

记者最近走访了甬上多家法院,结合近年来我市两级法院受理的旅游纠纷案例,给正在筹划出门旅游的市民提个醒——

出游若遇“闹心事”,维权还需理性

新闻 1+1

拼车出游需谨慎

近几年,随着共享经济的兴起,拼车出游成了不少年轻人的选择。但是,拼车并没有想象中那么“简单”。拼车遇交通事故致搭车人伤亡怎么办?致他人财产损失或伤亡谁负责?

“一旦拼车途中遭遇事故,首先要问清拼车是无偿还是有偿。如果车主并未收取费用,则构成无偿搭车关系,但不收费不代表司机就不承担保障乘客安全的义务,也不代表乘车人放弃遭受交通事故损害的索赔权利。如果因司机过错造成乘车人伤亡,司机不能免责。”法官解释,如果车主

收取费用,则双方构成客运合同关系,司机有将乘客安全运输到目的地的义务,并对运输过程中乘客的伤亡承担损害赔偿责任。

法官提醒,拼车前最好签订书面协议,充分考虑可能发生的细节问题,并通过书面协议的方式予以明确。同时,车主应当及时为车辆办理交强险、第三者责任险、车上人员责任险等保险,一旦发生事故,可最大限度减少损害。为更好地保障自己的利益,搭车人可以自行购买一份意外保险,以减少理赔纠纷和出行损失。(董小芳)

评 说

做一名对自身安全负责的旅游者

游客出门在外,难免会遇到一些突发情况或纠纷,此时,要学会拿起法律武器进行维权。《旅游法》《旅行社条例》《最高人民法院关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的解释》《消费者权益保护法》《合同法》《侵权责任法》,都是旅游者在维权时可以参考的法律法规。

但在旅游纠纷中,若出现游客未履行如实告知义务、游客脱团后遭受损失等情形,旅行社可以免除或减轻责任。

这就提醒我们,在跟团出游时,首先要对自身的健康状况有一个全面的认识,在游玩的过程

中尽量做到全程跟随导游,尤其是年龄较大的旅游者。对参与者身体健康条件有要求的项目,更应进行理性评估。根据相关的法律规定,“旅游者不听从旅游经营者的告知、警示,参加不适合自身条件的旅游活动,导致旅游过程中出现人身损害的,旅游者请求旅游经营者承担责任的,人民法院不予支持。”

此外,旅游者在旅游行程中未经导游或者领队许可,故意脱离团队,遭受人身损害,请求旅游经营者赔偿损失的,人民法院也不予支持。因此,作为旅行团的一员,若要单独外出,请务必履行请假手续。(王芳)

图 示



报团出游,首先要选择有正规资质的旅行公司。

● 游客应与旅行社签订与行程相符的旅游合同并索要收费凭证,对合同中关于行程、价格及违约责任等内容予以明确。

● 游客可针对容易发生争议的内容与旅行社做出具体、详细的约定,如交通工具、食宿标准、行程安排等,并写进合同。

常见的旅行纠纷与3个因素有关:

- 一是旅游合同中的一些“免责条款”;
- 二是交通因素;
- 三是旅行途中受到的损害。

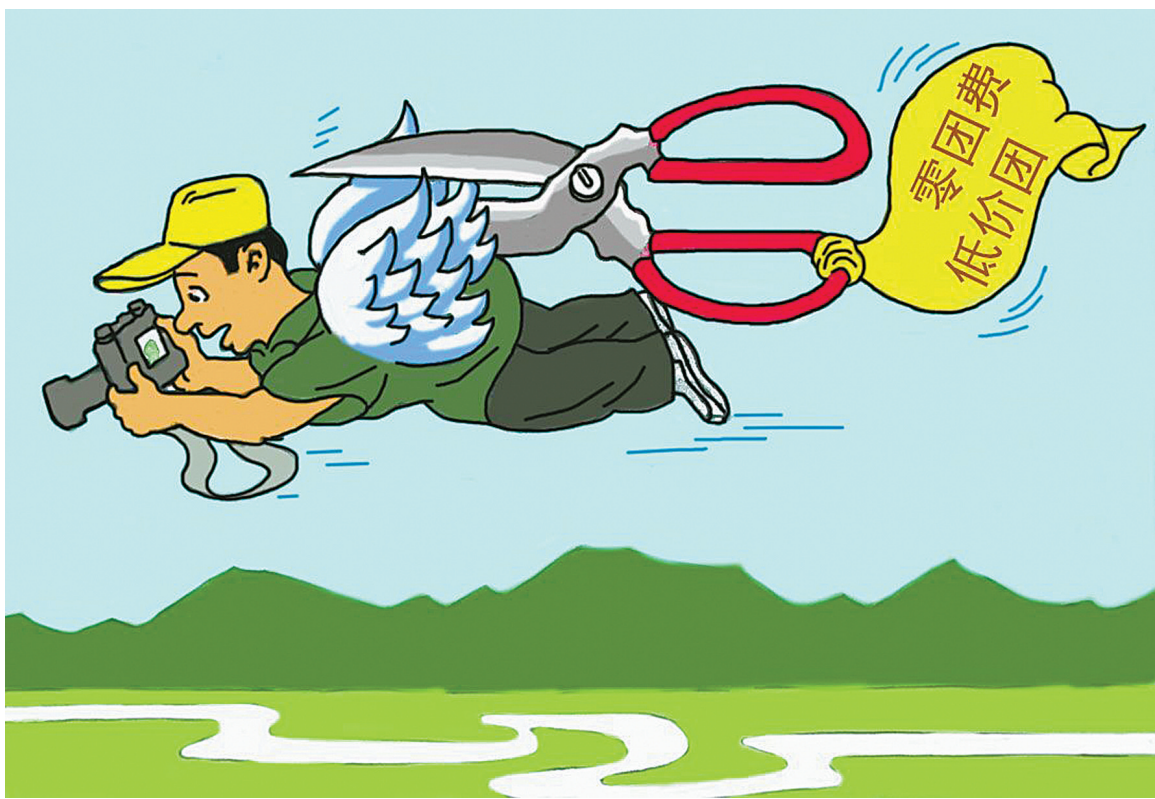
在旅游纠纷中,旅游公司可以免除或减轻责任的情形主要包括:游客未履行如实告知义务、游客脱团后遭受损失的、第三人行为导致游客损害等。

理性维权,首先要注意保存旅游合同及其他证据、凭证。

● 在发生纠纷时,先选择协商和解;和解不成,可向消费者协会或旅游质监部门投诉申请调解;依旧难以达成一致意见的,可诉至人民法院。

● 不要采取拒绝登机、登车、登船,滞留不归,侮辱甚至殴打旅游从业人员等过激行为,以免触犯法律或被纳入“旅游不文明行为记录”。

制图 韩立萍



丁安 绘

诉案件,涉案金额6万余元。原来,鄞州人胡某虚构了一个“山水旅行社”,并以此为“幌子”组织了51名老年人参加福建武夷山三日游活动,口头承诺每人付费165元。但是在旅行途中,胡某编造各种谎言,要求每位老年人加价277元,并在旅行中强制老年人进店消费,消费金额6万余元。事后经过团员们了解,这些大多属于“三无”和过期商品。回到宁波之后,这群老年人感觉自己上当受骗了,一气之下将胡某告到了消保委。

“旅游业务是国家特许经营的,除旅游公司外,其他企业或组织经营旅游业务均是非法行为。谨防任何个人或者组织以委托代理名义招徕旅游业务。”法官提醒,尤其是出国(境)旅游,更应选择具备相关经营资质的旅游公司,游客可以通过查看《工商营业执照》来确定其经营范围。“切记,莫一味贪图便宜,对于任何‘零团费’‘低价团’都要谨慎再谨慎。”

有备无患,更要做到在签订旅游合同时,仔细阅读合同条款。

游客委托旅行社安排旅游服务时,请务必与旅行社签订与行程相符的旅游合同,并索要收费凭证,代签合同需有本人的书面委托方能产生法律效力。要对合同中关于行程、价格及违约责任等内容予以明确,对于需要修改的内容应在合同中书面注明。自行出游的,在通过旅游在线平台购买产品或服务时,也应仔细阅读相关条款,切莫大意。

“尤其要注意一些看似不起眼的‘温馨提示’‘补充条款’等,个中往往‘藏’着一些‘霸王条款’。”法官建议,游客可针对容易发生争议的内容做出具体、详细的约定,如交通工具、食宿标准、行程安排等,要尽量具体细化,并写进合同。

有备无患,还建议游客购买相关保险,以此降低旅行中因意外事件遭受的损失。

一般来说,旅行社按照国家规定投保旅行社责任险。为避免非旅行社责任的意外事件给游客的人身、财产造成损失,建议自行投保旅游意外保险。

怎么理性维权

权责要明晰,赔偿靠证据

如果真的在出游过程中产生纠纷,该如何维权?“心里有数”“理性维权”是甬上法官给出的建议。

“‘心里有数’,就是权责要明晰,知道孰是孰非。”法官说,常见的旅行纠纷与3个因素有关:一是旅行合同中的一些“免责条款”,二是交通因素,三是旅行途中受到的损害。

“免责条款”就一定免责?受到伤害就一定是旅游公司的责任?

王师傅家住宁海,村里组织60周岁以上的村民去余姚旅游,王师傅也报了名。一大早,他和同村的几十位老人坐上旅游大巴车出发了。不料,当大巴车行驶到余姚境内一座有坡度的桥时,发生颠簸,坐在最后一排中间座位的王师傅不幸跌倒,造成腰椎骨折。随后,他被紧急送往附近医院,一共住院治疗15天,经鉴定构成九级伤残。

为此,王师傅多次与旅行社协商赔偿事宜。可是旅行社认为他们没有责任,因为大巴车并非旅行社所有,而是旅行社委托运输公司为本次旅游活动提供车辆服务,所以应承担赔偿责任的是运输公司。协商不下,双方闹至余姚法院。法院经过审理,最终判处旅行社赔偿老人各项损失约10万元。

“在这起案件中,虽然旅行社将运输服务承包给了第三方,但是旅行社不能因此免责。作为旅游经营者,应当保证其提供的商品和服务能保障游客的人身、财产安全,因此造成伤害的,旅行

3月22日,国务院办公厅下发通知,对今年劳动节放假的安排进行了调整。“突如其来”的连续4天假期,让大伙儿感觉喜从天降。这几天,摩拳擦掌安排出游的大有人在。

然而,伴随着“美景”“美食”而来的,有时也难免有一些“美中不足”,飞机延误、线路更改、摔伤扭伤……这些旅途中的意外情况经常会发生。那么,出游遇到“闹心事”该如何面对?能不能索赔?如何索赔?且看记者整理的这些案例。

记者 董小芳

旅游纠纷案件

情况复杂多样,事实难以查清

本想享受一场“说走就走”的旅行,不料却“挂了彩”。想起几个月前的这场出游,刘先生至今仍颇感郁闷。

去年年底,刘先生通过一家旅游公司报团,赴东南亚旅游。按照合同约定,旅行团居住在一家高尔夫酒店。没想到的是,刘先生在酒店自由活动时,竟被飞来异物(高尔夫球)砸伤,造成了一只眼睛眼球破裂,经鉴定构成七级伤残,共造成医疗费、伤残赔偿金、后续治疗费、残疾辅助器具、营养费、护理费等23万余元。随后,刘先生通过意外险获得理赔金13万元,还有10万余元的损失。

刘先生认为,是旅游公司在出游过程中未尽到安全保障义务,才导致自己受伤,理应承担上述损失。但旅游公司辩称,导游已经尽到告知游客莫进入高尔夫球场的职责,刘先生不听劝告进入球场从而导致受伤,旅游公司不应承担责任。

双方产生争执,刘先生遂向市旅游质监所投诉。因调解未果,双方来到了海曙法院旅游巡回法庭。最终在法官的调解下,双方达成和解,由旅游公司赔偿刘先生人民币3万元。

“案情复杂多样、事实难以查清,是旅游纠纷案件最突出的特点。”海曙法院法官介绍,从近几年来该院受理的旅游纠纷案件来看,该类案件的纠纷类型日益多样化,其中不乏人身损害、财产损失等纠纷案件。且因为越来越多的案件涉及境外旅游,导致案件事实更加难以查清,群体性案件时有发生。

有“不可抗力”引发的纠

如何有备无患

旅行社看资质,合同看条款

出游中遭遇“闹心事”,原因有很多。有些确实是“不可抗力”,有些责任在旅游公司,也有一部分与游客自身维权意识缺乏有关。

在江北工作的伊先生老家在东北,最近父母从东北来甬探望,伊先生就想着给父母报个旅行团,让他们在周边逛逛。记者采访时,恰好碰到了从旅行社报团出来的伊先生。

“旅行社的合同条款,您仔细看了吗?”面对记者的提问,伊先

生显得满不在乎,“没怎么看,字又小又多,看着就头晕,应该没什么问题。”

“其实像伊先生这样,到出游时还权责不清,‘云里雾里’的,大有人在。”法官说,不管是报团出游,还是自助出游,未雨绸缪才能“有备无患”,产生纠纷时也能从容应对。

有备无患,首先要选择有正规资质的旅游公司。

鄞州姜山消保委曾受理一起51名老年消费者的群体性旅游投