

弄脏了酒店床单该怎么赔才合理?

客人带小孩住美高梅出状况 一波三折最终酒店免除赔偿费双方和解

铁路运输加开临客 20 对,机场单日旅客吞吐量突破 9 万人次……7 月中旬以来,我市旅游迎来高峰。7 月 24 日,来青岛旅游的丁女士拨打晚报新闻热线 82860085,向记者讲述了住五星级酒店“弄脏床单被高额索赔”的遭遇。7 月 26 日,丁女士离开青岛返程途中收到文旅部门回复,不必赔偿床单,双方达成和解,丁女士对此回复是满意的。



被弄脏的床单。(受访者供图)

讲述 孩子弄脏床单遭到索赔

丁女士带着老人和孩子出门旅游,上周六来到青岛,直接入住五星级酒店美高梅。丁女士定了两间房,就是想住得舒适一点、舒心一点。然而,接下来的遭遇令她始料未及。

“我家宝宝 3 岁,前一天(22 日)可能吃了点海鲜,晚上睡觉时拉肚子了,臭臭从纸尿裤漏到床单上。我们之前也住过其他城市的五星级酒店,发生过小孩弄脏床单的情况,我本以为这‘不是事’,23 日早晨便让客房来更换床单。但是,紧接着酒店要求我支付将近 800 元的清洗费。”丁女士告诉记者,她认为费用太高,遂和酒店协商希望自己清洗,酒店同意了她的方案。

“其实,小孩的臭臭只是漏在床单上,应该是客房工作人员整理时,沾到了被套上。但是,没过一会儿,酒店工作人员再次找到我,表示不能按照清洗处理,要按照报废处理。”丁女士表示,收取合理的清洗费,或者若污渍确实洗不掉,致床单无法再使用,那要求赔偿是可以接受的。但是,23 日晚上她把床单洗干净了,也买了消毒液消



丁女士入住的客房。(受访者供图)

杀了,酒店仍要求按照全新床品的标准赔偿,十分不合理。后来酒店让步,要求丁女士赔偿 400 元,并可以带走这套床品。

当晚 9 时 40 分,丁女士回到酒店,出现了房门无法打开的状况。“当时行李员也在,我们费了好大劲才推开房门。行李员报修后,门锁恢复使用。丁女士此后外出一趟,回来时房门再次无法开启。“我们打电话报修,近 10 分钟没有工作人员前来,我母亲等着急了,便来到前台找工作人员,这才有人来给修锁。一直修到晚 11 时,影响到了老人和孩子休息。”丁女士表示,“考虑到我们入住的是五星级酒店,遭遇夜间被锁门外,酒店连一句道歉都没有,我和母亲到前台找工作人员理论,但是遇到了‘冷处理’。我们表示要找经理投诉,前台工作人员却表示联系不上,甚至直接让我回房间,他说他也没有办法。”

丁女士最终选择报警。“我们前脚进房间,后脚警察同志和酒店管理人员就来了。我们叙述完事情原委后,警察同志明确表示,酒店做法不合理,要求其妥善处理,给予赔偿,酒店同意赔偿一个小时的房费。”丁女士说,连续发生的这两件事,让她十分失望。

‘另开一间房’这回事。这很容易查证。”丁女士说。

结果

酒店不再索赔双方和解

24 日晚上,丁女士和酒店工作人员协商赔偿事宜。记者现场了解到,丁女士入住时,酒店并没告知相关物品使用、破损及赔偿须知,酒店也没有公开的赔损单。工作人员表示,如果发生物品破损,酒店则会要求顾客按照成本价赔偿,酒店主张的 400 元赔偿,已经是低于成本的折扣价。

丁女士表示:“自始至终,我没有逃避赔偿费用。酒店既没有入住提醒,也没有在公开位置提示物品损坏赔偿标准,开口就跟我要 400 元,所谓‘照价赔偿’。我要求酒店出具床品采购费用发票,自证床品值这个钱。而且五星级酒店对床品更换次数有要求,我要求酒店出具该床品已更换次数,据此折旧作价。”

就排泄物弄脏床单赔偿标准一事,记者咨询了上海美高梅酒店,其工作人员向记者举例,如果出现小孩尿床等情况,需支付 200 元清洗费。这与青岛美高梅回复记者的若床单出现屎、尿、呕吐物等污染一律按报废处理,略有不同。对此青岛美高梅工作人员表示,美高梅没有全国统一标准,各店单独执行破损赔偿政策。

26 日中午,丁女士退房,在返程的路上她接到电话,称酒店不再要求其支付赔偿费用,双方达成和解。

观海新闻/青岛晚报/掌上青岛记者 雷林

回应

床单按报废处理应赔偿

就丁女士的遭遇,记者联系到美高梅酒店,其工作人员 25 日下午回复记者:“客房查房更换物品时,发现床单和被套有排泄物,遂通知丁女士要求按照报废处理,需赔偿 620 元。如果床品出现排泄物、呕吐物污染,酒店一律执行报废。当日夜间,丁女士房间出现锁坏的情况,酒店为丁女士在隔壁另开了一间房暂供休息。丁女士为此要求赔偿 100 元,酒店认可。”

当记者问及客房发现床品出现污渍,是否如丁女士所述首先要求支付清洗费,以及夜间两次修锁时长达一个多小时,该工作人员均予以否定。该工作人员表示,其向记者讲述的信息均来自酒店大堂和客房工作人员反馈。

酒店的回复和丁女士向记者讲述的遭遇出入较大,为此丁女士表示,就床品污渍问题,双方沟通没有电话录音,各执一词,她本人无法自证。但是,夜间被锁门外,“酒店是否另开一间房供其休息”争议较大。“本来,我定的两间房紧挨着,修锁时间太久,我们便先回另一间房休息,根本没有酒店所谓的

■律师观点

客人“不当使用”须担责 酒店“不合理免责”不合理

山东创凡律师事务所刘宗霖律师表示,客人不当使用造成酒店物品设施实质性损坏,需承担相应责任。而本案中,如丁女士所述属实,则酒店的要求并不合理。事发后,丁女士积极与酒店协商,并将床单、被罩清洗干净,这就不属于床单无法恢复原状或者损坏的情形。涉事酒店不合理地免除了己方责任,加重了消费者的责任,限制了消费者正常权利。就夜间锁坏被关门外一事,因双方存在服务合同,酒店有义务为丁女士提供舒适的居住空间,本案却因入住房间基础设施损坏,影响丁女士及家人休息,这属于服务合同履行瑕疵,消费者有权要求酒店一方道歉,并采取积极措施解决问题。

讲文明 树新风 公益广告



您懂得 遵纪守法 诚实守信
别忘了 依法纳税 公平竞争