

“邮轮阳台房”有明显遮挡,如何维权

法官建议:消费者登船后应当场提出异议

付近2万元几乎不见海

日前,周女士通过某在线旅行服务平台订购了一款6天5晚邮轮旅游产品,选定“精选阳台房”并支付费用1.8万余元。该房型为阳台房中最高等级,价格也显著高于其他房型。预订成功后,平台为周女士分配了房间。周女士特意致电该平台客服,确认房间视野是否存在遮挡,平台随后以短信告知该房间是不遮挡房型。

然而,周女士携家人登上邮轮后却发现,该房间阳台正前方有一片白色遮

棚,平视视野严重受限,几乎看不见海。因首次乘坐邮轮,且船上服务人员均为外籍人士,周女士当场未提出换房,但整体旅行体验和心情都受到了影响。

返程后,周女士将该邮轮公司及在线旅行服务平台诉至杨浦法院,提出邮轮公司没有为其提供与官方页面宣传相符合的房型,属于诱导、欺诈,应当退一赔三。她基于信任在该在线旅行服务平台下单付款,故该平台也应共同承担责任。

审理中,平台方辩称,其仅为邮轮旅

游产品的代理销售,实际服务由邮轮公司提供,故其不应承担责任。邮轮公司则辩称,其在官方页面宣传涉案“精选阳台房”拥有更广阔的天空视野及更大面积阳台,并未将其定义为无遮挡房型,同时页面也标注了“以船上实际提供为准”。周女士作为具有辨认能力的消费者,登船后认为舱房不符合预期,却未及时提出更换,应自行承担相应后果,其在向周女士提供邮轮产品和服务过程中不存在违约和欺诈行为。

起诉获赔1/3旅费

法院经审理后认为,周女士所订邮轮旅游产品确认单虽由在线旅行服务平台发送,但该产品下单界面已明确标注船司直营,登船通知书也载明了相关信息。平台作为受托人已披露该旅游产品委托人为邮轮公司,周女士对两公司的代理关系应属明知,并且该邮轮服务实际由邮轮公司提供,故涉案邮轮旅游合同相对方为周女士和邮轮公司,平台不承担合同责任。周女士现已实际接受该旅游服务,合同已履行完毕。经查,邮轮公司提供的房型确有部分景观受阻,应当认定存在履约瑕疵。但考虑到邮轮旅游服务具有综合性,房型景观是定价重要因素,却并非唯一因素。因此,综合考虑合同的实际

履行情况、邮轮同期其他舱房价格、当事人意见等因素,法院酌定邮轮公司退还旅游服务费6000元。至于周女士以两被告存在欺诈等为由要求退一赔三,缺乏依据。判决现已生效。

法官建议,消费者在登船后若发现舱房与宣传严重不符应当场提出异议,避免因未及时主张导致损失扩大或举证困难。若邮轮公司无法现场更换,也应妥善留存沟通记录及相关证据,以便后续协商或维权。邮轮公司对房型、面积、朝向、景观等影响定价的核心信息,应当真实、准确、完整披露,不得进行引人误解的宣传。即便标注“以实际为准”,也不能免除

其提供符合通常标准服务的义务。若实际提供的舱房存在明显遮挡、与承诺不符的,构成履约瑕疵,应依法承担减价、退还部分费用等责任。

鉴于邮轮旅游产品具有一定的服务综合性,涵盖住宿、餐饮、娱乐以及岸上观光等多项服务。因此,在旅行过程中,邮轮公司提供给消费者的房型、面积、景观、朝向虽然均对邮轮旅游产品的定价产生较大影响,但并非唯一决定性因素。本案中,邮轮公司存在履约瑕疵,但尚不构成欺诈,故不适用惩罚性赔偿。人民法院结合服务瑕疵程度、对体验影响、服务整体性等因素,酌定退还部分费用,更符合消费公平原则。

假事故真定损 高报价低维修

起底骗保黑色产业链

《人民公安报》马继宏 白嘉宇 吴刚

保险本是守护民生、抵御风险的社会“稳定器”与“安全网”,却被不法分子盯上。近年来,一些不法分子为非法牟利,恶意骗保,严重扰乱了市场秩序,侵害了保险机构和广大投保人的合法权益。2024年年底,宁夏警方经过不懈侦查,将一个“选旧车一人纵火一伪造自燃一虚高定损一骗取赔款”的全链条骗保团伙一网打尽。不久前,石嘴山市惠农区人民法院依法对该案8名犯罪嫌疑人作出宣判。

理赔员发现端倪

2023年,宁夏回族自治区石嘴山市某物流公司旗下多辆货车,在半年内密集“出险”4次,累计理赔40.24万元,另有2起待赔付案件涉及金额7万元。这些事故看似正常,清一色的货车追尾、相撞,现场照片、维修单据等样样齐全,符合常规理赔条件。

但理赔员觉察到了异常:所有事故都发生在宁夏回族自治区与内蒙古自治区交界的偏僻路段、废弃厂区,这些地点既无公共视频监控,也无第三方目击者,仿佛是有意识挑选的“真空地带”。更蹊跷的是,所有受损车辆最终都不约而同地驶向同一处——朱某经营的汽车维修中心,其定损报价竟比市场同类维修价格高出30%以上。

宁夏回族自治区公安厅刑侦总队接到线索后,立即指派石嘴山市公安局惠农分局成立专案组开展线索核查工作。专案组克服运输车辆多、驾驶人流动性强等困难,从外围证据入手,兵分多路,奔赴新疆、内蒙古、甘肃等地,调取事故货车的GPS轨迹、相关人员的银行流水、道路卡口抓拍信息,以及其他相关线索。

然而,核查工作困难重重。部分偏僻

路段GPS信号中断,关键行驶轨迹“凭空消失”;部分银行的资金交易记录超保存期限,恢复时间较长;线索涉及人员之间的通信全是使用的方言暗语,晦涩难懂,给数据解读出了不小的难题。

由于案件时间跨度长,驾驶人更换工作地点难以联系到位,部分车辆已被转手倒卖,现场遗留的微量痕迹也在风吹日晒中化为乌有,原始碰撞痕迹早已被破坏,种种因素,使得鉴定工作一度陷入困境。

犯罪网络浮出水面

为了找到突破口,专案组召开近20次分析会,将10起疑似事故的人员、车辆、资金、通话记录逐一梳理,绘制关系图谱。经过不懈努力,驾驶人李某进入了专案组的视线。经过多次劝说,李某如实供述了受曹某指使,在偏僻路段人为制造追尾事故的全过程,并交代了其所在团伙的分工模式、作案流程及其他涉案人员的相关信息。

2024年8月19日,惠农分局刑侦大队依法立案侦查,抓获8名涉案犯罪嫌疑人。

犯罪嫌疑人到案后,自认为前期作案隐蔽性强,相互之间建立“攻守同盟”,一口咬定事故是“意外发生”,对骗保细

节闭口不谈且团伙核心成员曹某、朱某只负责策划指挥,从不直接参与事故制造;驾驶人仅知晓自己参与的单起案件,对整个团伙运作一无所知,案件侦办一时陷入僵局。

宁夏回族自治区公安厅刑侦总队随即提级侦办,抽调精干力量,联合相关部门,构建起立体研判体系,从数十万条数据中研判出固定周期的大额转账与分赃痕迹,捕捉团伙密谋作案的通信频次与规律,锁定犯罪嫌疑人往返纵火现场的行踪。

最终,在GPS轨迹、资金流水、火灾鉴定报告等证据面前,犯罪嫌疑人曹某、朱某、王某等人的心理防线彻底崩溃,承认了合伙纵火骗保的犯罪事实。

彻底揭开骗保黑幕

“我们以为烧的是旧车,没人会查……没想到,每一公里轨迹都被记录,每一分转账都被追踪。”犯罪嫌疑人曹某追悔莫及。

经查,一张“假事故真定损、高报价低维修”的骗保黑幕被揭开:物流公



司实际控制人曹某与维修中心老板朱某暗中勾结,利用货车跨区域运输的流动性特点,专挑凌晨、深夜或暴雨、沙尘暴等恶劣天气,指使王某、何某、李某等驾驶人,在预设的“无人区”人为制造交通事故。

事故发生后,朱某的维修中心一边向保险公司虚报维修项目、抬高费用,一边仅对车辆做简易修补,从中赚取巨额差价。2023年至2024年,该犯罪团伙策划骗保案件6起,涉案金额47.24万元。从事故策划、现场伪造到定损理赔,形成了一条分工明确、流程闭环的犯罪链条。