

航空公司改航班時間零賠償

免責條款註明有權改 港法例保障乘客遜歐美

香港文匯報訊(記者 明其道)聖誕及農曆新年假期將至,不少港人都喜歡離港旅遊過節,惟過去有暴徒堵塞機場,導致航班延誤或取消,而且不少機票條款規定未必需要作出賠償。消委會檢視20間航空公司的條款,發現全部都列明機票上的航班時間並不構成合約的一部分,或註明航空公司有權隨時更改航班時間,即航空公司可以「隨時改」,本港相關法例亦未如歐美般,對受影響消費者有充分保障。



消費者委員會最新一期《選擇》月刊新聞發佈會。香港文匯報記者攝



航班因故延誤或取消,不少機票條款規定未必需要作出賠償。圖為旅客在香港國際機場離境大堂辦理相關手續。資料圖片

投訴人張小姐今年5月購買兩張原訂明年1月由香港往關島的直航來回機票,於7月收到航空公司通知該航線即將停辦,公司提供3個改乘安排,包括起程及回程日期不變,但須到夏威夷及三藩市轉機,不另收費,但沒有差價可退還,即原本不到5小時的直航時間隨時變成以日計;第二個選項是啟程日和回程日均延後4天,須到東京轉機,不另收費;最後一個選項是起程及回程日期不變,須到東京轉機,以及每名乘客額外收取2,000元。

由於張小姐只可以在原定日期出行,故即使航班由直航機改為轉機航班,為免放棄整個行程,張小姐反建議向航空公司額外支付1,000元,以獲取第三選項,並希望消委會協助商討,最後她還是取消旅程,不久後收到全數退款。

合約不包括機票上航班時間

內地居民何小姐於網上購買兩張來往香港及大阪的機票,並預訂兩張由內地前往香港機場的船票,約一個月後獲告知出發航班,由下午起飛改為同日早上,如此一改,便無法乘搭該班船,遂要求航空公司賠償船票損失或為機票全數退款,航空公司以訂票條款列明不會更改航班時間或賠償為由拒絕。何小姐遂向消委會投訴。

同一間公司 職員講話有別

以上的投訴其實只是冰山一角。消委會根據機管局提供有關2018年各航空公司出境載客量的資

料,揀選20間載客量較高、來自不同地區的航空公司,透過航空公司的網上資料及熱線電話查詢,發現全部有免責條款,包括16間航空公司列明,機票上的航班時間並不構成合約的一部分,即有需要時航空公司可以臨時更改;另外4間更註明航空公司有權隨時更改航班的時間。

消委會提到,航空公司有權更改航班時間之餘,有6間的條款更註明可以沒有預先通知而更改航班安排,另有3間沒有列明會在更改航班時間後通知乘客。消委會嘗試致電各航空公司的客戶服務熱線,查詢一旦航班延誤及取消會有何安排,只有4間公司的客戶服務能具體清楚地講解相關安排,其餘16間則經常回答「視乎情況而定」,部分航空公司甚至出現不同職員有不同講法,令乘客無所適從。

消委會宣傳及社區關係小組主席陳錦榮表示,近年亦有較多航空公司因應市場,選擇將航線改作聯營,而近月因本港社會狀況,有較多航班取消或更改,消費者購買機票時要多加留意。

這類情況若發生在歐盟、加拿大及美國,均有法例保障受航班延誤的乘客,其中美國視乎乘客滯留在客機的時間,規定航空公司必須提供特定的支援;加拿大則以最終到達目的地時,延誤多久來計算賠償,延誤3小時至6小時賠償400加元,延誤9小時以上賠償1,000加元不等;至於歐盟,則以飛行距離計算賠償,由250歐元至600歐元不等。會方建議,各航空公司可以此作參考。

3款電磁爐得分高 Ikea最平

香港文匯報訊(記者 明其道)天氣日漸轉冷,不少家庭都選擇安坐家中打邊爐。消委會與機電工程署合作測試市面上12款座式單頭電磁爐,發現7款未能通過部分安全測試。另消委會亦測試電磁爐的效能,綜合效能表現及安全程度後,「Ikea Tillreda」、「SPT IC-2020HF」、「豐澤 fortress FIC16T」的總評分最高,其中Ikea電磁爐售價在三者之中屬最便宜,低至349元便有交易。

7款未能完全通過安全測試的電磁爐,包括「美的 Midea QH2130」、「伊碼 Imarflex I1H-2100G」、「法國名家 Famous F1-13D(FAM)」等,其中「樂斯 Nutzen MIC-101」及「家美 Homey IP-F8」等電磁爐在插上電源後,如爐面已放有合適鍋具,輕輕按動開關掣後,就會即時加熱,不符標準要求。



消委會與機電工程署合作測試市面上12款座式單頭電磁爐。香港文匯報記者攝

7款「肥佬」代理商:已停止供應

溫升方面,「家美 Homey IP-F8」電磁爐同樣不及格,其電磁線圈於正常操作時,量得達108K,超出75K的溫升標準上限。消委會指,線圈長時間於超標準上限的溫度運作,可能令絕緣系統

加速老化,影響操作,嚴重可引致「跳大掣」。

7款未通過測試的電磁爐之代理商回應指,有關型號已停止供應。消委會提醒,使用電磁爐時,應經常保持爐面清潔,切勿將雜物放在爐面;而且煮食後避免立即觸摸爐面,並在用後拔走電源,節約能源。

紋眉植睫毛投訴增 粗黑超假拒「回水」

香港文匯報訊(記者 明其道)為了減省日常化妝的時間,不少愛美人士會選擇坊間一些紋眉及種植睫毛的服務。不過,消委會今年收到的相關投訴明顯增加,自去年首11個月的27宗升至今年同期的41宗。消委會指出,此類服務不僅收費名目五花八門,效果更加是參差不齊,提醒消費者在決定使用服務前,應深思熟慮,多作對比,慎防職員信口開河。

投訴人郭先生原計劃在A美容院嘗試680元的飄眉服務,但到店時職員卻熱烈推介他嘗試仿真眉服務,聲稱效果比飄眉更好。儘管仿真眉服務的收費高近3倍,即2,520元,郭先生還是決定嘗試仿真眉。不料,服務完成後,郭先生的眉毛不對稱,並變得又粗又黑,而且沒有清晰的紋理,「像是使用水筆將眉毛加深了顏色,感覺非常不自然。」

美容院向郭先生出售修復液,惟郭先生仍未洗清眉色,其後向消委會

投訴要求退款。經調停,A美容院指修復液已開封不能退款,建議郭先生轉換其他同等價值的療養或產品。然而,郭先生已經對A美容院信心盡失,拒絕轉用其他服務,現考慮透過民事途徑索償。

植睫毛稱維持個半月 3天即甩

另一投訴人何小姐,透過社交平台看到B美容院日式種植睫毛的廣告,宣稱以新技術將睫毛逐條貼上,效果自然;職員告訴她種植的睫毛大約可維持一個月至一個半月,游說她以迎新價1,000元再預購3次服務。何小姐最終同意並以現金支付。然而,之後何小姐雖然小心洗臉,但新種植睫毛3天後仍開始脫落,儘管B美容院立即安排補植,惟情況未見改善,5天後睫毛幾乎全數脫落。

B美容院拒絕再次提供補植,何小姐感失望,質疑B美容院的廣告內容失實,故向消委會投訴及要求退款。B美

容院強調植睫毛效果因人而異拒絕退款,但同意何小姐轉用其他相同價值的美容服務。

紋美瞳線致眼腫 反口不退款

另一投訴人張女士在C美容院購買價值1,850元的紋美瞳線服務,包括上色、補色各一次。然而,張女士做完後,感到雙眼持續癢、腫痛,翌日求醫時,醫生指有機會是紋美瞳線的墨料接觸眼睛過敏。張女士作出投訴,C美容院初時口頭承諾退款,但一週後改口指,可能是張女士自己皮膚敏感,提議將餘下的補色服務轉為紋眉或其他服務,拒絕退款,張女士遂向消委會投訴。

消委會總幹事黃鳳嫻提醒,眼部屬敏感部位,消費者在購買服務前,應先詢問清楚,並了解商店口碑,切忌貪小便宜。

部分公司更改取消航班安排

資料來源:消委會/整理:香港文匯報記者 明其道

航空公司	因航班更改、取消否作出賠償?	因航班更改、取消導致乘客錯過接駁飛機退款安排
全日空	×	未使用航段的單程票價,或來回機票半付價,或已付票價減去已使用航段的票價
國泰航空	×	已付票價減去已使用航段的票價
中華航空	×	未使用航段的單程票價,或已付票價減去已使用航段的票價
香港航空	×	未使用航段的單程票價,或已付票價減去已使用航段的票價
阿聯酋航空	×	已付票價減去已使用航段的票價
漢莎航空	✓(若由航空公司的嚴重失控所引起)	已付票價減去已使用航段的票價
澳洲航空	×	全部票款減去已使用航段的票價
美聯航空	×	未使用航段的單程票價,或來回機票半付價,或已付票價減去已使用航段的票價

港航7飛機被機管局扣押

香港文匯報訊(記者 文森)香港航空屢次爆發財務危機,雖然早前逃過被空運牌照局「釘牌」的厄運,昨日又爆出因有欠債,被香港機場管理局扣留7架開置飛機作抵押。機管局證實,該局為保障財務權益,故根據機管局條例扣留該7架飛機。港航則表示,由於正進行網絡整合,航機在機管局的安排下暫時停用,目前公司營運維持正常。

機管局昨日證實,已根據機管局條例第四十條,為保障財務權益,扣留港航7架開置飛機,而這些飛機在最近數月已沒有作載客用途。

有關條文列明,如沒有向機管局或附屬公司繳付任何費用,該局可扣留有關飛機,以待付款。如有關費用沒有在有關飛機開始被扣留當

日起計60天內繳付,該局可出售有關飛機以抵償所欠費用。

港航回應表示,由於正進行網絡整合,故現時部分飛機未有服務編排,並在機管局的安排下暫時停用,目前公司的營運維持正常。

空運牌照局指,在過去一段長時間,該局一直根據規例,密切審視港航的財政情況,在收到港航進一步提交注入資金的具體細節前,暫時不對港航作進一步行動。牌照局又表示不評論港航個別債權人的行動。

民航處表示,一直就港航的運作進行巡查,結果令人滿意,並會繼續監察。對於機管局扣留港航數架開置飛機,該處指有關飛機最近幾個月已沒有載客,又指扣留該等飛機的做法,有助保障機管局和政府的財務權益。

迪園酒店港客增 年賣1.7萬生日蛋糕



迪士尼指會繼續推出更多新款美食。香港文匯報記者攝

香港文匯報訊(記者 馮健文)連場暴亂令訪港旅客大減,香港的主題樂園轉攻本地市場。香港迪士尼樂園度假區指出,近半年本地客到樂園酒店用餐的人數增多;過去一年賣出的生日蛋糕逾1.7萬個;下星期聖誕節餐飲訂座亦可望與去年相若。樂園會繼續推出更多新款美食,並打造樂園酒店餐廳成為合家歡聚餐及慶祝的首選場地。另外,香港迪士尼暫未有調整票價的計劃。

聖誕節訂座與去年相若

現時香港迪士尼的餐飲團隊有近2,000人,負責樂園及3間酒店共20間餐廳的運作,提供的美食種類達1,000款。香港迪士尼餐飲營運總監黃慶龍昨日與傳媒會面時

指,雖然香港發生社會事件,惟樂園在餐飲方面的表現仍然理想,多了本地客人到樂園酒店用餐;日本和牛套餐推出只1個月,已吸引8,000人品嚐;過去一年,兩間自助餐餐廳賣出的生日蛋糕更多達1.7萬個。

聖誕新年將至,黃慶龍表示,今年的聖誕餐飲訂座數量及速度與去年同期相若,惟因客人通常會在節前一星期才決定光顧哪家餐廳,故現時未能預測具體行情,但他有信心,今年聖誕入座率與去年相比「唔會差太遠」。

黃慶龍透露,餐飲團隊來年將推出更多不同種類美食,繼續「用食物說故事」,將迪士尼大熱電影的場景和故事,化為主題美食,讓客人可以影相打卡,並推出全新「八和菜」等,適合一家大小分享。