

寄居蟹旅行突改会员规则 民宿卡的羊毛好薅吗

■中国城市报记者 张亚欣

寄居蟹旅行在国庆黄金周前夕突然更改会员制度一事,令寄居蟹的会员们大为不满,纷纷在其官方微博下发起抗议。此事件也让饱受争议的民宿卡会员制再度回归大众视野。现如今,民宿卡会员制的商业逻辑与模式是否还行得通?

可以被“截胡”的订单

连日来,“寄居蟹,劝你善良”“寄居蟹民宿一生黑”等类似的帖子在网络社交平台上比比皆是,不断有用户发帖吐槽寄居蟹于国庆黄金周前夕突然变更的“新玩法”:推出白金至尊卡,并规定持有白金至尊卡的会员可以抢占已缴纳年卡会费的会员1个月前甚至更长时间所预订的客房。

换言之,寄居蟹会员若想如期入住自己此前预订的民宿,得先缴“保护费”,即必须花费6880元让自己升级为白金至尊卡会员,才可以保护自己的订单,否则其他白金至尊卡

会员就可以利用特权抢单。这意味着被“截胡”的普通会员无论缴纳了多少押金、提前多久下订单,都将注定是镜花水月一场空。

以寄居蟹会员晓晓的遭遇为例,在入住民宿的前一天晚上11点,晓晓收到寄居蟹发来的短信:此前预订的民宿已被别人抢单成功而无法正常入住。她对寄居蟹旅行这一行为感到颇为费解:为什么平台在消费者购买民宿年卡和订房间时均未提示其所订房间会有临时被别人抢的风险?

记者了解到,经历了疫情带来的行业阵痛,不少民宿为实现快速回血,纷纷办起了民宿卡。寄居蟹旅行正是其中一家,其官网首页至今标有“2580元加入会员免费住”的字样。晓晓等用户正是被这样的宣传推送所吸引,当时的规则是只要办理会员就可以享受一年内任意入住该平台上签约的70多个城市中80余家酒店、民宿的权利,其中还包含了莫干山熙悦久居、腾冲睿丽温泉度假客栈等著名高端贵价民宿。

但寄居蟹的会员们并未料

到,平台的会员预订规则会一改就改。仅在小程序上推送一篇变更推文的做法显然无法令用户接受,不少用户反映自己辛辛苦苦调整了假期、预定了机票、做好了攻略,却在寄居蟹上订了一个“寂寞”。“这对我们来说不仅仅是经济上的损失,更多的是破坏了出游的兴致,也会令我们从此以后对办卡、会员更加深恶痛绝。”一寄居蟹用户说。

而寄居蟹旅行客服告诉记者,目前,他们正联系此前被抢单的客户进行一定补偿,新规则之下将分出抢单专区与非抢单专区进行区分。

违约在先,不满补偿仍可诉诸法律

“寄居蟹在出售民宿卡之前,并未对消费者提及可以‘抢单’一说,而是突然更改规则。这就让当前条款具备了‘霸王性质’,属于违约行为。”北京外国语大学文创产业研究中心旅游研究所所长刘思敏在接受记者采访时表示,寄居蟹擅自单方面更改条款是严重的违约行为,明显侵

犯了消费者的合法权益。

北京至普律师事务所首席合伙人、主任律师李圣亦表示,会员想保护自己的订单,只能选择交钱升级为“白金至尊卡”,如此强制消费升级无疑侵犯了消费者的合法权益。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第四十四条“消费者通过网络交易平台购买商品或者接受服务,其合法权益受到损害的,可以向销售者或者服务者要求赔偿”之规定,消费者有权向销售者或者提供服务者要求赔偿。也就是说,寄居蟹旅行平台违约在先,倘若消费者对平台提出的补偿方案仍有不满,可以通过法律途径维护自己的正当权益。

除此之外,很多消费者面对朝令夕改的民宿卡使用规则,对押金是否能如期退还也持怀疑态度,毕竟所有用户的押金叠加在一起,是一笔不小的数目。

用新钱填旧债,难保持续性

事实上,早在2019年初,

民宿卡就已现身市场。彼时,半边山下连锁品牌民宿创始人邓亮推出民宿卡以招揽客人,使其入住率由10%上升至60%左右。而后,由“开始吧”平台孵化的如程项目紧接着推出了不限次数、时间、地点入住民宿的“如程卡”,价格由最初的388元涨至如今的1280元。紧接着小野、寄居蟹、守麦、何所忆、随处旅途、三秋兮、如芸等民宿卡陆续登场。

然而,如雨后春笋般冒出的民宿卡运营并非硕果累累。据悉,守麦已经遭遇破产清算,其余民宿卡被叫好的也极少,处于瘫痪状态的居多,多数问题集中在退房时押金未能如期退还、多数房间持续被锁房等。

因此,民宿卡的商业逻辑是否合理再次受到质疑。

“这种商业模式本身是可以成立的,在诚信社会中是有可能成功的。但就目前我国民宿行业的发展状况来看,不太可能成功。”刘思敏说,平台如何与民宿方结算、如何成熟运营都是难题,风险极大。再加上消费者能否成功预订民宿,仍由平台说了算,缺乏市场监管,同时监管的难度也很大。

另外,就投入产出比而言,资深民宿行业从业者徐聪坦言,平台每天对合作的每间房源都有一定的成本支出,而卖卡时承诺会员不限次数入住就意味着入住次数越多,平台盈利越少,甚至亏钱。“这种行为在一定程度上就像赌博,赌购买了卡的人不会频繁使用,但仍会续卡,只有这样才能使利润远高于成本,否则就是一种拆东墙补西墙的行为。一旦用户反应过来,纷纷退卡,则又有可能造成资金链断裂。”徐聪说。

实际上,不少业内人士并不看好民宿卡的延续性,认为在当前民宿行业的发展状况之下,民宿卡常年走在过度承诺与边际毛利为负之间,用新钱填旧债的模式很难持续下去。

浙江武义: 空中看花海

10月22日,市民和游客在浙江省金华市武义县大斗山飞行营地乘坐滑翔伞、热气球、三角翼,空中俯瞰花海。

近日,浙江省金华市武义县大斗山飞行营地种植的格桑花、波斯菊等各色鲜花盛开。为了让市民和游客从空中看花海,感受不一样的美景,大斗山飞行营地推出空中看花海快乐游活动,成了当地旅游新亮点,受到市民和游客欢迎。

中新社发 张建成摄



文旅部宣布暂不恢复出入境团队旅游业务

■中国城市报记者 张亚欣

在新冠肺炎疫情防控常态化下,我国境内旅游业正稳步恢复,境外旅游则仍处于寒冬之中。10月21日,文化和旅游部下发《关于进一步加强秋冬季疫情防控工作的通知》(以下简称《通知》),宣布暂不恢复出入境团队旅游。

《通知》明确提出,各地文化和旅游行政部门要针对秋冬季疫情容易出现反复的特

点,坚持分区分级原则,进一步落实好旅游企业疫情防控措施指南要求;加强对已恢复经营活动旅游企业的监督指导,重点督促A级旅游景区、星级饭店、旅行社等完善常态化疫情防控措施;暂不恢复旅行社及在线旅游企业出入境团队旅游及“机票+酒店”业务。

记者注意到,泰国政府从10月份开始推出特别旅游签证(STV),要求所有入境

游客在抵达泰国后,需要经过14天隔离并进行核酸检测且呈阴性后才可继续在泰国境内旅游,并获得至少90天的签证。受此政策影响,日前,41名持特别旅游签证的中国游客从上海浦东机场乘坐春秋航空9C8579航班抵达泰国曼谷素万那普国际机场。因此,复旦大学旅游系副主任孙云龙认为,上述《通知》的出台或许与疫情防控常态化下首批中国游客赴泰

国旅游有关。

文旅部在《通知》中明确指出,当前,新冠肺炎疫情仍在全球蔓延,今后一段时期特别是秋冬季国内零星散发病例和局部暴发疫情的风险仍然存在。为进一步做好秋冬季旅游行业疫情防控工作,要坚持人民至上、生命至上,认真总结今年常态化疫情防控工作经验做法,统筹推进疫情防控和旅游业复工复产复业。各地要将疫情防控关口

前移,严格上岗工作规范,加强人员健康监测和管理,做好场所的通风换气、清洁消毒、人员流动数据采集与控制等工作。

境外旅游从业者吴俊告诉记者,相关部门发布含有“暂不恢复境外团队旅游业务”通知的文件在其意料之内,“目前,国外疫情仍不见好转,防疫紧要关头,境外旅游不可能正常恢复。业内人士乐观估计,境外旅游在明年下半年左右或可恢复。”