

服务台狼藉、马桶残破、枕头发霉……

网订境外酒店入住时竟已歇业

预订前最好查看成交人数和客户评价,若无近期评价就要当心

“一家叫Agoda的网站，竟然把一家倒闭的酒店预订给了我，让我当天吃尽苦头！”近日，网友“nbtaiyang”在我市一家论坛上讲述了春节赴菲律宾旅行期间的坎坷经历，引来上万人次的网友围观评价。

网友遭遇

跨境入住酒店 吃了“闭门羹”

前些天，网友“nbtaiyang”欢欢喜喜去菲律宾过春节，哪想到，事先预订好的一家酒店出了岔子。“1月28日，我出海游回来，按照订单地址打车前往预订的酒店，到酒店一看，傻眼了，原来该酒店已经歇业了。”

据描述，当时天色已黑，又下着大雨，“nbtaiyang”拖着所有行李徘徊在酒店门口。由于没买当地电话卡，只好求助附近餐厅的老外带领进酒店内部找人，但是内部寻人无果，而且老外帮忙拨打订单上的联系电话也不通。幸而，该网友在酒店里躲雨时发现有一辆轿车开进来，于是上前拦车询问。

“车里坐的竟是房

东！可对方说，他们没有收到这笔房款，也没有接到预订通知，酒店停业已经一个多月了。”“nbtaiyang”得到这个消息，几近崩溃。

“nbtaiyang”在帖子中贴出了多张现场照片。该酒店门口栅栏上贴出“SORRY FOR INCONVENIENCE”以及“We are having renovation”等字样，提醒来客酒店因整修暂时歇业。酒店内，不仅服务台积满灰尘一片狼藉，客房门口满地泥渍、灰尘，室内白色枕头已经发霉了，马桶不仅残破掉盖，里面还是生锈的。而且，“我在预订时，图片上有游泳池的，但现场压根就没有。”该网友补充道。

维权碰壁

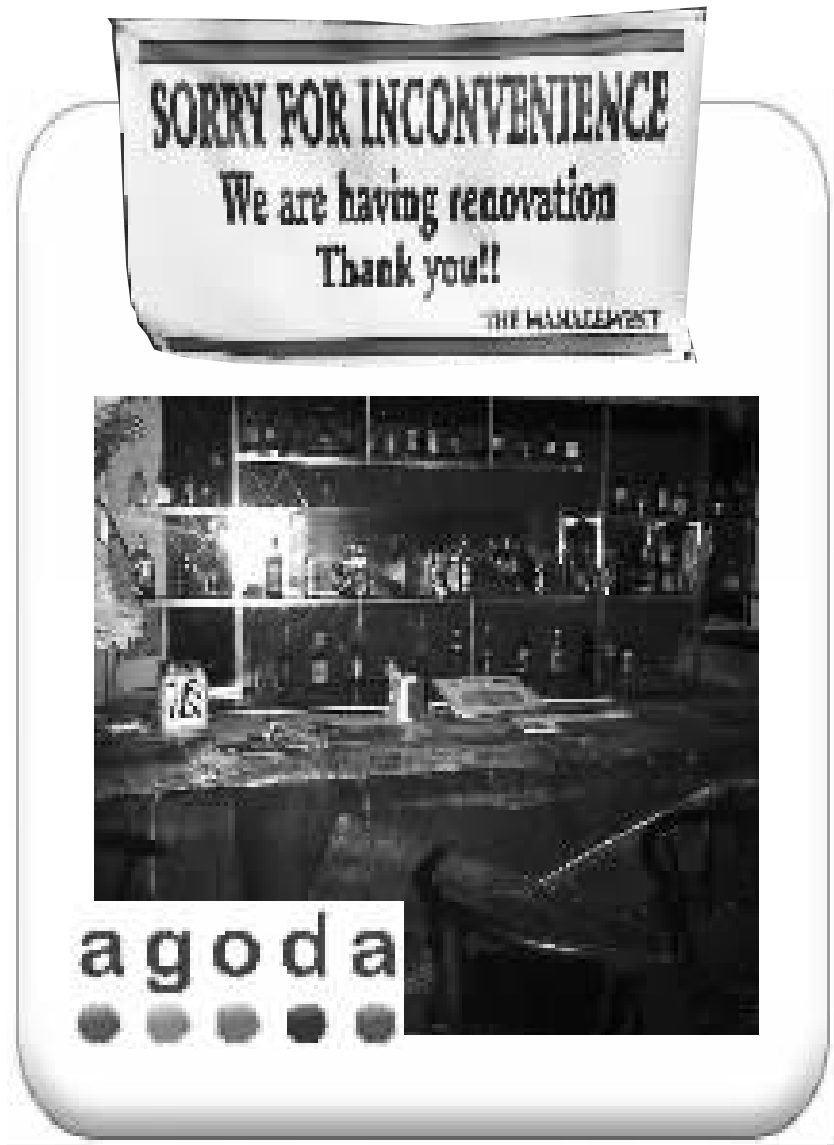
邮件未回、电话未通、 系统后台升级

这家正在整修的菲律宾的酒店是网友“nbtaiyang”出发前通过网络，在一家名为“Agoda”的网站上预订的。据网友“nbtaiyang”描述，订单在入住前7天内生效，也就是说，1月22日他的信用卡已被扣款，入住当天已经不能退房了。鉴于英语水平一般，当地网络又差，“nbtaiyang”只好暂时作罢。

但是回国后，该网友发邮件、打长途电话试图联系对方，却困难重重。“我按照发我订单的邮箱地址投诉，Agoda一直没有回复；订单上有

个二维码，扫了下，关注后显示有‘联系我们’的窗口，我试图联系他们，但页面提醒说在升级中，又一个联系的途径断了；随后按照订单留下的客服电话打过去也是空号（不知道跟我没有开通国际长途有没有关系），因此成了投诉无门。”该网友感到很无奈。

“nbtaiyang”向记者坦言：“国际电话我不想多打。”因为经其分析，该酒店房款为200元，国际长途一分钟却要10多元，“弄不好退回来200元，电话费花掉2000元。”



网站回应

事件核实后会有回复

“这是一家国际知名酒店预订网站，此前接触感觉信誉蛮好的，我们偶尔也会在此网站操作。”中国国旅宁波公司出境中心负责人陈金告诉记者。

随后记者拨通了Agoda网站“400”开

头的售后服务电话。“这是我们网站唯一的客服电话，您选择了中文服务，所以我这边可以接听。”一名客服人员自称身在马来西亚，表示重视此事，在记录了记者手机号码后称，“会与相

关人员反映，再与您联系”。

记者截稿前，“nbtaiyang”在论坛留言称：“昨天他们终于跟我联系了，是上海打过来的，从来电人语气看，还是比较重视这起订单事故的。”

市消保委

跨国维权费时费力，建议联系国内相关机构

尽管如此，“作为一家国际知名的酒店预订网站，Agoda如此不透明的售后服务体系，实在令人匪夷所思。”“nbtaiyang”坦言，Agoda由于缺失有效的售后服务，造成的网站信誉丢失已经无法挽回了。采访中记者通过亲身体验以及咨询旅游业内人士获悉，“我们平时遇到问题，主要也是通过发邮件形式与对方联系，有时确实会遇到回复不及时等问题。”一名旅行社人士坦言。

对此，宁波市消保委副秘书长周丽娟指出：“消费者涉及此类国际网站平台投诉时确实费时费力，相关网站如果在国内设了点，通过联系当地消保委也是一条有效的解决途径。”

有业内人士指出，在菲律宾，200元左右一晚的酒店，相关设施、服务很可能要低于国内一般快捷酒店。采访过程中，曾去菲律宾两次且都用Agoda预订酒店的陆女士也表示，当时感觉都还不错，“不过

价格是在600元左右或1000元以上。”

另有资深游客表示，在Agoda、Booking或者Airbnb上预订酒店，虽然方便，但也各有所短，“例如去欧美国家特别是欧洲，Airbnb就没那么好用了，老外房东回复和接单基本都是玩票性质，一天上一次网的那种。”他提醒，预订者可以先查看酒店已成交人数以及此前评价，“若无近期评价就要当心了”。

相关链接

网上订房消费 投诉频发

记者注意到，近年来，随着互联网技术的发展，越来越多的消费者在旅游出行时选择通过网络平台订房订票。然而，与此同时，因网上订房订票而引发的消费纠纷也频频发生。

例一

预订后临时涨价， 旅客凌晨被赶出酒店

前不久，宁波消费者乐女士投诉称，去年11月16日，她在去哪儿网上预订了今年1月29日(正月初二)至2月1日(初五)三晚西安的酒店，预订费用共504元。当时，乐女士收到了去哪儿网发来的酒店确认短信，显示已经预订成功。然而，1月29日上午，乐女士突然收到去哪儿网的酒店代理方打来的电话，称不能按照三晚504元的价格给她，要涨价。她与家人赶到酒店后，酒店方果然要求涨价，几经交涉未果，最终一家人凌晨被赶出酒店。

例二

花了9万多元， 没酒店，也没安排行程

据《新闻晨报》此前报道，为了给新婚妻子一份浪漫，消费者杨先生通过淘宝网在一家名为“海外度假游官网”店家购买了价值95800元的“马尔代夫首都马累+AKV酒店6天5晚自由行”旅游产品，行程是2015年10月21日从昆明搭乘东方航空的航班飞往马累，10月22日从马累坐水上飞机到AKV岛的酒店。“此前，在卖家要求下，我们付了全款。因为卖家反复强调，如果我们不付全款，他们就没办法预订目的地的酒店。”杨先生说，等他们一行人到了马尔代夫后，却发现没有酒店住，行程也没有安排。无奈之下，他只好临时在当地找了另一家旅行社，又花了12万元。

记者 谢舒奕