

# 行李费用需“另收” 酒店房间玩“失踪” 在线旅游让人欢喜让人忧

## 消费警示录

### 一键投诉



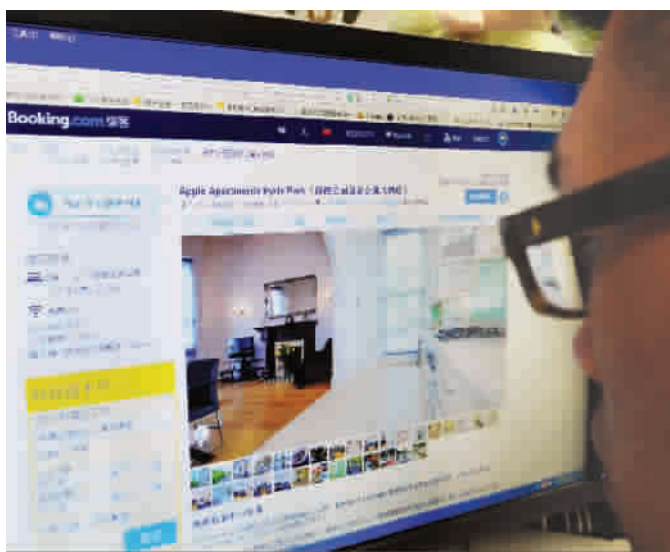
只要动手手指,就能搞定机票、酒店、行程的“在线旅游”,却暗藏各种尴尬。今年春节,本市共受理旅游投诉 123 件,同比上升 2.2 倍。其中,在线旅游成为“重灾区”。

投诉主要集中在三方面:一是宾馆住宿、景点门票预订后未及通知确认等。二是机票因故取消预订引发的退改签阻碍。三是度假产品降低服务标准、旅游行程安排不合理、投诉处理不及时等。

## 缤客网 预订房间临时被调换

杨先生遇上了一件闹心事,他通过全球最大的网上住宿预订公司——缤客网,预订了伦敦海德公园公寓酒店式公寓一套 2 居室套间,从 2 月 19 日至 2 月 26 日连续 7 天的住宿,并将房费全额付清。出发前却临时接到亚伯酒店式公寓的国际长途电话,称 2 月 19 日晚的房间已经没有了。“我表示不能接受,并联系缤客网,对方称可以给我安排替代酒店,第二天开始住原酒店,当时并未说明替代酒店在哪里。”

杨先生一家四口伦敦时间 2 月 19 日晚 8 时来到亚伯酒店式公



在线旅游网站成为投诉“重灾区”

陶磊 摄

寓,却找不到服务人员。在一名好心人的帮助下,他们辗转找到缤客网在英国办事处,这才联系到酒店负责人,安排杨先生一家人住另一家酒店,但替代酒店并不是原酒店的 2 居室,而把他们一家分开 2 个房间居住,很不方便。

回国后,杨先生致电缤客网,要求退还第一晚房费。但缤客网称,只能象征性补偿他们 30 欧元。“就是这 30 欧元,我至今仍未收到。”杨先生说。记者看到缤客网在回复邮件中称,酒店对给客户造成的不便感到十分抱歉,但无法给出任何赔偿。缤客网愿意为杨先生付出 30 欧元作为善意的补偿。

对于这样的处理,杨先生表示不接受,称会继续维权。

## 去哪儿网 加收行李费未先告知

蒋小姐春节期间和朋友相约去澳大利亚、新西兰旅游。出行前半年,蒋小姐在去哪儿网上订购了 6 张新西兰皇后镇至澳大利亚悉尼的机票,票务代理商为众信旅游。2 月 19 日,当蒋小姐一行在新西兰机场值机时,却被机场方面告知,该机票不包含行李费。蒋小姐当场拨打去哪儿网客服,无人接听。为了不耽误行程,一行人只得每人另支付了 130 新西兰元行李费。

回国后,气愤的蒋小姐第一时间和去哪儿网交涉,依旧吃了“闭门羹”。蒋小姐说,从订票、付钱、出票,她没有看到任何票价不含行李

费的提醒。记者登录去哪儿网,选择“机票预订”,在填写订单环节确实并未发现任何提示消费者行李额的信息,更换查看多次航班,均是如此。

记者致电去哪儿网,客服表示会给予答复,但截至发稿,记者仍未收到任何回应。记者又致电机票代理商众信旅游,客服工作人员称,合同退改签规则解释了相关内容,这就是公司的告知义务。记者核实蒋小姐的合同,发现订单上“成人退改签规则”一项下方有一行细小的字:“行李额规定:具体行李额与是否直挂请致电航空公司核实”。

对此,蒋小姐表示不能接受,“消费者不可能每次买机票都打电话去航空公司询问含不含行李,作为订票网站,为何不尽心告知义务?”

## 驴妈妈网 旅游项目导游乱收费

冯女士称,她在驴妈妈旅游网订购了 2 月 22 日至 28 日的冰雪奇缘东北雪乡 7 日游,合同中有一个项目规定是 80 元/人,但是导游却收了 120 元/人。并且,合同中约定一个晚上是住五星级酒店,但实际上却住了一个还在试营业的酒店。

冯女士抱怨,因为酒店还在试营业,所以洗澡洗到一半突然没热水了。事后,她向驴妈妈旅游网投诉,对方首先表示歉意,并就旅游项目导游乱收费的情况,向她退还了 40 元差价,补偿 40 元;对酒店更换的事情,向她退还了 100 元房费差价,并补偿 100 元。对这样的处理结果,冯女士表示接受。

本报记者 屠仕超 曹文清  
实习生 徐驰

## 维权小百科

### 不要被网站低价迷惑

上海市消保委法研部汪主任表示,消费者在网上选择旅游产品时需仔细谨慎,不要被一些网站的低价格所迷惑,应选择信誉度高、较为知名的旅游网站,尽量避免遭遇“黑网站”的侵害,同时必须要与网站或旅行社签订旅游合同,仔细确认合同细则。并且,保留各类电子类和实物类的票据,这都可作为将来维权的证据。

汪主任还剖析了去哪儿网关于机票加价的一个例子。高先生在去哪儿网买了一张机票,价格 1230 元。之后,他偶然通过这张机票的“电子客票号码”去航空公司查询,发现票面价只有 620 元。“票面价 620 元,去哪儿网加了一倍多钱卖给我,这不是‘黄牛’吗?”高先生很困惑。他说,这张机票如果要公司报销,那么就只能报 620 元,剩下的差价要自己掏腰包。

就此案例,汪主任表示,首先,去哪儿网侵害了消费者的知情权,如果消费者不通过机票的“电子客票号码”去航空公司查询,还不知道自己被去哪儿网“坑”了。其次,去哪儿网是为消费者提供订票服务,不能如此赚取机票高额差价。

随着在线旅游网站规模的扩张,其产品涵盖了机票、宾馆、景点门票、度假产品等预订。摊子大了,网站必须做好精细化管理。服务首先要让消费者放心,互联网的方便、快捷才能得到更好展现。

本报记者 屠仕超

## 市消保委公布三年投诉“大数据” 网络销售类投诉超四分之一

本报讯(记者 陈杰)今天,市消保委发布《2012—2014 消费者投诉数据及网络销售、预付卡、教育培训、旅游、保险、汽车等六大投诉热点行业的相关数据分析报告》。

在这份报告中,记者注意到一些统计数据很能说明问题。比如在投诉方式上,通过网络投诉的占比逐年上升,2014 年较 2013 年上升了十个百分点,来信来访类的投诉占比则逐步下降。消费者通过网络进行投诉维权的频次在上升。这三年间,来自本市以外消费者投诉的比重有较大幅度的增加,2013 年占比为 18.5%,2014 年占比上升到 30%。

【网络销售】2014 年上海社会消费品零售总额达到了 8718.65 亿元,其中无店铺零售业销售额达到 957.90 亿元,占上海社会消费品零售总额的 11%。而 2012—2014 年,市消保委受理的消费者

投诉总量分别为 100256 件、102887 件、119711 件,呈现平稳上升趋势。其中涉及网络销售类的消费投诉大幅度增长,2014 年达到了 33069 件,占投诉总量的 27.62%,而这个比例在 2012 年时还是 16.5%。从对消费投诉数据深度挖掘与分析可以发现:网络消费、汽车、旅游、教育培训、文化娱乐、金融保险成为上海市民投诉消费的热点。

【预付卡】涉及预付卡的消费投诉集中在加盟、连锁商业模式较多的健身和美容美发行业,反映出品牌授权商在经营过程中经营规模扩张过快,而缺少对加盟、连锁店的有效管理和控制,导致经营无法持续,消费纠纷不断。

【教育培训】教育培训类投诉主要集中在外语、课外辅导和驾驶培训三类,主要表现在培训机构违反约定,任意更改师资或授课地点、延期开学、随意涨价。

【旅游】在旅游服务类的消费投诉中,因票务争议而引发的消费投诉则达到了 53%,其中,因退票、改签收取高额费用引发的纠纷尤其突出,消费者稍不留神就可能给自己带来经济损失。

【保险】对保险类的投诉主要集中在寿险类的投诉。2014 年“3·15”期间,市消保委对个别保险公司在推销理财保险产品时信息披露不全、误导消费者的行为给予了曝光。此后,在市消保委和有关部门的共同协调下,消费者的投诉大都能够妥善解决。

【汽车】汽车销售行业投诉主要集中在质量、售后服务、购车合同争议三大类。汽车质量投诉中涉及的主要原因排名前 6 位的有:发动机、变速箱、车灯、轮胎、空调和刹车。主要反映保修期内厂商拒绝保修发动机、变速箱漏油、车子突然失速、发动机发生自燃以及多次修理未修好等问题。

## 儿子婚期天天临近 婚房完工遥遥无期

### 经调解,装潢公司更换地板按时交房

## 消费热线 调解面对面

晚报编辑:

日前,我与荣欣装潢公司签订了房屋装修合同,面积 79 平方米,当时约定工期为 60 天。但是三个多月过去了,我发现完工还遥遥无期。据施工工人说,有些材料缺货,他们也在等货源,什么时候能够装修完工交房,他们也说不准。黄先生

本报调解:读者黄先生告诉记者,他此次装修的是儿子的婚房。儿子今年 3 月份就要结婚,房子没有装修好,后面的结婚家具等也就无法落实。对于施工缓慢的进度,黄先生表达了不满。他说,由于地板是荣欣公司独家提供,而他们的家当初定下的一款地板一直缺货,但是施工工人不想办法,造成了工期延误。另外,黄先

生还发现有一堵墙粉刷得不平整,出现了波浪形。眼看时间一天天过去,儿子的婚期越来越近,他们全家非常焦急。无奈之下,他只得来本报读者接待室寻求帮助。

接到反映,本报读者接待室与荣欣装潢公司取得了联系。荣欣公司相关负责人对此十分重视,表示将尽快派施工人员对不平整的墙体进行修整,然而黄先生家当初定下的地板,厂家一时无法供货,这让他们公司也非常焦急。记者建议,考虑到黄先生儿子的婚期已经临近了,装潢公司可与黄先生沟通一下,更换其他品牌地板。最后荣欣装潢公司与黄先生协商后重新确定了另外一款地板,公司要求施工人员在保证质量的情况下,加快工期进度。在施工人员的努力下,黄先生儿子的婚房很快完工了。

本报记者 王勤俭 钱绿明