

# 记者亲测：购票APP搭售套路多

## 购票搭售少则30元，多则上百元 春运前夕，民航局拟出规定，机票默认搭售行为最高罚3万

□记者 陈沛 实习生 刘赞 文(图片来自手机截图)

核心提示 | 春节来临，又到了客运高峰。以往排长队买票的情景被各种便捷的在线售票APP所代替。对此不少购票的市民反映称，虽然躲过了现实排队中“黄牛”的烦扰，但又不得不提防APP中默认搭售的“陷阱”。

1月8日，随着《民航旅客国内运输服务管理规定(征求意见稿)》出台，机票默认搭售行为最高可罚3万的规定也引起热议。“互联网总号称要提升消费者的体验感，为何到在线售票就不行了？”不少消费者质疑。

### 反映 票价涨了？原来是“被保险”了！

家住洛阳的曹先生每周都要从工作地郑州返回洛阳。平日里他购买郑州到洛阳的火车票是19.5元，但其中有一次买票则是29.5元。“当时我用女儿手机APP买的，我以为涨价了，后来发现在官网上购买还是原价，才发现APP上默认了一个10元保险，并不知道如何取消，花了‘冤枉钱’”。

类似的经历并不仅仅是曹先生，外科大夫刘先生常年“打飞的”来往郑州与杭州。“我试过不少APP购票，体验感都不好，有些APP可以选择取消搭售的付费业务，但点击取消后，机票价格会随之上涨，虽然钱数并不多，但是有种被‘绑架’消费的感觉。”刘先生说。

一名业内人士告诉记者，屡受诟病

的搭售业务之所以屡禁不止，还是与利益挂钩。“互联网售票平台对信息的精准匹配和便捷性，让消费者更青睐线上购票，但同样因为互联网的透明度迫使售票平台寻找新的盈利点，搭售等乱象也就此产生，甚至成为业内‘潜规则’。”该人士告诉记者，搭售营收甚至占到一些APP总营收的三到四成。

“按理说，消费者体验感好的APP更受欢迎，但在线售票APP却对搭售业务‘视而不见’，不约而同地对其选择沉默，不理睬消费者对体验感的不良反馈。这种潜规则应该有管理部门介入，这是对消费者权益的损害。”郑州律师从业者王晓杰说，即使可以取消默认的搭售业务，许多不精通互联网的中老年消费者还是会被告。



携程APP默认搭售车酒券



同程APP默认搭售付费服务达100多元

### 体验 多家APP存在搭售行为，搭售业务多则上百元

随着春运脚步的临近，又到了APP购票的高峰期，那么，这些售票平台APP搭售的付费业务情况如何呢？

昨日，大河报记者分别下载了携程、携程青春版、同程、途牛、驴妈妈5个在线售票APP进行体验，基本发现三种套路。

#### 套路一 帮你默认搭售付费业务

记者分别在各个APP上统一设定郑州到北京的机票，其中携程绑定车酒券38元；途牛绑定酒店超值券38元、航空意外险A款30元、航空延误险20元；同程绑定航空综合险50元、退改无忧标准版40元、贵宾厅39元；驴妈妈绑定意外险基础款20元、航班延误险20元、酒店50元、优惠券18元。

也就是说，除了携程青春版，运用这几款APP在线购买机票，少则要多支付38元，多则要129元不等的默认搭售业务。

为了吸引部分精通套路的人不把这些默认选项给取消，APP会标注每个券虽然只是几十元钱，但是可以当几百元用，让人有一种物超所值的感受。但另外一些赠送超值券后，又会在后面备注使用流程，比如驴妈妈18元可购买价值50元酒店优惠券，但需要满300元才可用。

#### 套路二 默认搭售保险，想取消则提示购买者优先出票

相对于飞机票的相对充裕，火车票对春运来说是一票难求。掌握消费者心理的APP也适时推出买保险可以优先出票。

记者购买郑州到洛阳的火车票，火车票19.5元，但去哪儿网自动显示29.9元，当下拉后会有一个买保险优先快速出票的提示，只有点击打开二级菜单，才可以看见4种选择，最下方才是不购买。前3种分别是10元、20元、30元三种选择，当消费者误以为越往下保险价格越昂贵的时候，最后一行则写着“不购买”三个字。

“大家都抱着早回家的心态，怕万一别人买了保险自己没买，先行在网上排队却到最后买不上火车票。”市民周女士说，真心希望在线售票平台多一些真诚，少一些套路，“消费者愿意为优质服务买单”。

#### 套路三 取消搭售付费业务，票价瞬间上涨

想买低价票，可以，但是消费者要买相应的搭售付费业务，这种逻辑就和低价旅行团要购买诸多商品的套路如出一辙。

当然，搭售业务可以取消，如果取消后的票价和消费者购买搭售付费服务的票价是不一样的，怎么办？也许有人会想“既然票价要涨，还不如选择一些超值优惠券，万一用得着呢？”

消费者在不知不觉中又深陷套路中。

### 回顾 明星怒怼在线售票APP 为何仍然我行我素？

其实，去年就有明星韩雪在微博投诉在线售票的携程APP。她写道：“作为一个在携程获得‘天外飞仙’称号，截至目前总里程超过99%的旅行者的我，曾经多次发现，并手动取消，隐藏在订票信息下的(预选保险框)。然而，百密一疏。心碎地发现，机智的我依然被套路了。”并质问捆绑消费真的好吗？也曾投诉过，但一句“抱歉”，别无其他。希望携程“诚实面对问题，向公众致歉”，最后呼吁并奉劝大家“携程在手，看清楚再走”。

从韩雪曝光的机票消费情况看出，除了正常的机票价格和机场建设费以外，还强行加入了38元的酒店优惠券。网友也纷纷留言为韩雪点赞，称：“认真看完了，韩老师真的是个认真正直的人啊！”“支持你，我们期待你的维权成功。”“女神，绝对的正能量，给我们民众做出了代言。”

但是对此，携程并没有做出改变。有业内人士表示，携程机票搭售(即交叉销售)被消费者猛烈抨击并非简单的公关危机，而且与其钱袋子息息相关。携程明知交叉销售有损用户体验，仍肆无忌惮力推的原因在于填补航空公司佣金锐减的空白，“一句话，还是与利益有关”。

### 关注 机票默认搭售最高可罚3万，能否杜绝搭售？

近两日，不少市民都在热议民航局起草的关于《民航旅客国内运输服务管理规定(征求意见稿)》，其中对屡受诟病的机票搭售作出规范，机票默认搭售行为最高可罚3万的规定。该消息一度上了不少新媒体的热搜。

老百姓关注度高的，也就是有关部门要改进的。据介绍，此前1996年颁布的《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》一直是规范航空承运人旅客运输行为、维护消费者权益的重要法律依据。

但随着近几年互联网的普及，网上或者APP订票、网约车、网络订酒店等新生事物的兴起，原先所遵循的《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》并无对这些领域的约束和规定，当发生纠纷的时候，就缺少处理依据。如搭售保险、酒店券等付费服务；超售机票；延误补偿不合理等。

尤其是搭售付费业务的处罚规定，让不少消费者纷纷点赞。除了机票默认搭售行为最高可罚3万的规定外，同样被消费者诟病的超售无法登机情况，该意见稿也明确了航空的义务，包括制定、告知并执行征集志愿者程序、优先登机规则、自愿放弃行程及被拒绝登机旅客的服务标准及补偿办法等内容。

### 回应 部分APP已经开始 整改搭售业务模块

对于此意见稿的看法，记者采访了部分APP软件运营公司。国内在线售票业务市场份额较大的携程并未正面回复。“目前由于《意见稿》新出来，不方便发表看法。”携程相关负责人告诉记者。

而途牛相关负责人告诉记者，得知意见稿的内容后，目前该公司机票团队也在处理，逐步解决默认搭售的一些问题，后期将会逐步下架。“因为这个涉及到很多程序需要有一个过程，所以消费者现在看到的有的还是默认搭售。”该负责人说。

不过消费者点赞的同时，也提出疑问，这种搭售行为在购买火车票、汽车票中也是常态，能否一起解决呢？同时还有网友表示，携程退改机票只退机建燃油的事情是否也能改一改呢？

#### 精选网友看法

@Oliver\_rrrRie: 早就该罚了，我还看到过一千多的保险，简直抢钱，你不买价格就涨。

@好汉李小雯 wacc\_52: 携程这么做都多少年了，有关部门没发现啊？携程退改机票只退机建燃油的事情央视报道后也没后续啊!!! 明知他非法却任由他这么做，为什么？

@勇秀小阔爱呀i: 三万？这种行为罚三万是不是太轻？起不到警示作用这规定还不如不出。

@super-sw: 一不留神就掉坑里了。

@筱雅的文字部落: 同程旅游买火车票也该改改了，烦死了。

@人生路269: 罚300万就不敢了。