

航班延误 旅客为啥要“自行承担食宿”

——专家解读《航班正常管理规定》

1 航班延误

旅客凭啥“自行承担食宿”

记者:《规定》公布后,引起社会公众和舆论最大争议的是“对于由天气、突发事件、空中交通管制等非承运人自身原因导致的航班延误或取消而产生系列责任问题交由消费者自己承担”这一条,对这一规定您怎么看?

刘光才:从历史的角度看,早在1996年民航局颁布的《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》第五十八条就提到,由于天气、突发事件、空中交通管制、安检以及旅客等非承运人原因,造成航班在始发地延误或取消,承运人应协助旅客安排餐食和住宿,费用可由旅客自理。这次《规定》只是将以前的规定用法律的形式写进了规章中。

这个问题引起社会广泛关注,关键在于我们的关注点到底是航空安全更重要还是航空补偿更重要。的确,客运合同是承运人与旅客关于承运人将旅客及其行李安全运送到目的地的约定,所以规章也表示因航空公司方面引起的航班延误由航空公司进行补偿。

但是,诸如天气原因,航空公司不起飞的首要目的是为了保证旅客的安全,避免航空安全事故。对于不可抗力导致的航班延误或者取消,国际上均明确航空公司可不承担费用。本规章的规定,可以理解为最低要求,但航空公司可以自行决定高于这个要求。

2 航班延误怎么破解

记者:近年来,航班延误事件的社会关注度一直很高。那么这部规章的颁布,对促进航班正常工作有何意义呢?

刘光才:改革开放以来,我国民航事业快速发展。2015年,全国民航完成旅客运输量4.36亿人次,旅客周转量7270.66亿人公里,比上年分别增长11.1%和14.8%。从2005年起,我国航空运输总周转量已排名世界第二。

近些年,航班延误始终是困扰民航工作的一大问题。民航局自2008年起多次开展航班延误治理活动,制定了一系列治理航班延误的政策措施,收到了一定成效。但要建立航班正常工作的长效机制,必须走法制化的道路,通过立法将治理航班延误的政策措施转化为法规规章。

《航班正常管理规定》是以《中华人民共和国民用航空法》《消费

3 不能让消费者成为“弱势群体”

记者:很多公众认为在航班延误中,消费者一直是弱势群体。《规定》中对消费者的权益保护体现在哪些方面?

李洪涛:虽然在《规定》中并没有出现“投诉管理和消费者权益保护”字样,但其内容可以说竭尽全力,力求全面地保护航空消费者的合法权益。

统计显示,旅客对航班问题类的投诉占总投诉的50%以上,投诉已经成为旅客在航班延误后最重要

的维权手段。目前规范旅客投诉工作的依据是《公共航空运输服务消费者投诉管理办法》,效力级别低,适用范围无法涵盖外国承运人。同时,规范性文件不能设定法律责任,对被投诉主体缺乏约束力。基于以上考虑,《规定》对旅客投诉受理、处理等工作进行了规范,此次在《规定》中独立一章专题投诉管理,并将外国承运人和港澳台地区承运人共同纳入其中。

旅客在旅行中遇到问题,最好

核
心
提
示

交通运输部日前发布《航班正常管理规定》,并将于2017年1月1日起实施。这部广受业界和社会关注的规定,是民航局第一部规范航班正常工作的经济类规章,涉及广大旅客利益。记者日前专访了参与起草该《规定》的中国民航大学民航发展政策与法规研究中心主任刘光才、民航局消费者事务中心常务副主任李洪涛,对《规定》进行解读。



没准儿

(据新华网)

>>> 相关评论

航班延误“食宿自理” 能破解民航客运矛盾吗

其实,从情理上来说,因为非航空公司原因导致的航班延误,责任确实不该由航空公司来承担,毕竟一些突发情况是航空公司没办法掌控的。单从这一点来说,相信大多数网友会表示理解,航空公司也不必拿国际惯例来堵悠悠众口。之所以有网友质疑,主要是因为以下三个问题待解:

第一,导致航班延误的原因到底应该由谁来界定?

从实践操作中看,由民航管理部门经过调查发布某个航班延误信息会大大降低时效性,因而航班延误或取消的信息很多时候是由航空公司发到旅客手机上的。这种情况下,乘客会怀疑,部分航空公司为了掩盖自身问题,而将航班延误原因归结为天气或管制。

另外,空中管制的情况很多,面对乘客的质疑,该由谁,该如何进行解释?

第二,大面积延误导致食宿需求骤增,机场附近的配套设施能满足需求吗?

由于影响范围广、持续时间长,天气原因最容易导致航班的大面积延误和取消,如何安置旅客就成了一道难题。目前,国内机场周边的餐饮、酒店配套普遍不够健全,即使是北京首都机场都达不到应对大面积延误安置的条件。过去,一遇到航班延误,总是曝出候机楼暴力、空闹、赔偿纠纷等事件,部分原因就在于此。

第三,高企的航班延误率何时能降下来?

今年5月份,中国民用航空局发布了《2015年民航行业发展统计公报》。数据显示,2015年,全国客运航空公司共执行航班337.3万班次,其中正常航班230.5万班次,不正常航班99.9万班次,平均航班正常率为68.33%。全国客运航班平均延误时间为21分钟,同比增加2分钟。在航班不正常原因中,空管原因占30.68%,比上年增加5.35个百分点;天气原因占29.53%,比上年增加5.19个百分点;航空公司原因占19.1%,比上年下降7.31个百分点;其他原因占20.69%,比上年减少3.23个百分点。

从上述几组数字可以看出,航班延误情况不仅没有改善,反而有继续恶化的趋势。而且,需要乘客“食宿自理”的航班延误原因比例有所上升,按照去年的数据,超过六成的航班延误或取消,航空公司将免于担责。

“不可抗力”飘忽不定,看起来我们似乎对此无能为力,只能听天由命。但事实上,我国航空业在这方面大有可为。抛开航空管制的情况不谈,随着航空技术的发展与航空全系统管理能力的进步,纯粹因“恶劣天气”造成的延误理应得到有效控制,国外一些机场已经做了表率,而我国一年因天气原因导致的航班延误比例居然还高达近三成,实在有些说不过去。

《航班正常管理规定》的出台,有解决乘客与航空公司、空管部门争端、明确权责之意,但在落实之前,需要航空业各相关部门在提升乘客出行体验、保障乘客权益等方面拿出更加积极的态度和行之有效的措施。否则,《规定》中的一些条款看起来更像是某些部门在为逃避责任开“后门”,不仅无助于破解航空业的矛盾,反而会引发新的争议。(据新华网)

者权益保护法》《民用机场管理条例》为主要依据的,同时借鉴了美国、欧盟相关民航法规规章。这有利于我国航班正常工作规定与国际先进做法保持一致,促进我国航班正常管理水平的提高。另外,由于规章的适用范围包括了在国内运行的外航和港澳台地区航空公司,因此规章设定的义务性规范,严格遵守了1999年《蒙特利尔公约》的要求。

在第一时间向承运人和机场求助或投诉。如果其未能满足诉求,可以向消费者事务中心投诉,寻求解决。若旅客要求出具航班延误或者取消证明的,航空公司必须出具。《规定》适用范围为中国境内,包括外航和港澳台地区航空公司。若消费者发生投诉,国内航空公司要在7日内告知消费者是否受理投诉,10日内处理完毕,外航和港澳台地区航空公司在20日内处理完毕,且必须具备中文受理能力。(据新华网)