



有的不让退有的收取高额手续费 1399元演唱会门票 退票只能退280元



还你~

从付款到申请退票仅2分钟,却要收取50%的手续费;因家庭变故或身体原因申请退票,出示相关证明后仍然遭到拒绝;同一演唱会项目在不同城市的退票规则不一样……记者近日采访发现,对于演唱会门票的退票制度,消费者有诸多吐槽,尤其是高额手续费。他们不理解从下单到退订只有几分钟,而距离演出还有一周甚至半个多月,完全不影响门票的二次销售,为何要收取如此高昂的手续费。

根据上海市消费者权益保护委员会统计数据,2023年上半年共受理文化票务投诉9208件,实名制购票后无法退票或转赠引发的投诉占比较高。《2023年中国演出消费者洞察报告》也显示,约四成消费者遭遇购票难、不能退转票等。消费者想退演唱会门票为何如此艰难?退票规则究竟由谁来制定,又应当怎样完善退票机制?记者进行了调查。

在某第三方投诉平台上,记者注意到,有消费者反映,其发现自己多买了一张演唱会门票后,立即找客服要求退款,对方告知需要支付50%的手续费。但他在购买页面并没有看到退票相关提示,付款时也无法查看退票详情。

北京的王琳则遇到了同一场演唱会不同城市有不同的退票规则的问题。3月20日晚,王琳花1380元帮家人在某购票平台购买了4月14日林俊杰天津演唱会门票,后因家人突然有事不能去,她赶紧联系平台客服退票。让她深感无语的是,在林俊杰演唱会济南站和苏州站,不管第一次还是第二次公开售票,都可以24小时甚至48小时内无条件退款,只有天津站不支持退票。“为什么主办城市不同,退票规则相差这么大?”

记者下载购票App发现,目前各演唱会退票服务主要分为“条件退”和“不支持退”,这些退换规则主要出现在商品详情页演出地址下方和付款页演出信息下的小字“服务”一栏中,只有点开后才可以看到详细的“条件退”规则,在商品页下拉也可以在“详情”中看到有关演出退改规则的介绍。此外,有部分演唱会设置了“观演须知”弹窗,点开商品后会自动弹出,消费者可以下滑阅读,点击“确认并知悉”按钮后才可以进一步购票。但这些“条件退”规则提醒并不醒目,如果不仔细看很难发现。

北京云亭律师事务所律师向敏认为,退票信息属于和消费者有重要利害关系的信息,经营者要把有关的退票规则以显著或者有效的方式提醒消费者注意,从而保证消费者的知情权。

完善票务销售机制 统一梯次退票标准

2023年9月,文化和旅游部、公安部联合印发《关于进一步加强大型营业性演出活动规范管理促进演出市场健康有序发展的通知》,对5000人以上大型营业性演出活动的规范管理作出指导,明确“演出举办单位应当建立大型演出活动退票机制,设定合理的梯次退票收费标准,保障购票人的正当退票权利”。

“梯次退票在某种程度上避免了一些不规范的行为,但尚未形成统一的制度、统一的标准,对消费者来说仍然会有一些影响。”王琳坦言,目前同一个项目不同站点的梯次退票规则也不一样。比如,某明星演唱会广州站的退票规则是预售48小时内无条件退票,演出前10天退票收取20%的手续费。但苏州站,预售48小时内无条件退票,演出前23天到演出前10天收取50%的手续费,从倒计时第9天开始停止退票。

记者在采访中也发现,退票时间越长则距演出2个月,短则2天;手续费梯次有票价的20%、30%、50%、70%、80%不等。有受访者提出,目前大部分演出采取的“强实名”购票原则,成为退票的最大阻碍。对于此类现象,多位受访专家建议,完善实名制退改制度和票务销售机制,进一步细化退改票规则,为票品创造正规的流通空间,以解决消费者购票前置而观演不确定的矛盾,充分保障消费者知情权和选择权,让消费者放心购买。

向敏认为,时效性、专有性、有限性等并非演唱会票务独特的特点,航空、铁路票务同样具备,票务平台可以借鉴航空、铁路等阶梯式退票收费计算方式,基于公平合理原则制定退改规则并向消费者公开,方便消费者查阅和获悉。向敏建议,尽可能细化退票规则,即使票务平台结合实际情况制定了所售票品的退换政策,也应该分情况制定退票规则,比如不可归责消费者的,全额退票;约定双方均需承担风险的,按照比例退票;属于消费者应当承担的风险,不能退票等。

演唱会门票退票



手续费

相关新闻

候补门票收6%手续费 周杰伦演唱会被讽吃相难看

4月18日,周杰伦演唱会将在杭州奥体中心开唱,虽然将连开四场,但依然有很多粉丝买不到票。这时,很多人就把希望寄托在了候补门票上。什么是候补门票?就是有些粉丝抢到了票,但是因某些原因无法到场只好退票。这退掉的票,就是候补门票。近日,大麦网推出了候补门票下单功能,不过要收取票价6%的手续费,对此网络上骂声一片,指责周杰伦演唱会吃相难看。

据记者了解,周杰伦演唱会候补门票流程与候补购买火车票流程相似,用户需要先预付全款,待该项目有新增库存时,按照候补订单的付款顺序进行优先匹配抢票。值得注意的是,在演唱会候补门票预付款时,用户还需同时支付总票价的6%候补服务费。以980元候补门票为例,系统显示需支付1038.8元。价格明细里则注明:商品总额980元,候补服务费58.8元。在订单页面,售票方还写明了候补门票相关服务:用户在候补过程中可以随时退款,如果候补成功后需要退款,同样可以退,但需要收取退款手续费,但细则中未明确说明候补成功后退款需要收取手续费的比例。大麦网客服表示,6%的服务费是基于平台技术开发及运营维护成本。

6%候补手续费到底合理吗?上海博和汉商(杭州)律师事务所邵斌律师表示,判断手续费是否合理,需根据平台公开的门票出售数据情况,是否真实、公开透明。假如平台方存在通过更改隐瞒门票实际数据,甚至弄虚作假的情况,以此来吸引更多的人使用购票候补功能,并收取手续费,或涉嫌商业欺诈。

据潇湘晨报

亲人去世无法观演 退票遭遇“拉锯战”

“亲人去世,提供死亡证明和户口本信息后还是退不了演唱会门票。”记者在某社交平台联系到陈涵时,她刚发布这条求助帖。

今年年初,居住在广东的陈涵于1月24日和2月29日分别购买了3月23日杨丞琳佛山站和3月30日蔡依林佛山站的演唱会门票。3月中旬,陈涵的爷爷突然去世,由于奔丧和守丧需要,加上她购买的两场都是“强实名”门票无法转赠,她只好在演出前向购票平台发起退票申请。

没想到退票之路会如此曲折。客服刚开始同意退票申请,但前提是“需要提供逝者死亡证明及亲属关系证明”。按照客服要求,她提供了爷爷的死亡证明和亲属关系证明,结果两天后收到购票平台短信回复拒绝退票申请,理由是“演出票为有价观演凭证,非普通商品,其背后承载的是文化服务并具有时效性、稀缺性等特征,此订单不支持退换”,并建议陈涵做好时间调整正常观演。

无奈之下,她尝试联系演出的主办方。陈涵询问购票平台要求得到主办方的联系方式,得到的反馈却是“查询不到联系方式”。当晚,陈涵就杨丞琳演唱会门票再次向购票平台申请退款,仍然被拒绝。好在陈涵与购票平台客服沟通期间,蔡依林演唱会主办方联系到她,同意扣除20%手续费后办理退票。3月24日,陈涵收到了杨丞琳演唱会退票成功的通知。将近一个星期的时间,陈涵说自己仿佛进行了一场持久的“退票拉锯战”,太累了。陈涵心里十分憋屈:“为什么消费者有特殊情况时连扣手续费都不行,被直接拒绝退票?”

与陈涵的经历相比,河南的郑欣对于退票难的体会更加深刻。3月20日,郑欣在某购票平台购买了3月31日邓紫棋合肥场的演出票。当晚,郑欣突然身体不舒服,经检查后需要住院,便向购票平台提出退票申请,对方回复需扣除80%的手续费。

“1399元买的票,按客服的说法只能退280元。”觉得“太亏”的郑欣,再次询问提供住院证明后能否全退。对方称需要提供完整的医院盖章且有效的机打证明和缴费证明,经核实后才能确认是否全退。郑欣按照对方要求提供相应证明后,却收到拒绝退票的信息:“因网页已提前公示退票规则,您的订单不支持全额退款”。其间,郑欣尝试联系主办方,但打不通电话。由于是“强实名”无法转赠票,又不忍心丢掉上千元钱,郑欣只能提前出院,拖着尚未痊愈的身体去看了演出。

消费者因家庭变故或身体生病等原因申请退票,出示相关证明后对方却拒绝退票,是否合理?中国消费者权益保护法学研究会副秘书长陈音江分析道,消费者购买演唱会门票后,相当于和售票方签订了消费合同,正常情况下双方都应该遵守合同约定。但如果有一方是由于不可抗力因素无法履行合同,则可以解除合同。比如亲人去世这种重大的家庭事件,无论是从感情上还是从法律上来说,消费者都有理由提出解除合同,不用承担相应的违约责任。“如果销售方或票务公司规定票一经售出概不退换,概不改签,则涉嫌为不公平、不合理的格式条款,即俗称的‘霸王条款’,这明显限制了消费者的权利而减轻了经营者的责任。依据消费者权益保护法,其不具有法律约束力。”陈音江说。

退票提醒并不醒目 不同城市规则不一

除不支持退票、收取高额手续费外,还有不少消费者投诉退票规则不详细、同一演唱会不同城市退票规则不一等问题。



服务 候补中途时退 候补成功条件退 其他服务说明

价格明细

商品总额 ¥980

¥980 x1

服务费 候补服务费 ¥58.8

候补服务费 ¥980x6% ¥58.8

候补服务费是票价的6%