

“我这张机票总价才4115元，起飞前一天被告知航班变动，我去退票，竟然要扣掉2860元，太不合理了！”

近日，市民李女士通过今日头条衡阳

频道“头条帮忙”入

口向潇湘晨报晨意帮忙记者反映，她通过同程旅行

小程序购买的7月24日由中国澳门至成都的机票因航班变动，自己在退票时，被告知因“延误时间不超2小时”，要扣掉2860元高昂的手续费。由于一直没协商成功，李女士除了137元保险费外一分钱也没拿到。

8月15日，记者致电同程客服，截至发稿暂未获回应。澳门航空成都办事处客服表示，如李女士认为退票手续费过高，可以在官网上申请下载航班延/取消证明，之后再拿着证明与同程协商，如协商不成，可再联系航空公司。

律师认为，李女士如果对平台收取的高额违约金（手续费）有异议，可以向法院提起诉讼，而平台应当举证证明其具体损失情况，高于损失部分的平台应当退还给李女士。

△李女士的退票相关信息

投诉：机票退票要扣近七成手续费，孕妇被客服气到肚子痛

李女士是衡阳人，之前嫁到了中国澳门。7月22日，她通过微信的同程旅行小程序购买了7月24日从中国澳门到成都的机票，打算24日去成都办事。记者注意到，机票总价为4115元，其中包含137元保险费。

7月23日上午11时27分，李女士收到同程发来的短信，得知原定7月24日11时40分出发的航班已变动为13时20分出发。“收到这条信息后，我联系了人工客服要退票，对方说在后台帮我申请，说我这个不能申请非自愿退票，只能申请自愿退，因为航班延误没有超过2个小时，他们不能给予全额退款，要扣除2860元的手续费。”

听到这个数字，李女士有些吃惊。“我知道退票会扣手续费，但这也太高了，将近机票总额的70%了。”李女士与客服理论了很久，“但对方一直坚称要扣2860元的手续费。”随后李女士按对方指引，查看了退票规则，上面显示：起飞前退票费为2860元/人。“当时也没细看，以为是会退2860元，没想到是扣这么多钱，除了已经退掉的137元保险费，最后只能退1118元。”

李女士告诉记者，确认退票有时间限制，如在规定时间内没有确认，将自动取消退票单。“因为一直没有协商好，所以我一分钱都没有拿到。”之后，同程客服联系上李女士，称可以为她补贴500元现金，“等于说还要扣2360元，所以我没有同意

。”李女士觉得手续费过高，“太不合理了，我一个孕妇被客服气到肚子痛。”

△李女士收到的同程旅行发来的航班变动信息

△李女士的购票信息

航空公司：可下载航班延/取消证明并与同程协商

此前，李女士联系了澳门航空

线上客服。客服称，如李女士的机票是在第三方平台购买，建议联系代理查询退改票问题，称“我方不清楚第三方平台的退改票政策，也不清楚第三方平台是如何收费的。”

8月15

日，潇湘晨报

记者致电澳门航空成都办事

处。在提供了李女士的机票票号

后，客服介绍，针对这种情况，李女士如果认为退票时扣钱过多，可以先登录澳门航空官网，在预订管理页面找到航班延/取消证明，将该证明下载后联系同程旅行，要求同程方按照非自愿航班延误进行非自愿退票的处理，“如果对方不接受，李女士可以再联系我们。”

澳门航空成都办事处客服表示，李女士在提供下载申请后，公司将在2个工作日内将证明发送到李女士的预留邮箱。8月15日下午，李女士按要求申请下载了航班延/取消证明，目前还在等待处理结果。

8月15日下午，记者致电同程旅行客服。客服表示，会先将情况反馈上去，稍后会由专员给记者回电。截至发稿，记者暂未获同程客服对此事的回应。

记者查询到，由交通运输部颁布的、自

2021年9月1日起施行的《

公共航空运输旅客服务管理规定

》第四章第二十五条写明：旅客非自愿退票的，承运人或者其航空销售代理人不得收取退票费。

附则中对非自愿退票的定义为：非自愿退票，是指因航班取消、延误、提前、航程改变、舱位等级变更或者承运人无法运行原航班等情形，导致旅客退票的情形。

律师：李女士如对高额违约金有异议可向法院提起诉讼

湖南睿邦律师事务所执行主任刘明认为，本案中，李女士取消航班，平台所收取的手续费，实际相当于违约金。根据《民法典》第五百八十四条规定：“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定，造成对方损失的，损失赔偿额应当相当于因违约所造成的损失，包括合同履行后可以获得的利益；但是，不得超过违约一方订立合同时预见到或者应当预见到的因违约可能造成的损失”。

违约金的标准不得超过违约一方订立合同时预见到或者应当预见到的因违约可能造成的损失，李女士如果对平台收取的高额违约金（手续费）有异议，可以向法院提起诉讼，而平台应当举证证明其具体损失情况，高于损失部分的平台应当退还给李女士。

潇湘晨报记者满延坤

有困难向今日头条长沙频道找【头条帮忙】反馈，潇湘晨报记者会第一时间跟进解决。

【版权声明】：本文首发在【今日头条】，著作权归【潇湘晨报】所有

新闻线索爆料通道：应用市场下载“晨视频”客户端，进入“晨意帮忙”专题；或拨打晨视频新闻热线0731-85571188。