



酒店预订后“不可退订”,或者退订时被收取高额费用,你遇到过类似情况吗?7月8日,江苏省消费者权益保护委员会发布酒店退订情况调查报告。现代快报记者了解到,通过对17957份调查样本分析,超半数消费者遇到过酒店预订不可取消的情况。这是为什么?消费者只能自认倒霉吗?



现代快报+/ZAKER南京记者 徐岑

扫码看视频

过半消费者遭遇“酒店预订不可退”

江苏省消保委:不得设定“不可取消”规定,违约金可采取“阶梯退订”政策

酒店预订“不可取消”投诉猛增

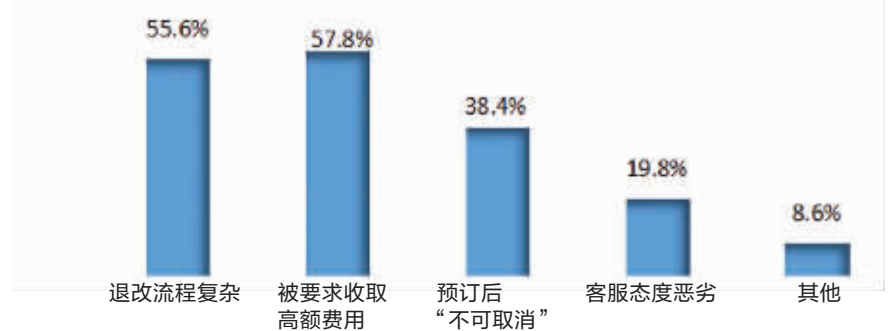
出差、旅游,很多人都会提前订酒店。但是,有时因行程临时变动,想退订酒店时,就会出现不少问题。江苏省消保委统计,2018年全省各级消保委受理酒店住宿及订房类投诉2460件,其中因预订后“不可取消”的投诉655件,占比26.6%。2019年上半年受理投诉1353件,其中“不可取消”方面的投诉411件,比去年同期增长77.9%,投诉量明显上升。

“不可取消”的问题普遍吗?江苏省消保委开展线上问卷消费调查,同时对省内快捷

酒店、民宿、星级酒店、旅行社进行线下抽样调查,共获得有效样本17957份。结果显示,近七成消费者出行前会提前预订酒店。在调查问卷中,当被问及“退改酒店时是否遇到过‘不可取消’的情况”时,57%的消费者勾选“遇到过”。不可取消的酒店预订渠道中,40.7%为旅游电商平台,25.1%为酒店官方平台,20.2%为旅游公司或代理。

在线下抽样调查中,当调查员首次提出退订诉求时,也有51.7%的样本表示不可退。

消费者认为酒店退改过程中主要存在的问题(多选)



明示退订收取69%手续费,但实际操作不可退

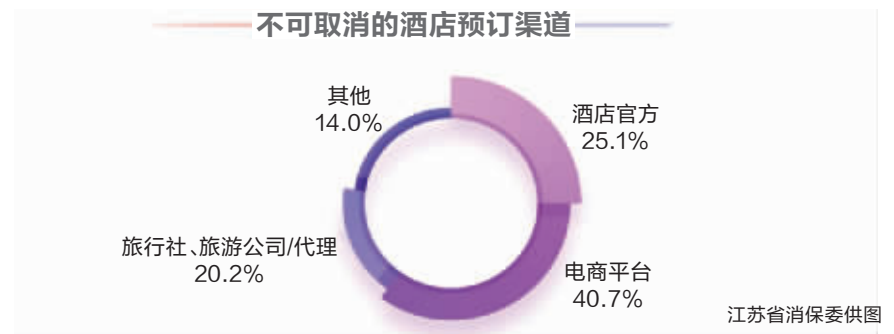
部分酒店即使可退订,流程也非常复杂。在线上问卷调查中,有57.8%的消费者表示,在酒店退订过程中曾被收取高额费用。

江苏省消保委监督部负责人赵鑫介绍,有线下调查员曾于5月16日在飞猪平台“厦门洋洋旅游专营店”预订6月4日入住布丁酒店徐州宣武市场店一间房,房费近百元。预订时,页面标明该房型为“有条件取消:2019年06月04日23点前取消,收取订单总额69%的手续费。2019年06月04日23点及以后取消,房费不可退。”

5月21日,调查员要求退订,专营店客

服主动表示,只需扣除20%作为违约金。调查员同意后,客服以酒店不同意退款拒绝了退订申请。随后,调查员表示,可按照页面公示的69%手续费进行退订,商家也不同意,最终该订单没有退订成功。

“后来,我们通过与酒店前台和经理多轮联系后发现,平台和酒店中间还有一个‘供应商’。不同意退订的不是酒店,而是‘供应商’。”赵鑫表示,飞猪平台称,他们对酒店和“供应商”之间的协议没有约束性。最终平台客服表示,如果客人没有入住的话,可以向平台申请50元“补偿”。



江苏省消保委供图

“不可取消”多来自电商平台,存在中间代理商

代理商的问题并非个例。调查员通过飞猪平台预订了4个样本,其中3个样本不可退订;1个样本同意退订,但是需要扣取30%作为“代理商”服务的手续费。这个“代理商”究竟是谁,飞猪平台客服表示“不便告知”。

根据线下调查,“不可取消”的预订都来自旅游电商平台。赵鑫表示,线下调查时有51.7%的样本表示不可退订。针对其中非酒店官方渠道不可退的样本,调查员们又联系了酒店方面表示希望取消预订。在得到酒店可以免费取消预订的答复后,调查员再次和平台客服沟通,最终共有77%的样本同意了全额退订申请;13%的样本同意退订

申请,但需扣除一定费用;还有10%的样本预订页面标明不可取消,实际操作中也明确表示无法退订。

“可以看出,旅游电商平台与酒店官方退订政策不一,两者之间可能存在不透明的中间环节。”赵鑫表示,调查发现,旅游电商平台与酒店之间可能并非直接签订协议,而是存在第三方代理商、经销商,因此存在不透明的中间环节,造成消费信息的不透明、不对称。“第三方不退”也成为消费者遇到最多的“托词”。而在部分预订中,平台与酒店之间不仅存在一个代理商,而是好几级代理,这样层层叠加的关系让消费者在维权时更加困难。

省消保委:不得设定“不可取消”等不公平条款

针对此次调查发现的问题,江苏省消保委表示,消费者临时取消酒店订单,确实算违约行为,但所承担的违约金应在合理范围内。而目前由于行业没有相关的规定和要求,也缺乏监管与监督,各酒店、代理商、旅游电商平台都是自己制定退订规则。赵鑫说,旅游电商平台、代理商都希望把损失降到最低,退订条件较为严苛,导致“不可取消”等情形的出现。而酒店则要考虑维持客户资源,所以酒店直销渠道在退款条件上往往更宽松。

对此,江苏省消保委建议,经营者制定更加合理的退改规则,改变酒店优惠房型“不可取消”的退改规则。应该明示退订规则与代理商信息,进一步保障消费者知情权与自由选择权。同时,不得设定“不可取消”等不公平格式条款。

赵鑫表示,房间预订后即“不可取消”是“排除消费者权利、免除经营者责任、加重消费者责任”的不公平格式条款,酒店、代理商以及平台都应对自身法律行为进行法律规范和约束。为了统一退订规则,鼓励旅游电商平台直接与酒店签订协议。旅游电商平台也应完善售后服务,采取必要措施约束平台内经营者侵害消费者合法权益的违法行为。

针对违约金收取,江苏省消保委也建议采取“阶梯退订”政策。比如,根据预订时间跨度分为预订入住日3日前、1日前、当日14点前、当日14点后等,兼顾淡旺季、房型等确定不同的违约金收取比例。

消费者在预订酒店前也应该多比较,可选择酒店官方渠道。预订后保存凭证,合理维护自身合法权益。



“文明”

文明

文明道德 缺“一”不可