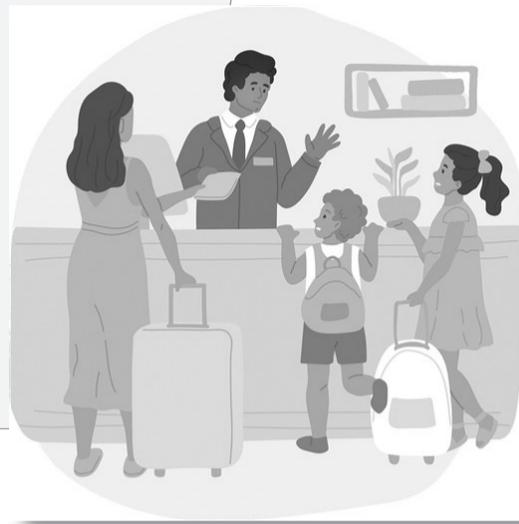


“五大四小入住两个标准间被拒”引热议 一个标准间到底能住几个人?

近日,有游客发视频称,其一行五个大人和四个小孩在新疆一家民宿订了两个标准间,到店后因人数问题被拒绝入住。该视频引发热议。随着暑期旅游高峰到来,不少拖家带口的游客也有同样的疑问:一个标准间到底允许住多少人?出于入住人数原因,客人到店被拒绝接待,是否侵犯了消费者合法权益?



事件回顾

五个大人和四个小孩 入住两个标准间遭拒

近日,一名在新疆旅游的游客发视频称,他们两家人和一个老人共同出行,共计五个大人和四个小孩,预订了一家民宿的两个标准间。谁知深夜到达民宿后,老板却表示,一个房间只能住两人,并以此拒绝其入住。

事件发酵后,该民宿老板在网上回应称,一开始对于入住人数并不知情,直到接到客户后,才发现其一行有九个人,两间房实在住不下。“拒绝超员入住是平台给我们商家的唯一权利。”该民宿老板还表示,这么多人住两个房间,担心会影响其他客人的入住体验。

业内人士

民宿入住可协商加床 前提是客房面积够大

中国旅游协会民宿客栈与精品酒店分会会长张晓军表示,双标间住几个人,或者民宿的一间客房住几个人,目前没有全国统一的行业标准。双标间住两个成年人是基于以下考虑:一是客人的体验感和舒适度;二是洗手间等设备的服务能力;三是安全。

“民宿会根据实际情况,在上述前提下做灵活调整,比如父母带一到两个未成年人,在客人愿意且客房设施允许的情况下,可以入住一个双标间。一般而言,如果是三个或三个以上大人

住一个双标间,在客人要求下,民宿也许会加床,但前提条件是客房面积足够大。”张晓军说。

当今的民宿消费市场中,家庭出游占比越来越大。张晓军指出,多个家庭结伴出游,多子家庭出游对民宿的房型安排提出了全新要求,业内应就此做出调整,以满足市场需要。行业协会也应就“民宿一间房,究竟住几人”的问题进行调查研究,在此基础上制定行业规范,服务于会员和有关企业参照执行,并服务于消费者选择合适的民宿入住。

律师观点

若经营者有提示或公示 不属于侵害消费者权益

对于民宿、酒店的客房入住问题,北京市京都律师事务所李泽瑞律师表示,就目前来看,《旅馆业治安管理办法》《住宿业卫生规范》《消费者权益保护法》等法律法规,并没有对民宿、酒店等住宿业的人住人数作具体限制。

李泽瑞认为,依据以上规定,民宿、酒店在規定房型时必须考虑安全和卫生等因素,并对每个客房都要进行登记和核对,以确保每个房间的可用性和安全性。而床位面积规定了,也就意味着房间内加床也是有限制的。比如,房间设计是入住两人,但实际如果住超过两人,显然超出了房型设计,经营者确保顾客安全等潜在风险责任就会更大。如违反相关规定,可能会受到罚款或其他更大处罚责任。所以,从经营安全要求和确保安全等考虑,限制人数也不是没有道理。

出于入住人数原因,客人到店被拒绝接待,是否侵犯了消费者合法权益?对此,李泽瑞表示,只要经营者对入住人数进行了提示或公示,

并不属于侵害消费者的权益。

酒店与入住的旅客之间形成的是旅店服务合同关系,而酒店作为经营者,有保障旅客人身、财产安全的安全保障义务,出于建筑的最大荷载人数、提供服务的质量标准等多方面因素考虑,酒店可以约定入住房间的人数。如果双方在成立合同或消费者预订前,酒店已明确约定(包含在App上公示)入住客房的人数限制,消费者具有自主选择权,可以选择继续预订或更换酒店。那么,这种情况不属于“设定不公平、不合理的交易条件”,不能认定为侵害消费者权益。

李泽瑞建议,消费者在预订民宿、酒店前,要尽可能了解客房的相关情况,如面积大小、入住人数、是否允许携带儿童和加床、免费取消和保留时间等,提前进行沟通。同时要注意民宿、酒店等是否已尽到充分的提示及公示义务,如果预订承诺与实际情况不一样,可以联系相关部门和平台进行投诉解决。

记者调查

民宿平台规定入住上限 超过上限建议提前沟通

记者查询各大在线旅游平台发现,民宿预订页面一般会明确标明可入住的人数。“用户在预订酒店时,平台的详情页和预订页面展示实际可入住人数。”途牛旅游网工作人员告诉记者。

那么,民宿的入住人数如何确定?遇到人数超过要求的情况又该如何?

某民宿平台负责人介绍,平台会根据床数、床型系统计算出可接待人数的上限,商户端的房东可以自己设置,默认值是上限,房东修改宜住人数只能减不能加。因此,建议消费者在选择民宿时,根据入住人数选择相匹配的房源。如果出现超员,可以提前跟房东沟通。

“住宿人数通常由民宿主依据民宿房型和设施拟定,平台在房源审核时会关注入住人数以及民宿服务是否适配,如出现不合理情况,会与房东进行沟通确认。”一家民宿预订平台运营负责人称,一般平台会要求房东在房源详情页展示建议入住人数及床数,也会明确注明能否加床、加人,如果能加,最多加几张床或者几个人、超出入住人数的收费规则等信息。

思考

民宿入住人数争议背后 大家庭出游问题待解

看似一个关于入住人数争议的视频,背后却是一个现实的问题。与过去独生子女家庭“两大一小”出行不同,现在多代际家庭、多孩家庭、带老人家庭、有保姆家庭出行时,在酒店和民宿预订房型过程中,确实存在一定的困难。

目前,现有酒店和民宿的房型多为可入住两人的大床房和双床房,不利于家庭人数较多的亲子出行,存在消费者需求与实际供给不匹配的情况。比如,二孩家庭两个大人带两个小孩,一间标准间住不下,两个标准间又觉得浪费,也不便照看孩子,还失去了家庭共住的氛围。

在这样的情况下,面对持续增加的家庭出游客流,以及日益多元化的家庭出游组合,在基于

安全和服务能力的前提下,酒店和民宿行业有必要做出一定的调整以适应新的市场需求。这一调整不只是细化“一间房能住几个人”的标准,更是要通过调整和优化相关房型产品,改善房型布局。

在这一调整过程中,传统酒店因为建筑结构等因素受限较多,相比之下,民宿调整的空间则相对大了不少,在房型设计上也可以更加多元化,满足更多家庭组合的需求。在有条件的基础上,这样的调整也可以从房型扩展到酒店和民宿的其他公共设施和服务领域。而旅游相关企业,也有必要针对日趋多元化的家庭出游组合,丰富相关旅游产品,细化相应的出行服务。

来源:工人日报