

# 提前5天订房,赶到竟然“客满”

业内人士称,警惕旅游旺季时一些酒店不守信用

本报记者 丁捷 本报见习记者 张永斌

去年8月份,正值日照旅游的旺季,从潍坊来日照旅游的刘女士就遇到了一件窝心事:她提前5天从一家网站上预订了日照山海天旅游度假区附近的一家酒店,开车行驶到酒店时却被告知没有房间。一些酒店工作人员告诉记者,在旅游旺季,酒店很难保证预订者都有房间。

## 个案点击>> 提前5天预订到房间,赶到却被告知客房已满

2010年8月15日,刘女士打算在这一天和朋友去日照游玩。为了能够预订到房间,她在8月9日就预订房间。听朋友说通过网络预订酒店有很多优惠,刘女士拨打了一家网站的联系电话,通过这家网站预订到了日照市山海天旅游度假区附近一家酒店的房间。

刘女士说,预订完毕后,按照行程,她和朋友一起开车从潍坊去日照

旅游。在路上,这家酒店给她打了很多次电话和她确认,刘女士告诉这家酒店能够确保按照预订的时间,在当天下午4点前到达酒店。

在驱车来日照的路上,刘女士遇到了修路,只能绕路在一些村庄中穿行,这耽误了她不少时间,并且天空还下着雨,虽然如此,她和朋友还是在下午4点钟之前驱车赶到了这家酒店。可是没想到酒店的服务人员却告诉她,

“已经过了点了”,房间已经没有了,这让她非常生气。

“还没到4点,酒店就把我的房间给别人了,把我的行程打乱了。”刘女士说,她平时开车从潍坊到日照用两个小时,虽然有点绕路,但是她到达酒店的时间绝对没有超过约定的4点钟,她和酒店进行了交涉,酒店仍然说没有房间可以入住,无奈的刘女士只好在朋友的帮助下另找到一家酒店。

## 行业说法>> 旅游旺季房间紧张,预订房间或无法保证

刘女士说,自己是通过一家网站以优惠的价格预订到的房间。8月份是日照旅游的旺季,酒店不愁没有客源,是否因为早到的顾客出价更高而临时把自己预订的房间给了别人?这件事虽然已经过去半年多,刘女士依然觉得蹊跷。

3月10日下午,记者以帮朋友预订房间为由拨打了刘女士所说的这家酒店的电话。客服人员回答说,目前酒店

房源很多,这个季节入住酒店无需预订。但是如果到了夏天,房间会非常紧张,那时预订房间需要先交订金,否则不能预订。

海滨五路一家酒店的工作人员说,日照属于旅游城市,在夏天时游客很多,酒店在那段时间往往呈现爆满的情况。酒店会率先满足直接来酒店的游客和市民,因为这部分人拿到的

酒店价格往往比网上预订的高出许多,网上预订的游客来到该酒店时,经常会发现没有房间的情况。

她说,对于这部分预订却没房间的游客,酒店会和同城的该酒店另一家连锁店协调安排,有时也会将这些游客安排到附近的酒店。据她介绍,日照不少邻近的酒店在夏天往往会像“联盟”般相互“转”自家住不下的游客。

## 专家支招>> 网上预订酒店房间,注意维权谨防被“涮”

旅游本来是一件很开心的事,要是在订房上发生纠纷总会让人不快。市旅游局质监所所长陈常宝提醒,在网上订购酒店房间,虽然十分便利,但也应该注意保护自己的合法权益。他为市民的旅游支了四招。

一、在相关网站上预订酒店后,最好再和该酒店打电话确认一遍,如订的房间是否和网站上描述的一致,是

否能到时留出预订好的房间。

二、如果市民有特殊情况,如火车晚点、临时有急事等情况无法按时到达网上所预订的酒店,市民应及时和酒店联系说明原因,和酒店协商好。

三、市民在网上订酒店房间后,要注意保存网上的订房信息留作凭证,不要删去。当市民到达酒店入住后,要

记着向酒店索要发票。

四、市民入住酒店后如果发现与网上描述的事实不符合,或者因其他原因和酒店出现纠纷时,在双方协商未果的情况下,入住非星级酒店时可以找市消费者协会投诉,入住星级酒店时可以找市旅游局质监所投诉,甚至采取法律手段维护自己的权益。



本报见习记者 张照朋 制图