# 廉价航空为何失廉

近日，成都的刘先生乘坐某某航空的飞机前往海口旅行时，在登机口登机时遇到了麻烦：他携带的行李箱被工作人员拦下，要求行李箱额外购买280元的行李票。“我带这个箱子上其他公司飞机时都没人阻拦，为什么坐这家航空的飞机需要付280元才能上飞机呢？”刘先生提出质疑。

记者调查了解到，随着国内航空业差异化服务的推广，部分以差异化航空为定位的航空公司推出了大量不含托运行李、餐食等附加服务的机票，但消费者在订票时往往没有注意到相关提醒，造成了在乘机时同地勤、机组等工作人员发生矛盾。

专业人士建议，乘客在购买机票时应注意选择的航空公司是否属于低成本航空公司、所购机票是否有免费行李餐食等附加服务航空公司和第三方平台还应该进一步加强公示与提醒。

## 1 乘客登机口被拦下 随身行李要额外付费

近年来，在登机口和值机柜台遭遇行李问题的消费者，并不只有刘先生一位。

去年12月8日，赵明（化名）和同事从成都前往上海出差，他选择了某航空从成都天府机场前往上海虹桥，“我们是商务出差，一般也不会有太多的东西，基本上不会有托运行李，也没有关注航空公司对于行李的限制。”赵明提供的订票信息显示，他和另一位同事总共花费了2060元购票，在订票的主页面中有行李说明的二级链接入口，点击进入后显示该航班没有托运行李，手提行李限制为“1件，7kg”，体积限制为“不超过（20×30×40）CM”。

本以为没有托运行李便可畅行无阻的赵明，却在登机口被工作人员拦下。航空公司工作人员表示，其携带的行李箱超过了该公司的客舱行李标准，需要进行收费，“他们在登机口摆了一个示范箱子，比正常的20升行李箱小了很多，超过了这个标准一律都要收费。”

赵明对该公司的客舱行李标准提出了质疑，认为航空公司没有进行说明。航司工作人员则表示，包括客舱行李标准在内的行李说明已经在订票信息中进行了说明。“我打开订票页面才注意到里面的标准确实有说明，订票时没有注意到与其他公司的差别。”

最后，赵明无奈地购买了“行李票”，“当天我带了一个登机箱，收费300块。这样算下来，总的价格和其他公司差不多了。”

近年来不少航空公司大力发展了差异化服务，对餐食、行李等进行单独收费。

记者在成都天府机场、昆明长水机场等地调查发现，不少购买了相关航空公司机票的乘客在办理值机时才发现机票未含有免费行李额度，需要现场购买行李额度。

近日，乘坐某航空飞机前往海口的刘先生，携带了一个约15公斤重的行李箱，因为没有提前购买行李额度，在值机现场为行李花费了约280元，“后来我查了一下，提前在网络上购买也要花费约225元才能买到，总的算下来，比同时段含有免费行李的川航还要贵。”

## 2 差异化航空越来越多 有时总价并不低

飞行政策研究学者林涛表示，航空运输差异化服务最早出现在1971年的美国，美国西南航空开创了低成本、差异化服务的先河，乘客购买机票时需要另外购买行李、餐食等服务项目。民航资源网发布的相关信息显示，较大比例用户为自己并不需要的服务在付费，“事实上，有60%以上的旅客并不需要托运行李和机上餐食，但所有机票价格中都包含了行李额和餐食服务。”

林涛表示，近十多年来，国内差异化航空迅猛发展，业内也形成了春秋航空、祥鹏航空、西部航空等为代表的差异化低成本航空公司，东方航空、南方航空等大型全服务航空公司也在餐食、选座等项目上作出了差异化服务尝试。

记者注意到，监管层面也为低成本航空公司的发展进行了松绑，对于和普通旅客关系密切的行李不再进行政策层面的限制。2021年3月3日，交通运输部颁布了《公共航空运输旅客服务管理规定》，不再对行李尺寸和重量、免费行李额、逾重行李费等进行统一规定，要求承运人根据企业经营特点自行制定相关标准并对外公布。

林涛说，该规定对民航旅客运输服务标准进行了重新定义，“旅客可以通过不同的价格购买不同的航空旅行服务产品，包括免费行李额、候机休息、航班餐食以及机票退改签等。对航空公司来说，同一个航班上售出的每一张机票所包含的服务是不一样的，航空运输服务的模式是多样化和个性化的。”

林涛提醒，差异化服务航空并不等于“低成本”，该类型航空公司更应被理解为将机上座位与其他非必需服务分开进行了销售。记者在采访中发现，部分差异化航空公司虽然被视为传统意义上的“低成本”，但加上额外服务之后票价并不低。

3月13日13点左右，记者抽样查询了数条差异化服务航空和全服务航空并存的典型航线。数据显示：3月15日上海虹桥至广州白云航线，22点以后出发的春秋航空无托运行李的机票价格为500元，含20公斤托运行李价格为600元；同时段海南航空含20公斤托运行李机票价格为520元。3月15日昆明成都航线，18点35分同时出发有国航和祥鹏航空两家公司航班，差异化服务的祥鹏航空不含行李机票价格为520元，含20公斤免费托运行李价格为650元，国航含20公斤行李价格为520元。3月15日海口成都航线中，19点时段中提供差异化服务的祥鹏航空不含行李价格为500元，含有20公斤行李价格为690元，而海南航空晚一小时出发的航班含有20公斤托运的机票价格仅为550元。

林涛表示，记者查询到的差异化航空与全服务航空价格相差不大的案例并非个例，部分航线因为飞行时刻等原因，还会出现差异化航空价格高于全成本航空的情况，“对于部分不熟悉航空市场的消费者来说，因为种种原因可能并不知道哪些差异化航空没有行李、餐食，哪些航空公司是全服务，往往只看机票价格便宜。

## 3 售票方应明确告知 哪些服务要额外收费

多位受访消费者表示，在乘坐飞机过程中，除了安全抵达目的地外，最为看重的便是“行李”与“餐食”，在了解相关政策后，一般在同等条件下都会避免选择“廉价航空”。

消费者该如何辨别是否廉价呢？记者联系了春秋航空、祥鹏航空、西部航空等多家差异化航空公司的客服人员，对方均表示，公司已通过多种渠道和方式对机票服务价格信息进行了提示，“建议消费者自行对比行李额度、行李尺寸等信息。”

记者还注意到，反映被收取了托运行李费用的乘客中，在他们的购票信息页面都对其不含托运行李和超规行李不得作为手提行李进入客舱的规定进行了提示，航空公司和机票代理也对托运行李的额外收费价格进行了告知。春秋航空以及海航旗下其他差异化航空公司，也在官方页面对进入客舱的超规行李收费300元、每公斤托运价格等进行了公示。

祥鹏航空曾发文表示，该公司已经转型成为低成本航空，“您所购买的祥鹏航空机票将不再包含传统机票中捆绑的各项服务。”2020年的一则微信推文中，祥鹏航空对于登机行李箱尺寸提示说，市面上普遍在售的行李箱已超出免费随身携带行李尺寸，“请务必配合工作人员办理托运。”

曾代理过多起航空消费维权的四川方策律师事务所主任郭刚律师表示，无论是根据《消费者权益保护法》，还是民航局相关的行政监管要求，差异化服务航空公司在进行收费时，均应该对其服务收费项目进行公示，明确地告知消费者托运行李收多少钱、登机箱多大的可以带进机舱而不收费。差异化服务并不是航空公司打着省钱的旗号多收费、不公开收费的理由。

郭刚建议，虽然各家低成本航空在和旅客的运输合同中都注明了额外托运行李需要收费、客舱行李严格限制大小、尺寸等，但一般消费者很难注意到其中的差别，民航局应该采取更多的有效措施，从购票、值机、安检等环节提醒消费者注意所购机票类型，避免出现乘客到了登机口才被截停要求强制购买行李票的情况出现。国内航空公司众多，普通消费者对于哪些航空公司不提供免费行李并不清楚，仅仅依靠购票平台的一行小字去提醒是远远不够的，这不能被视为履行了告知义务。

对于消费者，郭刚律师则建议，在差异化航空公司没有作出实质性改变前，购票前需要看清楚航空产品的说明，对比选择不同的航空服务。

据上游新闻