

# 取消2萬航班沒按例賠償 英民航局施壓下投降 放75萬人飛機 瑞安恐賠百億

歐洲大型廉航公司瑞安航空(Ryanair)鑑於機師人手不足，宣佈取消今年9月至明年3月期間共2萬個航班，令全歐洲接近75萬名乘客受影響。不過瑞安沒有按歐盟法規規定，向受影響乘客作出賠償及安排免費轉乘其他航空公司客機，遭英國民航管理局(CAA)猛烈批評，並威脅向瑞安採取法律行動。瑞安在壓力下前日推出新賠償方案，估計賠償費用達10億英鎊(約105億港元)。



瑞安航空近年大受旅客歡迎。

網上圖片

瑞安員工的假期年度原為每年4月至翌年3月，早前改為每年1月至12月，導致需安排大批機師在9至10月間放年假，造成人手短缺，約兩周前曾取消近2,100班航機，影響32萬名乘客，其後再宣佈取消今年11月至明年3月約1.8萬班航機，預計影響逾40萬人。未來6周內每日會取消40至50班航機。有原定前日早上出發的乘客，投訴在前一晚才收到瑞安發短訊通知航機取消。

## 全退款或轉乘其他航空公司

瑞安起初通知受影響乘客，可選擇退款或改乘瑞安其他航班，但CAA要求瑞安最遲前日向相關乘客說明，他們有權免費轉乘其他公司航班，否則會採取法律行動。瑞安前日終發聲明，提供兩個賠償方案，第一是全面退款，即使取消的只是去程航班，回程機票也可獲退款；第二是讓乘客轉乘同一航線的其他瑞安班機，若瑞安沒機位，會安排易捷航空(easyJet)等其他航空公司的機位，費用由瑞安支付。瑞安亦會根據歐盟賠償條例第261條，對乘客因取消航機造成的酒店和餐飲上的「合理」損失，作出賠償。

## 推百萬張特惠票「傷口撒鹽」

瑞安市場部主管雅各布斯表示，對事件造成旅客不便再次道歉，最新一批受影響的逾40萬乘客中，逾9成可在今日獲得退款或另行安排機位，而首波受影

響乘客中，近97%已得到協助。

CAA行政總裁海恩斯形容瑞安的最近安排，是在壓力下「投降」，CAA會促使瑞安向乘客全面賠償。瑞安表示，英國航空公司在全全球的電腦系統5月曾發生故障，令大批旅客滯留倫敦希思羅及其他機場，CAA卻沒要求英航履行第261條，呼籲當局一視同仁。

不過，瑞安在危機未解之際，前日突推出100萬張9.99英鎊(約105港元)特惠機票，令網民大感不滿，部分原先乘坐取消航班的乘客更形容此舉是「傷口上撒鹽」，諷刺瑞安是「永不飛行的航空公司」。

## 機師聯署公開信批CEO

瑞安一批機師前日發出聯署公開信，批評行政總裁奧利里及其他高層在取消航班事件中，不尊重機師和乘客，又指公司缺乏長遠策略，或引發機師離職潮。

《每日郵報》

《衛報》路透社

英國《金融時報》



歐洲大型廉航公司瑞安航空由於機師短缺，宣佈取消2萬航班，全歐近75萬名乘客受影響。美聯社

## 空服控訴瑞安刻薄 「做麥記賺更多」

一名瑞安空中服務員前日在報章撰文，狠批公司刻薄，只計算機組人員「飛行時間」的工資，等候時間全不計算，他們購買機上飲食需自掏腰包，而且沒有折扣，公司又鼓勵空中服務員在機艙銷售額上競爭。有機組人員形容工作氣氛非常恐怖，「很多人離職，因為他們知道在麥當勞工作賺更多錢」。

## 當值10小時僅一半時間計薪

該空中服務員稱，以早上6時的航班為例，他們須提早1小時到達機場，先接受飛行簡報及進行航機安全檢查，跟着便要為近200名登機旅客服務，包括處理手提行李和座位。儘管機員已因早起而疲累不堪，但人工卻只計算飛行時間，「由清晨5時值勤至下午3時，但只有5小時飛行時間計算薪金」。

航空公司收入部分來自在機上向旅客銷售商品，空服員投訴瑞安訂出超高銷售額，以清晨航班為例，銷售目標為每名乘客逾1歐元(約9.22港元)，根本難以做到，若不達標會影響升職機會或假期安排。此外，瑞安近期亦取消空服員之間攤銷銷售佣金的政策。

瑞安則強調機員平均年薪達4萬歐元(約37萬港元)，公司候補入職名單有多達3,000人。

《每日電訊報》



民眾上街抗議瑞安不負責任。

## 旅客焗買貴票 轟易捷等趁火打劫

受瑞安航空取消航班影響，不少乘客在社交媒體呼籲杯葛瑞安。部分乘客忙於向其他廉航訂購機票，但發現機票大幅漲價，紛紛指責趁火打劫。

部分原先乘搭瑞安航班的乘客，票價僅99英鎊(約1,035港元)，但易捷航空(easyJet)同一航程卻售306英鎊(約3,200港元)。易捷航空否認坐地起價，指價格因應需求而定，愈遲訂購機票便愈貴。英國航空則稱正值旅遊旺季，機位需求較大，以致價格上升。

另外，一批瑞安機師周四成立非正式工會，要求改善工作條件。其中一名工會機師稱，瑞安不能依靠取消更多航班，解決機師短缺問題，僱用模式需徹底改變。《每日鏡報》

## 衝上雲霄太貴 資助課程解「機師荒」

機師短缺是全球航空業的老問題，瑞安只屬首批受此問題打擊的歐洲航空公司。有分析指，英國航空業未來需要訓練大量新機師以應付需求，方法之一是為昂貴的航空訓練課程提供資助，吸引新血加入。

## 未來需60萬新機師

全球航空業目前僱用了約50萬名專業機師，但隨着陸續有機師退休，以及不斷有新的航空公司加入，未來20年需要額外約60萬名新機師。

不少航空公司均面對機師不足，以往機師一生只服務一間公司的情況已成歷史，機師現在會因工作條件差異而跳槽，除了薪酬外，他們對駕駛航機的类型以至航程長短也有更大要求。美國部分地區航空公司今年已傳出機師短缺，印度和中國航空業也同樣機師不足。航空訓練課程收費昂貴，也使許多有志投身航空業的人卻步。學員到飛行訓練學校接受18至24個月課程，需自行支付10萬歐元(約92萬港元)，還要為不同飛機類型接受特別訓練，英國於2015至2016年間的註冊機師數量便下降了9%。航空訓練學校、航空公司及政府部門需合作應對，例如向學員提供資助或低息貸款。《The Conversation》



瑞安屬首批受機師短缺問題打擊的歐洲航空公司。

## 服務分拆吸客 「廉航革命」有代價

愛爾蘭瑞安航空宣佈取消數千航班，影響數十萬旅客。有分析指事件揭露低成本交通的代價，航空公司聲稱的廉價，其實只是將提供的不同服務分拆。瑞安航空近年大受旅客歡迎，在業界中屬經營極具效率的公司，營運方針可以「低成本是王者」來形容，孕育出大批只求便宜、對服務沒期望的乘客。瑞安行政總裁奧利里將航空服務分拆發售，好處是機票價格可大幅降低，對旅客極具吸引力，乘客可額外選擇其他付費服務，包括行李費、劃位費，甚至在機上飲水也要收費，但若乘客選擇大部

分附加服務，最終付出的可能是機票價格的兩倍。

雖然乘客可按自己需要選擇付費，但許多時都是要無奈購買，例如若不預先付錢劃位，旅伴之間的座位便可能相隔極遠，帶來不便。

此外，瑞安為降低成本，亦減少機艙服務員數量近半，以及長期倚賴第三方聘用機師以減少支出。這情況不是航空業獨有，許多大型公司亦以不同方式減少責任，例如電召車服務公司Uber的營運方式，便逃避給予司機有薪假期及為乘客安全事故負上責任。《衛報》



瑞安取消大量航班事件成為網民惡搞對象。網上圖片

## 乘客索償成風 恐損廉航發展

瑞安航空因機師不足，造成航班安排大混亂，除瑞安聲譽受損外，對其他廉航亦可能帶來負面影響。有意見認為，經過今次事件，飛機乘客知道其應有權益，若他們日後遇上同類問題便可索償，導致廉航成本上升，加上瑞安取消大量航班，令機位供應減少，刺激票價上漲，廉航營運模式備受挑戰。

瑞安表示，將就受影響乘客的「自費開支」提供合理補償，不過這些開支的範圍極廣泛，例如是巴塞羅那足球比賽門票損失，以至工資損失。瑞安早前估計，公司要在事件中額外負擔5,000萬歐元(約4.6億港元)成本，但補償「自費開支」的承諾，將引來大批乘客索償，令成本大幅上升。此外，瑞安指責英國民

航管理局沒有要求其他管理失當的航空公司向乘客賠償，令當局不得不嚴格執法，間接增加其他航空公司的經營成本。

然而，瑞安是歐洲最大廉航公司，若廉航業因今次事件提升營運成本，反令規模較小的廉航處於劣勢，削弱市場競爭。《獨立報》

## 北愛女聖誕回鄉夢碎

瑞安航空取消大量航班，令不少旅客大失預算，其中在倫敦工作的25歲女子奧烏茲汗，早於13個月前已預訂倫敦至北愛爾蘭貝爾法斯特的來回機票，準備聖誕假期返回北愛爾蘭奧赫納克洛伊的家鄉探望家人，如今願望落空。

因為去年聖誕未能回鄉，奧烏茲汗今年申請了12月21日至27日休假，並特別提早訂機票，她花了112鎊(約1,171港元)，預訂往返倫敦蓋威克機場與貝爾法斯特的瑞安航空機票。不過日前傳來壞消息，她從facebook

獲悉瑞安取消航班，數小時後瑞安始發出正式電郵。給予受影響旅客兩個選擇：更改行程或退款。

奧烏茲汗希望改飛至愛爾蘭的都柏林，再坐3小時車程返家鄉，但瑞安指都柏林屬另一國家，拒絕更改機票。瑞安雖給予受影響旅客40英鎊(約418港元)優惠券，但由於不適用於聖誕期間航班，對她並無用處。奧烏茲汗最終決定退款，預計回鄉無望，她無奈地表示，「我只是其中一名受害人，很多人的行程也被打亂。」《獨立報》