



## 旅客权利规则的核心原则

**2013年6月3日，开普敦** ——国际航空运输协会（IATA，以下简称“国际航协”）第69届年会（AGM）对各国政府考虑采用的一套保护消费者权益规则的核心原则表示强烈赞同。

国际航协年会的决议解决了不协调和治外法权旅客权利立法与监管分化的问题，该问题正是造成旅客困惑的原因。约有50个国家实施了对航空运输产生影响的旅客权利规定，还有一些国家正在考虑强制推行这些规定。

国际航协理事长兼首席执行官汤彦麟（Tony Tyler）先生表示，“航空公司和政府都希望能将旅客按时送达目的地，在这一点上他们的目标是一致的。但有时这是不可能实现的。在这种情况下，政府应该设定一些基本的保障，让旅客了解自己可以获得哪些补偿。但是，不统一的规定和治外法权规定可能会让国际旅客完全摸不着头脑。对于旅客而言，从美国去以色列的途中被中断旅行困在欧洲，这实在是够糟糕的。条例规定不应该是令人眼花缭乱的三种互相冲突的旅客权利制度，这会使情况更加恶化”。

“政府对于他们造成的问题视而不见。我们希望监管机构能够了解，旅客是我们的客户，而我们希望客户能享受到最佳体验，因为行业的发展要依赖于客户的长期支持。所以，行业提供了一种新的解决方案。关于消费者权益保护的这些核心原则将有助于政府协调各种制度。这些原则将成为一次全行业活动的中心点，帮助监管机构重新调整航空旅行体验以及改善航空旅行”，汤彦麟先生说。

综上所述，呼吁各国政府制定消费者权益保护规则的核心原则应遵守以下几点，

- 清晰明确，与国际惯例相一致，不受治外法权影响，并与已出台的其他运输制度具有可比性。
- 允许航空公司能够通过高于基本通用标准的客户服务产品来使自己脱颖而出。
- 确保旅客能够
  - 获得与其权利、票价、包括税费（购票之前）和航班实际承运人相关的信息，以及在服务中断的情况下提供的定期情境更新信息。
  - 为行动不便者提供适当协助。
- 在确定补偿时能体现出相称原则并照顾到特殊情况的影响。
- 不危及本行业对安全性的首要关注；免除航空公司与安全问题相关的航班延误和取消责任。
- 如果拒绝登机 and 航班取消，在航空公司控制范围内的情况，应赋予旅客重新选择路线、退款或获得赔偿的权利。
- 如果航班延误，应赋予旅客重新选择路线、退款或获得照护与协助的权利。如果是航空公司控制能力之外的航班延误，负责市场的工作人员应向旅客提供照护与协助。
- 确保相关的每个服务供应商都能够分担责任。

“我们需要监管机构立下“希波克拉底誓言”。第一个原则是不做出任何有意或无意的损害行为。每个监管机构都应立誓解决问题，充分听取专家的咨询意见，确保全球范围内的协调一致”，汤彦麟先生说。这些核心原则只是我们迈出的第一步。