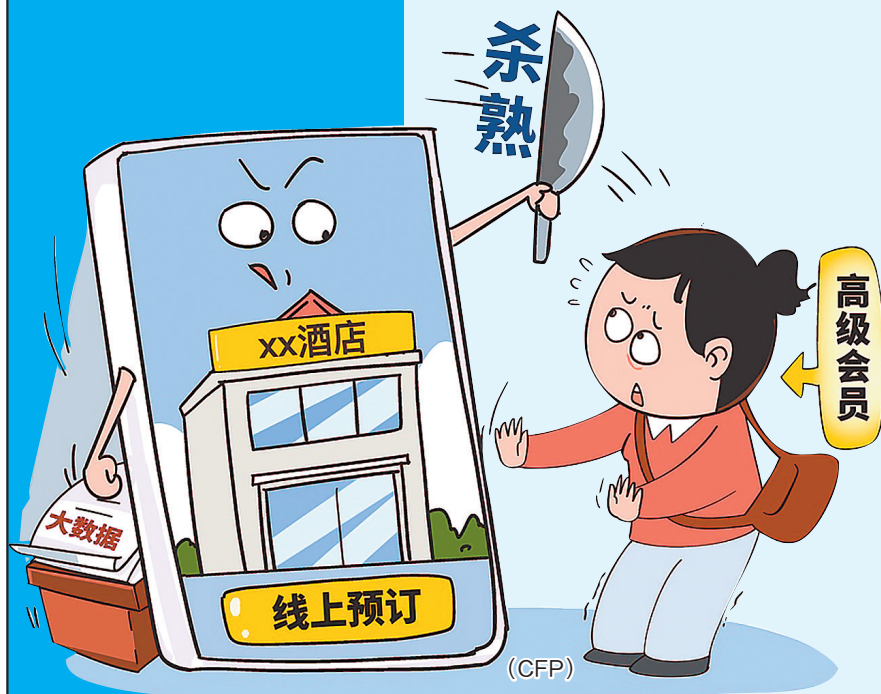


等级越高价格越贵 酒店线上预订乱象调查

高级会员订酒店比普通会员还要贵



“不可取消”退改难

和李先生一样,天津市民王先生近日也遭遇了退改困局。9月11日,他在某旅行APP上预订了10月3日至5日的酒店,计划带母亲去外地复查身体,房费共计467元。9月23日,他意外受伤,就医后医生建议其卧床休息1个月。于是,他当天便向平台申请取消订单,可客服却回复称:“根据条款,9月11日20:51后取消需扣212元手续费,即使有伤病证明也不能例外。”

为此,他先后提交了就诊记录、受伤照片、医院缴费凭证,平台仍坚持“按条款扣费”。“467元的房费,扣212元,接近一半了,这真的合理吗?”王先生感到无法接受。

但让王先生感到不解的是,与他同行的母亲以同样的理由申请取消订

单,却可以全额退款。“我俩明明是同时下单的,为什么取消订单时的情况完全不一样?客服一会儿说‘你母亲的订单是不同账户订的’,一会儿说‘系统自动判定’,始终无法给出合理解释。”

因为没有精力和平台来回扯皮,王先生和李先生最终都无奈选择“认栽”,钱房两空。

记者采访发现,退改难是消费者在预订酒店时经常遇到的情况,其中大部分是平台方或酒店方以“不可取消”为由拒绝退款。这些订单大多未在预订页面显著位置提示退改限制。例如,上述李先生的民宿订单,“不可取消”条款藏在页面最下方的“服务协议”里,且内容未作显著标识,不刻意点击根本看不见。

解释权都在平台

然而,当失约的一方变成平台,情况又完全不同。

天津的赵女士提前十几天便预订了国庆期间入住贵州某酒店。然而,没过几天,酒店以“不接待”为由取消了她的订单。赵女士向平台投诉后,平台承诺“赔付重新订房的差价(最高3倍原订单价)”。她重新预订花了4500余元,可申请赔付时,平台却以“房间数量不一致”为由,拒绝了她的申请。

“被取消的订单,我预订了5个房间。重新预订时,因为新选择的酒店每间房的大小和原先的有差异,我就订了10间。平台之前说赔付时,只说了价格,没有说还要和之前的房间数量一模一样。我最后的花费明明在平台承诺的3倍原订单价之内,根本没

想到会不赔付。”赵女士只能遵循平台的“规则”,重新预订了5间房,但平台还是拒绝赔付。

赵女士说:“这次平台连理由都没了,就说我‘不合规’,但具体怎么不合规他们又说不清。在我百般投诉下,他们甚至提出只能以优惠券的形式抵扣赔偿。可是我花出去的是真金白银,下次用上优惠券还不知道到什么时候。”

“感觉解释权都在平台,消费者要维权实在太被动了。”赵女士的话,道出了很多消费者的无奈。

在北京互联网法院发布的一起案例中,消费者杨先生提前20多天在某平台预订目的地城市酒店两间4晚客房,以464元的优惠价支付全款后,收到预订成功短信。不久,平台客服来电称酒店“满房”,提议取消订单,不仅

将全额退款,还会赔偿杨先生760余元。杨先生同意取消后,却发现该酒店同款房型、同人住时间仍可预订,仅单价涨至每间每晚378元。为顺利出行,杨先生另行订房花费2000余元,而平台承诺的760余元赔偿未兑现,遂将平台诉至北京互联网法院。

平台辩称订单由入驻代理商提供,因代理商原因无法履行,且已与杨先生达成解除协议,自身无责。杨先生认为与平台存在合同关系,平台“满房”理由不实且违约。法院审理认为,平台未以显著方式区分自营与第三方业务,未公示代理商信息,依据电子商务法第三十七条,需承担服务提供者责任。结合双方协商记录及杨先生实际损失,判决平台按此前约定的760余元赔偿方案履行。

高级会员被“杀熟”

如今,不少平台都推出了不同的会员福利制度,称充值成为会员,等级越高,在预订酒店时可享受的优惠力度越大。然而,在北京工作的秦先生却遭遇了“等级越高,价格越贵”的“杀熟”行为。

10月初,身为某平台高级会员的秦先生计划预订江苏南京某酒店,他登录平台查询,10月4日至8日的价格为267元/晚;可身边中级会员的朋友查询时,同时间段同房型仅需218元/晚,普通会员甚至更低,仅203元/晚。

“我当时就蒙了,平台说‘等级越高权益越大’,结果权益是‘多花钱’?”秦先生立刻联系了平台客服,对方先是说“商家临时调价”,又说“可能是网络波动”,最后干脆甩锅称“你的手机定位有问题”。

秦先生向记者回忆说:“我又找了3名不同会员等级的朋友同时比价,在都没有使用优惠券的情况下,高级

会员显示267元、中级会员203元、普通会员235元。我的等级最高,价格却最贵。”

于是,秦先生又和客服沟通了将近1小时,对方始终不正面回应“杀熟”问题,最后直接挂断电话。“我充会员是为了享受优惠,结果成了‘冤大头’,这会员还有什么意义?”秦先生气愤道。

此前,有媒体报道,某平台上某酒店大床房加早餐和礼包,白金会员价格为1003元,而普通会员价格为981元。高级别会员的价格反而比低级别会员或非会员更高。对此,平台客服称,价格差异是因为不同会员能领取的红包和优惠活动不同。

除上述种种问题外,不少消费者向记者反映,在平台上预订酒店时经常遇到宣传与实际不符的情况。

“明明看到90元/晚,点进去就变成200多元,客服还说‘系统问题’,这不是骗点击吗?”半个月前,天津市民

张女士想要预订湖北武汉的酒店。她在平台查询时,首页推荐栏显示,某酒店10月31日至11月3日的价格为“90元/晚起”,配图是明亮整洁的大床房。可点击进入订单页面后,价格却变成了208元/晚,房型也变成了“无窗小单间”。

“我以为点错了,退出去再点,还是一样。”张女士随即联系平台客服询问,对方先是解释“可能是系统缓存问题”,之后说辞又变成了“价格会随市场波动”。

酒店线上预订的初衷,是用技术简化流程、提升效率,让出行更便捷。可如今,“不可取消”的霸王条款、模糊不清的责任划分、令人难辨的“杀熟”套路,正在一点点消耗消费者的信任。多名消费者在采访中呼吁:“真心希望相关部门能好好管管,让我们网上订房能少点套路、多点安心。”

(《法治日报》)

“9月28日订的民宿,后来行程发生变化,我们提前3天想要取消预订,但平台和房东一口咬定‘不可取消’,连商量的余地都没有。”北京的李先生满脸无奈地说。

他向记者展示了手机里的订单截图:今年9月28日,因计划国庆带家人看海,他在某平台下单预订了一家民宿,两晚房费共计860元。可下单当天下午,公司临时通知国庆加班。他第一时间联系平台客服,得到的回复却是“订单标注不可取消,无法退款”;他转而联系民宿老板,对方更直接:“平台规定就这样,你自己找平台去。”

从9月28日到10月1日,李先生先后拨打了十余次平台客服电话,发送3次邮件,附上加班通知截图,甚至提出“能否转让订单”,均被拒绝。

“他们说‘不可取消’就是最终条款,不管什么原因。”李先生说,直到10月2日入住当天,他的退款申请仍处于“驳回”状态,860元房费打了水漂。

多名游客近日向记者反映,在预订酒店时遇到“糟心事”:有人提前3天取消民宿被拒,有人发现同一平台相同时间不同人订价格不一……这些问题,暴露出酒店预订市场隐藏的诸多乱象。