



新闻稿

国际航协：航空消费者保护条例应解决共同责任

2023年6月5日，伊斯坦布尔——国际航空运输协会（IATA，简称“国际航协”）呼吁制定消费者保护法规，在旅客遇到不正常航班时，所有利益相关方需共同承担责任。根据调查数据，大多数旅客相信航空公司在航班延误和取消时，会给予他们公平的待遇。

无论是否存在特定的旅客权利规定，当航班延误或取消时，不管航空链哪个部分导致的错误，照料和赔偿的责任都会落在航空公司身上。因此，国际航协敦促各国政府确保在整个航空运输系统中更公平地分担不正常航班的相关责任。

国际航协理事长威利·沃尔什先生（Willie Walsh）表示：“任何旅客权利监管的目的应该是推动更好的服务。因此，航空公司被单挑出来为航班延误和取消支付赔偿是没有意义的。导致延误和取消的原因有很多，包括空中交通管制失灵、非航空公司工人罢工和低效的基础设施。随着越来越多的政府出台或加强旅客权利法规，航空公司将雪上加霜难以为继。且这种做法对旅客也基本没有好处，无法鼓励航空运输系统的各方最大限度地为客户服务。重点是，由于需要从旅客身上收回成本，最终还是旅客为这个系统买单。我们迫切需要转向‘共同责任’模式，即价值链中的所有参与方都面临着相同的激励措施，以推动准时绩效。”

数十年来，放松航空业的经济管制创造了巨大惠益，增加了消费者的选择，降低了票价，扩大了航线网络，并鼓励新鲜血液进入航空业。然而，重新监管的趋势有可能消解其中的一些进步。在消费者保护领域，一百多个司法管辖区制定了各不相同的消费者法规，至少还有十几个政府计划效法或加强现有法规。

欧盟 261 需重新评估

欧盟委员会自己的数据显示，自现行的欧盟 261 法规出台以来，航空公司成本上涨，旅客承受最终后果，但延误仍在增加。欧洲法院给出了 70 多种解释，每一种解释都使该法规与当局最初的设想渐行渐远。欧盟委员会以及理事会和议会需要重启 EU261 修订版的工作，该版本在被成员国阻止之前业已进入程序。未来的任何讨论都应解决补偿的比例问题，以及机场或空中导航服务提供商等主要利益相关方缺乏具体责任的问题。

当欧盟法规有可能成为全球模板时，我们需要重新评估，加拿大、美国 and 澳大利亚，以及拉丁美洲和中东的一些国家似乎认可这个模型，没有认识到 EU261 从未试图解决不正常航班的问题，因此无法平等地适用于航空链中的所有参与者。

“由于拒绝在整个系统中更均衡与公平地推行问责制，EU261 从根本上导致价值链上的一些参与方没有动力改进服务。典型的案例是 20 多年来，旨在大大减少整个欧洲的延误和空域效率低下的单一欧洲天空毫无进展。”沃尔什先生指出。

英国机遇

欧盟 261 的合理改革停滞不前，英国有机会将一些拟议的修订纳入英国脱欧后的旅客权利模式。“英国 261”的适度改革为真正的“脱欧红利”提供了一个千载难逢的机遇，支持脱欧的政府不应忽视这一点。

加拿大正在失去其良好的监管声誉

加拿大的情况尤其令人失望。一直以来，该国受益于平衡与良好的监管制度。加拿大明确承认安全至上，因此与安全相关的问题不受补偿条款约束。然而，加拿大的政策制定者似乎倾向于取消这一重要的例外。当航班延误或取消时，加拿大还宣布对航空公司采取“有罪直至证明无罪”的做法。这些举动似乎是由加拿大内部政党政治推动的。此



外，在要求考核边境服务（CBSA）或运输安全（CATSA）等政府运营机构的绩效时，政府的监管热情却又无影无踪了。

一个潜在亮点是，加拿大国家航空公司委员会提出了一种跨航空价值链的共享责任模型，包括提高透明度、数据报告和服务质量标准，这一方法即使在加拿大以外部署也有裨益。

美国-自找麻烦的解决方案

美国交通部提议，对延误或取消的航班进行强制性赔偿，因为航班取消和延误分数榜显示美国十大航空公司已在延误期间向旅客提供餐食或现金券，九家还为受凌晨航班取消影响的旅客提供免费酒店住宿。实际上，市场正在提供以上服务，同时也允许航空公司进行自由竞争、创新和在服务产品方面脱颖而出。

“对政客而言，制定新的旅客权利法轻而易举，让他们看起来有所成就。但每一项不必要的新规定都会拖累航空运输成本效益和竞争力。需要一个勇敢的监管者来正视这种情况并认识到‘少即是多’。航空业的历史证明，较少的经济监管可以为旅客创造更多选择和惠益。”沃尔什先生指出。

旅客不答应将是个问题

除了极少数情况外，几乎没有证据表明旅客要求加强这一领域的监管。国际航协和 Motif 在 11 个市场收集到 4,700 名旅客的调查反馈，在征询航班延误和取消的情况下旅客的待遇如何时，调查显示：

- 96% 的受访旅客表示，他们对自己的整体飞行体验“非常”或“有些”满意
- 73% 的受访旅客相信他们会在航班不正常的时候得到公平对待
- 72% 的受访旅客表示，总体而言，航空公司在处理航班延误和取消方面做得很好
- 91% 的受访旅客同意“参与延误或取消的所有各方（航空公司、机场、空中交通管制）应发挥作用帮助受到影响的旅客”

“良好的客户服务的最佳保证是消费者选择和竞争。如果一家航空公司——甚至整个航空业——没有达到标准，旅客可以且确实会用脚投票。政客们应该相信公众的直觉，不应对旅客已享受到的商业模式和选择进行监管。”沃尔什先生补充道。

- IATA -

编者注释：

- 国际航协在世界各地共拥有 300 家成员航空公司，其定期国际航班客运量占全球的 83%。
- [飞向净零碳排放](#)