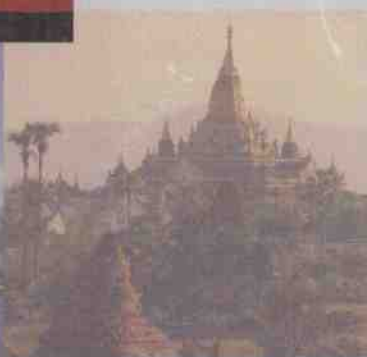
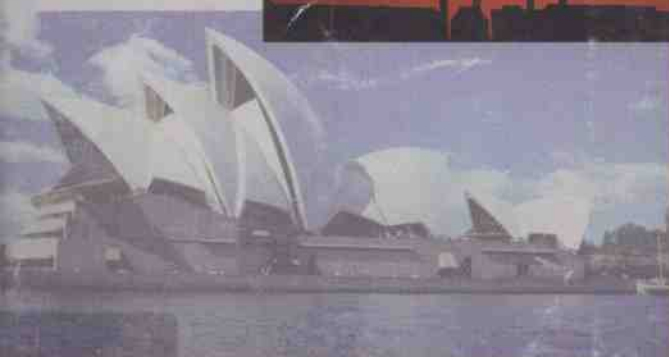


接力出版社
全国优秀出版社

旅游投诉 与 纠纷处理 案例评析

LUYOU TOUSU YU JIUFEN
CHULI ANLI PINGXI

主 编 赖富强
副主编 张福平
陆小鹏



LUYOU
TOUSU YU
JIUFEN
CHULI
ANLI PINGXI

旅游投诉与纠纷处理 案例评析

主 编 赖富强
副主编 张福平
陆小鹏

接力出版社

图书在版编目(CIP)数据

旅游投诉与纠纷处理案例评析/赖富强编. —南宁:接力出版社, 2002.4

(接力培训系列)

ISBN 7-80679-010-1

I. 旅… II. 赖… III. 旅游业—经济纠纷—处理—案例—分析—中国 IV. D922.296.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2002)第 017607 号

责任编辑:黄建中 责任校对:伍燕芳 陈朝辉 姚荣钦

出版人:李元君

出版发行:接力出版社

社址:广西南宁市园湖南路9号 邮编:530022

电话:0771-5863339(发行部) 5866644(总编室)

传真:0771-5850435 5863291(发行部)

E-mail: jielipub@public.nn.gx.cn

经销:新华书店

印刷:广西民族语文印刷厂

开本:890毫米×1240毫米 1/32

字数:257千字 印张:10.25

版次:2002年4月第1版

印次:2002年4月第1次印刷

印数:1—5000册

定价:22.80元

版权所有,侵权必究

质量服务承诺:如发现缺页、错页、倒装等印装质量问题,可直接向本社调换。 服务电话:0771-5864694 5863291

前 言

我国旅游业的发展是改革开放的直接结果。中国旅游业务虽产生于 20 世纪 50 年代初期,但把旅游作为一种经济事业来发展,却是从 70 年代末到 80 年代初开始的,初步实现了由接待型向经济发展型的转变。改革开放 20 多年来,我国旅游业的发展主要体现在:第一,旅游接待人数和旅游创汇、旅游收入的逐年增加;第二,旅游设施设备的逐步改善,各类宾馆、饭店、景区景点、旅行社等旅游企业进一步健全;第三,从国家到地方均建立了一套较完整的旅游管理体制;第四,我国旅游业的发展已走向法制化并在与国际接轨。

随着中国经济体制由计划经济向市场经济的转轨,1998 年 12 月,中央经济工作会议决定把旅游业作为新的经济增长点来加快国民经济的发展,这是旅游业面临新的机遇,也是新的挑战。旅游业发展中的法律关系和法律问题,将成为我们研究的新课题。

旅游业发展中的法律问题即涉及旅游学和法学理论,又涉及旅游业务实际。例如,旅游者合法权益的保护,旅游企业的法律责任等。这些研究对旅游企业的经营和旅游经济的发展有一定的意义:

其一,阐述了旅游业发展中的法律关系,使旅游企业、旅游管理部门和旅游者在认清问题和关系的基础上,明确自己在法律上的权利和义务。

其二,引起了有活动各主体对法律问题的重视。

其三,对旅游纠纷的解决提供了一些可行的对策。

旅游法律是旅游业发展环境的一个至关重要环节,影响旅游业发展的一切因素最终都通过一定的法律规范固定下来。它要规定一个国家旅游业的发展方向及发展目标、规模和基本指导思想,

要规定旅游发展中各方的权利、义务和法律责任。

旅游法律是旅游活动各主体的行为规范,可分为国内法和国际法两类。国内法是一个国家的权力机关根据该国旅游业发展的需要制定的。权力机关在广义上它包括国家最高立法机构,例如美国国会,中国全国人民代表大会及其常务委员会,也包括国家最高行政机构,例如中国国务院,还包括地方立法及行政机构,例如中国各省、自治区、直辖市的人大及人民政府。与上述广义相适应,旅游法律也是广义的,它包括通行全国的法律、法令、行政法规、地方性法规等。此外,英、美、法等国家的法院判例也是一种重要的法律形式。国际法是为了调整不同国家之间的旅游活动关系,由有关国家政府在一起根据主权平等、互利合作等原则缔结的一些国际条约、公约、协定,也包括国际旅游组织根据全球或旅游发展及合作的需要而做出的宣言、决议、法案等。由此可见,在旅游方面的国际法也是各主权国家意志协商的结果。

旅游法律的内容与它所调整的旅游活动关系的内容是相对应的。综观各国旅游法律,主要有以下几方面:

1. 发展旅游业的根本性法律,及各国的旅游基本法。主要作用是规定一个国家发展旅游业的根本宗旨、根本政策原则和旅游活动各主体的根本性权利、义务,为其他旅游法律的制定和实施提供基础和立法依据。

2. 保护旅游者利益的法律。旅游者是旅游的主要主体,其合法权益能否受到有效保护是关系到一个国家或地区旅游业能否健康发展的大问题。制定这方面法律,主要是规定旅游者享有哪些权利,如何行使这些权利以及在其正当权益受到侵犯时寻求法律保护。与此相应还要规定,旅游企业和政府有关主管部门在保护旅游者合法权益方面应履行哪些义务,承担哪些责任。

3. 保护旅游资源方面的法律。旅游资源是一个国家发展旅游业的主要基础,能否有效地保护各类旅游资源直接影响到这些

资源能否持续地作为旅游吸引物,进而能否持续地促进该国和该地区旅游业的发展。旅游资源法包括风景名胜区保护法、环境保护法、森林保护法、野生动物保护法、海滩保护法、建筑物保护法等。其主要作用是规定这些资源的开发利用者应履行哪些法律义务,承担哪些法律责任。

4. 旅游企业经营方面的法律。旅游企业包括旅行社、宾馆、饭店、交通运输企业、餐饮娱乐业和经营多种旅游业务的综合性公司。旅游企业经营方面的法律要规定各类旅游企业对旅游者、国家以及它们相互之间的实体性和程序性的权利与义务,将其行为限制在法律允许的范围之内,以达到国家发展旅游业的目标。

目前,发达国家用于调整旅游关系的法律相对较健全,旅游业发展较快的国家更是如此。例如,欧洲近代用以调整旅游关系的法律至少已有四种,即关于保护消费者利益的法律、关于契约关系的法律、关于商业秘密的法律和关于竞争的法律。随着各国政府对旅游社会关系特殊性的不断认识,立法机关又针对旅游业发展的特殊需要制定了专门的法律。

发展中国家的旅游法律的立法目的、内容、形式是与本国旅游业的特点密不可分的。发展中国家的旅游法律都有一些共同强调的要点:一是鼓励旅游业的发展,政府给予高度重视和扶持,有的国家由政府直接经营对本国旅游业发展有重要影响的企业。二是优先发展国际旅游业,在政策法规等方面给予扶持。三是利用外国资本开发本国旅游资源和旅游设施。四是防止外国资本对本国旅游业的过分渗透和控制。

我国是社会主义发展中国家。当前,用于调整旅游社会关系的法律规律事实上有两种:首先是建国以来尤其是改革开放以来由国家制定的各种通用性法律和法规。例如,《民法通则》、《合同法》、《公司法》、《消费者权益保护法》、《反不正当竞争法》等。这些通用法律之所以能够用来调整旅游社会关系,是由于旅游活动就

其本质而言属于民事活动,旅游业经营属于经济行为,应遵守基本的民事和经济法律规范。其二,是旅游业的专门法律和法规。例如,《旅行社管理条例》、《导游人员管理条例》、《旅行社质量保证金暂行规定》、《旅游安全管理暂行办法》等。中国的通用性法律虽然为旅游业的发展提供了基本准则,但旅游并不简单地等同于普通的民事活动,旅游业经营也有其特殊性。因此,单凭通用性法律是难以解决的。我国政府自发展旅游业以来,在旅游立法方面做出了巨大努力,制定了一批适用于调整旅游活动关系的专门性法规。这些专门性法规的主要优点在于其针对性。它们是在宪法和其他通用性法律提供的基本原则指导下,结合旅游业的实际具体地规定旅游活动各主体的权利、义务和责任。这些规定既符合法律的一般原则,体现了旅游业的固有规律,也起到了通用性法律难以起到的作用。

我国政府对旅游立法工作的高度重视和主动规划是中国旅游法律的突出特点。高度重视体现在政府基于对旅游业在国民经济中的地位 and 作用的认识,对于中国是社会主义发展中国家这一基本国情的认识,提出中国旅游一定要法制化,通过立法来加强对旅游业的宏观调控。主动规划体现在政府由其旅游最高行政机构——国家旅游局组织了一大批专家对旅游立法工作提出了系统的计划并加以实施。我国的旅游立法工作虽取得了一些成绩,但也清醒地看到目前尚存在的问题。例如,作为旅游基本法的《中华人民共和国旅游法》至今尚未出台;我国虽有大量的旅游星级饭店,但至今为止,尚无一部具有足够权威的法律或规定来规范这些饭店的建设和经营,尤其是规范饭店和旅客之间的权利义务关系。中国已正式加入世界贸易组织,旅游业是我国加入 WTO 的优势产业,但也面临非常严峻的挑战。如果我们对已制定的旅游法规加以修改和完善,也势必影响旅游业的发展。因此,我们希望中国旅游法能早日颁布。

《旅游投诉与纠纷处理实例评析》的编印出版,汇集了自 1995 年我国建立旅行社质量保证金制度以来全国各有关省、市、自治区旅游质量监督管理部门所处理的各类旅游纠纷案件 100 余例。在前言中并引用了广东旅游出版社出版并由王健同志著的《中国旅游业发展中的法律问题》一书中的有关论点。此书既是对旅游质量监督管理部门及旅游企业处理旅游投诉实用性较强的工具书,也是旅游质量监督管理部门工作人员和旅游企业管理人员进行业务培训和法律法规教育的学习参考书。此外,我们在编印此书过程中,也得到国家旅游局旅游质量监督管理所及相关旅游行政管理部门的指导,使我们的编印工作得以顺利展开。

全书共分为两大部分:(一)旅游质量监督管理工作相关的法律、法规,以及国家和行业的服务标准。(二)各类旅游投诉与纠纷处理的案例。

在此,衷心感谢对我们的工作给予大力支持和帮助的有关省、市、自治区旅游质量监督管理部门的领导和同志们。由于我们的水平有限,时间仓促,书中难免有疏漏和不当之处,敬请广大读者批评指正。

编 者
2002 年 1 月

目 录

前言	(1)
案例与评析	(1)
第一章 旅行社综合服务类	(1)
延期两日出游,要求退赔全部旅游费合理吗?	(1)
旅游服务质量降低标准,赔偿如何计算?	(3)
旅游者交纳的是定金,还是预付款?	(5)
狗伤游人,谁来承担责任?	(7)
出境游兑换外汇的权利为何被剥夺?	(9)
未达成协议就出游的团队,损失该由谁负担?	(12)
出境旅游该不该派领队?	(15)
遗漏游览景点,赔偿如何计算?	(17)
取消旅游计划,旅行社应否负责?	(19)
违约就必须承担全部责任吗?	(22)
游程缩水加上服务不到位属欺诈行为吗?	(24)
提供的服务标准与合同约定不符属故意欺诈吗?	(26)
免费加点 = 赔偿?	(30)
出境旅游要提前统一付小费吗?	(32)
游客同意的加点服务能否等于有效赔偿?	(34)
导游员擅自更改旅游团日程造成损失怎么办?	(36)
护照丢失由谁负责?	(38)
改变计划,旅行社是否应承担赔偿责任?	(40)
报名出不了团,旅行社是否要赔偿?	(42)
不达标的住房差价赔偿该如何计算?	(43)
火车提速属不可抗力因素?	(44)

机票亏损能向旅游者加价吗?	(46)
老年游客要增加团费吗?	(47)
路遇塞车,是否属“欺诈行为”?	(49)
游客出游后漏接怎么办?	(51)
出国游的押金取不回怎么办?	(53)
是笔误,还是欺诈?	(55)
司机迟到使游客误车,旅行社该负什么责任?	(57)
这样的索赔开价合理吗?	(59)
门票有特别优惠吗? 向旅行社索赔有依据吗?	(61)
因团友在中途死亡,可否诉旅行社精神赔偿?	(63)
游程天数不符,可有精神赔偿?	(65)
游客因病中途退团,组团社应依法退款吗?	(66)
游览行程“缩水”,旅行社要赔偿吗?	(69)
这笔车费该谁付?	(70)
因道路危险更改旅程合理吗?	(72)
导游员擅自增加购物又缩短游程,游客该如何索赔?	(74)
旅行社擅改团队计划,游客经济受损如何索赔?	(76)
导游讲解低级、庸俗会受处罚吗?	(78)
导游采取欺骗手段改行程,违规者应受何种处罚?	(80)
导游员工作不负责,旅行社要承担什么责任?	(82)
出境游护照丢失,旅行社如何承担补偿?	(84)
出游安排与广告内容不符怎么办?	(86)
因签证问题在境外被拒绝入关该怎么办?	(88)
旅游旺季团队服务质量得不到保证属谁之过?	(90)
导游私自乱收费,旅行社要承担什么责任?	(93)
没有确认好就出游,损失该由谁承担?	(95)
旅行社业务人员粗心大意造成损失如何赔付?	(97)

扩大的损失该由谁负责?	(99)
第二章 旅游饭店服务类	(103)
酒店所提供的房间设施不完备,入住客人物品被盗酒店应承担什么责任?	(103)
入住酒店物品被盗,酒店应该赔偿吗?	(105)
轿车夜停宾馆被盗,宾馆有赔偿责任吗?	(107)
游客物品能被随意搜查吗?	(108)
游客沐浴不慎摔伤,酒店该如何补偿?	(110)
游客住店摔伤谁之过?	(112)
未经客人同意,饭店可调换房间吗?	(115)
少女住店寻短,酒店该否负责?	(117)
酒店卧榻有老鼠,受惊住客该获何种赔偿?	(119)
电脑出差错,长话费该如何计算?	(121)
游客遗忘贵重物品,酒店服务员被怀疑怎么办?	(124)
旅客在房间遇害,招待所负有责任吗?	(126)
物失何处证据不足,要求赔偿有依据吗?	(128)
住店乘电梯受伤该如何索赔?	(130)
酒店违约使顾客蒙受损失该如何赔偿?	(132)
第三章 旅游交通服务类	(134)
造成游客夜游三峡的责任应由谁承担?	(134)
误乘飞机怎么办?	(137)
“无号机票”是怎么回事? 损失该由谁负担?	(139)
第四章 旅游餐馆服务类	(141)
请客的溜了谁来付账?	(141)
游客食物中毒谁负责?	(143)
吃完一餐饭,菜价竟涨六成?	(145)
广告与实际消费不对板,是否属于变相宰客?	(147)
饭店擅自改变服务增加消费合理吗?	(149)

第五章 旅游景区服务类	(150)
通票作废不公告要承担赔偿责任吗?	(150)
蛇已冬眠了还能揽客吗?	(152)
第六章 旅游购物类	(153)
出游购物不慎,旅行社须承担风险吗?	(153)
旅游购物“质价不符”,责任谁负?	(155)
境外购物,该如何防上当?	(157)
游客被诱导购物,受骗后如何索赔?	(159)
导游与商家串通宰客受何种处罚?	(161)
游客购物未承兑,商家违约受处罚吗?	(163)
境外购物不慎造成损失怎么办?	(165)
第七章 旅游保险与索赔类	(167)
游客溺水死亡可向旅行社索赔吗?	(167)
游客物品遗失,是否应由旅行社赔偿?	(169)
游客财物被盗该如何索赔?	(171)
车祸能否获得保证金赔偿?	(172)
空运行李丢失找谁赔?	(173)
旅游期间发生意外事故适用质量保证金理赔吗?	(174)
游客旅途意外身亡,保险公司为何拒赔?	(176)
游客意外死亡,旅行社该负何种责任?	(178)
第八章 其他	(180)
法院能扣划旅行社的质量保证金吗?	(180)
“野马”组团,如何防范?	(182)
领队境外斗殴该如何处理?	(184)
“野马导游”能这样办理中越边境游吗?	(186)
乘“野船”游览漓江,违规者应受处罚吗?	(188)
旅游投诉有时效吗?	(190)

饭店超范围经营侵害游客合法权益该受何种处罚?	(191)
组团社可以这样投诉地接社吗?	(193)
如何对待不满意的摄影照片?	(195)
无证经营旅游业务应依法进行何种查处?	(196)
违规经营收定金,法院如何判决?	(198)

附录

最新相关法律、法规及国家、行业标准	(200)
旅行社管理条例	(200)
旅行社管理条例实施细则	(210)
导游人员管理条例	(226)
导游人员管理实施办法	(230)
中国公民自费出国旅游管理暂行办法	(236)
中华人民共和国消费者权益保护法	(239)
欺诈消费者行为处罚办法	(249)
旅游涉外饭店星级的划分及评定	(251)
导游服务质量	(282)
旅游汽车服务质量	(294)
饭馆(餐厅)卫生标准	(308)
旅店业卫生标准	(310)

案例与评析

第一章 旅行社综合服务类

延期两日出游,要求退赔 全部旅游费合理吗?

案情介绍:

1998年9月,某公司一行20人参加某旅行社组织的新加坡、马来西亚、香港8日游。双方签订的旅游合同规定:出团日期为同年12月26日,每人费用5700元人民币。1998年12月26日,该旅游团在旅行社领队的带领下,乘车准时抵达机场准备出境时,却发现因新加坡使馆工作人员的失误,将签证的有效期限错写为12月25日,而旅行社未能及时审核,造成签证过期,致使该旅游团无法按期出境。为此,经双方紧急协商,变更了行程。旅行社重新办理出境手续,并应旅游者的要求乘飞机赴广东,改由南海出关先到香港,然后再去新加坡、马来西亚。旅行社按新行程安排完成了旅游活动,整个行程比原合同延期两日,旅行社为此全额承担了因重新签证、变更行程等所支出的费用合计人民币76000元。

旅游结束后,旅游者要求旅行社承担违约赔偿责任。旅行社多次派人与旅游者协商解决纠纷并发函致歉,但未能达成共识。1999年3月,旅游质监部门主持调解,提出由旅行社赔偿全额旅游费的10%的调解意见,旅行社为表示解决纠纷的诚意,同意补偿全额旅游费的20%。旅游者仍不予接受,遂于同年4月诉至人

民法院,要求旅行社赔偿全额旅游费 114 000 元及误工费 2 800 元。

案例评析:

法院对此案进行审理认为:

1.原、被告之间所签订的旅游合同因被告工作上的失误而无法按期履行,但随后经与原告协商,变更了原定行程,原告按变更了的行程完成了旅游内容的行为视为对合同内容变更的认可。

2.被告已履行了变更后的合同确定的义务,并承担了因变更合同而产生的相关费用,原告再提出要求被告全额退赔旅游费于法无据。

3.原告提出的误工损失因缺乏相关依据,不予采信。鉴于被告本着解决双方纠纷的诚意,愿对原告做出一定补偿的意见,法院予以采纳并酌情考虑。

综上所述,法院做出如下判决:

(1)驳回原告的诉讼请求。

(2)被告补偿原告人民币 2 800 元。

(3)案件受理费 3 846 元由原告承担。

旅游服务质量降低标准， 赔偿如何计算？

案情介绍：

1998年7月，某旅行团共28名旅游者参加某旅行社组织“兴城三日游”。按旅游协议所定的交通、住宿等标准，旅游者每人交纳旅游费388元。然而，在旅游协议的履行过程中，该旅行社却将原承诺的“空调旅游巴士”换成普通“京通”大客车，将“双人标准间”改为4人间，且卫生间公用。28名游客以旅行社违约为由，向旅游质量监督管理部门投诉，要求旅行社赔偿旅游费用的一半，以维护其合法权益。

被投诉的旅行社一方辩称：兴城是近年来新开发的旅游地，各方面旅游设施有限；再加上暑假是旅游旺季，大批旅游者涌入，造成旅游交通用车、住宿的困难。旅行社之所以降低标准接待，是由于无法左右的客观原因造成的，并非旅行社的主观意愿。因此不应承担赔偿责任。若需要赔偿，也只能是退赔差额。

案例评析：

本案中，被投诉人所辩称的免责事由不能成立，其赔偿损失的计算方法也不符合规定。

1. 被投诉人存在违约行为。双方在平等、自愿的基础上签订的“旅游协议”是有效协议，当事人都要自觉遵守。被投诉人在履行“协议”时，未按约定的档次标准安排交通和住宿，已构成违约行为。

2. 被投诉人存在主观过错。为旅游者安排交通和住宿是被投诉人应履行的义务，因此，旅行社在组团和签旅游协议时，应该考

虑旅游地的接待能力。而兴城的接待能力有限,也并不是不可预见、不可避免或不可克服的不可抗力。被投诉人在没有履约能力的情况下,盲目招徕组团,是自身的过失造成“协议”不能完全履行,应承担相应的赔偿责任。

3. 投诉人要求被投诉人赔偿旅游费用的一半,缺乏法律依据,被投诉人只退赔差额也不符合有关规定。根据《旅行社质量保证金赔偿试行标准》第六条规定:“旅行社安排的旅游活动及服务档次与协议合同不符,造成旅游者经济损失,应退还旅游者合同金额与实际花费的差额,并赔偿同额违约金。”故裁定被投诉人赔偿投诉人直接经济损失每人100元,其中包括:赔偿住宿差价每人30元,支付同额违约金每人30元;赔偿旅游车差价每人20元,支付同额违约金每人20元。