

打网约车被要求支付空返费,合理吗?

近日,网约车司机额外收取乘客空返费的话题引发关注。多位乘客反映称,在刚上车或快到达目的地时,网约车司机会告知乘客要额外支付返程等费用,并且要求乘客扫二维码支付,且该费用并不在打车软件内显示。乘客该不该支付空返费?网约车收费应该如何合理定价?

多名乘客反映曾被收取空返费

今年9月底,家住四川成都的王女士通过打车软件预约了一辆快车,从二环出发到郊县办事,总距离约49公里。上车后,司机告知王女士,因为目的地比较偏远,回程很难拉到乘客,需要王女士额外支付80元的空返费。

王女士说,因为当时着急出发,也考虑到司机返程确实有拉不到乘客的可能性,便支付了空返费。

记者了解发现,有类似遭遇的乘客并不少,主要集中在从高铁站、机场出发到较远或较偏僻的目的地,以及一些跨城订单,这其中也包括了部分网约出租车订单。有乘客表示,自己在高铁站叫了车,上车后司机就要150元的空返费。还有的司机会提前打电话给乘客,询问是否愿意支付空返费,另有一些司机则会在快到目的地时提出额外付费的要求。

一般情况下,乘客并不情愿被额外收费,因此产生了不少投诉。对此,网约车司机们也有自己的说法。“以从深圳出发去广州的跨城订单为例,单程120公里,来回240公里,如果不收返程费也不收高速费,只收单程300元的车费,我们赚什么?”



(网络图)

加价议价详情

加价议价

点击下载

驾驶员存在下列加价议价行为,针对每笔违规订单,平台可扣除其服务分,并可从违规驾驶员账户扣取不当所得及50-200元作为信用违约金;多次违反本规则或相关费用规则的,平台可同时对其暂停服务1-7日;情节严重的,暂停服务15日;情节特别严重的,或金额巨大的,永久停止服务:(一)要求代叫车的实际乘车人再次支付账单的;(二)对平台收费标准不满,要求乘客支付订单外费用的;(三)违反平台规则,要求乘客支付等候费的;(四)场站单以返程空驶或排队等为由要求乘客支付订单外费用的;(五)跨城订单,以送驾距离远或返程空驶等为由要求乘客支付订单外不合理费用的;(六)以特殊时段或地段等为由要求乘客支付订单外费用的;(七)乘客线上已支付,以订单费用未到账为理由要求乘客线下支付的;(八)因归还乘客遗失物品,违反平台规则,要求乘客给予额外经济补偿的;(九)存在其他加价议价或变相加价行为的。若驾驶员及时主动向平台报备,并将多收的费用通过平台返还给乘客的,平台可对其减轻或免于处置。

附加费请您另行支付

一口价,不包含高速费、路桥费、停车费等附加费用。如在行程中产生合理的附加费,请与司机协商使用微信、支付宝、乘客端APP【发红包】功能等方式支付。

合理附加费包括哪些呢?

- 在接驾过程中,司机因在上车点等待乘客而产生的停车费
- 在行车过程中,应乘客要求等待而产生的停车费
- 在规划路线中,产生的过路、过桥、高速费等附加费用

*合理附加费包含但不限于上述示例场景,如遇其他场景,请与司机沟通协商,使用其他方式进行支付

如遇收费路段怎么办?

司机奔波不易,请记得下车前,使用其他方式支付附加费,如微信、支付宝、

网约车平台App关于附加费的相关规定 (据新华社微信公众号)

网约车是否能够收取空返费? 不同平台规则不一

网约车收费到底如何定价?收费中是否有空返费一说?根据《网络预约出租汽车经营服务管理暂行办法》,网约车平台公司应当合理确定网约车运价,实行明码标价。网约车运价实行市场调节价,城市人民政府认为有必要实行政府指导价的除外。

记者查看目前市面上常用的几款网约车平台

App发现,有的网约车平台明令禁止司机加价议价行为,对于跨城订单,禁止司机以各种理由要求乘客支付订单以外的费用;也有平台规定,在规划路线中产生的过桥、过路、高速费等部分情况下,司机可以合理收取附加费。

某网约车平台相关负责人接受采访时表示,为避免不合理收费、临时加价等问

题,其所平台对于往来频繁、跨城订单较多的城市开通跨城费收取,系统将自动计算跨城费并添加到账单中;未开通跨城费的城市,司机可以与乘客协商返程路费,返程费用不得高于去程实际产生的高速路桥费;若乘客遇到司机线下加价议价的情况,可及时向平台反映,平台将按规则对司机进行处罚。

如何规范司机收取空返费现象?

律师建议:平台与相关管理部门需共同发力

网约车司机是否能收取空返费?对此,北京华沛德权律师事务所律师刘满江表示,要根据平台本身是否有明确的规则来界定:

若平台明确禁止司机收取空返费,司机私下收取则违规,乘客可以投诉司机,使其承担相应责任;

若平台规则较模糊,关键在于司机与乘客是否事先达成一致。如果沟通协商

后,乘客同意支付空返费,则构成口头承诺。

此外,北京德恒(珠海)律师事务所律师黄钰文表示,虽然网约车平台是定价的主体,但也要积极听取租赁公司或者司机的意见。

如何规范司机收取空返费的现象?刘满江建议,平台与相关管理部门需要共同发力:

平台应制定内部管理制

度约束司机的行为,就特定行程明确规定司机能否向乘客收取空返费,以及收费的标准;

平台应特别告知和提示乘客是否收取空返费,由乘客自主选择是否愿意接受服务;

增加乘客投诉反馈渠道,经核实司机确实存在胡乱收费行为的,应依法进行处罚。

(据新华社微信公众号)