

明明花钱买了机票,线上值机还要付费选座 是行业惯例还是航司逐利?

青年话题

再过不到一周,国庆长假就将开启,最近不少旅客都已开始为国庆出行做准备。但在提前进行线上值机选座时,很多旅客发现机上经济舱大片座位都是“锁定”状态,尤其是前排、靠安全出口、靠窗和靠过道等“受青睐”的座位,几乎都无法免费选择。这也使得近年来饱受争议的“付费选座”问题再次引发关注。明明已经花钱买了机票,却还要再额外花“选座费”,航司的“付费选座”合理吗?

青年报记者 刘春霞

争论 焦点

花钱买了机票再“付费选座”合理吗? 中消协:不应成为“行业惯例”

目前,国内航空公司基本都推出了预选座位的增值服务,国际航班一般采用付费购买的形式,国内航班则是通过里程兑换。记者在一家航司的在线选座须知里看到,白金卡会员、儿童以及选购Y舱(经济舱全价票)等旅客,可以0积分兑换国内航线优选座位产品;白金卡会员亦可免费选择国际及地区航线优选座位产品(仅限本人)。

对于花钱买了机票还要再“付费选座”,很多旅客表示不认同。有旅客表示,经济舱第一排和安全出口的座位“锁座”可以理解,但是一些靠窗、靠过道的座位也被“锁”就没有道理,“既然允许旅客自己选座,又锁定某些座位,这不是拿旅客开涮吗?”

不过,也有旅客表示可以接受“付费选座”。“如果是国际长航线,我愿意花点钱选个更好的

座位。”有旅客认为,就像看演唱会、音乐会,不同的位置有不同的价格,航司的做法无可厚非。

对于频频冲上热搜的飞机“锁座”问题,今年1月,中国消费者协会发布了观点,认为“加价选座”不应成为“行业惯例”。中消协表示,这种加价选座的行为不仅增加了消费者的经济负担,也侵害了消费者合法权益。中消协认为,“先到先得”一直是民航业约定俗成的选座规则,“加价选座”限制了消费者的选择权,侵害了消费者的知情权,违背了公平交易的原则。擅自加价的行为如果不加以遏制,将影响整个消费市场的风气,其他商品或服务在一定条件下都有可能存在定价之外另行区分情况加价销售,从而演变成一种不公平的所谓“行业惯例”,侵蚀市场秩序,损害消费者权益。

专家 观点

付费选座深层原因是航司盈利能力下滑 不应以增值服务为名削弱公共服务属性

近年来,尽管“付费选座”饱受争议,但航司却普遍“我行我素”,这背后的深层次原因,是航司盈利能力下滑,为了减少亏损,在主业基础上大力开拓附加收费业务成为普遍做法。

民航咨询机构CADAS的一份行业报告显示,根据中航协数据,2024年中国客运量再创新高,但经济舱平均票价同比下降超过10%,客公里收益下降12.5%,座收下降。虽然部分航司通过成本控制实现减亏,叠加物流收入使得行业整体扭亏,但经营收益连续四年为负,说明中国民航盈利能力仍然较弱。伴随着中国高速铁路网络的日益完善,2025年航司收益水平还将持续承压。

民航业内专家认为,当航空公司为了削减成本开始降低餐食标准、缩减免费行李额,这种既要宰客又要赶客的做法,反而把更多旅客推向高铁的怀抱。机票卖出白菜价,服务缩水成绿皮车,最终只会演变成全行业赔本赚吆喝的尴尬局面。作为基础保障性的服务行业,当价格战打到成本线以下,降本增效影响服务品质后,甚至滋生各种隐藏消费乱象,企业、消费者都没有真正的赢家。因此,机票价格治

理刻不容缓。

上海都邦律师事务所律师徐佳乐也认为,民航飞机作为公共交通工具之一,首先应该明确其具备“公共”属性,即应在提供服务或产品时满足民众的基本需求,换言之,不应在提供公共服务或产品时变相地再次将该服务或产品作出进一步区分,从而使得公共服务的基本保障功能遭到削弱甚至丧失。同时,从我国几大有航司的全民所有制属性来说,其先天就带有提供公共服务的使命。

“从这个角度来说,至少国有航司应该在同等舱位中(同样是在经济舱),不应以所谓增值服务为名,削弱本应提供的公共服务(交通保障)。而民营航司在制定所谓增值服务过程中,应避免侵害到消费者的公平交易权或知情权。”徐佳乐说,航司可以在消费者购票时就明码标价到每个座位,但不应该以变相加价的方式来“迫使”消费者进行消费。“试想一下,长途车的座椅,火车同档次座椅,甚至地铁座椅(主要在上下班通勤时)都被以所谓‘增值服务’为名予以锁定,会让人感觉匪夷所思,而究其实质和逻辑,民航飞机的‘付费选座’(与这些)是异曲同工。”

旅客 吐槽

以前就锁前三排,现在恨不得全锁了

“前一阵坐飞机,想着提前在线上选个座位,结果登录航司小程序后,发现前排、靠窗等‘好位置’很多都不能选,只有后舱的座位可以选,前面十余排仅个别中间的座位是可选状态。”旅客刘女士说,因为自己是一个人出行,为了坐前面一点,最后选了一个中间的座位。“前些年线上选座时很多座位都能选,感觉现在座位‘锁’得有点太多了。”

同样地,旅客毛先生带女儿乘飞机出行时也遇到了“大片锁座”的情况。“我们是从上海飞北

京,线上选座时,前半舱只有个别中间的座位能选,要是再选旁边一个靠窗或靠过道的(座位),就要用积分兑换。”毛先生说,自己只是这家航司的普通会员,没有那么多积分兑换,最后只能选择了后舱的两个座位。

在各种社交平台上,旅客对于航司“锁座”的吐槽也很多。有旅客表示,以前也就锁前三排,现在恨不得全锁了,“现在连靠前一点的边座都要被锁”。

一直以来,飞机上的一些座位是备受青睐的“网红位”,比如,第一排靠窗的座位,不仅有更好

的视野,能拍摄到更好的风景,也可以享受更宽敞的空间;还有安全出口的座位,也因为空间更大成为不少旅客心中的“首选”。此外,前排靠窗、靠过道的座位也因为不容易被打扰或活动更方便而受到欢迎。

不少旅客认为,有些座位,比如对乘坐人有一定要求的安全出口座位,航司“锁定”可以理解,但是飞机上大片座位都被锁定,“吃相”就有点难看了,“这感觉就像在视频网站花钱买完会员结果发现还有svip和ssvip,有点恶人心。”

业内 说法

航司“锁座”是出于多种考虑

记者采访了解到,付费选座在国外航空公司(尤其是低成本航司)较为普遍,通常作为附加服务收取费用。国内航司中,海航于2013年5月最早开始尝试国际航线付费选座,可选座位限于经济舱第一排和紧急出口区域的十几个座位。随后,各大航空公司陆续在国际航线上推出付费选座。此后,又逐渐开始在国内航线上尝试“优选座位”。

“最开始,飞机‘锁座’更多是出于安全的考虑,后来慢慢发展

成了一种增值服务。”一名航空公司业内人士介绍说,航空公司“锁座”主要是出于多种考虑:一是安全因素,比如经济舱第一排有安全员的固定座位,安全出口座位上的乘客因为紧急情况下要协助乘务人员紧急撤离,因此对附近座位的旅客有一定身体素质上的要求;二是要考虑配载平衡,需要锁定部分座位保证飞机重心在安全范围内;三是考虑不同等级会员的需求;四是增加辅助收入。

这名业内人士表示,旅客在

线选座时看到“锁座”,但其实不同等级的会员看到的“锁座”范围是不同的,“普通会员看到的可选范围,和银卡、金卡、白金卡会员肯定是不同的,会员等级越高,可选的范围也更大”。不过,他也表示,值机柜台“锁座”的范围是不大的,旅客如果想选心仪的座位,也可以到柜台值机选座,“在有空座的前提下,跟工作人员提出要个靠窗、靠过道或前排一点的座位,工作人员一般都会满足的。”

图片由青年报与AI共创生成