# 盘点典型案例 用《旅游法》合理维护自身权益

>>>在旅游过程中，旅游纠纷无可避免。《旅游法》对消费者的权利和义务作了明确规定。如何运用法律，合理维护自身权益，让我们一起看看这些旅游维权案例，希望能从中有所启发。

## 案例1

### 出境游遭拒签 损失谁来买单

张先生与妻子2人到某旅行社报名参加英法欧洲10天旅游团，签订出境游旅游合同并交齐团款，同时提供2人参团所需的个人资料。签订合同时向旅行社说明，此行须2人同游。出发前2天，旅行社工作人员电话告知张先生，其妻子赴法国签证被拒，不能随团出游，并要求其承担签证费2000元/人、机票及综合业务损失费5000元/人。张先生认为旅行社所扣损失费过高而进行投诉。

经调查，情况基本属实。张先生夫妻2人在报名参团时签订了旅游合同及补充协议。其中，旅行社已告知游客，如出现被拒签或拒绝入境等情况，游客需承担机票及签证损失费。张先生只同意承担签证费每人2000元，不同意承担机票等业务损失费。

**处理结果：**经协调，张先生承担签证费2000元/人和机票退票费和服务费1500元/人，其它业务损失费由旅行社承担。

**案例分析：**本案例从“某旅行社”有出境游经营权前提分析。从《旅游法》第111条第三项“包价旅游合同，是指旅行社预先安排行程，提供或者通过履行辅助人提供交通、住宿、餐饮、游览、导游或者领队等两项以上旅游服务，旅游者以总价支付旅游费用的合同”来看，显然出境游签证办理不属于包价旅游的范畴。

根据《旅行社条例实施细则》第2条第二款第一项“旅行社还可以接受委托，提供下列旅游服务：（一）接受旅游者的委托，代订交通客票、代订住宿和代办出境、入境、签证手续等和第三款”前款所列“出境、签证手续等服务，应当由具备出境游业务经营权的旅行社代办”的规定，签证手续的办理属于出境游组团社的代办业务。

从本案来看，旅行社在提供签证办理手续服务时，应充分告知游客拒签风险，取得游客的理解，并于事先明确发生拒签时游客须承担的损失。

## 案例2

### 临时退团 游客是否要赔付违约金

李先生报名参加某旅行社组织的出海捕鱼旅游。出发前3天气象台发布了台风预警信息，李先生即致电旅行社表示要退团。旅行社告知游客，并未收到相关部门的台风预警或暂停旅游活动和关闭景区等通知，对是否能够如期出团存在不确定性。出发前一天，台风预警信号已解除，旅行社告知李先生，建议他如期前往。但李先生仍然坚持取消出游，并要求旅行社全额退还团款，双方就退团扣费问题产生了争议。

**处理结果：**经调解，游客只承担酒店的订房损失费(此类酒店入住前需要支付全额房费，并且不能更改入住时间)，而并没有承担全部“必要”的费用。

**案例分析：**本案中李先生的退团理由既不属于不可抗力，也不属于《合同法》第94条“有下列情形之一的，当事人可以解除合同：（一）因不可抗力致使不能实现合同目的；（二）在履行期限届满之前，当事人一方明确表示或者以自己的行为表明不履行主要债务；（三）当事人一方迟延履行主要债务，经催告后在合理期限内仍未履行；（四）当事人一方迟延履行债务或者有其他违约行为致使不能实现合同目的；（五）法律规定的其他情形”规定的合同法定解除的情形，而单凭游客主观认定不能出团而导致的，因此李先生无权请求任何赔偿，只能适用《旅游法》第65条“旅游行程结束前，旅游者解除合同的，行程组团社应当在扣除必要的费用后，将余款退还旅游者”的规定处理。至于“必要的费用”可以是事后由旅行社举证，也可以是双方事先在旅游合同中进行约定。合同约定游客在出发前3天至出发前1天退团，按应交费用的50%支付业务损失费及违约金。游客应根据契约精神承担违约后果。

## 案例3

### 游客在解决纠纷时 干扰他人旅游活动

某旅游团队游览行程即将结束，准备从A机场返回B市，遇到航班延误，航空公司称飞机发生机械故障。延误近4个小时后，航班准备起飞，但该团队中的部分游客坚决不上飞机，经过旅行社与航空公司协调，决定给予每人200元的经济补偿。但是，这部分坚决不登机的游客提出新要求，称这架刚刚有机械故障的飞机的安全性值得怀疑，要求航空公司重新调一架飞机过来。

旅行社导游将客人的要求反馈给航空公司，对方明确表示无法满足。于是，这部分游客拒绝登机，吵闹不休，拖延行程，最后放弃乘坐飞机，自行租用一辆中巴车返回B市。这种“维权行为”，不仅造成了自己的经济损失，还导致该航班上其他乘客再次延误，影响了其他游客的合法权益。

**案例分析：**在旅游过程中，存在一些旅行社在接待标准、服务质量等方面不符合约定的情况，依法维护自身的合法权益是旅游者的权利，但也出现了一些旅游者采取过激行为从而侵害他人合法权益的情况。除了案例中游客的行为外，有的旅游者谩骂甚至殴打导游、领队，损害旅游从业人员的合法权益，有的旅游者在与旅行社解决纠纷的过程中，在旅行社门市吵闹，影响旅行社正常的经营活动。根据旅游法第十四条：旅游者在旅游活动中或者在解决纠纷时，不得损害当地居民的合法权益，不得干扰他人的旅游活动，不得损害旅游经营者和旅游从业人员的合法权益。同时，旅游法第七十二条：旅游者在旅游活动中或者在解决纠纷时，损害旅行社、履行辅助人、旅游从业人员或者其他旅游者的合法权益的，依法承担赔偿责任。

## 案例4

### 旅游行程中遭抢劫 旅行社需要承担责任吗

游客余女士报名参加某旅行社组织的“埃及、土耳其游轮13天风情之旅”，双方签订书面《出境旅游合同》，旅游费用14800元。在6月24日，因交通堵塞，领队将行程原定上午参观的亚历山大图书馆变更为下午参观，而将当日下午参观的夏宫安排到上午参观，就在游客在夏宫拍照留念时，游客余女士的手提包被持刀劫匪抢走，余女士的护照、手机、现金悉数被抢走。回国后，余女士认为旅行社擅自变更行程，才导致其遭遇抢劫，要求旅行社赔偿遭抢劫的财产损失近4万元，并退回未发生旅游费用11000余元。

**处理结果：**经法院审理，明确认定余女士在旅游中遭受抢夺属于意外事件，由第三人的故意引起，余女士被抢夺与行程调整之间不存在法律上的因果关系，对于余女士要求赔偿财物遭抢夺的经济损失的诉讼请求不予支持。关于行程调整，法院认为由于旅游合同的特殊性，在履行过程中，调整旅游行程比较常见，但变更行程应取得参与旅游者的同意和认可。从余女士实际参与夏宫游览及对其他同团游客的调查，认为该行程调整取得了包括余女士在内的旅游者同意。

对于余女士提出的返回未发生费用请求，法院在审理后认为：旅游费用为整体费用，主要包括交通费、餐饮费、住宿费、旅游景区费用等，在余女士被抢夺后，因办理证件耽误了部分行程，但住宿费及餐饮费均已实际发生，之后参加了在埃及的所有行程，未能参加赴土耳其的旅游行程返回国内，但交通费也已产生。后法院酌情认定旅行社返还余女士旅游费用3000元。

**案例分析：**本案中余女士遭遇抢劫，虽然这种事故发生的概率较小，而且也是人们意想不到的。但是游客和旅行社都可以在行程中采取一些措施，力争将类似事故的发生概率降低到最低。购物时少带现金，并尽量用银行卡消费。另外，护照做好复印，保存好原件，防止因丢失影响行程。而作为导游，应把安全工作放在首位，不断提醒游客注意安全，在带团过程中要密切注意游客周围的情况，并通过各种导游艺术把游客紧紧地团结在自己的身边。一旦发生类似事故后，旅行社应及时向当地警方报案，并尽力协助游客做好证件补办等工作，采取措施将损失降低到最小，如有必要还可向我国驻当地使领馆进行求助。