



进入暑期旅游旺季，相关纠纷增多。某游客通过网络平台订了“30分钟后不可取消”的酒店，后因计划有变申请取消，但平台及酒店均不同意全额退款。游客认为，如果第一时间成功取消并不影响该房间再次销售，不会产生相应损失，于是将平台及酒店诉至法院。这种情况法院怎么判？

案情回顾

2024年9月14日12时，刘刚通过蓝天公司经营的星空网络平台，预订了繁星酒店经营的2024年10月1日至3日的“阳光大床房”一间，并通过星空网络平台支付住宿服务费1200元。该订单预订成功页面载有“取消规则”：30分钟后不可取消，取消需扣除全额预付款。因未预订前往酒店所在地的出行票，刘刚于预订当日的15时左右申请取消上述酒店房间并全额退还住宿服务费，但蓝天公司、繁星酒店均不同意全额退款，双方未能就此协商一致。

刘刚认为，其预订房间与申请取消房间的时间为同一日，当日如能成功取消则不影响该房间再次销售，不会产生相应损失，故诉至法院，要求蓝天公司、繁星酒店退还住宿服务费1200元。

繁星酒店辩称，刘刚预订房间时网络服务平台已通过显著方式展示30分钟后不可取消的退改规则，刘刚退订的行为属于违约，故不同意退还住宿服务费。

蓝天公司辩称，其作为网络服务提供平台，非本案适格被告，已尽到披露经营者信息、提示说明、协助沟通取消预订的平台义务，不具有过错，故不同意退还全部住宿服务费。

法院经审理后认为，刘刚虽通过蓝天公司运营的星空网络平台预订酒店房间，繁星酒店应系为刘刚直接提供酒店住宿及配套服务的合同主体，刘刚支付的住宿服务费亦最终由繁星酒店实际收取，故刘刚应与繁星酒店成立旅店服务合同关系，与蓝天公司构成网络服务合同关系。

在上述合同关系项下，蓝天公司已提供相应证据证明其已真实披露酒店经营主体信息并已尽力协助解决涉案纠纷，被告主体不适格，原告相关主张的事实及法律依据不足，法院依法不予支持。

刘刚出于非可归咎于服务提供方的原因提出退订，虽其主张提出退订时间与预订时间为同日，不影响再次销售，但基于诚信履约之原则及双方的约定，其违反约定的行为客观上亦会对繁星酒店产生一定影响；协商过程中，繁星酒店在明知消费者已明确提出无法履约、损失尚未实际产生的情况下，应当根据合同履行的实际情况及客观状态继续积极主动协调，避免损失进一步扩大，而非直接要求消费者承担过重的、与酒店实际损失不符的违约责任。

鉴于此，法院综合考虑违约方过错程度、实际损失情况、造成损失产生原因等因素，判决繁星酒店向刘刚退还服务费960元。宣判后，判决现已生效。

取消不可退订酒店 不能全额退款吗

说法

随着互联网技术的普及和在线旅游市场的快速发展，在线预订酒店已成为酒店预订的主要方式，但其在提高消费效率的同时，普遍设置的“不可取消”“三十分钟后不可退订”等规则也造成消费者退款困难。本案即涉及线上预订酒店不可退订条款的效力认定以及退订后的法律后果问题。

一、限制退订条款属于格式条款，有时“有效”有时“无效”

消费者通过网络服务平台预订酒店，往往需要签订电子合同，通过网络平台预订酒店常见的限制退订条款有“不可取消”“预订成功30分钟后不可取消，取消不予退费”等常见形式。该条款由网络服务平台或酒店提供者单方拟定，消费者无法协商修改，属于格式条款。

该格式条款的效力需考虑双方缔约时权利义务之间的分配是否均衡、经营者实际损失、该条款设置是否不合理地免除或者减轻其责任、加重对方责任、限制消费者的主要权利进行综合判断。

如果平台或酒店在设置退改规则的同时，亦相应地增加了自身应承担的义务，与消费者承担的义务相对对等，且酒店尽到了提示说明义务，则该条款一般可认定为有效。例如，“不可退订”“限时退订”房型相较于可免费取消的同房型有明显价格优惠，此种情况下消费者选择此房型享有了较多的价格优惠，酒店亦减少了部分经营利润，消费者任意取消预订势必对酒店造成较大影响，则在此情况下消费者与平台或酒店之间权利义务分配相对平衡，并不属于不合理加重一方的责任的情形。

如果酒店或平台在设置退改规则时不合理地免除或者减轻其责任、加重对方责任、限制消费者的主要权利，或未尽到提示说明义务，则该格式条款无效。例如，所有房型均无差别地设置为“预订30分钟后不可取消”，意味着在消费者取消预订未造成酒店销售机会的丧失，未造成实际损失的情况下，消费者仍要因此支付全部服务费用，该退改规则的设定系单方不合理地加重了消费者的违约责任，该退改条款则可能因此被认定为无效。

二、消费者因个人原因取消预订，违约责任不应按酒店单方设定“一刀切”

消费者通过网络服务平台预订酒店，与酒店之间构成旅店服务合同关系，与网络服务平台构成网络服务合同关系。消费者常基于网络预订模式，将酒店、网络服务平台共同作为被告进行起诉，此时需首先厘清其诉求，是基于上述何种法律关系作为请求权基础。

本案中，刘刚要求取消酒店预订并主张退还预付旅店服务费用，该诉求系解除旅店服务合同的民事法律行为，一般情况下酒店作为实际收取住宿服务费及提供酒店住宿及配套服务的主体，以及退改规则的实际设置主体，应为本案纠纷的合同相对方，应根据本案情况判定酒店方是否应当向消费者退还预付服务费。

同时，本案中消费者取消预订时间与预订时间相距较近，客观上对酒店方再次销售涉案房型影响较小的情况下，直接以该退改规则限制消费者解除合同，对消费者而言，明显加重了其违约责任。

综上，法院认定刘刚预订后要求取消预订酒店，系基于其个人原因，应当认定消费者构成违约；但具体违约责任不应根据酒店单方设定的“一刀切”的退改规则进行认定，应考虑消费者的过错程度，酒店的实际损失、合同的履行情况予以综合判定。

提醒

本案提醒消费者，通过在线旅游平台预订酒店时，除关注房型、时间及价格外，亦应当全面了解退改规则及法律后果，从而根据个人实际需求选择适合的产品。如果因单方原因取消预订酒店，应当及时与酒店方进行沟通，协商确定合理的解约方案，避免消极处理而造成损失进一步扩大。

另外，下单之后要尽量保存好订单的信息，包括商家做出的退订的承诺，通过截图、拍视频等，保留好相关的证据。确实遇到权益受损的问题，可以依法来维护自己的合法权益。

同时，在线旅游平台及酒店经营者应当进一步完善优化退改合同条款。首

先，应根据消费者的预订时间、取消预订对二次销售的影响程度等因素，设置不同违约比率的阶梯性退改条款，完善线上预订及退订机制，充分保障消费者的自主选择权。其次，必要时可与消费者协商约定退改条款，让消费者理性选择，充分保障消费者的知情权。最后，平台方在审核酒店产品时，对于设置“一刀切”退改规则的经营者的，可要求其设置合理的退改规则，从源头避免退改纠纷产生。当消费者与酒店因预订退改产生争议时，平台方亦应及时披露信息，并积极促进双方协商，协助双方解决纠纷。