旅　游　类

江 苏 人 民 出 版 社

出版说明

旅游作为一个特殊的消费形态，以愉悦身心、放松精神为主要目的。在为追求经济高速发展而使生活节奏不断加快的今天，外出旅游受到前所未有的青睐。越来越多的人选择休闲方式来缓解工作压力和享受生活。我们完全有理由相信，旅游行业将成为蓬勃发展的朝阳产业，日益显示其巨大的市场潜力和良好的发展前景。但不可否认，目前旅游市场良莠不齐，旅游行业运作方式尚不规范，常常导致旅游者乘兴而去、败兴而归，甚至产生“花钱买罪受”的怨气。

出版本书的目的很明确，在这个法制观念深入人心的时代，我们必须高举“消费者是上帝”的旗帜。倡导旅行社以透明的运作规程、至高的服务质量，提供给旅游者愉悦的精神之旅；倡导旅游者无可厚非地对自身的权利加以保护，在遭遇旅行社违约甚至欺诈行为时，有勇有谋，依法维权。

毫无疑问，本书从保护消费者权益出发，在梳理、分析法理时，更关注对消费者保护的法律、法规及政策。这是对人的尊严，包括人的生命价值、生存权、健康权、知情权的人文主义关怀。它直接体现在本书第二部分精选的五十多个旅游诉讼实例中，这部分所选的案例代表了不同的诉讼类型。当你受到伤害、拖着疲惫的身子结束旅行，怒气未消，想为自己维权又无所适从时，翻开本书，你必能从中找到与你遭遇相似的情况，从而得到有效的帮助。

尤其值得你注意的是每一案例后的律师意见、法官裁判和案例启示部分。律师意见包括原告律师意见和被告律师意见，文中双方各从对己方有利的角度依据法律和事实进行了充分的论述，仔细研究此部分有利于你了解对方可能的诉讼主张，从而制定自己正确的诉讼策略。法官裁判则基于中间立场在合理评判双方律师意见的基础上进行了法理分析，细读此部分，有利于你了解法官在判案时的断案思维，从而合理推测可能

的判案结果。案例启示部分则由办案法官精心推敲而成，凡该实例中对你旅游诉讼有帮助或值得你特别注意的问题，如法律上的雷区、禁区，诉讼小技巧等，均被列入。阅读完上述诉讼案例后，相信对你所涉及的旅游纠纷的解决，必大有裨益。

本书作者全部为在一线多年从事审判工作的法官，他们在繁忙的工作中为本书撰稿，体现了法律工作者服务群众的责任意识，书中的叙述字里行间凝聚着他们在审判实践中的经验以及对涉案细节的严密判断，闪耀着情与理的灵性和智慧。通过这些断案法官的系统论述，你必定能从中把握法官的断案标准，衡量诉讼利弊，正确指导所涉及纠纷的解决。

授之以鱼，不如授之以渔。本书方法多于法条，经验多于理论，技巧多于规矩。你若仔细研读，必能在旅游纠纷的解决中游刃有余。

在民事诉讼制度中，对“原告”和“被告”、“反诉被告”和“反诉原告”、“上诉人”和“被上诉人”的称谓使用是有着严格的程序性法律规定的。但本书宗旨在于技法指导，而不在于程序指导；且严格按规定使用上述称谓后会使初涉法律的读者徒增烦恼。所以本书在处理上述称谓的使用时，尽量单一使用“原告”和“被告”。若读者具体参与诉讼，可在法官指导下使用相应称谓，不会影响诉讼的合理进行。特此说明。

本书内容均来源于法律实践。但随着法律环境和具体情况的变化，本书所述不可能取代或影响当事法官的判断。因此，本书不适合于当事人向法官提交以指导判决走向。

目录

第一部分　你真的知道如何解决旅游法律纠纷吗

一　面对旅游纠纷应具备的心理素质　/003

二　发生旅游纠纷的常见问题　/004

旅游合同纠纷　/005

旅游服务纠纷　/006

旅游交通纠纷　/006

旅游保险合同纠纷　/008

旅游消费纠纷　/010

旅游精神损害赔偿纠纷　/010

三　旅游纠纷的协商解决　/011

协商解决争议的方式　/011

协商解决争议应当遵循的原则　/011

协商的步骤　/012

四　旅游纠纷的投诉程序　/013

向旅游质监所投诉　/013

向消费者权利保护协会投诉　/013

投诉要求　/014

五　旅游纠纷的调解解决　/015

调解的形式　/015

调解的原则　/016

调解的步骤　/016

六　旅游纠纷的仲裁解决　/017

仲裁的特征　/017

仲裁与民事诉讼的区别 /018
仲裁的程序 /019
七 旅游纠纷的诉讼解决 /021
旅游纠纷当事人的权利义务 /021
旅游纠纷的诉讼步骤 /023

第二部分 千变万化的旅游诉讼实例,必有一例适合你

一 旅游合同纠纷 /029
预定航班临时取消致游客滞留造成财产损失纠纷 /029
口头订购机票后改变交通工具致旅行社不能及时退票造成财产损失赔偿纠纷 /034
旅行社取消游客参游资格致旅游者财产损失纠纷 /040
旅行社取消旅行计划致游客财产损失纠纷 /044
旅行社违反合同约定改变景点、住宿条件致游客财产损失纠纷 /048
因签证出错延期两日出游致游客财产损失纠纷 /053
旅行社遗漏游览景点致游客财产损失纠纷 /056
旅行社提供车辆不符要求致游客旅行途中发生意外人身伤害纠纷 /061
旅行社因非典而被拒绝入境致游客财产损害纠纷 /066
导游员擅自更改旅游日程致游客财产损失纠纷 /071
旅行社安排饭店等存在欺诈又发生失窃致游客财产损失纠纷 /076
提供的服务标准与合同约定不符致游客财产损失纠纷 /082
旅行社擅自更改车次后游客强行滞留造成财产损失纠纷 /087
旅行社为弥补过错免费加点致游客财产损失纠纷 /092
航班延误游客拒绝登机致游客财产损失纠纷 /097
旅行社“境外加价”致游客财产损失纠纷 /101
旅行社职员诈骗旅行款致游客财产损失纠纷 /106
旅行社越权经营出境游致游客财产损害纠纷 /110
运输公司越权办旅游致游客人身伤害纠纷 /115
导游违反旅游合同约定损害游客利益纠纷 /119

旅行社无资质致旅游合同无效造成游客损失纠纷 /123
旅行社降低旅游标准致游客财产损失纠纷 /127
旅行社违约致游客损失纠纷 /130
旅行社因旅游不成致游客财产损失纠纷 /134
二 旅游服务纠纷 /137
宾馆安全措施不力致旅客遭窃赔偿纠纷 /137
导游审查返航时间不实致游客误机赔偿纠纷 /142
旅行社违反法定警示义务致游客在旅途中被狗咬伤赔偿纠纷 /147
旅行社组织旅游失败致游客财产损害纠纷 /152
旅行社组织出境旅游不派领队致游客利益受损纠纷 /157
旅行社办错护照又未按时接送游客致游客财产损失纠纷 /162
三 旅游交通纠纷 /167
旅行社未尽保护安全的义务致游客因车祸造成人身损害纠纷 /167
非法旅行社组织非法旅游发生交通事故致游客人身、财产损害纠纷 /172
出游租用车辆存在缺陷造成租赁人人身、财产损害纠纷 /177
旅游团客车发生交通事故致游客人身、财产损害纠纷 /183
旅行社联合组团致旅途中游客人身损害纠纷 /188
旅行社组团出游途中游客在火车上发生人身伤亡赔偿纠纷 /193
因桥梁垮塌旅行车坠河致游客人身、财产损害赔偿纠纷 /198
旅行社因交通事故终止旅游合同致游客财产损失赔偿纠纷 /203
四 旅游保险纠纷 /207
乘车前往旅行社指定地点途中遭遇车祸致游客人身损害纠纷 /207
旅行社越权办理保险致游客人身损害纠纷 /211
旅行社违反合同未及时为游客办理保险致游客人身损害赔偿纠纷 /216
五 旅游消费纠纷 /221
旅游途中食物中毒致游客财产损失赔偿纠纷 /221
旅行途中因宾馆设施不完善致游客人身伤害赔偿纠纷 /226
导游介绍购买假冒伪劣商品致游客财产损害赔偿纠纷 /232

导游擅自更改旅游购物行程致游客财产受损赔偿纠纷 /236
酒店洗浴用品质量不合格致游客人身损害赔偿纠纷 /241
六 旅游精神损害纠纷 /245
旅行社丢失旅行结婚纪念录像致游客精神损害赔偿纠纷 /245
旅行社安排食住行不当致游客精神损害赔偿纠纷 /250
铁路旅行社安排的列车严重超载致未成年人被挤伤赔偿纠纷 /255
旅行社因工作失误致游客被扣留造成财产损失赔偿纠纷 /260
王某因救援旅行社游客致人身损害赔偿纠纷 /264
游客及其腹中胎儿遭遇车祸致人身损害赔偿纠纷 /269
游客出境游遭恐吓侮辱致财产、精神损害赔偿纠纷 /274
游客入住宾馆被开水烫伤致人身损害赔偿纠纷 /278
游客入住酒店因地滑致跌倒受伤赔偿纠纷 /283

第一部分

你真的知道如何解决旅游法律纠纷吗

旅游法律纠纷，亦称旅游纠纷，是指旅游经营单位与公民、法人或其他组织之间，旅游经营单位之间，旅游者相互之间，在旅游经营单位组织的旅游活动中所发生的纠纷。随着社会生产力的不断发展，人民生活水平的不断提高，旅游作为一种新型的消费方式，已成为广大群众物质和精神生活的一个重要组成部分。旅游过程涉及食、住、行等方方面面，在这过程中，会产生各种不同的法律关系。随着旅游业的迅猛发展，不同的法律关系会产生这样或那样的矛盾，旅游纠纷也就不断涌现。因此，在当前旅游法律、法规相对缺乏的情况，如何正确处理好旅游纠纷，保护旅游主体各方当事人的合法权益，促进旅游业的健康发展，满足人民群众不断增长的物质和文化生活的需要，是一个亟待解决的问题。

一　面对旅游纠纷应具备的心理素质

一要有法律意识。旅游生活中必然会产生各种各样的法律关系，因此旅游者要有法律意识，要用法律手段保护自己的合法权利。外出旅游要与旅行社签订详尽的旅游合同，明确双方的权利义务，一旦产生纠纷，旅游合同是保护自己合法权利的最有力的依据。要通过法定的程序解决旅游纠纷。不能在自己遭受损害以后，采取非法律手段的过激行为，甚至违法行为，这样不但不能保护自己的合法权利，反而会由于自己的违法行为受到法律的追究。因此，经常外出的旅游者学习一些与旅游有关的法律、法规十分必要。

二要有自我防范意识。有些纠纷并不是不可避免的，如果旅游者认真加以防范，可以避免纠纷的发生。如对旅行社资质及信誉进行审查，就可以防范与非法旅行社订立旅游合同所产生的纠纷；对旅游合同条款进行审查，就可以防止因合同权利义务不明确或者显失公平而产生的纠纷；旅游过程中注意安全第一，就可以防止因人为因素造成人身意外伤害而形成的纠纷。

三要有解决纠纷的主动意识。旅游纠纷发生以后要主动与旅行社或者有关部门协商解决，要主动报告纠纷的产生情况及后果，提出解决纠纷的具体意见。要积极收集证据，保护现场。要克制自己的激动情绪，防止矛盾激化。采取补救或救治措施要实事求是，防止损失的人为扩大。

四要有协商意识。旅游纠纷是人民内部矛盾，协商是最好的解决办法。当旅游纠纷不可避免地发生时，双方应当在平等、自愿的基础上协商解决。对于服务质量问题，能够通过提高服务质量等变通方法解决的，尽量协商解决。对已经造成的直接经济损失，要在实事求是的基础上提出赔偿要求，在取得谅解的基础上可以作出适当让步。总之，要把双方协商作为解决纠纷的首选办法。即使因自行协商不成而形成诉讼，也要尽可能通过法庭调解达成协议。协商解决纠纷有利于化解矛盾，增进团结，从而也有利于当事人合法权利的最终实现。

二　发生旅游纠纷的常见问题

随着旅游业的发展，旅游纠纷也越来越多，可谓种类繁多。常见的旅游纠纷有旅游合同纠纷、旅游服务纠纷、旅游交通纠纷、旅游保险纠纷、旅游消费纠纷、旅游精神损害赔偿纠纷等几类。

旅游合同纠纷

旅游合同纠纷可分为因旅游合同变更和解除产生的纠纷、因旅游合同无效和可撤销产生的纠纷以及因违反旅游合同约定产生的纠纷。

旅游合同的变更，是指在旅游合同尚未履行或尚未完全履行之前，因订立合同所依据的主客观情况发生变化，由双方当事人按照法律或合同规定的条件和程序，对原合同的某些条款进行修改和补充。

旅游合同的解除，是指旅游合同未履行或未完全履行之前，因订立合同所依据的主客观情况发生变化，致使合同的履行成为不可能或不必要，由双方当事人按照法律规定的条件和程序，解除原旅游合同。

无效的旅游合同，是相对于有效的旅游合同而言的，如果旅游合同是合法有效的，即能够产生、变更和终止当事人之间的民事法律关系。凡是不符合有效法律行为要件签订的旅游合同，即凡是行为人不具有相应的民事行为能力而实施的，意思表示不真实的，内容违反法律、法规或社会公共利益的旅游合同，都是无效的旅游合同。

可撤销的旅游合同，是指合同订立后其法律效力处于不确定状态，当事人有权请求人民法院或仲裁机构予以变更或撤销的旅游合同。它包括：因重大误解订立的旅游合同；在订立合同时显失公平的旅游合同；一方以欺诈、胁迫手段或者乘人之危，使对方在违背真实意思情况下订立的旅游合同。

违反旅游合同约定产生的纠纷，是指一方或双方当事人违反旅游合同确定的义务，构成违约，造成一定的民事法律后果而形成的纠纷。如旅行社变更出团时间引发的纠纷，旅行社因故取消旅行计划的纠纷，旅行社提供的服务标准与旅游合同约定不符引发

的纠纷等。

旅游服务纠纷

旅游服务纠纷，是因旅游企业不良服务而引起的。由于目前国内旅游业无序竞争、旅行社经营管理不规范等原因，旅游活动中旅游服务纠纷大量存在。旅游业经营者因组织安排不妥而擅自取消旅游，及旅游服务“缩水”现象时有发生，即只履行了合同义务的一部分或履行的义务不符合合同的约定。当这样的情况发生时，旅游者应当积极向旅行社索赔。这样不仅可以保护自己的合法权益，还可以督促旅行社提高服务质量，增强责任意识，减少随便违约现象的发生。当然旅游者在决定旅游时，首先要重视签订书面旅游合同，要仔细审查旅游合同的重要内容，如参观景点、就餐标准、住宿标准、用车标准及购物的次数等是否与组团旅行社对游客承诺的内容一致。总之，合同是关键，是以后一切行为的依据和凭证。其次，要注意相关证据的收集。游客合同权利受损，须有相关证据证明，只有收集到足够证明旅行社违约及游客受损事实、受损程度的相关证据，游客的权利才能得到切实的保护。

旅游交通纠纷

旅游交通纠纷，是指旅行社或者第三人违反交通法律、法规，发生交通事故而产生的纠纷。

旅游途中发生交通事故等重大人身伤亡事故，由有关责任部门查处，旅行社应尽力提供及时和必要的协助。导游一接待人员需要采取如下措施：① 应立即组织现场人员抢救伤员。② 保护现场。如全团有两名以上导游接待人员，除抢救受伤旅游者的人员外，应留下一人保护现场。如有可能还须请事故目击者为事故作证。③ 迅速向有关方面报告。尽快将事故情况报告交通警察

和治安部门，查清事故发生原因并分清责任，作为事故处理的依据。尽快通知当地保险公司查勘现场。导游接待人员还应当立即向当地旅行社领导及组团旅行社报告事故发生和处理情况，并请示事后处理意见。④ 做好全团旅游者的安定工作。事故发生后，除领队、受伤者亲友及一名导游员陪同受伤旅游者在医院外，应尽可能使其他旅游者按原定计划继续活动。随团活动的导游员，要向旅游者做好精神上的安抚工作，帮助他们消除心理上的不安。⑤ 做好事故的善后工作。导游员应处理好受伤旅游者的善后事宜，如写出事故情况报告，请医院写出诊断和治疗证明书，并请公安部门开出交通事故证明书，以供旅游者向投保公司索赔。⑥ 交通事故处理就绪或该团接待工作结束后，导游员应立即写出事故发生及处理的书面报告。

游客在旅途中发生人身或财物意外事故，应按有关规定处理或交由公安部门查处。根据《旅行社办理旅游意外保险暂行规定》，在出游前，组团旅行社已代游客向保险公司办理了旅游意外保险的，一旦发生意外事故，由承保的保险公司按保险合同赔偿，而旅行社在整个过程中应尽力提供必要的协助。

旅游交通纠纷大致有以下几种情形：一是发生交通事故，旅行社本身没有过错，发生事故是因为第三人的不当行为引起的；二是发生交通事故，旅行社具有过错，例如发生交通事故是因为旅游车辆存在缺陷，旅行社司机未能谨慎驾驶车辆；三是发生交通事故，旅行社、游客、第三人均没有过错，事故是由意外事件引起的；四是游客、第三人、旅行社对交通事故的发生都有责任。旅游交通纠纷中存在着侵权责任和合同责任的竞合，例如第一种情形，在游客与第三人之间存在着侵权的法律关系，在游客与旅行社之间存在着旅游合同关系。为了有效地保护游客的合法权益，法律允许游客选择其中一个法律关系主张权利。其既可以告第三人，要求第三

人承担侵权的民事责任，也可以依据旅游合同要求旅行社承担违约责任，因为旅行社具有保护游客安全的合同义务。当然，如果游客起诉旅行社，旅行社承担了合同义务后，就替代了游客的地位，可以向实际侵权的第三人追偿。违约责任是严格责任，旅行社承担违约责任不以违约一方是否有过错为条件，违约旅游合同中，旅行社负有维护旅游者安全的义务，旅游者在旅途中人身受到伤害，旅行社已构成违约，旅行社应当承担违约损害赔偿责任，除非该损害后果的发生是由于不可抗力或者旅游者本身的过错造成的，旅行社才能免责。

交通事故是由意外事故引起的，游客、旅行社、第三人均没有过错的，各方均不负赔偿责任，如果游客是受害人的话，可以依据旅游保险合同所投保的险种，向保险公司索赔。

交通事故是由游客、旅行社、第三人之混合过错造成的，游客、旅行社和第三人均应根据各自的过错承担民事责任。

旅游保险合同纠纷

旅游保险合同纠纷，是因游客依据旅游保险合同提起索赔引起的。旅游保险合同，是指投保人与保险人约定旅游保险权利义务关系的协议。投保人是指与保险人订立旅游保险合同，并按照旅游保险合同负有支付保险费义务的人。保险人是指与投保人订立旅游合同，并承担赔偿或者承担给付保险金责任的保险公司。

从2001年9月1日起，国家旅游局不再强制旅行社为游客购买旅游意外保险，为了获得更为完善的保障，建议游客可自行联系保险公司或通过旅行社与保险公司联系，按各自需要投保旅游保险。目前大部分保险公司都开办如下旅游险种：

旅游救助保险。这是由中国人寿、中国太平洋保险公司与国际（SOS）救援中心联手推出的旅游救助险种，将原先的旅游人身