



近日，广州市民解女士向南都“记者帮”报料称，在去哪儿网购买的价值8783元的往返机票已申请退款长达一年半，仍处于“待退款”状态。根据去哪儿网和航空公司客服的说法，按照相关政策，解女士理应获得全额退款，可能是代理商没有及时提交退款申请而导致未退。在记者帮介入下，12月9日上午，解女士收到了返程机票退款，但去程机票退款仍在处理中。

市民反映：

申请退款一年半了仍未退

肯尼亚

的往返机票，其中去程机票预期

2020年7月26日从广州白云国际机场

飞往肯尼亚国际机场，返程机票于8月5日出发，总费用为8768元。因受到疫情影响，有航班取消。随后，解女士联系去哪儿网客服询问，客服给出了肯尼亚航司发布的代金券方案，乘客可选择保留机票至2021年6月30日前，可用于后续改签（免手续费），还可选择申请退代金券，代金券过了有效期后可申请退款。当时，解女士选择保留机票。

2021年6月11日，解女士萌生了退款想法，再次联系去哪儿网客服。对方回复称“申请现金恐怕不行，这个航司就是退券的。要等券过了有效期之后才可以申请退现金。”面对解女士的要求，客服随后表示已经帮她提交了申请且备注好“优先退现

金申请”，并通知了（机票）代理，预计退款完成时间为2021年11月15日。

然而，直至今年12月7日，解女士仍未退款成功。她再次联系去哪儿网客服并再次申请，结果返程机票退款申请页面显示“待退款”，去程机票退款申请则显示“退款审核不通过”，理由为“客票已使用或超过退票期限”。

退款审核不通过

[退改规则 >](#)

航司/产品提供方退款审核不通过，详情请查看退款进度

退款进度

[展开 ▼](#)

! 退款审核不通过

您的客票已使用或超过退票期限，航司/产品提供方无法为您办理退款。

[联系航司咨询](#)

2022-12-07 15:29:58

去哪儿催促加急处理进度：

2022-12-06 10:31 联系产品提供方

2021-06-11 19:09 联系产品提供方

解女士的去程机票退票申请被拒。（受访者供图）

“平台说要以航司政策为准，又说是申请时间太久了，系统问题暂时没办法查询。”无奈之下，解女士通过市民热线对去哪儿网的运营主体——北京趣拿信息技术有限公司进行投诉，并向南都记者帮求助。

客服回复：

系代理商未退票，正协商处理方案

退款申请为何长时间未完成？退款审核不通过的原因具体是什么？记者拨打了去哪儿网客服电话，对方表示，针对解女士的申请，返程机票已在退款中，将在1到7个工作日内到账。去程机票因时间太长，系统需要一定时间查询。

随后记者又联系了肯尼亚航空公司

。解女士曾多次向去哪儿网申请退票退款，但肯尼亚航空

一名客服向南都记者表示，解女士通过去哪儿网站购买的该张肯尼亚航司机票“目前仍没有申请过退票，邮箱也没有收到过代理发过来的申请”。客服解释称，航司发布过疫情豁免条款，在2021年6月30日之前该航班机票都可以申请退改，当时已处理过多个退票申请，但目前这张票已经超过豁免时间，处于过期状态，没办法使用，也没办法再向航司申请退款。

针对这种情况，南都记者再次联系去哪儿网客服。客服表示已进行核实，在2021年6月11日解女士确实申请过全退，但当时代理商没有进行退票操作，目前该票处于过期状态。“现在责任其实蛮明确的，确实是代理商这边有问题。解女士的申请符合行事规则，但因为我们的供应代理商这边没有及时提交而导致了无法申请退款。”

去哪儿网客服称，在平台退订机票需要经过消费者申请-平台审核-代理商提交退票-供应端提交退票-航司退票这样一个流程。针对解女士的情况，去哪儿网客服回复称，会去与代理进行协商，继续跟进解决，但时间可能会比较长。

律师说法：

平台应承担相应违约责任

广东国鼎律师事务所合伙人、公益律师廖建勋向南都记者分析，消费者解女士与第三方购票平台去哪儿网成立一个购票服务合同，去哪儿网与代理商又成立一个合同，但根据合同的相对性，解女士只能向第三方购票平台去哪儿网主张她的权利，也就是说申请退款。“解女士合理申请退票，去哪儿网就应将相应票款实时退还，至

于是代理商的问题还是航司的问题其实与解女士无关。”廖律师表示，去哪儿网有义务退还解女士相应票款，若去哪儿网未退还票款，应承担相应的违约责任。

廖律师提醒，消费者遇到此类情况，通常有三种解决方式。“第一种是以合同与经营者进行协商，协商处理如何退款。若协商失败，消费者可以向消委会提出调解申请，由其进行调解。第三种方式，如果协商和调解不成，消费者可以向人民法院或者依据约定的仲裁机构申请诉讼或仲裁来维护自身合法权益。”

采写：南都见习记者杨伽