

内外“牵手” “瑕疵旅客”成“肥羊”

航空公司员工被指勾结票务公司出售高价机票牟利 本市已发生多起类似消费纠纷

□法治报记者 陈颖婷

“原本可以改签的机票，在航空公司人口中就只能退票。然后把我们的信息透露给票务公司，使我们不得不从这些公司手中购买高价机票。”市民黄先生说因为这样的“波折”，他和妻儿不得不在机场枯坐一夜，前后损失超过10万元。而这样的情况也同样发生在市民陈先生身上，原本七八千元的机票，在机场票务公司口中就高达万元。记者了解到，近期浦东机场已经发生了多起类似的消费纠纷，涉及多家航空公司。目前，警方也已接到数起报警。

机场惊魂一夜

今年黄先生带着妻女，与朋友一起飞赴西班牙度春节。原本一行 10 人定了 2019 年 1 月 30 日凌晨 1:55 的英国航空航班。按照机票行程，他们将在伦敦转机，再在当地时间 09:15 分转机去西班牙马德里。1 月 29 日晚 22 点，黄先生到达机场在英国航空值机柜台进行值机时（G 号柜台），却被值机人员告知不能登机。原来，黄先生等人办的是申根签证，不能在英国转机。是一行人中，只有 4 名持有美国签证的朋友可以登机。

“我们当时比较慌张，因为从来没有遇到过这样的事。”黄先生回忆，这时航空公司的值机人员手机通知了一个高个子的男人过来，告知黄先生等人“这个是我们的工作人员，你们跟他走，他会给你们处理好的，并说你们要尽快退票，这样损失会小一点”。

一脸蒙圈的黄先生等人只得跟着那个高个子男人走了。“我们一直以为他是英国航空的工作人员，他会给我们处理好，就把护照也交给他了。”黄先生说，该男子带他们绕了一大圈，最后到了E岛上海军益航空票务服务有限公司的柜台。工作人员将黄先生等人的护照信息输入后，便叫他们尽快退票。

但令黄先生等人没想到的是，这次退票只是惊心动魄的序幕。“退票堵住了我们最后的退路。”黄先生认为，这个过程中，柜台工作人员一直用各种方式拖延时间。黄先生还告诉记者，原本已经搜到价格较低的机票信息，但由于护照被扣住了，护照信息也被输入系统，所以自己买不到票。察觉到问题，黄先生要回了护照，但这时他们已经错过了当天最晚要转比利的机票。最终，黄先生等人还是无奈地从另一拨工作人员手上花了6.8万元买了6张票。

由于新机票的飞行时间是1月30日中午11点，黄先生一行不得不带着两个年幼的孩子在机场快餐店里通宵过夜，原本的旅行计划也完全被打乱。事后，黄先生等人梳理了整件事，感觉航空公司员工与票务公司存在猫腻，因此从西班牙旅行回来后，就匆匆向警方报警。

无独有偶，市民陈先生也因为签证问题，无法办理预定航班的值机。陈先生告诉记者，当天一行4人中，即使有美国签证的两人还是被航空公司的员工拒绝办理值机。

于是，陈先生他们也由英航值机柜台职员带到军益航空票务服务有限公司的柜台。与黄先生一样，陈先生也被劝说退票，为此四张原价总计 20750 元人民币的机票，实得退款仅为 1170 元人民币。“当时的一切使我们认为军益航空票务公司是我们的可靠且唯一补救渠道。”陈先生表示，由于回程不涉及英国转机，所以他们提出每人只买一张去程的机票以减少损失，但票务柜台人员告诉他们买单程的票价更贵，所以他们放弃了这个想法。同时，在军益柜台查询机票时，陈先生同时也在用手机查询机票情况。“可惜的是，每当我们查到较好的航班时间与价格后，告知军益柜台人员下单，军益柜台人员不是告知机票没有了就是余票不足。”于是，陈先生等人只能以 1.1 万余元每张的价格购买了从瓦伦西亚转机的航班。

在机场等候登机时，陈先生发现网上有许多更经济的机票，而这些票正是军益柜台人员原先告知没有的机票。由此，他们开始怀疑柜台人员的真正动机。所以考虑或是取消行程，或是更改航班。于是，他们到柜台要求退票，经反复交涉，票务公司最终同意每张机票收取退票费 2860 元。



▲英国航空公司上海办事处
▶浦东国际机场英国航空值机区
记者 王湧 摄

当事人：票务公司曾向航空公司柜员多次转账

黄先生与陈先生都不约而同地认为，航空公司与票务公司有所勾连。为此，他们均向警方报案。

警方接报后，立即进行了相关调查。据黄先生介绍，警方通过查看监控录像和涉事人员手机信息发现，涉事航空公司员工在当

天发现黄先生的签证问题后，立即将黄先生等人的护照信息以及体貌特征发给了相关票务公司。陈先生则表示，警方在柜员与票务公司的微信中，发现票务公司曾三次向该柜员转账，转账金额在800元到1600元之间。

记者了解到，近期本市已经接报了多起

类似的票务纠纷，多家航空公司涉及其中。机场警方告诉记者，通过调查，发现涉事的票务公司均为合法营运公司，因所售机票在正常票价范围内，这是一起票务问题引发的经济纠纷，不属于公安管辖范围。

机场集团也表示，以公安说法为准。

航空公司：正配合警方进行调查

英国航空的相关负责人告诉记者,目前有关公司员工勾连票务公司出售高价票一事还未得到证实,航空公司正在配合警方和有关部门的调查。该负责人对旅客的遭遇表示同情,在他看来,客观上旅客的权益受到

他强调，该公司在全球都是执行统一的高标准服务，公司一贯坚持保护旅客的个人隐私，在对机场工作人员的培训中，也将这一内容纳入其中，要求所有员工严格遵守国

法律专家：群发旅客信息涉嫌侵犯消费者隐私

上海翰鸿律师事务所合伙人金玮律师分析认为,从消费者的遭遇而言,很可能是航空公司的工作人员与票务公司勾结,欺骗消费者并通过出售高价机票牟利。

“从航空公司的工作人员与票务公司勾结的情况而言，其多有收受票务公司给予的经济好处，涉嫌非国家工作人员受贿罪。根据《刑法》第一百六十三条的规定，公司、企业或者其他单位的工作人员利用职务上的便利，索取他人财物或者非法收受他人财物，为他人谋取利益，数额较大的，处五年以下有期徒刑或者拘役；数额巨大的，处五年以上有期徒刑，可以并处没收财产。”金玮律师表示，依据现行的立案追诉标准规定，数额在五千元以上的，应予立案追诉。

同时，金玮律师也指出，票务公司则涉嫌对非国家工作人员行贿罪，《刑法》第一百六十四条规定，为谋取不正当利益，给予

公司、企业或者其他单位的工作人员以财物，数额较大的，处三年以下有期徒刑或者拘役，并处罚金；数额巨大的，处三年以上十年以下有期徒刑，并处罚金。据现行的立案追诉标准规定，个人行贿数额在一万元以上的，单位行贿数额在二十万元以上的，应予立案追诉。

“其实票务公司就是利用信息不对称，对消费者实施欺诈，从而兜售高价机票。”金玮律师坦言，这类票务公司具有一定的隐蔽性，一些消费者未必自知所购买的机票其实是“高价机票”及票务公司从中赚取了较大的差价。客观上，若航空公司的工作人员配合票务公司一同实施欺诈行为的，则消费者可以向航空公司追责。

“就航空公司的工作人员擅自将客户的护照等信息拍摄后群发给票务公司的行为，也已侵犯消费者的个人信息与隐私。”金玮律师表示，公安机关可以根据《治安管理处

家的相关法律。所有英航正式员工都会接受相应的培训，并定期接受考核。

同时，他表示，公司售后部门也已经对旅客的要求提供了支持，对此事作了比较合理的处理。

刑法》对相关行为人实施行政处罚。根据《刑法》第二百五十三条之一的规定，违反国家有关规定，向他人出售或者提供公民个人信息，情节严重的，处三年以下有期徒刑或者拘役，并处或者单处罚金；情节特别严重的，处三年以上七年以下有期徒刑，并处罚金。违反国家有关规定，将在履行职责或者提供服务过程中获得的公民个人信息，出售或者提供给他人的，依照前款的规定从重处罚。窃取或者以其他方法非法获取公民个人信息的，依照第一款的规定处罚。单位犯前三款罪的，对单位判处罚金，并对其直接负责的主管人员和其他直接责任人员，依照各该款的规定处罚。

此外，金玮律师也提醒广大消费者，在购票时请务必审慎，可从航空公司官网或其他正规渠道订购机票，切勿盲目听信票务公司的说法，避免落入“陷阱”遭遇财务损失。

■ 建议

浦东新区法院在审理了多起航空纠纷后发现,有一些案件反映出航空公司不履行或者不及时履行告知义务的情况。

为了进一步规范行业有序发展,法院建议民航管理部门建立严格的监管制度,对各航空公司对外公布的运输条件予以审查。尤其是对涉及违法或可能导致旅客利益受损的条款要加强审查监督,防止承运人利用格式条款免除自己责任而损害旅客的合法权益。主管部门对于航班延误、退票规则等问题可以出台操作细则进行规范。为弥补立法缺漏以及行业文件效力上的不足,航空行业协会应发挥自律监管作用,可考虑出台自律性文件,根据以往旅客维权的情况,制定相对统一的纠纷处理程序和补偿标准,明确不同原因导致航空服务纠纷下承运人的责任和义务,以“非刚性”规范的形式规范航空运输市场和保障旅客的合法权益。