

民宿房东随意退单,多花的钱该谁承担

旅游旺季毁约乱象如何杜绝

■中国城市报记者 王 楠

原本计划春节期间带家人到海南省三亚市度个欢喜年的袁先生,临出发前几天突然得知民宿订单被房东单方面取消。这导致袁先生一家三口近5天的行程安排全部打乱,相关住宿花费更是原有费用的7倍之多。

接受中国城市报记者采访时,袁先生无奈表示,之前计划入住民宿时就担心会遇到问题,所以才选择在大平台预订。“为了防止出现意外,也为了价格更优惠,我提前半年就下单了,可没想到最后还是‘翻了车’。”袁先生说。

据悉,今年春节期间因房费上涨而被单方面撕毁民宿订单的并非个案。中国消费者协会2月份盘点春节消费维权吐槽热点时就曾提到“预定酒店被退单,游客度假无房住”等相关案例。为何酒店民宿运营方可以随意撕毁消费者订单?消费者权益又该如何保障?对此,记者展开调查。

提前半年线上订房 节前却遭房东毁约退单

2022年7月29日,袁先生通过网络平台预订了三亚市“斯维登城宿plus”的一套“热带雨林”雅致一室一厅大床房,预定入住日期是2023年1月23日至1月27日,费用合计729.6元。

根据袁先生提供的订单截图可见,如今该店在平台上已更名为“欢墅轻宿旅租店”,并有“超赞房东”的头衔,并且平台数据上也显示其接待了2000多位客人。“这是我选择他们家的主要原因之一。我当时想,有着这样的数据支撑,商家一定非常可靠。”袁先生说,他没有再和更多商家作对比,毫不犹豫地下单了。

2023年1月4日,对春节旅行满怀期待之心的袁先生一家人,突然接到房东电话,表示目前无房可提供,并让袁先生自行取消订单。

眼见旅程相隔时间仅两周多,且三亚市的酒店和民宿房价都水涨船高,袁先生无法接受房东提议,随即与平台客服联系反馈了相关情况。“此后不久,房东告诉我说有房,可以正常入住,我的心也踏实下来。”袁先生说。中国城市

报记者在其提供的另一份1月4日对话截图中看到,民宿方回复信息道:到了亚龙湾公主郡一期联系前台,会有人接入小区。并解释称,刚刚找了其他老板借了一套房,可以安排,期待客人的入住。

1月12日,袁先生发现,该民宿商家又出状况。“这次更过分,没有沟通就直接把我的订单取消了。”袁先生忿忿地说,“回想起此前与民宿商家沟通的经历,我觉得没必要再找他们。”于是,袁先生再度致电平台服务热线。

“一开始,平台表示只能以赔偿150元优惠券的方式解决该问题。我不能接受这个条件。”袁先生说,随后几天他不断与平台协商。“平台给出的方案是赔偿我首晚房费的3倍合计547.2元,附加条件是必须预订三亚市1月23日至1月27日同时间段的房源,且赔偿款只能以补差价的形式支付。”

想到飞机票、旅游门票等都已经预订,如果取消旅程损失可能更大,袁先生最终预定当地另一家高价民宿,但每晚房费增加至1325元人民币,总费用达到5300元。

“这个价格是我之前住房预订费用的7倍!且因为更换住宿地,我的后续旅游项目、交通计划全都打乱,一家人心里都感到不舒服。”袁先生说,他结合经历分析认为,造成这个结果的原因,多半是由于房东之前不确定春节客流情况便接受了他的预订,后来发现订的人多了,且房价呈现上涨趋势,就单方面取消了订单。

可建立“黑名单” 机制解决问题

旅行结束后,越想越窝火的袁先生再度与平台沟通,并通过媒体讲述自己的遭遇。他认为,这些举动除了维护自身权益外,也希望别的消费者别再踩他的“坑”。

经过一段时间的追踪调查,中国城市报记者2月9日从袁先生处获悉,平台方已与他协商解决了赔偿问题。

虽然袁先生的维权接近尾声,但该类侵犯消费者权益的现象也引起行业的重视。河南省自驾旅游协会会长王东明告诉中国城市报记者,节假日期间,消费者预订民宿、酒店被突然取消的现象并不

少见。究其原因,固然有可能是运营方在预租之初,由于管理和协调不到位,导致一房租给多位消费者或者房东对民宿临时收回;更多的情况则可能是有的运营方与平台机构在合作中相当于“中介”,这类运营方并不追求市场回头率,而是期望一次交易实现利润最大化。当民宿房费上涨的数额大大超过毁约赔付金额时,他们或许就会作出单方面取消订单的举动。

王东明认为,消费者在这类纠纷中必然处于弱势群体。“单个维权很难改变现状。”他说,“只有当地市场监管部门、旅游协会等机构从根源上加大整治与协调力度,才能给予消费者良好的民宿租赁市场环境。”

此外,北京交通大学现代旅游研究院院长张辉教授接受中国城市报记者采访时也谈及观点,在他看来,旅游行业受新冠疫情影响,3年来经营困难,所以都想在今年春节期间对亏损作出补偿。

“目前大部分民宿的租赁都是通过线上旅游平台实现产品外挂,平台、商户和消费者等同于三方关系。”张辉说,“但我国在互联网经营监管方面还没出台相关政策,而平台也不具备处罚商户的职能。他们只能对商户作资格审查,以及产品上线平台后,在规定期限内不能随意改变价格、内容等,但过了期限就无法进行制约。这些因素客观上导致了各大旅游平台挂靠产品毁约、涨价等乱象频发。”

如何解决乱象?张辉认为,首先,政府部门应加大监管力度。其次,平台虽然从法律层面没有处罚权,且难以监管到位,但可以建立行业黑名单制度,对平台内商户恶意涨价、撕毁合同、拒绝服务等行为予以全行业通报,推动商户重视自己的商业信誉。最后,可采取对商户设置信誉保证金的办法。比如,产品挂上平台后商户应根据价值预存部分费用,这样一旦因为商户原因导致出现合同纠纷或经营纠纷,消费者投诉成功后平台第三方即可提前赔付,以保障消费者合法权益。

保留相关凭证 有助于挽回损失

在法律界人士看来,该起

案例具有一定典型性。如果遇到与袁先生类似遭遇,该如何维护自身合法权益?对此,北京东祺律师事务所律师刘颖慧接受中国城市报记者采访时给出分析和建议。

刘颖慧称,本案中,房东在平台上发布民宿预订信息属于要约邀请,消费者点击确立就是要约,明确预定入住时间、房屋状况,并提交订单成功和支付房款后意味着租赁合同关系成立,受到法律保护。根据《中华人民共和国民法典》和《中华人民共和国消费者权益保护法》相关法律条例所示,房东未与消费者协商达成共识,单方取消预定的房源,属于完全违约。因此,房东应当承担违约责任,对消费者造成的损失予以赔偿。

此外,线上平台作为提供服务的第三方,虽然不是合同的相对方,也应承担未尽到监督和约束义务的相应责任。如果消费者能证明线上平台提供者明知或者应知销售者或者服务者利用其平台侵害消费者合法权益,未采取必要措施的,依法与该销售者或者服务者承担连带责任。

对于消费者损失补偿的通常界定,刘颖慧认为,正当合理必要的损失,应由房东承

担,但对任意扩大,没有合理控制损失,法院一般不会予以支持。就本案而言,消费者提出的赔偿金额应与之前预订的民宿价位、设施等条件相接近,因春节临时新订房产生的合理上涨部分的差价费用,应予赔偿。同时,消费者维权产生的其他费用支出也在赔偿主张范围。

谈到从法律角度出发,消费者预订民宿要作哪些准备,遇到问题该如何维护权益时,刘颖慧表示,消费者提交订单成功后,应保留好订单相关信息、支付凭证、提供服务或经营者的相关信息。消费者可要求平台提供商家的真实名称、地址和有效联系方式等信息,并保存好与商家发生纠纷事件的全纪录。

其次,发生问题或争议纠纷时,收集和保留好销售者或服务者违约或侵权证据材料,及时联系电商平台协调解决诉求,并保留与电商平台沟通记录或音频资料等。另还要知道常见的维权渠道:拨打12315热线或向当地市场监督管理部门投诉平台或销售者或服务者,反映商品或服务存在的问题情况;拨打政府监督电话12345反映情况;通过向当地法院提起诉讼来维权。

房东取消

查看退款详情



关注“**欢墅轻宿旅租店**”微信公众号

复制

订单通知、房东消息、活动优惠不错过

01月23日15:00后入住 01月27日12:00前离店 4晚



【热带雨林】雅致一室一厅大床房/公...

整套 | 1室1厅1厨1卫 | 80m² | 可住2人



三亚吉阳区

亚龙湾路

复制

导航



超赞房东 欢墅轻宿旅租店

接待了2097位客人 | 233条评价

咨询

平台上袁先生的订单显示已被“房东取消”。受访者供图