

热搜



装修 倒闭 老板换人？

五一民宿现涨价毁约潮

网评:吃相太难看

▶ 假期临近,突然被“装修”的民宿房

据潮新闻报道,早在3月16日,杭州的邓女士就通过旅游平台预订了一家成都民宿,当时她以每晚100多元的价格抢下了4月29日-5月2日的房间,用了一张平台优惠券后,最终三晚的支付价格为345元。3月27日,邓女士接到民宿电话,被告知民宿在装修,希望邓女士主动退订。同时,邓女士发现该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多元一晚。

与邓女士有相似经历的游客不在少数。

“平台对我订的旅店做了处罚,1.5倍罚金还有降低流量处理,但比起五一的盈利,商家肯定还是愿意接受处罚的,况且没了这个平台,还有其他平台。”遭遇“酒店换了老板,在装修”式退房的郑州大学生小哲质疑,“商家自己‘五一’没有提前改价格,看到旅游市场火爆了,就坐地起价,找各种理由欺骗消费者来退单,合适吗?”

▶ 靠旺季的“暴利”作平衡,民宿违约“赶客”

“涨价毁约”的背后,是“五一”假期的出行热潮。携程数据显示,“五一”假期国内酒店、景区门票、机票订单量均反超2019年水平。美团、大众点评截至4月10日的数据显示,其住宿累计预订量已与2019年4月25日持平。其中,云南德宏地区的住宿预订量较2019年同期增长超4000%;南北疆环线上的喀什、伊犁,甘南环线上的甘南,住宿预订量增幅均约1500%;柳州、洛阳、泉州、台州等特色城市的假期客房紧张,不少酒店提前售罄。

对民宿“坐地起价”这事,民宿老板们怎么看?

莫干山一家民宿老板表示,过去

三年疫情严重,民宿几乎都不赚钱,都指着五一“收割”一波。莫干山某民宿主理人俞先生认为,“坐地起价”也不一定就是民宿的责任。平台或许是最擅长,也是最愿意一起“加价”的。“因为平台要分整个房价的15%,而且各大平台都有大数据做支撑,他们是最愿意做所谓的‘收益管理’。”俞先生表示,从实际的运营角度来讲,旅游度假行业是一个典型的淡旺季非常明显的行业。淡季的亏损或者是平本要靠着旺季的“暴利”来做平衡。“我想解决节假日客房餐饮等消费暴涨问题,最终还是要扎实落实国家的带薪休假,烫平出行的高峰。”

▶ 多平台发声,保障用户权益

针对频频出现的“涨价毁约”情况,美团、携程、同程旅行、飞猪、小猪等多家旅游预订平台接连发声。

美团民宿客服表示,“五一”期间的民宿订单毁约是房东坐地起价,属于违规行为,受

到相应的罚款。对于客户,美团会按照对外的客户保障进行赔付。

携程方面表示,若出现酒店(供应商)确认后被退房或到店无房的情况,平台将与酒店协调,为客人安排原标准或以上级别的房间入住,若无法安排客人入住原酒店任何房型,会帮助客人预订附近同等酒店,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。

飞猪、小猪民宿则表示,如出现民宿商家“毁约”情况,会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,在全额退款的基础上,最高赔付首晚房费。

同程旅行表示,如发生商家毁约,平台将为客人安排原标准或以上级别的房间入住,并按照平台用户权益保障政策,承担由此产生的差价。



热搜

“五一”假期临近,去往各大旅游城市的机票早已告急,不少民宿、酒店也都贴出“满房”标签。然而,就在万事俱备、只欠“出发”之时,一部分游客突然遭遇民宿主和酒店方的“毁约”。近日,一则“五一民宿现涨价毁约潮”的消息冲上微博热搜,这让不少准备假期出行的消费者倒吸了一口凉气。

维权

民宿变相涨价+毁约? 重罚!

已经成交的订单,怎可任意毁约?涉及到卖方、平台的多方交易,买家该向谁追责,怎么追责?

近日,福建平潭综合实验区市场监督管理局接到消费者投诉,称商家疑似变相涨价。原来,2月,消费者在经营者林某处下单预订且支付了4天的房费。后来,林某看到“五一”期间民宿价格上涨,觉得这笔订单价格太低,先以“入户插卡电源烧坏了”等理由取消订单,后又想加价出租,均遭拒。最终,执法人员认定,林某应赔偿给游客1000元,并承担罚款3000元的行政责任。平潭文旅局、市场监督管理局提醒游客:旅游过程中有任何问题,可拨打12345投诉举报。

浙江浙联律师事务所高级权益合

伙人朱觉明律师认为,民宿酒店“无良”毁约的行为侵犯了消费者合法权益,消费者有权要求民宿酒店继续履行原来的订房订单维持原价,如果因为民宿酒店擅自解约导致消费者另行订房产生损失的,该民宿酒店除了应当退还已付款外,还应当支付消费者另行订房导致的差价损失。如果民宿酒店虚构解约理由、虚构价格等以谋求差价不当利益的,该民宿酒店构成对消费者的欺诈,按照消费者权益保护法的规定,该民宿酒店还应当另行赔偿消费者三倍的损失。

消费者可以向消费者保护组织、市场监督管理部门投诉和查处。处罚机关应当将对经营者的处罚决定等信息记入信用档案,向社会公布。

投诉

近期酒店投诉中退费问题占比超八成

黑猫投诉的微博信息显示,近期,多名消费者向黑猫投诉平台反映,在飞猪平台预订的酒店被花式砍单,酒店方多以“满房无法入住”或“大厦装修无法入住”为借口要求用户退款。有些商家甚至在下订单后相隔很久才告知此事,导致用户无法预订附近的房间,严重打乱行程;又因临近旅游旺季,各酒店均存在不同

幅度的涨价现象,平台给出的赔偿金额根本无法满足预订同类型房间的需求。

据黑猫大数据中心数据显示,近一个月以来,酒店相关投诉中,退费相关问题占比达到了85.03%。其中值得注意的是有100余单投诉用户遇到砍单情况,酒店以满房、装修等理由拒绝用户入住,要求用户自行退款。

影响

暴涨民宿价格劝退游客

近日,DT财经发布《2023旅游调研报告》显示,76.1%的人被假期出行的人流量劝退,57.1%的人被暴涨的酒店民宿、机票等价格劝退。尤其是涨价后,对还在上学的00后来说,诗和远方的路费并不便宜。42.3%的00后因为没有充足的旅游预算,所以不打算五一出行。

普遍是打工人的90后也在心里暗暗叫苦,担心旅游太累,放完假还要上班,简直雪上加霜。

对比2022年国庆前的旅游调研结果,大家今年计划旅行的次数比之前多。今年打算旅行3-4次、5-6次甚至7次及以上的人群比例,都有提升。

热评

吃相太难看,后果必然难堪

针对#五一民宿现涨价毁约潮#,人民网评写到,游客预订民宿,图的是玩得安心,孰料还没出去玩,先被无良民宿玩了一把,岂不糟心?变着法子让游客退订,无良民宿打的一手好算盘,这吃相太难看。

如果一些民宿不怕罚,宁愿选择被罚也要毁约,只能说明平台罚得不够狠。如果平台对那些“惯犯”民宿,既罚款,还要拉入黑名单,乃至对其永久下线,它们还敢乱来吗?

民宿现毁约潮,已成为这个小长假前备受诟病的乱象之一。面对消费者的合理合法举报,相关部门应积极响应。事实一再证明,缺乏契约精神,迟早凉凉。吃相太难看,后果必然难堪;善待游客,才有真正“钱途”。于此而言,民宿别再玩“回旋镖”的游戏,否则,最终受伤的必是自己。

