

提前半月退仍扣费 规则太苛刻引争议

酒店预订后“不可取消”合理吗?

国庆假期将至,不少消费者选择在网上提前预订酒店。然而,平台上部分酒店规定“不可取消”或仅支持“30分钟内免费取消”。一旦行程有变,消费者可能面临退订难的问题。即使提前多天申请取消,也将被扣除房费。这样的规则究竟是否合理?消费者又该如何避免不必要的损失?



现象

取消规则差异大 部分订单不能退

“原本以为只要提前申请,酒店就可以免费取消,但现在发现并非都是这样。”国庆假期,李女士打算跟家人一起去成都旅游,从在线旅游平台预订酒店时,得知不同酒店的取消规则各不相同。“多数酒店支持入住当天12点或18点前免费取消,可还有一些酒店直接标明‘不可取消’或者只能‘30分钟内免费取消’。”

以一家临近高架路的酒店为例,国庆假期期间,各个房型均显示“订单确认后30分钟内免费取消”,而平时则支持“入住当天18点前免费取消”。

相比之下,部分酒店取消规则更为苛刻。以西安的一家酒店为例,10月2日至3日每间每晚价格为1274元到1896元不等,“政策与服务”中均显示“不可取消”。而另一家西安酒店在同一天每间每晚价格为296元到518元不等,同样是清一色的“不可取消”。

“这种‘不可取消’最无语,哪怕刚订完,距离入住还有半个月,也可能被扣全部房费。”打算在国庆假期去西安旅游的刘先生也对这样的规则不满,“等于是‘一刀切’,无条件让消费者承担全部责任。”

在黑猫平台上,有消费者反映,自己在某生活服务平台花费1742元预订酒店,之后平台多次弹出降价提醒,几天时间降了500元。消费者向平台客服提出退房退款或者补偿差价,但平台不予理睬。在这位消费者看来,酒店“不可取消”的规定属于霸王条款。

对此,广东省消费者委员会日前专门组织开展了“在线旅游平台酒店预订退订规则调查”,通过对平台提供的服务协议、条款规则、酒店信息展示等内容进行比对分析发现:超四成酒店全部或部分房型为“不可取消”或仅支持15/30分钟内免费取消。

“您预订酒店时,所有的退款规则会在预订详细页面上有所展示,建议在预订前看清楚。”某在线旅游平台的工作人员解释,国庆假期期间,很多酒店都需要提前安排,“如果到时候临时改变,导致酒店没能在节假日把房间卖出去的话,损失会比较大,所以会制定一些比较严格的规则。”

调查

平台酒店不一致 扣费与否说法乱

取消规则究竟由谁设定?某在线旅游平台的工作人员告诉记者,“酒店跟平台合作的时候签订了合同,有些酒店担心客人频繁预订或取消,导致房源被占,所以会设置一定的条款。扣除的房费会先在平台这里,之后给酒店。”这名工作人员称,“有些酒店不看您是什么时候订的,只看规则,有些酒店相对人性化一些,如果确实来不了,也可以帮您取消。如果您看中哪个酒店,觉得不好沟通的话,也可以联系我们,我们来帮您跟酒店沟通。”

记者在调查中发现,即使是同一时间同一酒店的不同房型,价格也可能各不相同。以广州一家酒店为例,在线旅游平台上显示,国庆假期期间标准大床房无餐食的价格共分三档。其中,价格最低的每间每晚为694元,显示“30分钟内免费取消”。价格居中的每间每晚为797元,显示“10月2日12点前取消,每间每晚扣80元。”价格最高的每间每晚1023元,显示“10月2日18点前免费取消。”

记者致电酒店,咨询实际预订政策是否如平台所列。前台工作人员表示,“如果您是在平台上预订,建议联系平台。如果通过酒店预订,可以加前台的微信,支付一天的房费。如果行程有变动,可以提前一天联系,这样就不用扣费,也不受平台上那个30分钟的限制。”

“如果您执意要退的话,到时候我们可以联系酒店帮您协商,但具体要以酒店那边的回复为准。如果酒店实在不取消的话,平台也会有自己的方案尽量帮用户挽回损失。”某在线旅游平台工作人员称,“平台建议您预订一些连锁酒店,因为这种即便规定订单不可取消,后续我们去协商的话,大概率也还是可以操作的。但如果是一些民宿,协商起来往往比较困难。”



声音

“不可取消”不公平 建议阶梯式收费

“酒店预订时规定‘不可取消’,可能涉嫌侵犯消费者的公平交易权,也违反了《中华人民共和国消费者权益保护法》(以下简称‘消法’)的有关规定。”中国法学会消费者权益保护法研究会副秘书长陈音江谈到,消法明确指出,经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式,作出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定,不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。格式条款、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的,其内容无效。

“有的消费者在取消订单时,距离入住还有很长时间,酒店完全有机会再次售出,而酒店却要求扣除全部房费,这显然加重了消费者的责任。”陈音江提出,当消费者面临不可抗力等因素时,有权利要求免费取消。即使是消费者个人原因需要取消订单,也不适合采用“一刀切”的方法,而是可以借鉴机票或者火车票,根据取消订单时距离入住时间的长短阶梯式收取费用。

在此前的调查中,广东省消费者委员会也认为:“不可取消”条款由经营者单方制定,消费者无法对解除合同的具体情形及相应的违约责任进行更全面、更合理的约定,导致无论出于什么原因、处在什么情形,都不能取消订单。此外,无论是否造成经营者损失、损失多少,取消订单就被扣除全部房款,此种做法将退订潜在风险当成实际损失全部转嫁到消费者头上,明显有失公平。

“建议消费者预订酒店时选择正规平台,仔细查看预订日期的收费标准、取消规则等。”陈音江说,由于平台可以实行差异化经营,即使同一家酒店,在不同平台上面的收费标准和取消规则也可能不同,消费者可以“货比三家”,寻找最适合自己的方式。“下单以后可以通过截图等方式保留相关证据。如果权益受损,可以跟酒店或平台协商。如果协商不成,还可以向消费者协会或者文旅部门投诉,依法维护自身合法权益。”

来源:京报网