

遇到航班延误 教你一套正确维权流程



客机停在北京首都机场停机坪(资料图)

近日,西安一机场一位女乘客在航班延误后,与工作人员沟通协商,表达诉求的视频在网上走红。其理性维权的方式受到网民的关注与热议。

在日常生活中,航班延误时有发生。尤其近期受雷雨天气影响,不少人经历了航班延误、取消的情况,但很多人并不了解航班延误应该如何给予旅客补偿。因天气原因取消航班是航司的责任吗?遇到航班延误,旅客如何正确维权?中国民航管理干部学院教授刁伟民进行了详细解读。

因天气原因导致航班延误或取消,是航司的责任吗?

从法律上来说,不是。也就是说由非航空公司原因造成的,比如天气、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延误的,承运人没有法律责任。

在《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》和《航班正常管理规定》中都有规定,即由于天气等不可抗拒的因素,在始发站造成延误或取消,航空公司可协助旅客安排食宿,费用由旅客自理。

当然在实际操作中,对于延误时间比较长的航班,有一些大的航空公司也会主动为旅客免费提供餐饮服务,如需过夜,航空公司也会为旅客安排宾馆住宿。不过这种情况只是基于《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》中的最低法律标准,由航空公司视情况而定的一种提高版服务标准。旅客不能因为航空公司主动提高了服务标准,而要求所有的航空运输企业都免费给旅客提供食宿。

哪些情况下的航班延误,航空公司必须补偿旅客?

航班延误是长期以来困扰全球航空业的一个难题,造成航班延误的原因比较多,大致可以分为两类,一是由于航空公司自身原因导致的延误,二是非航空公司自身导致的延误。

2016年3月24日,交通运输部通过了《航班正常管理规定》,其中第29条,针对发生航班出港延误或者取消后,承运人或者地面服务代理人应当为旅客提供食宿服务的情况做出明确规定,其中第一种情形就是由于机务维护、航班调配、机组等承运人自身原

因,造成航班在始发地出港延误或者取消,承运人应当向旅客提供餐食或者住宿服务。

而第二种情形就是国内航班在经停地延误或者取消,无论何种原因,承运人均应当向经停旅客提供餐食或者住宿服务。同时也规定了国内航班发生备降,无论何种原因,承运人均应当向备降旅客提供餐食或住宿服务。

不难看出,无论是依据《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》还是《航班正常管理规定》,其实针对不同原因造成的延误责任界定,以及对于旅客食宿安排的承担问题,实际上已经做了比较清晰的规定。

旅客如何获知航班延误原因?

航班延误发生后,旅客会十分关心延误的原因,针对延误信息的通告和旅客的知情权,《航班正常管理规定》的第26条做出明确规定,即在掌握航班出港业务状态变化或者航班取消的确切信息后,各单位应按照各自职责做好信息的通报工作,包括承运人应当在掌握航班状态发生变化之后的30分钟之内,通过公共信息平台、官方网站、呼叫中心、短信、电话、广播等各种方式及时准确地向旅客发布航班的延误或者取消信息,航班出港延误或者取消的原因以及航班动态。既然有明确规定,相关机构就该做好相应的服务工作,机场管理机构应当利用候机楼内的公共平台,及时向旅客通告航班出港的延误或者取消的信息。

可能有些旅客是通过航空销售代理人购买的机票。根据《航班正常管理规定》的相关规定,航空销售代理人应当将承运人通告的航班出港延误或者其他的信息及时通报给旅客。

此外,相关各单位也应当加强协

调、及时沟通,确保对外发布的航班信息真实一致。另外,如果旅客对服务单位提供航班延误原因或信息的真实性有异议,依照《航班正常管理规定》,旅客可在旅行结束后向民航局确认。

遇到航班延误,旅客应该怎么办?

实事求是地讲,这两年我国民航业的发展特别迅速,航班量增长很快,那么相应地,对航空公司机场空管的保障能力提出了非常大挑战。由于我们的保障能力有一些不足,在一定程度上影响了航班正常率和服务质量。

航班延误或取消后,旅客最关心如何去维护自己的合法权益,我觉得在一个法制比较完善的国家里,应当是依法合规理性维权,而不是单方面地通过大闹大赔、小闹小赔、不闹不赔这样一个错误理念去维护权益。通过正常理性维权渠道,不仅可以使纠纷得到迅速解决,而且还可以提升我们民航的服务质量,也有助于旅客合法权益的维护和航空秩序的正常运转。

比起航空服务,航空安全更重要。航空公司在决定一个航班是不是能正常起飞的时候,首先要把安全放在第一位。有的旅客可能只是单方面看到,比如说从北京飞广州,明明北京和广州两地机场天气都是好的,为什么航班不能正常起飞?其实他并不清楚,当时北京广州的航线航路上,可能有一些地方的天气状况是不适宜飞行的,如果非要起飞的话,这样很容易出现安全问题。

航空公司首先要考虑航路是否适合飞行,在确保飞行安全情况下,来保障航班的正常出行。那么对于这一点来讲,我也提醒大家,希望大家能够依法合规理性维权,来维护我们消费者的合法权益和正常的航空运输秩序。

据新华社

消协提醒: 警惕“文具盲盒” 引发孩子购买成瘾

盲盒类产品如今在人们生活中出现的频率越来越高。记者近日采访发现,印着“惊喜”“神秘”字样的“文具盲盒”正悄然兴起,让很多未成年人沉迷其中。“六一”国际儿童节将至,沈阳市消费者协会提醒,“文具盲盒”等产品易诱导孩子产生赌博心态,家长要注意引导,避免对孩子成长造成不良影响。

记者走访沈阳校门口不少小店发现,包装绚丽多彩的“文具盲盒”大多被摆在较醒目的位置。“文具盲盒”分为普通款和“隐藏款”,里面包含中性笔、橡皮、胶带等文具。记者随机采访一些学生获悉,这种“文具盲盒”抽中所谓“隐藏款”的概率很低,反而让他们对“隐藏款”更为期待,很多孩子会反复购买。除了文具店,记者在购物网站搜索发现,大量商家推出了“文具盲盒”产品,价格从几元到上百元不等,其中一款“联名女生文具套装盲盒”月销量超过5000份。

“作为学习工具的铅笔、橡皮、尺子,因为包装、图案不同成了孩子的收集物,我真的不能理解。为了凑一套图案,孩子已经买了好多笔了。”沈阳市民张女士告诉记者。

沈阳市消费者协会提醒,现在市面上出现了许多类似“文具盲盒”的产品,这些产品的主要消费群体是未成年人,但未成年人自制力差,“盲盒”形式极大地诱发了孩子的好奇心、期待感和攀比心,让没有自控力的未成年人盲目跟风、反复购买,甚至很多孩子为了所谓的“隐藏款”“珍藏版”不惜花费重金。这容易导致孩子过度消费,不利于青少年健康成长。

消协提醒,家长应警惕“文具盲盒”引发孩子购买成瘾,要对未成年人进行引导,教育孩子正确认识金钱的作用,理性消费,帮助未成年人树立正确的消费观。

据新华社

2020年 中国202个城市 环境空气质量达标

中国生态环境部生态环境监测司司长柏仇勇26日在北京表示,2020年,全国337个城市中,202个城市环境空气质量达标,占比59.9%,比2015年提升30.5个百分点。

生态环境部发布《2020中国生态环境状况公报》显示,2020年,全国生态环境质量持续改善、稳中向好。主要污染物排放总量大幅减少,环境风险得到有效管控。

数据显示,2020年,全国337个地级及以上城市中,202个城市环境空气质量达标,占比59.9%,比2015年提升30.5个百分点;平均优良天数比例为87.0%,比2015年提升5.8个百分点;细颗粒物(PM2.5)年平均浓度为每立方米33微克,比2015年下降28.3%,首次低于国家二级标准(每立方米35微克)。

柏仇勇说,“十三五”期间,中国生态环境明显改善,是迄今为止生态环境质量改善成效最大、生态环境保护事业发展最好的五年,全国各地环境“颜值”普遍提升,民众的生态环境获得感、幸福感、安全感显著增强。

柏仇勇说,同时,必须清醒认识到,中国生态环境质量的改善成效还不稳固,生态环境保护工作仍然任重道远。中国城市空气质量总体上仍未摆脱“气象影响型”,全国尚有三分之一左右的城市PM2.5浓度达不到国家二级标准,臭氧浓度呈波动上升趋势,区域性重污染天气过程时有发生。

柏仇勇表示,下一步,围绕深入打好污染防治攻坚战、提升生态系统质量和稳定性,生态环境监测工作将为“降碳、强生态”等工作提供全面有力支撑,推进美丽中国建设取得新的更大成效。

据新华网