

廉航投訴飆 購票宜謹慎

消委會：留意條款細節 避免旅程勞氣

香港文匯報訊（記者 馮健文）復活節長假期將至，又是外遊好時機。近年興起的廉航通過用者自付的消費概念，令外遊變得便宜，提升旅遊意慾。然而，近年香港涉及廉航的投訴卻有增無減，香港消費者委員會去年接獲有關廉航的投訴共1,197宗，較前年增加多達57%。由於廉航與傳統航空公司在收費附加服務項目方面有很大分別，消委會提醒旅客在購買機票前後需細心留意箇中細節，才可避免因小失大，並有一個愜意旅程。

消委會近年接獲關於廉航公司及廉航機票的投訴持續上升，由2013年只有318宗，前年倍增至764宗；去年更升至1,197宗，亦上升57%。投訴包括購買行李托運、飛機餐及保險價格爭拗、更改航班時間有否通知旅客等。

出發前留意航班變動

消委會接到其中1宗個案，有旅客於廉航公司網站訂購3張來回馬來西亞的機票，回港那天到機場才得悉所乘航班已取消，被迫購買翌日航班回港，當晚更需自費入住酒店。事主回港後，要求賠償因航班取消引致的機票、酒店、交通等費用，卻被拒絕。該公司稱早於出發日兩個月前已取消該航班，並以電郵通知他安排新回程日期，更聲稱已致電向其確認，惟旅客卻否認收到通知。雙方各執一辭，最後只能取回機票退款。

另1宗個案，有旅客於廉航公司網站訂購2張本港來回台中的機票，但回港時卻因機票超賣，台中航班爆滿，兩人被迫舟車勞頓前往台北乘航班回港。航空公司只肯道歉，但拒絕作出賠償。

消委會指出，由於廉航的額外付費項目較多，當服務及收費與消費者預期有落差，便會較容易引致投訴，因此航空公司有需要清楚說明所有條款，讓消費者知悉。

消委會亦提醒旅客，由於購買機票後更改目的地、旅客姓名甚至取消訂票，只有少部分廉

航容許付費更改，就算可修改也可能有限制，因此旅客購票前必須查看清楚填寫資料是否正確，確保沒有錯漏才按鍵付款，以免蒙受損失。

消委會又說，購買廉航機票後如需更改日期或時間，旅客除需繳手續費，亦需支付新舊票價差額，惟廉航因經常提供優惠，更改時或需支付很大差額。此外，大部分廉航在更改時均設時間限制，如只允許起飛48小時前更改，旅客亦需留意。

在出發當天，除了帶備航空公司發出的訂票電郵或確認信外，亦應預留足夠時間到達機場辦理登機手續，就算遇到問題仍有足夠時間應變。消委會網站的《復活節旅遊特集》有更多出外旅遊消費者資訊，消費者可瀏覽https://www.consumer.org.hk/ws_chi/news/specials/2016/easter-budget-airline.html?ww=03參考。

大多數不能更改機票

消委會又說，購買廉航機票後如需更改日期或時間，旅客除需繳手續費，亦需支付新舊票價差額，惟廉航因經常提供優惠，更改時或需支付很大差額。此外，大部分廉航在更改時均設時間限制，如只允許起飛48小時前更改，旅客亦需留意。

在出發當天，除了帶備航空公司發出的訂票電郵或確認信外，亦應預留足夠時間到達機場辦理登機手續，就算遇到問題仍有足夠時間應變。消委會網站的《復活節旅遊特集》有更多出外旅遊消費者資訊，消費者可瀏覽https://www.consumer.org.hk/ws_chi/news/specials/2016/easter-budget-airline.html?ww=03參考。



■近年興起的廉航令外遊變得便宜，但投訴卻持續大增。設計圖片

投訴廉航連升兩年

項目	2013年	2014年	2015年
銷售手法	4	27	60
航班延誤	150	201	100
價格糾紛	92	298	328
服務水平	42	165	397
銷售合約變動	8	36	273
其他	22	37	39
總數	318	764	1,197

單位：宗；資料來源：消委會 製表：記者 馮健文

乘搭廉航醒目貼士

- 在網上購票時謹慎填寫姓名等資料，並剔除不需要的附加服務
- 在網上預訂附加服務，收費通常較利用電話或在機場櫃檯購買便宜
- 出發前查閱清楚出發時間，了解曾否收過航班變動的電郵或電話通知
- 如沒有選購預定座位而航空公司又有提供預辦登機服務，可考慮於市區或航空公司網站預辦登機手續，確保能與同伴同坐
- 部分廉航不設退票，但如乘客無法出行，可申請退回已繳交予港府的離境稅
- 記錄航空公司、機場及目的地大使館的緊急電話以應付任何突發狀況

資料來源：消委會 製表：記者 馮健文

升降時刻不足窒礙發展

香港文匯報訊（記者 馮健文）近年廉航在世界各地興起，在香港也不例外。有學者指出，廉航除可帶動港人出外旅遊，令本港出境旅遊業界受惠，同時亦可吸引更多外地旅客來港，對本港低迷的旅遊業有一定裨益，但未來廉航在本港能否有進一步發展，仍存在不少限制。本港兩間主要廉航公司亦指出，本港機場航班升降時刻不足是最大障礙，期望能有更多航班升降時刻提供，繼續發展。

廉航近年在港有長足發展，亦甚受歡迎，近20家廉航公司覆蓋的航點，包括內地、台灣、日本、韓國、新加坡、泰國及澳洲等，均是港人外遊熱點，其中日本東京、大阪等大熱城市，有多家廉航同時營運；當有超低價格機票出售，更會出現「搶飛潮」，向隅者眾，惟受部分因素影響，令廉航在本港的發展受限。

中文大學市場學系教授洗日明在接受本報訪問時解釋，廉航在本港發展的最大困難是硬件不足，本港機場幾近飽和，雖已計劃興建第三條跑道，但至少需時逾10年，其實不少航空公司包括廉航均希望增加航點及航班，只是受航班升降時刻不足影響，根本無法增加，有廉航就算想進入本港市場亦受此限制，令發展遭局限。

他又指出，廉航發展另一困難在於其本身成功模式，因為要機票價格便宜又要獲得利潤，便需壓縮成本，可是本港薪酬水平高，港府又因提倡公平競爭，不會像某些國家般會向廉航作出補貼，令廉航在港經營成本相對高昂，窒礙其發展。

洗日明強調，廉航已改變航空事業生態，因票價便宜，更多來自其他地方人士有機會廉遊，帶動地區旅遊業發展，近年本港旅遊業低迷，廉航除可帶港人出遊，反之亦能讓更多航點當地居民來港，為本地旅遊業帶來收益。

快運航空今年增數航線

現時唯一以本港為基地的廉航香港快運航空表示，公司一直致力開拓新航線，除計劃於下半年開通緬甸仰光及曼德勒航線，亦預計今年會新增老撾琅勃拉邦、關島及塞班島航線，又會在今年陸續接收多架A320neo和A321客機，積極擴充機隊。

香港快運航空指出，機場航班升降時刻不足，仍是航空公司經常遇到的障礙。根據民航處資料，本港機場除凌晨時分外，日間跑道使用量幾乎飽和，故興建



■廉航近年受到不少旅客歡迎，不時有長龍等候辦理登機手續。馮健文攝

三跑實有其迫切性。當三跑興建後，可提供更多航班升降時段，絕對有助公司擴充業務。

另一大型廉航亞洲航空指出，由於受目前運力和航班時刻等方面限制，短時間內暫沒有計劃增加航點及班次。亞航在港盈利理想，航班平均客座率為80%，進入香港市場以來，一直得到港府及機管局等部門大力支持，但他們相信仍可有更大發展空間，希望將來在航線和航班時刻，以及航班地面服務收費等方面，繼續得到政府和機場當局支持。

國泰無意拓廉航 願供廉票

香港文匯報訊（記者 馮健文）廉航於香港發展迅速，或有機會瓜分傳統航空公司的載客率，外國已有不少大型航空公司發展其廉航品牌。不過，本港主要航空公司國泰航空表明，現時並無計劃發展廉航，但會繼續提供多種票價產品供不同類型旅客選擇，包括具吸引力的經濟客艙票價。

國泰企業傳訊部回覆本報查詢時承認，航空業競爭激烈，國泰每天需面對本地及來自世界各地的逾100家航空公司在不同航線的競爭，當中包括約20家在港經營的廉航。但國泰指出，國泰及旗下港龍航空不時推出優惠，包括逢星期二推出的fanfares票價優惠，供旅客選購。自2012年10月推出以來，fanfares平均每周售出1,500至2,000個機位，累計已售出近45



■國泰及旗下港龍航空逢星期二推出fanfares票價優惠。

萬個機位，飛抵87個長途及短途航點。

為加強競爭力，向旅客提供更多航班選擇，國泰表明，將分別於6月及9月開辦馬德里及倫敦（蓋特威克）航線，進一步鞏固香港作為國際航空樞紐的地位。國泰未來數年內亦會陸續接收近50架更具燃油效益的全新空中巴士A350飛機，有助開拓直航服務至歐洲二線城市。

當局對待港外航企一視同仁

香港文匯報訊（記者 馮健文）面對廉航在香港不斷擴展，一直積極打造香港成為國際航空樞紐的港府表明，無論是提供全套或低成本服務的本地或外地航空公司，政府均歡迎它們經營往來香港航班。機場管理局亦表示，會繼續一視同仁，為所有航空公司提供公平的機場營運環境。政府及機管局則認為，機場發展三跑道系統，不會影響廉航日後在香港的發展。

冀善用設施及起降空間

政府發言人回覆本報記者查詢時表示，政府一貫認為通過推動可持續競爭，提升經濟效益和促進自由貿易，最終可惠及商界與消費者，因此政府歡迎所有航空公司來港提供服務。而民航處亦一直本着公平、公正及公開原則，根據國際航空運輸協會的規定，分配航班時刻，無論是傳統航空公司或是廉航，民航處均按同一套規定處理。

他又指出，機場跑道容量已接近飽和，

民航處正積極協助機管局研究在第三條跑道投入服務前，如何滿足航空公司對跑道時段的殷切需求，善用機場設施及航班起降空間。

機管局發言人指出，一直以一視同仁原則，提供公平營運環境。機場已備有一些可切合廉航一般運作需要的設施，例如可縮短準備續航時間的自滑停機位，以及停泊費較低而廉航較常用的窄體飛機停機位。此外，已啟用逾2個月的中場客運廊，亦可供廉航使用。

被問及發展三跑將增加航空公司成本，會否影響廉航日後在港的發展？政府及機管局解釋，本港有迫切需要發展第三跑道，而按共同承擔原則，機場使用者包括航空公司、旅客及機場經營者，需一同分擔有關經費，但因本港機場收費水平於三跑啟用後，仍處偏低水平，且機場收費只佔航空公司營運開支約4%，相信開徵收費應不會對航空公司構成重大影響。

三跑刻不容緩 廉航自我提升



旅遊可以增廣見聞，舒緩身心，確是賞心樂事。如果可以用更少旅費，便可暢遊外地，自然更感關懷，因此廉航的出現，愈來愈受旅客尤其是年輕背包客歡迎。惟若受香港機場跑道飽和影響，令廉航發展受到局限，實在相當可惜。

事實上，香港發展至有今天的成就，香港機場功不可沒。本港航空業發達，令世界各地人民可以在港自由往返，本港貨運業有重大發展，帶動訊息可自由互動交流等，令香港成為國際上其中一個重要金融經濟中心；現在機場已愈來愈受限，盡快擴充機場實刻不容緩，至今仍不滿興建三跑的人士或有需要反思。

當然，目前本港廉航業亦有不少改善空間，除最基本的維持飛行安全及航班準時外，提升服務水準、向旅客提供清晰資訊、提高收費透明度、有事故時加強應變等，減少投訴，才可獲得更多旅客的信任及支持。

■香港文匯報記者 高俊威