

# 旅游合同纠纷 实务解析

LUYOU HETONG JIUFEN  
SHIWU JIEXI

黄恢月◎著



合同  
纠纷

中国旅游出版社

# 旅游合同纠纷 实务解析

黄恢月 著

中国旅游出版社

---

责任编辑：谭 燕

责任印制：李崇宝

封面设计：吴 涛

---

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游合同纠纷实务解析/黄恢月著. - 北京: 中国旅游出版社, 2004.5

ISBN 7-5032-2333-2

I. 旅… II. 黄… III. 旅游-经济合同-经济纠纷-案例-分析-中国 IV. D923.65

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 028864 号

---

书 名：旅游合同纠纷实务解析

作 者：黄恢月

出版发行：中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲 9 号 邮编：100005)

<http://www.cttp.net.cn>

E-mail: [cttp@ccta.gov.cn](mailto:cttp@ccta.gov.cn)

排 版：北京中文天地文化艺术有限公司

印 刷：河北省三河市文化局灵山红旗印刷厂

开 本：850 毫米×1168 毫米 1/32

版 次：2004 年 5 月第 1 版

2004 年 5 月第 1 次印刷

印 张：13

字 数：320 千

印 数：1—5000 册

定 价：27.00 元

---

版权所有 翻印必究

# 序

改革开放之前，我国的旅游业主要承担各项政府“接待”任务，扮演着民间外交的角色，其产业地位并不引人注目。随着我国改革开放进程的不断加快，旅游业为我国国民经济增长起到了积极的推动作用，产业地位得到了明显提高和巩固。我国旅游业的发展，不仅为我国市场经济注入了新的活力，而且为国际旅游市场的繁荣增添了新的动力。到2020年，我国将实现从世界旅游大国向世界旅游强国的飞跃，我国旅游业的产业地位和发展潜力将再次吸引全世界有识之士的目光。

旅游业的发展，需要一个规范的旅游市场秩序来保证。由于我国的社会主义市场经济正处于转型期，旅游法制建设远远滞后于旅游市场发展的需要，这给旅游行业管理带来了一定的难度，旅游市场出现的许多新矛盾和新问题一时难以得到彻底的解决和根治。为此，我国旅游业必须加快立法步伐，建立和健全旅游法制体系；同时，按照现有的旅游法律法规，切实抓好依法治旅，充分发挥旅游法律法规的引导、干预和监管作用，为旅游企业营造公平的竞争环境，为旅游者营造宽松的旅游环境，从根本上保证旅游业健康、有序的发展。

本书作者黄恢月同志长期从事旅游质监工作。他较为刻苦地研究旅游法律法规，在日常处理旅游纠纷的基础上，对工作实践做了较为系统的总结，写出了这本关于旅游合同纠纷研究的专



著，为旅游界做了一件好事，也为广大旅游者和旅游企业做了一件善事。本书的特点是以法学理论为指导，以旅游实践为基础，以旅游纠纷为主线，对旅游合同的签订、履行、变更、转让、解除、违约责任承担等各个环节必须遵循的原则、容易引起的合同纠纷及其处理方法，进行了较为详尽的分析。此书对旅游行政执法部门、旅游企业严格执行旅游合同、妥善解决合同纠纷具有积极的指导作用，此书也将有力地保护广大旅游消费者的利益。

我相信，本书能够为净化旅游市场做出其应有的贡献，我乐意为之作序并向广大读者推荐。

浙江省旅游局局长

2004年3月

# 前 言

就我国而言，真正意义上的旅游业始于改革开放。随着我国综合国力的不断增强，普通大众成为旅游大军的重要组成部分，入境旅游、国内旅游和出境旅游三足鼎立，旅游业呈现出前所未有的喜人态势。

伴随着旅游业的兴旺和发展，旅游企业之间、旅游企业与旅游者之间的利益冲突也引起了人们的关注。旅游企业之间的合作缺乏诚信，不仅损害了其自身的经济利益和社会形象，而且也殃及旅游者的合法权益；旅游企业与旅游者之间产生的纠纷，更为直接地反映了他们之间存在的分歧和矛盾。旅游市场存在的各种难点和热点问题，亟待通过法律法规进行规范和调整。

我国是一个正在走向法制化的国家，旅游立法也正处于不断完善中，在《旅游法》尚未出台的情况下，我国针对旅游业的立法主要集中在旅行社行业，如《旅行社管理条例》、《导游人员管理条例》、《中国公民出国旅游管理办法》等行政法规及地方性法规、部门规章和规范性文件；而针对旅游饭店等旅游企业的专门立法大多处于空白状态。调解和处理旅游纠纷的实践证明，单纯依赖上述旅游法规、规章，旅游者和旅游企业有时对处理结果颇有微词。有关部门必须且只能借助于其他相关法律法规，诸如《民法》、《合同法》、《价格法》、《反不正当竞争法》、《广告法》、《消费者权益保护法》，适时调整旅游者和旅



游企业的权益和关系，保证旅游企业与旅游者的合法权益得到切实有效的维护。尽管按照这些法律处理旅游合同纠纷也未尝不可，但作为一个独立的产业，旅游业应当有更为广泛的、可以直接适用的旅游法律法规。从这个意义上说，建立健全我国旅游法律体系已刻不容缓。

目前，旅游合同纠纷的研究和探索处于两难局面：由于旅游法律法规不健全，法学专家较少关注旅游纠纷的研究；旅游从业人员忙于业务拓展，没有精力对旅游纠纷做进一步的思考。鉴于上述原因，作者利用专职处理旅游纠纷的便利，对旅游合同纠纷进行了深入细致的研究，填补了旅游合同纠纷专题研究的空白。

需要说明的是，本书所称的旅游企业，主要是指旅行社和饭店。由于受篇幅的限制，作者更多关注旅行社、饭店和旅游者之间的旅游合同纠纷，而较少讨论旅游企业之间合作过程中的各种纠纷。即使对旅行社与旅行社、旅行社与饭店之间签订的业务合同进行探讨，也是基于这些业务合同的顺利履行和旅游者的利益息息相关。本书以参加旅游团的旅游者与旅行社、饭店的旅游合同关系为核心展开讨论，重点阐述了旅行社、饭店与旅游者在旅游合同签订、履行、变更、转让、解除、违约责任承担等环节必须遵循的基本原则，旅游合同纠纷的现象、特点和处理方法以及由此引发的相关问题的探讨。至于旅游者与旅游餐馆、旅游商场、旅游交通等旅游企业的旅游合同本书论述很少，但应当成为今后研究的方向和目标。

本书最大的特点是理论与实践相结合。作者没有停留在对现有法律法规条文单纯的解释上，而是结合旅游实践中经常遇到的各类投诉和纠纷，采用通俗易懂的语言，来详细解析各类旅游合同纠纷中隐含的是非曲直；对一些目前尚存争议的纠纷，在做详尽的分析探讨的同时，明确地表达了自己的观点，虽然有些观点



值得进一步的推敲，但毕竟汇集了作者多年的研究心得和体会。希望本书的出版，能唤起有心人和有志者共同努力，开拓旅游合同纠纷研究的新领域，为促进我国旅游市场的进一步规范、旅游业的进一步发展做出应有的贡献。



# 目 录

序	纪根立	1
前言		1
<b>第一章 旅游合同与旅游合同法概述</b>		<b>1</b>
<b>第一节 旅游合同的概念及特征</b>		<b>1</b>
一、旅游合同的概念		1
二、旅游合同的特征		3
<b>第二节 旅游合同的性质</b>		<b>8</b>
一、旅游产品的组成		8
二、旅行社的作用和性质		9
三、旅行社必须承担的风险		11
<b>第三节 旅游合同法的概念和基本原则</b>		<b>16</b>
一、旅游合同法的概念		16
二、旅游合同法的基本原则		16
<b>第二章 旅游合同的订立与解除 (上)</b>		<b>19</b>
<b>第一节 旅游广告的发布</b>		<b>19</b>



一、对旅游广告发布的规定的评述 .....	19
二、旅行社发布旅游广告存在的问题 .....	24
三、对旅游广告的监管空白点 .....	31
四、对旅游广告监管的设想 .....	35
第二节 旅游合同的成立 .....	35
一、要约阶段 .....	37
二、承诺阶段 .....	38
第三节 旅游合同的形式和内容 .....	41
一、旅游合同的形式 .....	41
二、旅游合同的内容 .....	44
三、旅游合同签订误区及其后果 .....	49
<b>第三章 旅游合同的订立与解除（下） .....</b>	<b>51</b>
第一节 旅游合同隐含的困扰 .....	51
一、旅游合同对饭店的约定现状 .....	51
二、旅行社对饭店约定现状的原因 .....	55
第二节 对现行旅游合同的思考 .....	60
一、组团旅行社的职责有待进一步明确 .....	61
二、旅游合同中欠缺地接旅行社的信息 .....	64
三、权益分配必须明确公平 .....	66
四、对旅游行程缩短应有约定 .....	73
五、条款的自我矛盾 .....	73
六、违约责任约定应细化 .....	74
第三节 旅游合同的解除 .....	74
一、旅游合同解除的条件 .....	75



二、旅游合同效力的影响 .....	83
<b>第四章 旅游合同的变更与转让 .....</b>	<b>85</b>
<b>第一节 旅游合同的变更 .....</b>	<b>85</b>
一、旅游合同变更的概念 .....	85
二、旅游合同变更的原则 .....	86
三、旅游合同变更的类型 .....	90
四、旅游合同变更的运用 .....	93
<b>第二节 对现行旅游合同变更的思考 .....</b>	<b>96</b>
一、旅游合同变更的现状 .....	96
二、产生旅游合同变更的根源 .....	100
三、旅行社经营的后果 .....	106
四、对旅行社经营模式的评述 .....	108
<b>第三节 旅游合同的转让 .....</b>	<b>112</b>
一、旅游合同转让的概念 .....	112
二、旅游合同转让的原则 .....	112
三、具体规则的应用及其他 .....	117
四、对现行旅游合同转让的思考 .....	119
<b>第五章 旅游合同的履行（上） .....</b>	<b>124</b>
<b>第一节 旅游合同履行的概念和一般模式 .....</b>	<b>124</b>
一、旅游合同履行的概念 .....	124
二、旅游合同履行的一般模式 .....	125
<b>第二节 旅游合同履行的基本原则 .....</b>	<b>128</b>
一、旅游合同的全面履行 .....	129



二、旅游合同的诚信履行·····	132
第三节 旅游服务人员的权利和义务·····	135
一、旅行社、饭店服务人员与旅游者法律 地位平等·····	135
二、服务人员在实际工作中享有的权利 并不平等·····	137
第四节 违约与欺诈之辨·····	141
第五节 抗辩权的运用及其障碍·····	145
一、行使抗辩权的起因·····	146
二、抗辩权的应用及其障碍·····	149
三、抗辩权的滥用·····	157
四、“扣团”现象解决的途径·····	158
第六章 旅游合同的履行（下）·····	160
第一节 旅游者监护权的转移·····	160
一、旅游合同的签订·····	162
二、旅游合同的履行·····	164
三、对未成年旅游者的保护·····	164
第二节 旅游价格纠纷·····	165
一、旅游服务价格的法定依据及其现状·····	166
二、旅游价格纠纷种类·····	172
三、入住时间引起的投诉·····	174
四、旅游者入住饭店后又立刻离店引起的投诉·····	176
五、旅游者入住期间发生房费变动引起的投诉·····	177
六、免费项目引起的投诉·····	178



七、赔偿收费引起的投诉·····	179
八、饭店酒水价格纠纷·····	181
九、市内电话收费引起的纠纷·····	182
<b>第七章 出境旅游合同纠纷·····</b>	<b>184</b>
<b>第一节 出境旅游合同纠纷成因初探·····</b>	<b>184</b>
一、组团旅行社行前说明会先天不足·····	185
二、旅行社的过错或者过失·····	188
三、旅游者的原因·····	192
四、客观原因·····	194
五、领队存在的问题·····	197
<b>第二节 出境旅游合同纠纷热点探讨·····</b>	<b>203</b>
一、旅游价格·····	203
二、自费项目·····	209
三、购物·····	211
四、临时增加团费·····	216
五、小费·····	218
<b>第八章 违约责任的承担（上）·····</b>	<b>223</b>
<b>第一节 旅游产品的特殊性·····</b>	<b>223</b>
一、旅游产品不可以重复使用且不得占有·····	223
二、旅游产品的消费特别强调时效性·····	224
三、旅游产品以精神享受为主·····	224
四、旅游产品质量控制较难·····	225
五、旅游产品提供的跨地域性·····	226



第二节 违约责任的构成要件、特点及	
违约行为的分类·····	227
一、违约责任的构成要件·····	227
二、违约责任的特点·····	228
三、违约行为的分类·····	231
第三节 违约责任的承担方式·····	236
一、继续履行·····	236
二、采取补救措施·····	238
三、赔偿损失·····	243
四、支付违约金·····	247
五、定金罚则·····	249
第四节 对旅游者提出的赔偿要求的评述·····	252
一、精神损害赔偿·····	252
二、全额返还旅游费用·····	258
三、双倍返还旅游费用·····	260
第九章 违约责任的承担(下)·····	263
第一节 对《旅行社质量保证金赔偿试行标准》	
的评述·····	263
一、对《标准》法律效力的确定·····	263
二、对《标准》具体违约行为赔偿规定的看法·····	264
三、对制定新《标准》的建议·····	274
第二节 约定赔偿·····	277
一、旅行社有些违约责任难以被追究·····	278
二、旅游者有些违约行为也难以被追究·····	279



三、“约定赔偿”面临的问题 .....	280
第三节 违约责任的免除 .....	282
一、违约责任免除概况 .....	282
二、不可抗力的影响及其作用 .....	283
三、违约责任的法与情 .....	299
<b>第十章 旅游安全纠纷 .....</b>	<b>301</b>
第一节 旅游安全概述 .....	301
第二节 旅游保险 .....	303
一、旅游保险的三个阶段 .....	303
二、旅行社责任保险的赔偿范围 .....	306
三、责任保险金额及办理程序 .....	311
四、相关事宜的探讨 .....	312
第三节 旅游者损害赔偿原理初探 .....	316
一、旅游安全事故等级划分 .....	316
二、旅游者的人身伤害 .....	317
三、旅游者的财物损害 .....	321
<b>第十一章 对旅游合同主体权益的保护（上） .....</b>	<b>336</b>
第一节 旅游者出行前的准备 .....	336
一、选择旅行社 .....	336
二、签订书面旅游合同 .....	341
三、旅游者维权的基本原则 .....	342
第二节 旅游者的维权误区 .....	344
一、旅游者消费观念需更新 .....	344



二、旅游者消费准备不充分·····	346
三、旅游者消费行为不成熟·····	349
四、旅游者消费维权不理智·····	350
<b>第三节 旅游者相关义务的履行</b> ·····	354
一、旅游者必须服从导游安排·····	355
二、旅游者必须遵守合同约定·····	356
三、旅游者必须守法·····	359
四、旅游者必须守时·····	360
五、旅游者必须配合·····	362
六、旅游团必须入住预订客房·····	363
七、旅行者必须支付余款·····	364
<b>第十二章 对旅游合同主体权益的保护（下）</b> ·····	366
<b>第一节 旅游者维权弱势现象透视</b> ·····	366
一、旅游者对旅游服务规则较为陌生·····	366
二、旅游法规不完善·····	367
三、旅游行业的特殊性·····	370
四、旅游管理部门时常力不从心·····	378
五、旅游合同范本存在着缺陷·····	381
六、旅游者消费观念和行为习惯不成熟无异于雪上加霜·····	381
<b>第二节 旅游企业权益的保护</b> ·····	382
一、旅游企业规范经营·····	382
二、旅游企业不必一味妥协·····	383
三、对旅游管理部门职能的评述·····	385
<b>第三节 旅游服务质量监管体系的建立</b> ·····	387





一、监管宗旨	387
二、监管依据	387
三、监管原则	387
四、监管机构	388
五、监管权限	388
六、监管范围	388
七、监管方式	389
八、监管网络	390
九、监管程序	391
十、监管期限	392
后 记	393