

航班提前飞旅客获赔 航司没有免责特权

广东金融学院学生胡栋诚起诉海航“计划起飞时间提前10分钟”一事有了新进展。6月25日,北京商报记者对话胡栋诚获悉,目前双方协商和解,海航全额赔付胡栋诚103.84元的住宿费用,并承诺7月30日前调整规则。在“航班提前多长时间才算不正常航班、旅客才能免费退改”这一争议下,天津航空、春秋航空等航司已悄然取消“航班提前超过15分钟才可免费办理退改签”的规定。关于为什么航班计划起飞提前了10分钟就要去法院起诉,胡栋诚表示,一方面是要证明海航的格式条款无效,另一方面,这也是一种底线意识的体现,航司的免责门槛不能越来越低。

律师指出,企业自行制定的运输条件不能排除或限制法律法规赋予消费者的权利,航班提前起飞导致旅客产生合理损失的,航空公司原则上应承担相应责任。而这一案例也明确了一个基本原则:行业惯例或民航管理规范不能替代民事法律对合同双方权利义务的基本判断,航空运输合同的履行,应当回归契约本义——以客票约定为准。



他便向海南航空提出自己的三选一诉求:免费退改签,报销登机前一晚的住宿费,或者报销早上的打车费。但这三个选项均被海航以“航班提前未超15分钟,属于正常航班”为由拒绝。

北京商报记者了解到,海航的“超15分钟才算不正常航班”标准来源于当时其运输总条例中的规定:航班取消、航班出港延误/提前超过15分钟、航程改变、舱位等级变更及承运人无法运行原航班等情形,可按照相应规定办理非自愿变更或退票。

不过,在交通运输部发布的《航班正常管理规定》中,仅“航班延误”和“航班出港延误”有明确的“15分钟”时间界定。例如,“航班延误”是指航班实际到港挡轮挡时间晚于计划到港时间超过15分钟的情况。

胡栋诚对海航的该项规定提出疑问:乘客迟到时,航司按乘客违约作废客票。但航司向前调整航班时刻,为什么就不用承担相应责任?

带着质疑,胡栋诚曾向民航局申请调解,诉求是让海航赔偿住宿费损失,但海航在4月13日拒绝了调解。

胡栋诚是学校里法律爱好者社团的成员。维权碰壁后,他与两位法学专业的社团成员一起复盘、研究了“计划起飞时间提前”的全过程。3月27日,在两位社团成员的帮助下,胡栋诚正式向深圳市宝安区人民法院递交诉状,起诉海南航空控股股份有限公司。

诉讼请求写明了胡栋诚的赔偿住宿费、承担诉讼费。更重要的是,他要确认海航的“提前超过15分钟才构成不正常航班”格式条款无效。

航司悄然更改运输规则

“10分钟与15分钟的争议”持续了数日,最终,海航向胡栋诚承诺,将在7月30日前修改运输总条件。

北京商报记者了解到,在胡栋诚与海航达成和解后,原本与海航有相似“15分钟”限制规则的天津航空、春秋航空等航司,也悄然改变了规则,取消了“15分钟”门槛。

以春秋航空为例,其当前的旅客和行李运输总条件7.2.1.1显示,“航班出港延误、取消、备降、提前、航班计划出港时间延后达15分钟及以上,旅客可按照本条件8.2款或9.2款办理非自愿变更或非自愿退票”。也就是说,只要航班计划出港时间提前,旅客都可以按相关规定办理非自愿变更或退票。

胡栋诚告诉北京商报记者,在沟通中,海航方面表示,设置“15分钟”门槛的目的主要是防止黑票代利用信息差,一边找旅客收取退改手续费,另一边又找航司免费退改,违规获利。“他们认为此类影响要大于对旅客行程的影响。”

但从消费者的角度来看,计划出港时间的提前和延后

需要承担的风险完全不同。延后意味着旅客已经抵达机场,风险在于等待;提前则是旅客需要紧急调整前置行程,风险在于被剥夺乘机资格。

上海市海华永泰律师事务所权益合伙人孙宇昊表示,从法律角度看,海航此前以“提前15分钟以上才免费退改签”为依据进行抗辩,法律依据并不充分。

根据现行有效的《公共航空运输旅客服务管理规定》,因承运人原因导致旅客非自愿变更行程的,承运人应当依法为旅客办理退票、改签等服务,并未规定只有提前15分钟以上才属于非自愿变更。

孙宇昊认为,企业自行制定的运输条件不能排除或者限制法律法规赋予消费者的权利。如果航班计划起飞时间提前导致旅客原本合理安排的出行计划无法实现,并因此产生额外住宿、交通等合理费用,航空公司原则上应承担相应责任。

企业规则应与消费者法定权利匹配

在胡栋诚看来,自己起诉海航一事,更多是底线意识的体现。

“如果海航此次的要求是提前超过15分钟才可以办理非自愿退改,之后就有可能改成一小时、两小时,或者有其他航司将这一不合理规定也写进运输总条件。”胡栋诚表示。

为了充分证明海航“提前超过15分钟才构成不正常航班”格式条款的不合理性,胡栋诚将国航、东航、南航、九元航空、中联航等航司的运输总条件等文件都作为证据提交,提交证据总数多达27份。他还向北京商报记者表示,在起诉过程中,自己也强调了,被向前调整的10分钟,其存在的意义更多在于抵御各种风险,是必要的富余时间。

北京市京都律师事务所合伙人常莎认为,海南航空因自身原因将航班计划起飞时间从7:40提前至7:30,属于单方面变更合同核心条款,且未征得旅客同意,已构成违约。

常莎表示,胡栋诚与海航的案例明确了一个基本原则,即行业惯例或民航管理规范中的部分规定不能替代民事法律对合同双方权利义务的基本判断,只要航司因自身原因因单方变更航班时刻并对旅客造成合理损失,就应当承担相应的民事法律责任。航空运输合同的履行,应当回归契约本义——以客票约定为准。

此外,飞机运行受天气、空管等复杂因素影响,航班时刻存在调整可能,这是航空运输的特殊性所在。常莎还提示,从平衡角度出发,若将所有风险完全转嫁由航司承担,也不尽合理,宜结合公平责任原则,在个案中综合考量双方过错程度及实际损失情况,作出相应责任认定。

北京商报记者 关子辰 牛清妍 图片来源:海南航空

10分钟与15分钟的争议

针对起诉海航“计划起飞时间提前10分钟”一事,胡栋诚向北京商报记者表示,目前,双方已协商和解,海航全额赔付了胡栋诚103.84元的住宿费用,并承诺在7月30日前完成相关规则调整。

胡栋诚与海航的纠纷始于一段“10分钟与15分钟的争议”。

3月13日,胡栋诚使用此前购买的海航plus权益卡,兑换了4月3日由深圳飞往呼和浩特的HU7731航班,原定起飞时间7:40。

胡栋诚表示,自己还是学生,外出游玩预算有限,住处距离宝安机场有30公里,打车单程至少要上百元。因此,他

专门查阅了深圳地铁官网的首班地铁抵达时间,并计划在石厦站乘坐首班地铁,于6:44到达深圳宝安国际机场。

在无托运行李且有易安检的情况下,胡栋诚确定自己能在7:20的截止登机时间前赶上飞机。

但是胡栋诚的计划被海航一条计划起飞时间提前的通知短信打乱。3月25日,他收到海航的短信,由于公司计划原因,航班时刻调整,计划出港时间为7:30。也就是比原计划向前调整了10分钟。

对于寻常消费者来说,航班起飞时间向后延迟很常见,但计划起飞时间提前10分钟的情况较为罕见。胡栋诚意识到,计划起飞时间提前10分钟,意味着值机和登机截止时间也相应提早了10分钟,自己将面临误机风险。

胡栋诚认为,海航主动变更了航班计划起飞时间,导致他产生本不该有的额外花销,海航理应进行赔偿。当日,

丰茂烤串危局

曾获资本青睐的老牌烧烤品牌丰茂烤串,濒临崩盘。有消费者近日在社交媒体上发帖称,“丰茂烤串直营店全部关门,储值卡无法兑付”,引发市场关注。6月25日,北京商报记者致电目前北京正常营业的丰茂烤串青年路店、五棵松万达广场店、五道口店、公益西桥店、天通苑华联店等,相关工作人员均表示为加盟门店。

“现在加盟店基本上为自寻货源和供应商,也能保证原有的味道,部分菜品会有变化,不过接下来会更换为其他餐饮品牌。”一位丰茂烤串加盟门店工作人员称。

丰茂烤串的储值卡兑付难题已在全国范围显现。一位丰茂烤串重庆江岸天街店工作人员表示,目前重庆仅剩一家丰茂烤串加盟店,会员储值余额已完全无法使用。同时,据了解,位于延吉市的丰茂烤串公园店则规定,储值余额仅可抵扣当餐消费的50%;位于苏州的两家丰茂烤串店则均属一位老板经营,目前在这两家门店充值的储值卡可以正常使用。

在消费端,除消费者储值卡消费和退卡无门外,部分消费者还反映卡内的余额已被清零。“从4月申请退款,对方一直说经营困难、不给退,现在储值卡已经被清零,也消费不了。”一位消费者称。

北京商报记者联系丰茂烤串所属的延吉市丰茂餐饮有限公司,但截至发稿电话无人接听。根据丰茂烤串前高管透露,目前公司人员均已离职,无人参与运营,有个别门店为公司相关股东在运营。

今年初,丰茂烤串便因拖欠员工薪资、大批门店闭店引发舆论关注,彼时品牌创始人尹龙哲连发三封全员信,解释公司资金紧张的原因并承诺解决薪资问题。半年过去,丰茂烤串的危机并未缓解,反而进一步传导至加盟体系与消费终端。

作为国内烤串赛道的老牌玩家,丰茂烤串曾有清晰的上升路径。资料显示,丰茂烤串品牌由尹龙哲于1991年在吉林省延吉市创立,1992年研发出室内无烟烤炉,率先将烤串从路边摊引入室内场景;2009年迭代推出第二代无烟自动旋转烤炉,构建起产品差异化壁垒。2000年后,丰茂烤串开启全国化扩张,相继进入北京、上海等核心城市。

2015年,丰茂烤串与罗盘定位合作启动品牌升级,打出“羊肉现穿才好吃”的品牌定位;2018年获得番茄资本投资,2022年品牌再次推动战略升级,提出打造“正餐级烤串”。后续还邀请罗永浩担任品牌体验官,品牌声量达到高峰。

新智派新质生产力会客厅联合创始人袁帅表示,丰茂烤串这场由资金链问题引发的全链条危机,是老牌餐饮连锁企业在经营失序后,信用体系从内部崩塌向消费端、合作端传导的典型案例,其背后折射的是餐饮连锁品牌运营的核心逻辑缺陷。而对于当下的丰茂烤串而言,现存加盟店供货标准不统一的问题,本身就是资金链危机延伸出的次生风险,加盟商为了控制成本、维持经营,必然会自行寻找供货渠道,极有可能

会出现不同门店的菜品种类参差不齐的情况,负面印象一旦形成,很难再挽回消费者的信任。更重要的是,供货标准不统一还会带来食品安全隐患,如果出现食品安全问题,所有的负面舆论都会直接归咎于品牌。

事实上,相较陷入经营危局的丰茂烤串,纵观整个烧烤赛道,烤串品类规模稳步扩容。红餐产业研究院数据显示,去年全国烧烤市场总规模达2680亿元,同比增长4.3%,占据餐饮大盘约5%的市场份额,其中烤串细分赛道规模达1580亿元,与烤肉赛道形成约6:4的市场格局,成为烧烤品类的核心增长支柱。不过,与稳步扩容的市场规模形成反差的是,烧烤行业至今仍处于野蛮生长状态,截至今年2月,行业连锁化率不足20%,市场集中度极低,市场主体以区域小品牌与个体门店为主。

同时,随着消费需求的多元和烧烤赛道的竞争加剧,2023—2026年,全国烧烤门店呈现先升后降趋势,截至今年2月,全国烧烤门店数量已降至40.9万家,较2024年9月下降了20.9%,赛道正式进入存量竞争的加速出清阶段。

面对年轻消费者愈发重视就餐的情绪价值与社交记忆点,可以看到一些新兴烧烤品牌通过场景化装修、趣味互动等形式适配当下消费需求。而丰茂这类老品牌的品质根基与品牌积淀是核心优势,只要适配新的消费趋势,在场景、效率、体验上完成迭代,依然能在洗牌期守住市场地位。

北京商报记者 郭缤璐

Steam主机“大卖”需过成本关

继便携式掌机Steam Deck后, Valve Corporation(以下简称“Valve”)再度发力游戏硬件市场。Valve于近日公布新款游戏主机Steam Machine的官方定价。据悉, Steam Machine游戏主机共推出四款配置,全系列起售价均超过1000美元,其中612GB基础版售价为1049美元(约合7550元人民币)。2TB版搭配手柄套发售价则达1428美元(约合10280元人民币)。

对于超过1000美元的售价,不少主机玩家表示,Steam Machine价格过高、性价比较低。对比其他游戏主机市场价格,根据索尼PlayStation今年给出的最新官方报价,PS5数字版售价为599.99美元(约合4091元人民币)、PS5光驱版售价为649.99美元(约合4433元人民币)、PS5 Pro售价899.99美元(约合6139元人民币)。而在Xbox美区主机产品页中可以看到,售价最高的Xbox Series X 2TB光驱版官方价为799.99美元(约合5457元人民币)。

针对定价问题, Valve方面解释称,在2023年Steam Machine项目启动时,行业普遍预判硬件成本将随技术迭代逐步下降,据此团队设定了约750美元的初始定价目标。但过去一年,内存、存储等核心元器件成本快速上涨,彻底推翻原有的成本预期,最终定价基于近半年的实际采购成本制定。

除成本上涨外,该定价也与主机的性能密不可分。全球头部游戏测评媒体Imagine Games Network(以下简称“IGN”)发文称,自去年11月Steam Machine首次亮相以来,

Valve便一直向外界传递“Steam Machine是为想踏入PC游戏领域的玩家提供新选择”的信号, Valve的两位工程师也在IGN的采访中表示,此次主机在设计上尽可能实现更小体量、更安静,让用户可自由安装任何软件,无需借助第三方工具或经开发者同意。Valve对于游戏主机“开箱即用”与“软件随时装好,随时能用”的追求,也成为当前Steam Machine的特点与优势。

资深游戏硬件供应商赵先生对北京商报记者表示,此次Steam Machine定价及官方预售机制一出,便陆续有玩家开始询问主机的上架时间,“尽管价格确实高于其他品牌的主机,但玩家的消费意愿还不错”。

数码行业从业人员刘先生对北京商报记者表示,“从Valve发布掌机产品,到Steam Machine游戏主机,可以看到该公司对布局游戏硬件的强烈意愿。但事实上,目前并不是Valve入局游戏主机业务的好时机,现在游戏硬件依赖的存储产品价格均处于历史高位,仅少数企业可依靠库存成本优势做出低价”。

“Valve近年来对游戏硬件领域的布局,本质上是希望能通过拓展游戏产业链的其他环节,以破解Steam平台面临饱和的困境,谋求新发展空间。但就目前的市场情况而言,游戏硬件市场处于‘过度竞争’状态,整体市场格局较为稳定,即使Valve凭借在游戏领域已有经验,也难以真正实现游戏硬件市场的长久发展。”北京市社会科学院研究员沈望舒表示。

北京商报记者 卢扬 实习生 王祺姝