

旅游中意外受伤，索赔结果大不同

法官以案说法提醒国庆假期安全出行

法治报记者 胡蝶飞
法治报通讯员 姜叶萌 陈鸣

“超长待机”的八天国庆假期即将来临。今年宅家太久的你是不是正迫不及待准备出游计划了？祖国山河美景虽好，旅程的安全也同样要重视。

本期“专家坐堂”，虹口区人民法院法官梳理了该院近两年审理的涉旅游纠纷案件，给打算出游的市民提个醒，旅行社、旅游辅助服务者固然具有安全保障义务，旅游者自身也是安全责任主体。

案例一

带老伴去“浪漫的土耳其” 七旬老人旅途中不幸离世

“我想要带你去浪漫的土耳其……”一句歌词引发了多少人对土耳其浪漫美好的憧憬。

2018年1月3日，70岁的徐阿伯带着老伴秦阿姨随团出发，踏上了为期15天的“埃及+土耳其”出境游旅程。本是为了感受异域风情的浪漫旅行，没想到却让徐阿伯与秦阿姨就此天人永隔。

旅程第四日，徐阿伯出现发烧症状，在服药及休息后，症状有所缓解，岂料继续行程后，病情再次反复。

1月10日，徐阿伯在旅行社安排的翻译人员陪同下至当地医院就诊，此后徐阿伯提出终止行程提前回国，在与旅行社沟通协调交通方案后，徐阿伯考虑到没有适当的航班时间、家属不便陪同回国等情况，改变想法，决定继续跟团。1月13日，徐阿伯再次赴当地医院就诊，3日后，因病情加重不幸离世。

一场旅行，痛失至亲，这让秦阿姨和儿子小徐难以接受，悲痛之下他们将旅行社告到法院，认为旅行社行程前未对可能存在引发疾病的相关情况进行提示和告知；且行程安排紧凑，使得徐老伯过度劳累，诱发疾病；在徐老伯出现不适时，未给予足够重视和协助，最终导致徐老伯异国离世，据此要求旅行社返还两人的旅行费用，并赔偿医疗费、遗体运输费用等共计92万元。

虹口法院审理后，认为旅行社已尽到必要的安全保障义务，最终判决驳回了秦阿姨和小徐的全部诉讼请求。考虑到秦阿姨和小徐失去亲人，案件受理费由旅行社负担。

【法官说法】 旅行社尽到了安全保障义务

旅行社作为组团社，应该尽到安全保障义务，但旅游合同领域的安全保障义务亦有合理的边界，主要指旅行社在出发前对安全须知的说明义务、旅途中的一般安全注意义务和发生突发事件后的救助义务。

一、旅行社行前已尽到合理告知、说明义务。徐老伯在和旅行社签订旅游合同前对行程安排就已作了解，在团队出发前，旅行社向徐老伯等参团游客发放了《出团通知书》，关于安全、气候、需携带物品、食宿、行程安排等相关事项，均作了详细的告知和提醒，关于可能因地域气候变化产生身体不适及配备药品也进行了提示。

二、旅行社的义务在于合理安排行程并根据徐老伯本人的意愿给予建议和协助。在徐老伯突发身体不适后，旅行社领队、导游对其病情给予了高度关注，在徐老伯就医过程中给予寻找医院、安排翻译人员等协助，在徐老伯提出终止行程的想法时，对于就近机场的航班信息等给出建议。因此，涉案旅行社在本案中已尽到必要的安全保障义务，不应对徐老伯的死亡后果承担侵权赔偿责任。

三、旅游既是一种休闲娱乐，但也有一定的体力要求，尤其是长途出境旅游，境外的自然气候、语言、医疗等迥异于国内熟悉的情况，旅游者对自身身体状况是否适合旅

本期专家：缪欢，虹口区人民法院民事审判庭团队长，多年从事民事审判工作，在民事审判领域有深厚的理论基础和丰富的司法实践。



资料图片

游项目应自行作出判断并负责。徐老伯在身体不适的情况下，仍决定继续跟团，系其对自身身体状况的预估，因此造成的损害后果，应由其自身承担。

案例二 游客掉进鳄鱼池 摔成十级伤残

李女士与朋友一起参加了旅行社组织的“丫山三日游”。其间一行人到“中国鳄鱼湖”参观游玩，时值冬季，景点户外鳄鱼湖已经关闭，旅游团转而游览冬季观鳄房。

观鳄房有几十平方米，中间一条宽80厘米的走道供游客观赏时走动，数十条鳄鱼养在走道两边的鳄鱼池中。在走道上游览时，一不留神，李女士掉进鳄鱼池中。

好在事发当时，鳄鱼处于休眠期，没有攻击性。李女士摔伤后，景区工作人员将其送往医院救治，并垫付了治疗费。回上海后，经鉴定，李女士的伤情构成十级伤残。

李女士认为旅行社没有对危险性进行预判，既未尽到安全提示义务，又未及时救助。景区在安全管理上存在疏漏，未对鳄鱼池加装隔离防护措施，无路线指示牌、无工作人员引导。旅行社和景区均未尽到安全保障义务，应对自己所受损失承担赔偿责任，协商不成，李女士遂将两者告上法庭。

虹口法院审理后作出一审判决，酌定由景区对李女士的损害后果承担30%的侵权赔偿责任，李女士自行承担70%的责任，驳回李女士的其余诉讼请求。

【法官说法】 游客应对自身安全尽注意义务

本案的争议焦点在于旅行社和景区是否尽到了安全保障义务。

对于旅行社来讲，旅游合同中进行了安全提示，涉案景区内也有安全提示牌，过道狭窄需谨慎行亦属于常识，旅行社无需对该项风险进行特别提示和告知。事发后，景区工作人员送李女士至医院，在已有陪同人员的前提下，旅行社导游陪同其他游客继续游览符合常情，不能因此认定旅行社未尽到事后救助义务。因此，旅行社已尽到了合理范围内的安全保障义务，对李女士的受伤并无过错。

关于景区的责任，冬季观鳄房内道路较为狭窄，存在一定安全隐患，景区可以采取

对入口、出口进行标识，对单向参观行走路线设置指示牌，在鳄鱼池旁加装临时防护栏等措施，降低危险因素以防止发生不良后果，由于景区履行安全保障义务存在不足，对李女士受伤造成的损失应承担相应的赔偿责任。

至于李女士自身的责任，作为一名具有完全民事行为能力的成年人，在进入狭窄空间游览时，理应有更谨慎的注意义务，在经过鳄鱼池旁通道时应特别注意路面情况，采取措施避免摔倒。李女士对自身安全未尽到合理注意义务，应对自身伤害的后果负相应责任。

案例三 旅游大巴车颠簸 致游客骨折谁担责

2018年8月，小王参加了旅行社组织的“梦回桃花源”云南之旅。在乘坐旅游巴士从昆明至普者黑的行车途中，因车辆颠簸，小王身体腾空后坠落，造成腰部受伤。昆明就医后第二日，腰部疼痛依然严重，小王只得提前结束旅程返回上海治疗，之后被诊断为胸12压缩性骨折。

静养一段时间后，小王将旅行社告到法院，索赔医疗费、误工费共计7.7万余元。

审理中，旅行社辩称，对小王在旅游途中受伤的事实无异议，但不同意小王的诉讼请求。旅行社作为组团社，主要负责招揽游客，后续旅游景点、住宿、餐饮则由地接社负责安排，且小王系在车辆行驶过程中受伤，故旅行社并非侵权人，侵权人应当是地接社及旅游汽车公司。

虹口法院审理后，判定旅行社应赔偿小王医疗费等共计1.5万元。关于误工费，小王在进行云南旅游至诉讼时处于失业状态，并领取失业保险金，鉴于其不存在误工损失，该诉请法院不予支持。

【法官说法】 旅行社可向旅游辅助服务者追偿

在旅游过程中，除旅行社之外，还有一些实际提供交通、游览、住宿、餐饮、娱乐等旅游服务的人，这类协助旅游经营者履行旅游合同义务的人，在法律上被称为旅游辅助服务者或履行辅助人。

根据《旅游法》相关规定，由于地接社、履行辅助人的原因导致违约的，由组团社承担责任；组团社承担责任后可以向地接社、旅游辅助服务者追偿。

本案中，旅游者所乘坐的涉事车辆由地接社提供，该车辆所属的旅游汽车公司作为旅游辅助服务者，其驾驶员因操作不当造成小王受伤，作为地接社及旅游辅助服务者应当承担赔偿责任。小王现要求组团社承担违约责任，依法并无不可。组团社在承担民事责任后，可向上述两公司追偿。

司法观察>>> 旅游中突发人身意外 谁应当承担责任？

上述3个案例都是因旅游人身意外引发的典型案件，其中涉及三方责任主体，即旅游经营者、旅游辅助服务者、旅游者自身。

那么，司法实践中，是如何判断旅游经营者或者旅游辅助服务者是否应当对旅游者的人身伤害承担责任呢？主要有以下几点：

一、旅游经营者或者旅游辅助服务者是否尽到安全保障义务。安全保障义务一般包含行程前的说明告知义务、旅行过程中的安全注意义务及事故发生后的积极救助义务。

需要注意的是：该安全保障义务应当是在可预见的合理范围之内。如果法律法规对安全保障义务作出明确规定，旅行社应当严格遵守法定标准；如果没有明确规定，鉴于旅行社的专业性及经验优势，在针对老年人、儿童等特定群体时，其适用标准一般应高于普通标准。

二、旅游者自身是否存在故意或重大过失。因旅游过程具有动态性和时间延续性等特点，且实践中，旅游经营者和旅游辅助服务者所提供服务的对象往往并非一人，故旅行社的安全保障义务相当繁重，且旅行社毕竟不是旅游者的保姆和保镖，因此旅游过程中旅游者对自身安全负有注意义务，如果因旅游者自身未尽到审慎安全注意义务，则会减轻旅游经营者或者旅游辅助服务者的责任。

要注意的是，即将实施的《民法典》对违反安全保障义务的侵权责任进行了更为完善的规定：宾馆、商场、银行、车站、机场、体育场馆、娱乐场所等经营场所、公共场所的经营者、管理者或者群众性活动的组织者，未尽到安全保障义务，造成他人损害的，应当承担侵权责任。

因第三人的行为造成他人损害的，由第三人承担侵权责任；经营者、管理者或者组织者未尽到安全保障义务的，承担相应的补充责任。经营者、管理者或者组织者承担补充责任后，可以向第三人追偿。