,相关监管部门及消费者组织都已启动维权程序。

今年4月19日,中消协发布消息,就近期消费者和媒体关注的携程网“搭售”事件,中国消费者协会已于4月17日行函携程网,对其中涉及的消费者权益问题启动调查。

据消费者反映和媒体报道,在线订票时,携程网在消费者不知情的情况下,默认勾选航空意外险、酒店优惠、等付费项目,涉嫌侵犯了消费者自主选择权等权益。

对此,携程旅行网对广大消费者公开表示歉意,并推出四项改进措施:开通增值服务退订通道;强化明码标价、明码实价;结算确认及成交后双重提示消费者;在更新、改进技术的同时,提供无默认选项产品供消费者选择,并且置于“明显位置”。

曹磊表示,希望解除OTA搭售的背后,是对行业规则的改变,比如说逐步放开机票净价结算,允许代理按照服务能力收取一定金额的服务费,让

公开表示歉意,并推出四项改进措施:开通增值服务退订通道;强化明码标价、明码实价;结算确认及成交后双重提示消费者;在更新、改进技术的同时,提供无默认选项产品供消费者选择,并且置于“明显位置”。

曹磊表示,希望解除OTA搭售的背后,是对行业规则的改变,比如说逐步放开机票净价结算,允许代理按照服务能力收取一定金额的服务费,让

机票代理和OTA真正去比拼服务;在此规则的前提下,民航局和民航协会真正发挥监管作用,加强对行业的监管和违规的惩罚力度。

业内人士预测,未来销售机票收取合理服务费或将成行业改革方向,毕竟消费者并不想回到没有携程、飞猪旅行的时代。那意味着你要花费大量的时间,到国内不同的航空公司官网浏览,订票时还要先注册账户、绑定手机或银行卡,这不仅浪费精力,而且也很难保证买到更合适、更廉价的机票。消费者只是希望在享受购票便利的同时,选择权受到尊重,不要一不小心就被“搭售”。

有的景点、酒店、汽车4S店也“捆绑营销”

1.在线旅游平台

在线旅游平台是非常容易出现捆绑销售的地方,无论是和当地酒店捆绑,还是和各种当地景点、门店捆绑,都能实现双方共赢,达到1+1>2的效果。

2.景点

景点的捆绑销售可能是最令人无可奈何的了。

例如今年四五月份时,很多游客反映在杭州的国家4A级旅游景区宋城游玩期间就遇到了捆绑销售,称景区门票与“宋城千古情”演艺捆绑销

售,景区现场不可单独购买门票,仅售“宋城千古情”300-480元不等的演艺门票,如要游玩必须购买最低300元的“联票”。

3.酒店

酒店可以和旅游平台捆绑销售,也可以和各种服务门店进行捆绑销售。去年,破冰销售创始人七爷在豆瓣分享过一个酒店+按摩中心的捆绑销售的案例。捆绑销售之后,卖家联手获利,至于买家,本来花110元就可以在酒店住一晚,现在要花135元才能住一晚,至于

按摩,你真的需要那次按摩么?

4.手机

和手机有关的捆绑销售,想必大家都都不陌生了。去电信企业的营业厅,会发现各种“买手机送话费、送流量”“预订套餐、话费送手机”的活动,尤其是节假日,购机送自行车、送充电宝等活动应接不暇。

5.汽车4S店

买汽车就要买车险,有些4S店抓住这一点,向前来买车的用户捆绑销售昂贵的车险。据法制晚报