

酒店客满?原是无协议空房

记者调查发现,网络订房频现文字游戏,多数游客并不知情

文/片 本报见习记者 陈之焕 蓝娜娜



来青游客网上订房,网站显示全部订完,但酒店实际还有空房。26日,记者调查得知,部分旅行网站与消费者大玩“文字游戏”,网上显示的酒店没空房只是网站与酒店的“协议房”没有空房,多数消费者并不知情。工商人员提醒,消费者不能盲目相信网上信息,预订时应向酒店进行确认。



图为部分网站登出的酒店客源信息截图。

经历

网上宣告客满 酒店尚有空房

22日,王先生从上海驱车到青岛来旅游,当天自己打电话通过某网站预订海边三星、四星级酒店的标准间,均被告知已住满,在网络上也看到房间已订完。无奈之下,王先生到达青岛后就匆匆地随便选了一家离海边远一点的酒店将就了一晚。第二天自己准备换酒店,拨打两家旅行网的电话预订,又均被告知全部住满。王先生不甘心,驱车到自己选定的几个酒店去实际考察,发现酒店还有不少空房,自己可以轻松入住。

根据王先生提供的酒店名单,

26日,记者拨通了青岛华侨国际饭店的电话,该酒店网络销售部一位姓高的工作人员称,王先生遇到的这种情况并不特殊,青岛华侨国际饭店和各个旅行网之间都有协议,酒店每天会为各个网络提供一定数额的预留房间,订满时不再另外提供网络预订房间了,这时网络上显示的房间为全部订完,但现实中还是可能存在空房的。因此,网上显示的订房情况并不代表酒店的实际房源情况。记者又拨通了另外几个酒店的电话,均得到相同的答复。

调查

多数消费者不知“协议房”

在一些旅行网上,记者输入部分酒店的信息,上面立即显示“订完”以及“只剩最后一间”等字样,电话中,服务人员确认,酒店房间已订满或者只剩最后一间,建议记者选择其他酒店。在记者的一再追问下,对方才说明自己所说的房间只是网络与酒店的协议房间,并非酒店的全部房源信息,并表示可能是自己的表达使消费者产生误解。记者浏览这些网站时也看到,订房的页面没有标注出任何关于“协议房”情况的说明。

王先生称,自己经常在网络上搜寻相关订房信息,一直以为是酒店

网上的相关酒店入住信息不仅没帮助自己订到好的酒店,反而误导了自己对酒店的选择。

“网络订房真的很忽悠人,还是实际考察可靠些。”常来青岛旅游的唐女士说,以前夏天来青岛旅游,在旅行网上通常订不到自己喜欢的酒店,往往退而求其次,选择差不多的酒店居住,但是总觉得自己的旅行不是那么完美,后来了解了网上订房的实际情况,才明白了其中的缘由。

不少游客反映,在订房过程中,网络电话工作人员并未告知任何关于协议房的情况,自己在网站上也未发现相关说明。

看法

网络订房存在虚假宣传

青岛开发区工商分局公平交易处处长蒋健告诉记者,相关旅行网上酒店预订显示的“只剩一间”、“订完”等信息与实际不符,且网站没有明确标注也没有在电话中主动告知消费者,令部分消费者产生误解。此种行为属于虚假宣传,违反了《消费者权益保护法》中“经营者应当向消费者提供有关商品或者服务的真实信息”的规定。对此,工商行政管理部门有权对违反规定的网站责令改正,并根据情节严重

程度,相应地进行警告、没收违法所得、罚款、责令停业整顿或者吊销营业执照的处罚。

蒋健透露,不同酒店与网站之间的协议内容不同,给予网站的回扣程度也不同,因此会出现消费者需求的酒店房间订完后,网站工作人员推荐其他酒店的情形。因此,消费者在网上预订酒店房间被告知订完时,应当向酒店进行进一步咨询,确保获得全面、真实的信息。

部分房产中介资质不明、收费高

年轻租客热衷网上搜房

文/片 本报见习记者 董彦 王永健

因对办公地点及设备要求不高,理发店、打字复印社等地成了一些房产中介的寄居地。除了收取高达一个月房租的中介费之外,因某些中介的资质不明损害租房者利益。出于安全和成本考虑,大学毕业生多倾向于网上搜房。

现象>>刻字部兼营房屋租赁

26日,在台东步行街附近一个小区,记者看到,一家店的店面左侧招牌上写着“房产”二字,但正面的招牌却写着“刻字部”的字样。屋内,复印机、电脑摆得满满当当,员工在复

印机前工作,整家店没有任何房产的痕迹。

记者询问有无房源时,正在装订书册的一名员工向记者推荐了附近的一个女子公寓。对于记者的看房要求,工作人员提出

要交看房费,要是房子相不中,看房费不退。

在台东步行街商业圈,记者发现,在一些理发店、打字复印店、保安器材店,租房、卖房成了这些店面的第二职业。

说法>>租房应看清中介资质

兼营房产是否规范?市工商局工作人员称,租房者需看中介有没有营业执照,并且要看营业执照有没有注明中介营业范围,市民如果发现无证经营的中介不应相信要马上举报。每年工商局

都会对无证“黑中介”进行调查处罚,但一直存在监管困难的问题,无证经营的中介大多设施简单,扣押其工作设备往往没什么效果。至于中介的租房形式合不合理,要由房屋管理部门界定。

据青岛市房地产交易中心房屋租赁中心刘科长介绍,青岛暂时没有最低人均租房面积标准,但有明确规定不许将房间隔断,分割出租,租房者发现出租房是隔断或被分割过的要及时举报。

影响>>年轻人租房无奈上网搜

某些中介的资质不明,不少租房者没有安全感。而为了避开高额中介费,一些年轻的租房者倾向于网上搜房。

台东某小型中介机构工作人员告诉记者,无论租几个月的房子,中介费都是一个月的房租。在惠百家不动产,工作人员也称中介费必须是一个月的房租,不能便宜。据太平洋房屋的相关工作人员介绍,青岛房产中介费只向租房者收取,一般为出租房一个月的房租,工作人员称这是行规。

记者从青岛市物价局了解到,青岛市经营性收费目录中对房屋租赁代理收费的标准是半月至一月成交租金额,

只要在这个范围内的中介费都是合理的。

面对高昂的中介费用,部分大学毕业生选择从网上搜房绕过中介。26日下午6点,记者登录赶集网,青岛的个人房源显示为34735条,而同一时间的58同城网所显示的个人房源也有11页之多。网上不仅标注了房价、户型,房子所在地区以及价位区间,网站也做了很好的区分,便于租客选房。

刘小姐刚刚大学毕业,她现在的房子就是从网上找到的。她说,中介不一定可信,费用也太高,网上房源多还能相互比较,她同事的房子也都是从网上搜到的。



保安器材店前摆着租房卖房招牌,二者兼营。