

早早订好的民宿,五一前却要装修了

其实可能是假期生意太好,老板想毁约后再涨价卖

本报记者 王静 马焱

距离五一假期不到一周了。各大热门旅游城市的酒店告急,价格飙涨,早早订好行程的旅人们,心思早就飞走了。但这个时候,预订的民宿突然开始搞“装修”,要求订好房的房客退订?临时搞装修的民宿还不止一家,你信吗?邓女士就遇到了这样的奇葩事。

五一快到了,民宿突然要装修 姑娘一琢磨,原来是自己捡了“便宜”

杭州人邓女士早在3月就预订了一家成都的民宿。

邓女士回忆说,当时民宿在做踏青的促销活动,价格特别优惠,她看着房型也喜欢,就以每晚100多元的价格抢下了五一期间的一间房,入住三个晚上。

她还用了一张平台优惠券,4月29日入住,5月2日退房,3晚价格是345元。后来她再查看的时候,发现价格已经涨到300元一晚了,邓女士暗自庆幸。

前些天,她却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,希望邓女士能主动退订。电话里,工作人员还贴心地表示,民宿要到4月中旬才能确定能否装修好,如果到时候再通知,担心邓女士不一定能订到房间了,所以

特来提醒。

当晚,平台客服也打来电话表示,民宿一口咬定要装修,平台可以赔偿100元代金券。邓女士表示,不能接受,自己愿意等到4月中旬。

就在邓女士一边联系客服协商,一边继续查看房源时,她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多元一晚。这时,邓女士意识到,“房源有,只是不想卖给我。”

邓女士琢磨,自己当时参与“踏青季”活动,优惠叠加,使得民宿五一的价格比平时还低了一些,被她“捡漏”了,商家自然不乐意。最终,考虑到强行入住双方也会不愉快,邓女士选择接受了平台1:1的赔付,选择了其他房源。

倒闭重新装修、老板换了、亲戚来了 民宿毁约还真不少,理由千奇百怪

记者了解后发现,五一前夕,被“毁约”的旅客还真不少,民宿旅馆毁约的理由也是千奇百怪。

郑州大学生小哲五一想和朋友去西安,3月中旬就选定了一家价格便宜、地理位置也不错的旅店,用上代金券,三晚价格总共还不到300元。

预订一周以后,小哲接到旅店老板打来的电话让她退房,理由是:“酒店换了老板,在装修。”

小哲当时就觉得不对劲,然后在其他平台上翻看到这个房间,发现五一期间的价格涨到了600多元一晚。

平台罚金赶不上涨价收益 民宿宁可违约也要“赶客”

“平台对我订的旅店进行了处罚,但比起五一的盈利,商家肯定还是愿意接受处罚的,况且不上这个平台,还有其他平台。”对此,小哲表示很无奈,“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?”

记者从某平台了解到,平台都会对商家有管理条例,如果违规,会具体看情况对商户进行处罚,严重的会被永久下线,包括所有分销渠道都会下线。

对“坐地起价”这事,民宿老板怎么看?

莫干山一家民宿老板表示,过去三年,民宿几乎都不赚钱,有的还在亏本,都指望今年五一能赚一波,因此他对这种情况也表示理解,“合理利用规则,罚款能认了就行。”

“我直接联系客服,客服的处理效率非常高,与旅店协商不成后,给我安排了附近的其他酒店,还补了房间差价。”小哲说,后来平台对那家旅店作了处罚和降低流量的处理。

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,还有不少网友发帖表示自己被退订的借口,比如“店面转让”、“拆迁”,还有的老板说,五一期间亲戚朋友从外地过来,所以房子不对外出租了。

总之,都是希望顾客尽早取消订单。

另一位临安民宿老板则表示,难怪有很多客人来询问五一期间房价有没有变动,他说:“请顾客放心,只要订单生成,不管价格高低,都会按时接待。价格没有设置好,是我们的问题,会承担后果。”

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。“平台要分整个房价的15%,而且各大平台都有大数据支撑,他们是最愿意做所谓的‘收益管理’。平台甚至可能在节假日把一些紧俏民宿的房间全部买断,然后自由定价。”

俞先生表示,旅游度假行业淡季的亏损或者是平本,要靠着旺季的利润来平衡。“我想解决节假日客房餐饮等等消费暴涨问题,最终还是要把扎扎实实落实国家的带薪休假,烫平出行的高峰。”



视觉中国 供图(与文中所指民宿无关)



遇到民宿毁约怎么办 律师来支招

“五一”假期将至,旅游消费需求与日俱增。不少地方被曝出涨价十倍的民宿。价格由市场供需关系决定,本来无可厚非。但已经成交的订单,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?记者咨询了律师。

浙江浙联律师事务所高级权益合伙人朱觉明律师认为,“经营者和消费者有约定的,应当按照约定履行义务”,因此民宿酒店等不得擅自变更酒店价格甚至虚构价格,更不能擅自解除和消费者的约定如订房合同,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。

另外,根据浙江省实施《中华人民共和国消费者权益保护法》,第三方网络交易平台应当设立消费者权益保障金,因此平台内的酒店等经营者对消费者提出的合理要求故意拖延或者无理拒绝的,第三方网络交易平台应当先行赔付,消费者也可据此要求平台先行支付,平台不得拒绝。

此外,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。