

# 旅游业复苏，出行切勿“说走就走”

## 行前做好充分准备，遭遇意外及时收集证据方能维权

□法治报记者 陈颖婷

随着疫情防控政策的放开，旅游业也迎来了复苏，大家都愿意出门感受异地的风土人情。然而，旅游如果只是简单的“说走就走”，就可能因为发生意外以及机票酒店的变故，而陷入纠纷的漩涡。近日，记者在采访数起旅游纠纷后发现，出发前做好旅行的各项准备，认真阅读各种告知书，能够避免误区，同时一旦发生意外，及时收集好各种证据材料，也能为消费者维护自身权益打下基础。



## 七旬老人高原游殒命 旅行社未尽告知义务

70 岁的吴阿姨与妹妹夫一起参加了一个藏地甘南 10 日游的旅行团。然而在旅行的第七天，吴阿姨向领队提出身体不适，并拒绝参加当日活动以及晚上聚餐。当晚，吴阿姨的妹妹又接到了她的电话，吴阿姨表示身体极度不适，需要就医诊治。吴阿姨的妹妹说，旅行社得知吴阿姨身体不适且有就医需求时，均未第一时间拨打急救电话，亦未曾采取任何急救措施，反而告知两人可继续就餐不用着急，全然不顾已经 70 岁的吴阿姨的身体疾病情况和就医需求。吴阿姨的妹妹和妹夫只能自行打车陪同吴阿姨就医，但吴阿姨终因病情过重而离世。



吴阿姨的家人认为旅行社没有尽到安全告知义务，在出发前没有向吴阿姨告知行程涉及高原地区，不适合老年人。旅行中，旅行社不曾时刻关注吴阿姨的身体状况，并且没有第一时间拨打救助电话寻求专业医护和救援，没有及时尽到救助义务。

而旅行社一方却坚持认为，吴阿姨的死亡系自身疾病所致的意外事件，非旅行社的过错。在出行前旅行社已尽到必要的告知和警示义务，也已在合理限度内对游客的人身尽到安全保障义务。且事发当晚是行程结束后自由活动期间，根据《旅游法》规定，游客在自由活动期发生人身伤亡事件，只有在旅行社未尽到安全提示及救助义务的情况下承担相应责任，旅行社在出行前已尽到合理的提示义务，事发后地接社也已尽到积极救助义务，故不应承担责任。

法院表示，此次旅行团中，超过三分之二的游客为 60 岁以上老年人，并且此次旅游行程涉及高原地区。因此旅行社对组织如此众多的老年人去高原地区旅行应当承担更多的注意义务，应当就旅游产品的潜在风险、旅游过程中的安全注意事项、老年旅游者的身体健康等内容做好安全提醒。但是，旅行社在此次旅行团出行前仅与游客代表对接，并未直接向全体游客全面告知和解释涉案旅行项目的各类风险及注意事项，未能严格按照出团通知书中的要求对 70 周岁以上老年人的出游进行审核，在未了解参团游客健康状况的情况下由游客自行前往目的地，在履行告知义务方面存在瑕疵，应当承担一定的过错责任。

最终法院判决旅行社赔偿吴阿姨家人各项经济损失 8 万元。

### 提醒

近年来，很多旅行社都开设了“夕阳红”旅游团，但老年人在旅途中发生意外的消息却屡见不鲜。一方面与老年群体的身体原因有关，另一方面旅行社在行程、人员配备方面存在不合理的地方。在旅行过程中，若是由旅行社的过失造成了消费者的死亡，旅行社必须承担责任。而旅行社是否尽到告知义务和及时抢救义务就成为了关键，要做好相应的证据准备。

同时，消费者在参加老年团时一定要根据身体情况量力而行，若是前往气候差异较大、高原、沙漠等地区，最好事先咨询医生。

## 购买机票4分钟后退票 扣除90%票价是否合理

2021 年 11 月 23 日 13:32 分，张女士向某旅游平台购买了一张 11 月 24 日下午从广州到宁波的机票。机票票面价格 500 元，机票费用合计为 598 元。然而在付款 4 分钟后，张女士就改变主意，申请退票。但她仅收到 120 元退款，即仅收到 50 元机票款，这也意味着她被扣除了票价 90% 的款项。

这让张女士难以接受，她认为短短 4 分钟时间就被扣取大部分机票费用极其不公平不合理，不仅损害了她的实际利益，且侵犯了她的知情权。在她看来，平台官网上的退改签规则标识不显著不清晰，在显眼的地方比如“预定须知”里对退改签规则避重就轻，对重大利益事项未做任何说明。且在不起眼处的“退改签说明”里的文字描述存在歧义。而航空公司官网上的退改签规则也很隐蔽，未在显著位置进行公示。为此，她将平台和航空公司告上了法庭。

平台则表示，张女士预订的机票是其预订及出票，退票政策并非平台制定，相关退票款也非平台收取，张女士与平台无任何的法律关系。

航空公司则坚称，涉案机票退改签规则没有违反公平交易原则，公司针对退改签条款已经尽到充分的告知义务。

法院审理后认为，航空公司在其官网上对“自愿变更和自愿退票收费标准”等条款进行了公示，符合行业惯例；张女士在订票过程中涉及的航班价格选择页面、退改签说明页面、预支付页面等均对机票的退改签规则进行了提示，她只需浏览页面便可了解具体内容。

最终，法院驳回了张女士全部诉请。

### 提醒

代订机票的平台，与消费者之间不存在航空旅客运输合同关系，消费者在平台下单、供应商出票后，平台已完成代订机票的合同义务。因此机票退改签政策为航司制定，不存在平台干预，且相关退票费用也并非由平台收取。

航空公司已在官网上对“自愿变更和自愿退票收费标准”等条款进行了公示，符合行业惯例。

预订机票时了解退改签规则系生活常识，消费者应当在预订机票时对涉及自己权利限制的事项合理留意，再慎重选择航空公司和机票类型下单。

## 一场说走就走的旅行 住宿却未必说住就住

一场说走就走的旅行，是许多人的梦想。但这样说走就走的旅行，如果没有做好充分的准备，可能散心不成，心中更是添堵。

王先生一时兴起，打算去日本旅行。23 点的航班出发在即，心急的王先生在 21 点 30 分匆匆下单了日本的酒店。可糊涂的王先生并未仔细阅读预定须知：“订单需等酒店或供应商确认后生效，订单确认结果以短信、邮件或 App 通知为准”。23 时 05 分，客服告知之前订单因满房取消。次日凌晨，王先生到达了日本，但酒店告知其无法入住。此后平台也将房费全额退还给王先生。王先生不满，将旅游平台告上了法院。

最终法院认为，平台按照王先生的要求预定了酒店，并同时告知其“订单需等酒店或供应商确认后生效”。但王先生在酒店尚未对该订单确认之前就自行启程前往，且下单距次日凌晨登机启程不足 3 个小时，考虑欠妥，由此产生的无法入住风险应当由其自行承担。

### 提醒

消费者在平台预订酒店后，平台按照要求预订了指定酒店，并告知消费者“订单需等酒店或供应商确认后生效，订单确认结果以平台短信、邮件或 App 通知为准”。

消费者在酒店未确认订单的情况下自行前往，由此产生的无法入住风险就需要消费者自行承担。

消费者对订单负有意注意义务，切不可认为下完单就万事大吉。在互联网平台下单前，要仔细阅读预定须知，搞清楚订单是“即时生效”还是“需等待确认方可生效”。

下单后，游客要注意查阅互联网平台发送的订单状态信息，留意接听平台客服打来的电话，一定要等收到订单确认信息后方可出行。

