



美联航超额售票 强拖老人下飞机

抽签选乘客给员工“腾位置”引众怒 涉事机场保安已被停职

近日,一段乘客被暴力强拖下美联航飞机的视频在网上流传。据悉,该乘客乘坐的是美联航的航班,由于机票超量预订,美联航决定以抽签形式决定必须下飞机的乘客。一名“被中签”的华裔乘客不愿配合,机组人员找来机场保安,后者将这名年近七旬的老人强行拖下飞机,致使这名乘客流血受伤。目前,一名涉事机场保安已被停职。

现场 强行暴力“让座” 周围乘客劝阻

9日晚,美联航UA3411航班准备从芝加哥奥黑尔国际机场飞往肯塔基州路易斯维尔市。待乘客上飞机后,机组人员突然宣布,由于出售了超量机票,他们需要让4名乘客下飞机,改乘其他航班,给4名美联航员工“腾位置”。

乘客泰勒·布里奇斯说,为了让乘客主动下飞机,机组人员提出将赔偿金从400美元增至800美元,但依旧没有人愿意接受这一条件。美联航方面于是决定将“随机抽取”需要下飞机的乘客。

“我们感觉自己就像人质。”

作为乘客,我们不能做任何事,只能听从航空公司的指示,布里奇斯告诉记者。

布里奇斯回忆,被航空公司“抽中”的4名乘客中,一人不愿下飞机并自称是医生,强调第二天早晨还要给病人看病,“他好像说,自己被选中是因为他是华裔”。

机组人员叫来机场保安,随后发生的事情令人惊讶。3名保安在劝说无果后强行将这名乘客拖下飞机。布里奇斯妻子拍摄的视频显示,在被拖拽过程中,这名华裔男乘客大声惨叫,嘴角磕破出血,眼镜几乎掉落,衬衫被拉拽

使得肚皮裸露……

事发过程中,其他乘客惊呼:“天呀!”“你们在干什么?”“这不对!”“瞧瞧你们都对他做了什么?”“把他的嘴唇都弄破了。”

网络流传的视频显示,这名乘客稍后返回机舱,跑到后舱,双手抓着隔离帘,精神显然受到严重刺激,不断用英语自言自语:“杀了我吧。我必须回家……”

有乘客表示愿意让出自己的座位,但这名华裔老人最终没能乘坐UA3411航班出行。航班起飞推迟大约3个小时。这名乘客被送到医院,已无大碍。

回应 CEO竟支持员工 仅对超售道歉

事发后,美联航被推上风口浪尖。这家大牌航空企业先是发表了一份不痛不痒的声明,仅对机票超售表示道歉。由于民意沸腾,美联航首席执行官奥斯卡·穆尼奥斯不得不出面发表声明,对“不得不重新安排这些乘客的行程表示道歉”。

但许多社交网络用户批评穆尼奥斯毫无诚意,且没有直接向那名被赶下客机的乘客道歉。

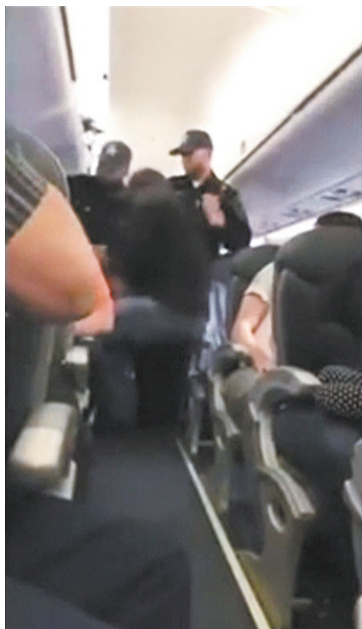
芝加哥民航局10日在一份声明中说,一名涉事机场保安没有遵守相关规程,已经被停职并将接受调查。

穆尼奥斯在10日晚致美联航员工的内部信中说,那名男乘客之所以被拖下飞机,是因为他无视机组人员要求,表现得“具有破坏性且好斗”,致使机组人员不得不叫

来机场保安,穆尼奥斯说,“我对事态升级深表遗憾,但依然坚定支持你们。我要称赞你们为了确保遵守规程而继续出色地工作。”

这封内部邮件在网络上曝光后,更是火上浇油。网友拉斯蒂·福斯特说,这封信说明了美联航为什么会发生这种事件——其首席执行官觉得整件事合情合理。“我不信任这家航空公司,不会把我的安全交给美联航。”

美国华人联合会10日发表声明,要求美联航和联邦航空局立即彻查这起事件,并且调查超量预订等行业惯例。声明同时要求芝加哥民航局立即彻查涉事保安的行为如何违反自身规程,滥用暴力的文化和习惯必须得到阻止和改变。



当地时间4月9日,警方强行将一名华裔男子拖下飞机。视频截图



被拖拽的华裔男子满脸是血。视频截图

质疑 为“自己人”腾座 做法令人气愤

布里奇斯说:“他们对待这名乘客的做法错误,警察(应为保安)也被迫处理尴尬局面,美联航原本有多种方式处理这件事,而他们的做法恰恰不为人称道。”

不少网民赞同布里奇斯的看法,即美联航可以用其他方式处理这件事,而他们的做法“不尊重人”。

有人指出,把乘客拖下飞机实属少见,而且是为“自己人”腾座位,令人气愤。

美国交通部证实将调查美联航是否违反相关超售机票规定。这一部门指出:“尽管在飞机超载且没有乘客自愿下飞机的情况下,航空公司可以迫使乘客下飞机,并可针对这种情况执行自身准则,但航空公司有责任

就允许谁留在飞机上作出公平抉择。”

还有人质疑,是否因为这名男子的族裔身份才使他被“抽中”。如果他不是华裔或亚裔,是否还会被强行拖离座位。当地媒体报道,被抽中的其余3名乘客是这名男子的妻子和另一对夫妇,尚不清楚后两人的族裔背景。

观点 是超售还是让座?

美联航UA3411航班是否属于超售,航空公司是否可以随意删减旅客数量?对此资深机长、爱飞行俱乐部董事长陈建国说:“这个看起来并不是一起超售事件,而更像是美联航因为内部员工临时需要乘坐飞机,在满员的情况下利用超售来达到赶下旅客的目的。”陈建国解释说,对于已经办理登机牌的旅客,航空公司一般很少会临时减少乘客人数。

什么情况下会被强拖?

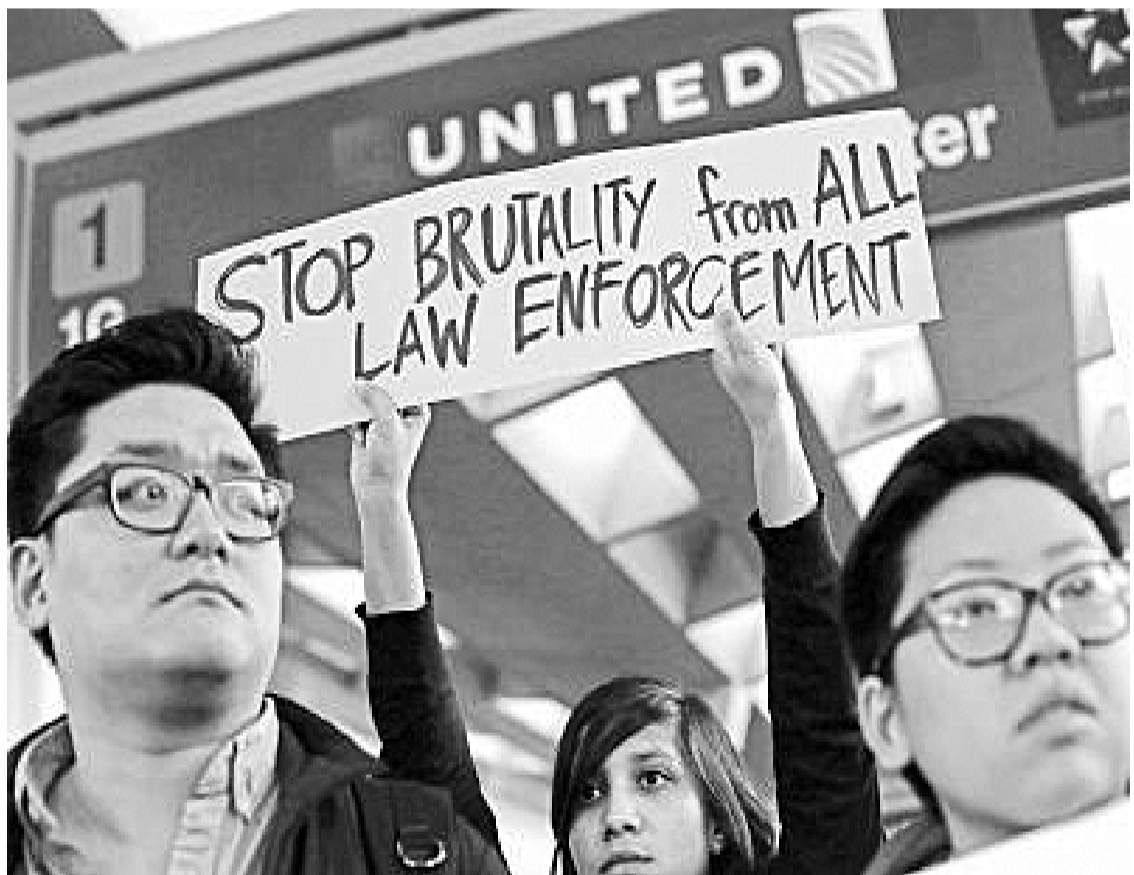
那么在什么情况下旅客会被强行拖下飞机?陈建国解释说,除非是防恐、涉嫌犯罪、虚假机票、机上违法或者违反航空公司规定被要求离机的行为,比如醉酒、坐在紧急出口但不符合紧急出口要求而又拒绝调换座位,攻击机组人员等等。

国内超售会怎么办?

春秋航空新闻发言人张武安

则表示,美洲、欧洲航空公司发生机票超售的情况比较多,“这主要是因为国际航空公司的客座率比较低,而国内航空公司的客座率一般比较高,比如春秋航空的客座率达到95%以上,而超售就面临着可能需要协调旅客,所以这样做并不合算。”记者了解到,国内航空公司如果超售,同样会向所有旅客征集愿意调整航班的志愿者,并且给予现金补偿。

不过张武安表示,在超售的情况下,航空公司首先应该保障旅客的权益,让旅客优先出行,其次才是员工的出行需求。“举例来说,我们会给员工先定座位,如果出现超售,不管我们的员工有什么原因,肯定是员工、员工家属先下飞机,然后公司会给员工安排其他航班或者购买其他航空公司的机票,解决其出行问题。”



4月11日,在美国芝加哥奥黑尔国际机场,民众手举抗议美国联合航空公司(美联航)的标语。

热评

美联航如此待客太粗暴

美联航一名华裔乘客被安保人员强行拖下飞机并因此受伤事件还在持续发酵。已经披露的情节显示,美联航及机场方在这一事件中的处理方法粗暴、任性,并因此招致众怒。

美国中部时间9日晚,在芝加哥奥黑尔国际机场,美联航飞往肯塔基州路易斯维尔的一趟航班为临时安排该公司机务人员乘机,要求4名已登机乘客推迟行程,其中一名年近7旬的华裔乘客因拒绝让座,被机场安保人员强行拖下飞机,还因此受伤。

白宫发言人斯派塞11日就这起事件发表评论说,任何看到现场视频的人,对一个人遭到那样方式的对待,“都不会无动于衷”。美国交通部已于10日宣布将调查这一事件。一些美国国会议员呼吁联邦政府对这起事件进行更彻底的调查。

发生该事件,美联航在管理制度和提高善待顾客意识方面亟需反思和改进。如确有需要重新安排乘客,完全可以找到更好的协调办法,比如提高补偿金额直到有志愿者主动下机。这名华裔乘客称其第二天要为病人看病而必须乘坐这趟航班,所以未配合工作人员要求下机。无论如何,因重新安排乘客而最终导致乘客被施暴这种令舆论哗然的事件,显示出该公司在危机处理方面存在明显问题。

美联航和机场方的做法同时还招致美国舆论的纷纷谴责。有业内人士表示,美联航这种把乘客拖下飞机的做法比较极端。《洛杉矶时报》评论说,美联航和安保人员的做法“随意、粗暴、令人气愤”。因被施暴者是华裔身份,事件也引爆了中国舆论,网民认为美联航在这起事件中表现傲慢,做法过于粗暴。

在美国社交媒体网站上,不少网友还分享以往乘坐美联航的种种负面体验,显现此次顾客受欺事件并非美联航个案。美国联邦政府已经介入此事,相关执法人员已被停职接受调查。当然,对于这起事件中涉嫌人身侵犯的做法,司法机关需要进行更为深入、彻底的调查,而美联航也该是时候反省一下自身服务方面的问题了。

美联航暴力拖拽乘客下飞机的经济分析

公共利益 VS 个人利益:超卖的合理性

超卖,并不是反思的重点。因为超卖既符合公共利益,也有利于消费者,存在公共政策和经济上的合理性。

航空公司超卖只有一个原因:有乘客买了机票却未登机。其原因可能是主观的,例如临时改变了出行计划;也可能是客观的,例如遭遇交通堵塞。而且,不同人群误机的概率不同。例如,拥有连续航程的乘客误机概率更低。又如,全家旅行者的误机概率会低于商务旅行者。

鉴于总是有部分乘客无法登上飞机,航空公司因此会设定一

定的机票超卖率。但一个航班超卖多少机票合适?这涉及经济学上的博弈论,有赖于出行大数据的积累以及复杂的数学模型。

超卖的最大好处在于提高上座率,增加公共资源的利用效率。同一架飞机、燃烧同样的燃油、产生同样的污染、利用同样的公共空域,如果超卖能达到运送更多乘客的效果,显然符合公共利益。

在过去几十年里,航空公司这套复杂的计算系统在不断完善。根据美国运输部统计,如今由于超卖原因无法登机的乘客

比例仅为0.09%,而1999年这一比例高达0.2%。

虽然去年美国有47.5万乘客(1999年时高达107万)因机票超卖而无法登机,但超卖行为的确可以令更多旅客搭上飞机。

其实,对普通旅客来说,超卖也符合其个人利益。首先,超卖是因为有人误机,而乘客误机后机票并不作废,航空公司会为其改签;其次,超卖导致上座率更高,因此摊薄了飞行成本,导致航空客票价格下降。和20年前相比,如今的飞机越来越拥挤,但好处是飞行成本也大幅降低。

公共利益 VS 企业利润:垄断如何转移利益

在暴力拖拽事件引发社交媒体怒潮后,美联航仅发表简短冷淡的声明,美联航股价也未受到明显影响。显然,愤怒的消费者无法撼动傲慢的企业。

《洛杉矶时报》报道说:“如果你觉得这已经很糟糕,那么你还看不到真正糟糕的。”一名旅客因托运行李丢失反被航空公司额外收取15美元费用、使用机上卫生间和毛毯要额外收费……最近在美国运输部举办的一场论坛上,乘客难掩对美国航空公司的愤怒。

英国《金融时报》驻华盛顿评论员爱德华·卢斯曾写道:“如果美联航不停取消你订的航班座位,你也许会考虑将里程号换成达美航空或美国航空。不过,你受到不公正对待的可能性并不会降低。”

垄断,是美国航空公司敢于漠视消费者利益的根本原因。过去15年里,美国航空公司进行了大规模重组,包括达美兼并西北航空公司、美联航和大陆航空公司合并、美国航空公司和全美航空公司合并等。这些兼并重组导致航空业缺乏有效竞争,形成近乎

垄断的格局。目前,美联航、达美航空、美国航空和西南航空四家最大航空公司控制了约八成美国国内航空市场。在市场被少数企业瓜分的同时,美国民航企业利润已接近历史新高。

根据国际航空运输协会数据,去年美国航空企业利润总额超过200亿美元,超过欧洲、亚洲、中东、拉美和非洲地区航空公司净利润的总和。在航空服务饱受诟病的同时,美国却成为全球最挣钱的航空市场。

近乎垄断的航空市场导致航空公司丧失改善服务的动力,甚至出现了退化趋势:机票越来越贵,座位越来越小、服务越来越差。“有时候,坐飞机就像是一幕‘残酷戏剧’。”美国全国商旅协会副主席迈克尔·莱昂斯这样描述在美国坐飞机的感受。

超卖客票是提升公共利益的一项机制,但在日趋垄断的美国航空市场,却似乎沦为提升利润的工具。这起事件折射出的美国航空业垄断问题或许值得全球航空市场反思。

获益者 VS 受损者:超卖成本如何分摊

有受益者就有受损者。所有消费者都希望自己是超卖的受益者(更便宜的票价),而非受损者(耽误出行)。因此,这要求航空公司对超卖有所补偿。

美国法律规定,旅客因机票超卖而无法登机应获得赔偿:如航空公司提供备选航班,最高赔偿额为675美元;如未提供备选航班,最高赔偿额为1350美元。

由于赔偿上限过低,这一规定长期以来备受批评,也导致航空公司在决定谁能登机、

谁不能登机时“看人下菜碟”。例如,航空公司显然不会阻止头等舱乘客登机,因为他们的机票价格很可能高于法定最高赔偿额。

在本案中,美联航号称随机选择了4位必须下飞机的乘客,但其实选择并非没有标准。根据美联航官网介绍,公司会优先保障残疾人和儿童权利,其他人则将根据舱位、行程、会员信息来决定优先顺序。

换句话说,在本案中,无法

断定航空公司的决定带有种族(华裔)歧视动机,但可以确定的是,的确存在经济歧视:付钱更多、更忠实的乘客因超卖而无法登机的概率会更低。这一机制倾向于让穷人和不常坐飞机的人来承担超卖成本。

本案中的问题更在于:乘客不是因超卖而无法登机,而是登机之后被暴力拖拽下飞机。这已经不是简单的超卖补偿问题,而是航空公司为何敢如此胆大妄为?