

不可取消的“霸王条款”、模糊不清的责任划分、令人难辨的“杀熟”套路 酒店线上预订乱象调查

“9月28日订的民宿，后来行程发生变化，我们提前3天想要取消预订，但平台和房东一口咬定‘不可取消’，连商量的余地都没有。”北京的李先生满脸无奈地说。他向记者展示了手机里的订单截图：今年9月28日，因计划国庆带家人看海，他在某平台下单了福建某民宿，两晚房费共计860元。

可下单当天下午，公司临时通知国庆加班。他第一时间联系平台客服，得到的回复却是“订单标注不可取消，无法退款”；他转而联系民宿老板，对方更直接：“平台规定就这样，你自己找平台去。”

从9月28日到10月1日，李先生先后拨打了十余次平台客服电话，发送3次邮件，附上加班通知截图，甚至提出“能否转让订单”，均被拒绝。

“他们说‘不可取消’就是最终条款，不管什么原因。”李先生说，直到10月2日入住当天，他的退款申请仍处于“驳回”状态，860元房费打了水漂。

多名游客近日向记者反映，在预订酒店时遇到“糟心事”：有人提前3天取消民宿被拒，有人发现同一平台相同时间不同人订价格不一……这些问题，暴露出酒店预订市场隐藏的诸多乱象。



“不可取消”退改难

与李先生一样，天津市民王先生近日也遭遇了退改困局。9月11日，他在某旅行App预订了10月3日至5日的酒店，计划带母亲去外地复查身体，房费共计467元。9月23日，他意外受伤，就医后医生建议其卧床休息1个月。于是，他当天便向平台申请取消订单，可客服却回复称：“根据条款，9月11日20:51后取消需扣212元手续费，即使有伤病证明也不能例外。”

为此，他先后提交了就诊记录、受伤照片、医院缴费凭证，甚至让主治医生录制视频说明情况，平台仍坚持“按条款扣费”。“467元的房费，扣212元，接近一半了，这真的合理吗？”王先生感到无法接受。

但让王先生感到不解的是，与他同行的母亲以同样的理由申请取消订单，却可以全额退款。“我俩明明是同时下单的，为什么取消订单时的情况完全不一样？客服一会儿说‘你母亲的订单是不同账户订的’，一会儿说‘系统自动判定’，始终无法给出合理解释。”

因为没有精力和平台来回扯皮，王先生和李先生最终都无奈选择“认栽”，钱房两空。

记者采访发现，退改难是消费者在预订酒店时经常遇到的情况，其中大部分是平台方或酒店方以“不可取消”为由拒绝退款。这些订单大多未在预订页面显著位置提示退改限制。例如，上述李先生的民宿订单，“不可取消”条款藏在页面最下方的“服务协议”里，且内容未作显著标识，不刻意点击根本看不见。

然而，当失约的一方变成平台，情况又完全不同。

天津的赵女士提前十几天便预订了国庆期间入住贵州某酒店。然而，没过几天，酒店以“不接待”为由取消了她的订单。赵女士向平台投诉后，平台承诺“赔付重新订房的差价（最高3倍原订单价）”。她重新预订花了4500多元，可申请赔付时，平台却以“房间数量不一致”为由，拒绝了她的申请。

“被取消的订单，我预订了5个房间。重新预订时，因为新选择的酒店每间房的大小和原先的有差异，我就订了10间。平台之前说赔付时，只说了价格，没有说还要和之前的房间数量一模一样。我最后的花费明明在平台承诺的3倍原订单价之内，根本没想到会不赔付。”赵女

士只能遵循平台的“规则”，重新预订了5间房，但平台还是拒绝赔付。

赵女士说：“这次平台连理由都没了，就说我‘不合规’，但具体怎么不合规他们又说不清。在我百般投诉下，他们甚至提出只能以优惠券的形式抵扣赔偿。可是我花出去的是真金白银，下次用上优惠券还不一定什么时候。”

“感觉解释权都在平台，消费者要维权实在太被动了。”赵女士的话，道出了很多消费者的无奈。

在北京互联网法院发布的一起案例中，消费者杨先生提前20多天在某平台预订目的地城市酒店两间4晚客房，以464元的优惠价支付全款后，收到预订成功短信。不久，平台客服来电称酒店已满房，提议取消订单，不仅将全额退款，

还会赔偿杨先生760余元。杨先生同意取消后，却发现该酒店同款房型、同入住时间仍可预订，仅单价涨至每间每晚378元。为顺利出行，杨先生另行订房花费2000余元，而平台承诺的760余元赔偿未兑现，遂将平台诉至北京互联网法院。

平台辩称订单由入驻代理商提供，因代理商原因无法履行，且已与杨先生达成解除协议，自身无责。杨先生认为与平台存在合同关系，平台“满房”理由不实且违约。法院审理认为，平台未以显著方式区分自营与第三方业务，未公示代理商信息，依据电子商务法第三十七条，需承担服务提供者责任。结合双方协商记录及杨先生实际损失，判决平台按此前约定的760余元赔偿方案履行。

B 解释权都在平台

示267元、中级会员203元、普通会员235元。我的等级最高，价格却最贵。”

于是，秦先生又和客服沟通了将近1小时，对方始终不正面回应“杀熟”问题，最后直接挂断电话。“我充会员是为了享受优惠，结果成了‘冤大头’，这会员还有什么意义？”秦先生气愤道。

此前，有媒体报道，某平台上某酒店大床房加早餐和礼包，白金会员价格为1003元，而普通会员价格为981元。高级别会员的价格反而比低级别会员或非会员更高。对此，平台客服称，价格差异是因为不同会员能领取的红包和优惠活动不同。

除上述种种问题外，不少消费者向记者反映，在平台上预订酒店时经常遇到宣传与实际不符的情况。

“明明看到90元/晚，点进去就变成200多元，客服还说‘系统问题’，这不是

骗点击吗？”半个月前，天津市民张女士想要预订湖北武汉的酒店。她在平台查询时，首页推荐栏显示，某酒店10月31日至11月3日的价格为“90元/晚起”，配图是明亮整洁的大床房。可点击进入订单页面后，价格却变成了208元/晚，房型也变成了“无窗小单间”。

“我以为点错了，退出去再点，还是一样。”张女士随即联系平台客服询问，对方先是解释“可能是系统缓存问题”，之后说辞又变成了“价格会随市场波动”。

酒店线上预订的初衷，是用技术简化流程、提升效率，让出行更便捷。可如今，“不可取消”的霸王条款、模糊不清的责任划分、令人难辨的“杀熟”套路，正在一点点消耗消费者的信任。多名消费者在采访中呼吁：“真心希望相关部门能好好管管，让我们网上订房能少点套路、多点安心。”

据《法治日报》

如今，不少平台都推出了不同的会员福利制度，称充值成为会员，等级越高，在预订酒店时可享受的优惠力度越大。然而，在北京工作的秦先生却遭遇了“等级越高，价格越贵”的“杀熟”行为。

10月初，身为某平台高级会员的秦先生计划预订江苏南京某酒店，他登录平台查询，10月4日至8日的价格为267元/晚；可身边中级会员的朋友查询时，同时间段同房型仅需218元/晚，普通会员甚至更低，仅203元/晚。

“我当时就蒙了，平台说‘等级越高权益越大’，结果权益是‘多花钱’？”秦先生立刻联系了平台客服，对方先是说“商家临时调价”，又说“可能是网络波动”，最后干脆甩锅“你的手机定位有问题”。

秦先生向记者回忆说：“我又找了3名不同会员等级的朋友同时比价，在都没有使用优惠券的情况下，高级会员显

C 高级会员被“杀熟”

示267元、中级会员203元、普通会员235元。我的等级最高，价格却最贵。”

于是，秦先生又和客服沟通了将近1小时，对方始终不正面回应“杀熟”问题，最后直接挂断电话。“我充会员是为了享受优惠，结果成了‘冤大头’，这会员还有什么意义？”秦先生气愤道。

此前，有媒体报道，某平台上某酒店大床房加早餐和礼包，白金会员价格为1003元，而普通会员价格为981元。高级别会员的价格反而比低级别会员或非会员更高。对此，平台客服称，价格差异是因为不同会员能领取的红包和优惠活动不同。

除上述种种问题外，不少消费者向记者反映，在平台上预订酒店时经常遇到宣传与实际不符的情况。

“明明看到90元/晚，点进去就变成200多元，客服还说‘系统问题’，这不是

家政清洗



王琼妇联家政

二十年诚信经营 口碑铸就品牌

保姆、月嫂、做饭工、育婴师、催乳师

临夏路83号(派出所楼上)1015室 8460554 微信号13909401872

专业地面瓷砖防滑 18109481568

分类广告



0931-4662740

温馨提示：敬请读者查实信息 安享权益 0931-8150592

注销公告

会宁县宁北幼儿园，统一社会信用代码52620422MJA507167P，拟向登记机关申请注销登记，清算组由法人武晓弟等人组成，请债权债务人自2025年11月10日起45天内向本园清算组申请债权债务。

地址：会宁县花园小区会宁北斗幼儿园

电话：13649302282

挂失东乡族自治县那勒寺镇大树村股份经济合作社基本户开户许可证，核准号：J8367000384301，开户银行：东乡族自治县农村信用合作联社那勒寺信用社，账号：710510122000025202，特此声明作废。

13919211748 13893138394 13919211748

13919211748 13893138394 13919211748

13919211748 13893138394 13919211748

13919211748 13893138394 13919211748

遗失公告

徐福海遗失元森石榴园3号楼1单元3404拆迁协议书，编号：1905(干部)

不慎遗失苑卉(620102196905076925)存档协议书，编号：1905(干部)

不慎遗失苑卉(620102196905076925)存档协议书，编号：1905(干部)

不慎遗失瞿业宏道路危险货物运输押运证原件，从业资格证号：620104198408250015，声明作废！

提示：省、市级行政审批和政务服务办理事项规定：《兰州晨报》为各类证件挂失、遗失声明、公告类信息指定刊登媒体！

兰州晨报分类信息广告由以下站点代办，从未委托任何其它网站、广告公司代办。办理登报业务请致电就近各广告站点。

西关 13008774749 13919150533 七里河 13893126050 雁滩 13919283848

安宁 13119416621 13893228907 东岗 13993138394 13919211748 西固 13893273391 13150019000

河口 13993138394 天水 13321386833 临夏州站 18309303681 18215098861