

五一遇到酒店“刺客”

除了及时投诉,您还可以这么做

快报推出“五一”消费红黑榜,遇到糟心事请联系我们

“五一”假期临近,明明已经规划好的行程,却因为住宿“被退订”而闹心,最近不少网友频频吐槽“被退订”的经历。各大旅游平台相继发声,称坚决保障消费者权益。酒店临近假期涨价是否合理?消费者遭遇“被退订”该如何维权?4月25日,现代快报记者从江苏省消保委获悉,消费者若遇到价格临时暴涨或撕毁合约,应及时向监管部门投诉,同时监管部门也应做到及时介入,保障消费者安心出行。

即日起,现代快报推出“五一”消费红黑榜,如果你也遇到类似的“糟心事”,快来联系我们。同时,想要避雷避坑的小伙伴也不要错过,出门前查查红榜,出行宝典贴心奉上。

现代快报+记者 徐梦云 谢喜卓



视觉中国供图

部分民宿酒店涨价毁约,游客吐槽“被退订”

现象

4月24日,网友“小郭咯哒”在网上自曝了一段闹心经历:今年1月份,他预订了南京秦淮区的一家民宿,入住前的一个礼拜,房价每晚加了800元。他说:“本以为这样就可以了,结果我想把4月28号那天的取消,(房东)骗我说只能整单取消,而且取消之后价格不会变,因为平台有24小时价格保护。”结果当他取消订单之后,民宿价格变成了每晚2888元,再打房东电话时,对方已将其拉黑。

据潮新闻消息,杭州的邓

女士早在3月16日,就以每晚100多元的价格,预订了成都一家民宿的三间房。3月27日,她突然接到民宿工作人员的电话,说民宿在装修,到4月底不一定能装修好,希望邓女士主动退订。可就在她联系客服时,却发现这家民宿在其他平台上出售同日期的同款房源,但是房价已经涨到了500多一晚,邓女士这才意识到“房源有,只是不想卖给我了”。

郑州大学生小哲“五一”想和朋友去西安,3月中旬就早早地选定了一家旅店。用上代金

券,三晚价格总共还不到300元。预订一周以后,小哲突然接到旅店老板电话让她退房:“酒店换了老板,在装修。”小哲在其他平台上翻到这个房间,发现“五一”期间的价格已经涨到了600多一晚。

还有预订了武汉民宿的玲珑,接到电话说“酒店倒闭,换老板了”。玲珑直呼离谱,“为了赚钱这么诅咒自己的店?”社交平台上,还有不少网友晒出了自己“被退订”的经历:“店面转让”“拆迁”“亲戚从外地回来,房子不对外出租了”……

省消保委:若遇临时暴涨可投诉

提醒

对于消费者遭遇恶意退单一事,江苏省消保委认为,“五一”小长假期间,受供需关系的影响,酒店服务需求旺盛,房价也随之水涨船高,如果价格涨幅在合理范围内且明码标价,则该行为仍属于市场调节价格范畴,没有违反法律的禁止性规定。酒店定价的基本依据应当是生产经营成本和市场供求状况,符合成本加合理利润的价值规律,不应当以市场调节机制为“挡箭牌”,由合理涨幅异变成疯涨暴涨。

相比涨价,更让消费者诟病和抵触的是部分酒店临时退单、肆意毁约,将诚信为本的经营理念和契约精神彻底抛之脑后。我国《消费者权益保护法》第十六条规定:“经营者和消费者有约定的,应当按照约定履行义务”。酒店无良退单行为实则是单方面不履行合同义务,构成违约,消费者有权要求酒店以原来的

订房价格继续履约;若由于酒店擅自毁约导致消费者以更高价格另行订房的,消费者有权要求酒店退还已付订房款项,并支付因另行订房产生的差价损失。

江苏省消保委认为,酒店或民宿真正应该做的不是提高房价,而是提升产品质量和服务水平,进一步加强自查、自律、自纠,切实优化消费者的消费体验,以诚信经营、理性定价、优质服务,让消费者感到物有所值、不虚此行。

江苏省消保委提醒,消费者作为直接体验方,一旦遭遇酒店价格临时暴涨或肆意毁约,要及时向监管部门投诉举报,维护自身合法权益;监管部门更应依法依规介入、及时高效处理,决不能姑息放纵这些伤害消费者、破坏城市形象、打击旅游经济的不良酒店继续在市场上兴风作浪。

趁热门景区“东风”,酒店住宿价格普遍上涨

调查

“和我在成都的街头走一走”,顺便涮一顿正宗的四川火锅,也是一个不错的假期选择。4月25日,现代快报记者以成都春熙路为核心,检索了一下周边房价,发现小长假期间大部分酒店房价翻倍上涨。全季成都春熙路太古里酒店,平台显示距春熙路直线147米,平时四五百元的高级大床房A,“五一”当晚1405元,而且包括其在内的6款房型,

均显示“房量紧张”,10间“零压一家庭房”更是早早被订完。

南京夫子庙一家高档型酒店,共有五款房型。华住会App显示,“五一”当天可预订的“心悦高级大床房”需2057元/晚,同款房型相较于4月25日的744元,上涨了1313元。“五一”当天剩余可预订的3款房型,各自只剩一间。”酒店客服建议,想要住宿就需尽快预订。

很少有客人退订,所以“捡漏”的可能性也不大。

“也许爱情就在洱海边等着,也许故事正在发生着……”据此前携程官方消息,“五一”期间洱海附近的海景酒店部分房型已经预订一空,甚至连平台上价值11450海景套房都已被订完。4月25日,现代快报记者发现距离洱海十多公里的酒店,价格是平时的两倍多。

各大平台回应民宿毁约:承担差价,最高为首晚房费3倍

进展

近日,针对网友反映预订的民宿遭遇临时“毁约”的情况,多家在线旅游平台发布回应称,将坚决保障消费者权益。

携程官方表示,消费者提交预订订单后,若出现酒店(供应商)确认后推翻到店无房的情况,平台将会与酒店协调为客人安排原标准或以上级别的房间入住,并承担由此产生的差价;若无法安排客人入住

原酒店任何房型,携程会帮助客人预订附近同等酒店,并承担由此产生的差价。差价金额上限为原订单首晚房费的3倍。

美团民宿客服表示,“五一”期间的民宿订单毁约、房东坐地起价是违规行为,任何商家产生订单的违约行为均会受到相应的罚款;其次,对于客户,美团会按照对外的客户保障进行赔付。

飞猪、小猪民宿表示,若出现民宿商家“毁约”情况,飞猪、小猪民宿将第一时间与客人沟通核实情况,并根据平台用户保障规则,安排客人入住附近同等级别民宿或更高级别的民宿房型,并由平台或商家承担差价,差价金额最高为首晚房费3倍;若客人决定不再入住,则将其协商,在全额退款的基础上,最高赔付首晚房费。

“五一”消费红黑榜参与方式

- 1 拨打现代快报96060热线,告诉我们你在五一假期中遇到的消费问题;
- 2 关注现代快报官方微信公众号,底部对话框回复#五一消费红黑榜#+内容+联系方式,告诉我们你遇到的消费“坑”;
- 3 关注现代快报官方微博,发私信,加标签#五一消费红黑榜#,告诉我们你遇到的“糟心事”;同时,也可以分享让你难忘的出行经历。

