

特别  
报  
道

路线被改、意外受伤、导游不靠谱……

## 旅游遇上的这些倒霉事，听听法官怎么说

本报记者 高敏 通讯员 钟法

谁不想出去看看外面的世界呢，如今在不少人的年度账单里，旅游消费都占有一定比例。可旅途中收获的不只是惊喜和美景，也许还有些烦心事——比如，实际游玩的路线和旅行社宣传得不一样；同一个团里，团费却相差2000多元；旅途中受了伤，可旅行社却不愿赔偿……看到这些，你会不会整个人都不好了？

别闹心，我们请来杭州中级法院民一庭的法官来为大家梳理这些常见的纠纷，能规避的尽量规避，万一遇到纠纷，咱心里也有底。

旅游路线与合同不一致  
可以向旅行社索赔

前两年，戚先生和一些朋友报名参加了某旅行社组织的内蒙古跟团游。双方签订的《境内旅游合同》中约定，旅游路线为呼伦贝尔、满洲里6日游，旅游费为7180元，旅游行程单中标记了具体景点、游览时间等等。

旅行过程中，戚先生对旅行社的安排不太满意，回来后他就先付了5700元，剩余1480元尾款一直没有给。双方为此僵持了好几年，旅行社最终选择向法院起诉，要求戚先生结清尾款。

期间，戚先生提起了反诉，他说，旅行社提供的实际行程、返程班机均与合同约定不一致，旅游景点和项目也减少了，而且同一团里的另一名团员的费用只要5200元。他要求旅行社方面返还旅游费500元，并赔偿损失1000元。

一审法院以《境内旅游合同》作为确定团体旅游价款的依据，判令戚先生仍需支付旅游款1480元。对他的反诉请求，法院参照合同约定，判令旅行社赔偿戚先生游玩景点减少的损失650元。

一审判决后，双方均不服，分别提起上诉。案子经杭州中院调解结案。

## 法官说法：

根据双方签订的《境内旅游合同》，擅自缩短游览时间、遗漏旅游景点、减少旅游服务项目的，旅行社应赔偿未完成约定旅游项目服务等合理费用，并支付同额违约金。因此，旅行社擅自变更旅游景点、行程的，旅游者有权主张旅行社承担损失赔偿责任。

法官还特别提醒，对于约定景点、行程是否减少，属旅行社是否依约提供旅游服务的问题，举证责任应归履行义务一方，也就是旅行社要对已经提供旅游服务进行举证，举证不能的，承担不利后果。

对于戚先生反诉时提出的另一团员董某的旅游费为5200元，法官指出，虽然戚先生参加的是团体旅游，但如果没和旅行社签订特别约定，就应该按照合同的约定支付费用，而董某支付旅游款5200元，是董某与旅行社特别协商的结果，并非基于团体旅游的性质，因此不能作为确定戚先生旅游款的依据。

保险理赔不能代替  
旅游公司的赔偿责任

杭州的张大伯虽古稀，但身子硬朗，热爱骑行。一次，他报名参加了某旅游公司组织的骑行活动，途中张大伯不慎摔倒受伤，后经鉴定构成八级伤残。

出发前，旅游公司已为张大伯等游客在保险公司投保了人身意外伤害保险，张大伯受伤后获得保险理赔款9万余元。但张大伯还是向法院提起了诉讼，要求旅游公司赔偿医疗费、残疾赔偿金、精神损害抚慰金等，共计40余万元。

一审法院依法确定张大伯损失共计38万余元，张大伯自己承担80%的责任，旅游公司承担20%。因张大伯从保险公司获得的保险理赔款已经超过旅游公司应承担的赔偿款，所以法院驳回了张大伯的诉讼请求。

张大伯不服提起上诉，杭州中院二审后认为，一审对责任比例的判决合理，予以维持。但张大伯已获取的人身意外伤害险理赔款不能代替旅游公司应承担的赔偿责任，最终二审改判旅游公司赔偿张大伯7万余元。

## 法官说法：

已经拿了保险赔偿，还能不能再向旅游公司主张权利呢？法官表示，旅游公司作为旅游经营者，对游客在旅行过程中的人身、财产负有安全保障义务。旅游公司组织活动的场所等已明确提醒年满55周岁的老人不得骑行，但旅游公司仍安排70岁的张大伯骑行，导致意外发生，是存在一定过错的。

而且，张大伯虽然拿到了人身意外伤害险的理赔款，但这并不能替代旅游公司的赔偿责任。人身意外伤害险是指被保险人在保险有效期内遭受意外，保险公司依据保险合同给付保险金的保险，保险赔偿后，旅游者仍可依法向旅行社要求赔偿。

因领队失误无法出境  
团员可退还费用并获赔

准备出国度假，临行前却因为领队的个人原因无法出境，林先生一家的心情简直不能更糟了。林先生说，他和家人报名参加了A旅游公司组织的菲律宾长滩岛自由行，因为是拼团形式，最后他们都被拼入B旅游公司所组的“悠游长滩6天5晚半自由行”旅游团，游客一共有29人。B旅游公司派领队徐某带队。谁知，出发那天，徐某却忘记携带中国公民出国旅游团队名单表到机场，导致29名游客无法出境。

事后，A旅游公司退还了游客交纳的旅游费用，并按照7000元/人的标准赔偿其中16名游客共计11.2万元。

但A旅游公司认为，导致游客无法出境旅游是B旅游公司的过错，于是向法院起诉要求B旅游公司赔偿损失17.5万元。

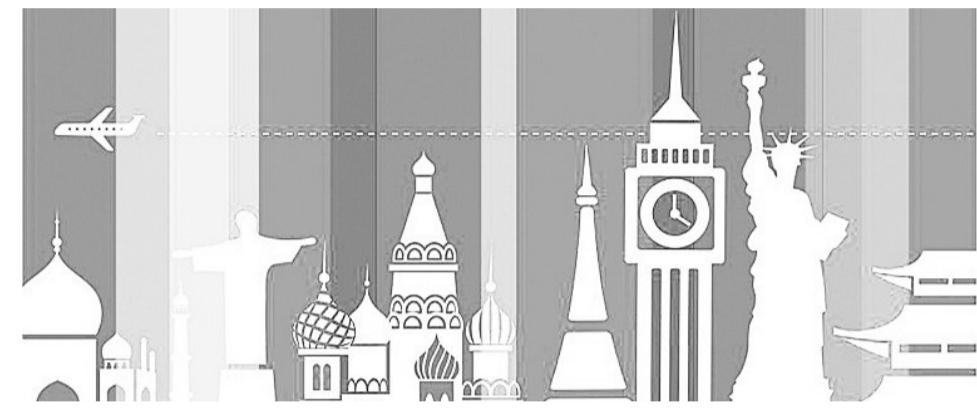
庭审中，双方对赔偿金额有较大争议，案子经过一审二审，最终由杭州中院调解结案。

## 法官说法：

A旅游公司将16名游客拼入B旅游公司，由B旅游公司作为组团社带队出境旅游，双方已形成合同关系，B旅游公司有义务确保所有游客顺利出境旅游。因B旅游公司领队失误，致使A旅游公司的16名游客不能出游，A旅游公司有权要求B旅游公司承担赔偿损失的违约责任。

在案件审理中，双方争议最大的是金额的确定，法官表示，具体金额可以最终由法院或仲裁机构调解，双方也可以协商。如果因组团社原因导致游客不能出游的，拼团社在对游客赔付时应与组团社进行事前沟通，拼团社、组团社也应尽量保证各团员获赔标准一致。

(文中当事人均为化名)

为消费纠纷  
建强大法律后援团  
杭州13家律师事务所  
组成维权律师团

通讯员 王丽 潘乐 本报记者 李媛媛

本报讯 遇到无法调解的消费纠纷，放心，你还有强大的法律后援团。昨天，杭州市消保委成立了首批消费维权律师团和专家调解团，全面为消费者维权保驾护航。

据了解，消费维权律师团主要由13家律师事务所组成，并为消费者提供各领域的法律咨询服务。他们将对消费维权领域中的热点、难点问题进行法律分析和研究，并提供相关法律知识和义务法律咨询服务；对重大消费维权纠纷事件及时提供法律援助，并以律师团名义发表法律意见，对严重损害消费者合法权益的案件义务代理诉讼；此外，还会参与重大或典型投诉案件的分析研究和调查调解。

针对无法调解的消费纠纷，杭州市消保委在现有消费维权专家团的基础上，选出11人升级为专家调解员，他们的职责涵盖了家居装饰、汽车、家用电器、食品产业、保健产业、日用品、手机维修、钟表眼镜、家具建材、农资等32个领域。

“我是一名汽车高级工程师。今后遇到汽车类消费纠纷时，能从技术层面理清纠纷的焦点，根据双方诉求有针对性地调解。”专家调解员，中国汽车工程学会会员赵文翼说。

