

新闻朋友圈

新闻
追问

三名中国女游客被曝在日本民宿乱扔垃圾的事情已经被热议了两天,就在昨天,事件有了最新进展:9月10日,民宿老板程先生在与爱彼迎客服沟通后,按照流程向客人申请了6666日元的赔偿。据北京青年报报道,三名房客中的岳某,曾在民宿老板发布的微博下方发表评论,并进行解释。岳某称愿意道歉并给予赔偿。民宿老板向北京青年报记者确认,三名女房客确实已经联系到他,目前双方还在沟通。

9月11日晚,自称是当事人的网友“三人房间”通过微博发文回应。回应中称,她们发现屋里没有垃圾桶,直接把垃圾扔到了袋子里,并没有直接扔到地上。临走时并没有给垃圾分类,对此感到很抱歉。但是垃圾都在袋子里装着,和房主发的照片不符……

事件还在双方的各自澄清中,这件事所折射出的问题才是公众热议的焦点。



当民宿遇上不讲究的“小年轻”

据统计,国内客栈民宿线上注册量总数在2016年年底就已达到50200家,预计2018年交易规模将近200亿元。80、90后为当下民宿消费群体的生力军,占到总比例的70%以上,00后作为民宿消费的新兴群体,消费实力也不容小觑。另外,在民宿消费群体中女性成员居多,重视旅游过程中的体验感。因为民宿这种新型消费而引发的纠纷,已经不是一起两起。

针对“熊孩子”式的租客,民宿老板除了自认倒霉,往往也因为沟通不畅、维权困难,选择在网上曝光租客的行为。在此次日本民宿老板投诉事件中,接受采访的岳女士称,民宿老板将她们的信息曝光后,已引来众多网友的“口诛笔伐”,甚至有网友人肉她们的个人信息,她已经接到了很多骚扰电话。

诚然,租客的行为不当,但网络舆论之下的压力也深深影响了租客们的正常生活。约束租客行为的方式难道只有当键盘侠?

民宿短租平台也一直在努力进行规范。据了解,爱彼迎平台就有“要求客人付款”、“申请客服介入”等选项,民宿老板可以通过平台上传照片,提供证据,在个人沟通无果的情况下,通过平台客服与租客沟通。榛果平台在处理民宿老板与租客之间的矛盾时直接选择交由第三方保险公司全权负责。小猪平台则可以设置押金约束双方,还设有租客与民宿老板互相打分的选项。

此外,如果租客在居住期间对房间的破坏造成损失巨大,还要负法律责任。今年6月,广州市白云区的一位民宿老板就遇到了租客把房间弄得一团糟的情况,家具被损坏,

地板因为卫生间水龙头没关,还被水泡了。据这位民宿老板介绍,买家具和维修地板的费用将不低于两万元。

对此,小编咨询了辽宁国宸律师事务所律师李聪律师,她表示,对于故意毁坏私人财物,轻则违反治安处罚法,可以处5日以上10日以下拘留,并处500元以下罚款;情节严重的,处10日以上15日以下拘留,并处1000元以下罚款。如果损毁的财物金额达到人民币5000元以上,还可能涉嫌构成刑法的故意损坏财物罪,可以处3年以下有期徒刑、拘役或者罚金。在无其他对应监管办法的情况下,这样的法律条文是可以适用的,问题是由于流程繁琐,恐怕很多人不愿选择走法律程序,转而通过网络宣泄愤怒,施加压力。

整理/鲁菲

纵深

民宿投诉率
远高于星级酒店

“价格跟星级酒店差不多,环境与舒适感却完全不能比。”游客潘景行懊恼地说,4月份外出旅行的时候,他特意在网上选择了一家图片很漂亮的民宿,想体验一把,但到了地方却傻了眼:这与他在网上看到的基本上无一处相同,灯光昏暗,设施陈旧,屋子里散发着一股霉味……这些不愉快的经历,让他对于再选择民宿十分谨慎。

潘景行的经历并不是个案。有数据显示,对于当下市面上的民宿,投诉率要远远高于星级酒店。不少在网上打着“青年旅馆”、“民宿”旗号的房源,在预订时都“看起来很美”,现实中却大打折扣。

“有的白天风景独好,夜里黑漆漆一片,缺少娱乐空间和设施;有的交钱即住,不需要登记客人身份证,入住也全凭客人从第三方平台拿密码,容易出问题;有的由民房私自改造,设施老旧、噪音超标、电线私拉乱扯,安全状况让人忧心……”一位专门从事旅游信息咨询的专家坦言,在民宿行业刚兴起的时候,曾去很多民宿实地“学习”过,结果并不如想象的那般令人惊喜。

民宿质量的良莠不齐,也会引来市场的“不良反应”。在深圳市大鹏新区,民宿数量5年来猛增10倍,民宿占了大鹏新区旅游住宿整体接待能力65%以上,但因为粗制滥造、同质化严重等问题,导致区内民宿吸引力下降,住客的增长速度每年下滑3%~5%。

在如今大火的一些在线短租平台上,申请成为民宿经营商家只需要提供身份信息、房源图片等简单信息即可,准入门槛很低。而且平台基本上都只充当“中介”的作用,没有负起应有的监管责任,而对民宿从业人员进行专业化培训更是无从谈起。

一位在线短租平台的客服介绍说,平台和商家之间只是合作的关系。对于商家的欺骗行为,平台管不了。如果房客发生意外事件,平台也只能相应降低商家的评分,情节严重的和商家协商解决合作。

文/余嘉熙

声音

大学生
为啥成了
最不受欢迎的
住客

不论如何澄清,3名19岁的中国女大学生毕竟是因为垃圾和不卫生的问题,引发了与民宿老板的纠纷,而同类事情就在最近一年里,也已经发生了多起。一位来自沈阳长白岛的民宿老板在网上发帖,哭诉接待了两名女大学生后,房间地上全是烟头等等;网友“落学梦宇”讲述了他的同学老王开民宿,遇到高考之后去那旅游暂住的学生,他们离开后,老王简直是在打扫战场,沙

发上赫然印着泥脚印……

在做这个选题查找资料时,笔者发现,很多民宿老板都不喜欢接收学生群体,他们还总结了这些孩子的共性:特别喜欢做饭,但一般水平不高,做完饭后,厨房就像战场;懒,垃圾随手乱扔,从不收拾卫生;无生活常识,浪费水电。

被民宿老板投诉的女大学生,引来公众几乎众口一词的愤怒谴责。19岁的女孩能够出国游玩,想来其经济条件不差,也足够“仓廪实、衣食足”了吧,然而,“仓廪实”之后,却缺失了“知礼节”。

当然,不是所有的学生都是“熊孩子”,也有很多高素质的大学生,让民宿老板们忍不住竖起大拇指,有的被子叠得像豆腐块,也有的留下暖心言语表达感谢。这些让人竖起大拇指的学生,和那些被扔到网上曝光的学生,有着怎样不同的成长经历呢?这个问题值得我们深思。

文/鲁菲

民宿带给住客的是享受。
干净整洁、环境优美的

本版图片均为资料片

