

遇事找

法

以案设问

依法解答

条法万千

遇事犯难

谁人指点

一览豁然

旅游纠纷

中国法制出版社

遇事找法丛书

旅游纠纷

张欣 编著

中国法制出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游纠纷/张欣编著. —北京: 中国法制出版社, 2004. 6

(遇事找法丛书)

ISBN 7-80182-256-0

I. 旅… II. 张… III. 旅游纠纷-案例分析-
中国 IV. D923.85

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 000418 号

遇事找法丛书

旅游纠纷

LUYOU JIUFEN

编著/张欣

经销/新华书店

印刷/涿州市新华印刷有限公司

开本/850 × 1168 毫米 32

印张/7 字数/193 千

版次/2004 年 6 月第 1 版

2004 年 6 月印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 7-80182-256-0/D·1222

定价: 11.00 元

北京西单横二条 2 号 邮政编码 100031

传真: 66062741

市场营销部电话: 66012216

编辑部电话: 66032924

读者俱乐部电话: 66026596

邮购部电话: 66033288



出版说明

遇到争议或纠纷怎么办？这是每个人在生活中必须面对的问题。在**讨说法、打官司、谈条件**之前您首先需要知道自己遇到的事属于哪一类，法律都有哪些规定，就您个人的情况而言胜算有几成，别小看了这些信息，它们对问题的顺利解决往往起关键作用。而法条成千上万，解决办法也不止一个，要是行家指点迷津，将会节省您不少时间和精力。

针对读者的强烈要求，我们搜集了各个领域中出现的事实案例，邀请各个法律领域的行家进行分析解答，推出这套《**遇事找法**》丛书，目的是帮遇“事”犯难的您找到最经济最便捷的解决办法。它与其他案例类书籍不同的体例特点是：

设问 以最贴近您生活的问题为目录，让您以最快捷的方式查找到自己关心的案例。

案例 选取生活中最常见的案例，力求覆盖这个领域可能发生的各种纠纷或难题，以备您对号入座，从别人经的“事”中找到自己要的答案。

解答 法律行家对案例和问题进行分析解答，用最简洁的话告诉您最可行的办法和最可能的结果。

依据 不能空口无凭，还得看法律怎么说。行家解答之



后附有最可能用到的法律法规，具体到条款项，以方便查阅。

附录 在附录中我们收录了此类纠纷最常用到的法律法规，和正文相呼应。

本套丛书的宗旨只有一个：帮助您最便捷地解决难题。我们衷心希望本套丛书能够让遇到“事”的您在众多头绪中豁然开朗，难题迎刃而解。也期待您的宝贵意见和建议，以便我们按您的要求及时修订。

二〇〇四年六月



目 录

第一部分 旅游合同引起的纠纷

第一章 旅游合同的订立

1. 运输公司搞旅游,游客遇险后能够得到赔偿吗? (1)
2. 军人能免收停车费吗? (3)
3. 导游能够代替旅行社与游客签订退款协议吗? (4)
4. 双方当事人是否存在旅游合同关系? (5)
5. 参团旅游未签合同,发生纠纷以何为据? (7)
6. 以低团费为标准选择旅行社,旅游能够得到有
效保障吗? (8)
7. 合同没看清,损失自己负担吗? (9)
8. 宾馆能够强行收取旅客没有在其宾馆用餐的费
用吗? (10)
9. 合同中的格式条款能由旅行社任意解释吗? (12)

第二章 旅游合同的效力

10. 旅行社内部承包后,发生纠纷该如何界定责
任? (14)
11. 国内旅行社经授权后以自己名义签订出境旅
游合同,合同就能具有法律效力吗? (15)
12. 旅行社的合同中规定有“不得投诉”条款,
是否有效? (17)



第三章 旅游合同的履行

- 13. 旅游合同签订后,机票票价上涨,上涨部分
游客该不该承担? (19)
- 14. 游客随身携带物品遗失,旅行社是否应对游
客进行赔偿? (20)
- 15. 旅行社为何取消范某的旅游资格? (22)

第四章 旅游合同的变更、解除

- 16. 旅游合同经双方协议变更后,如何追究旅行
社责任? (23)
- 17. 旅行社因未订到机票而变更合同,应承担赔
偿责任吗? (24)
- 18. 游客同意的加点服务能否等于有效赔偿? (26)
- 19. 合同中的“声明”能够作为旅行社单方变更
合同的理由吗? (27)
- 20. 旅行社违约,旅游者单方解除合同是否合理? (30)
- 21. 游客擅自解除合同,后果应当由谁承担? (32)
- 22. 因旅行社原因旅游未成行,损失谁承担? (33)

第五章 违约责任

- 23. 旅行社和游客双方均违约,责任如何承担? (35)
- 24. “误机”责任谁承担? (36)
- 25. 因第三方的原因致使旅行社违约,应如何赔
偿? (38)
- 26. 压缩行程,组团社是否应当先行赔付? (39)
- 27. 旅行社违约后,如何对游客承担责任? (41)
- 28. 旅行社减少旅游景点,旅游者能要求重新安
排旅游吗? (42)
- 29. 违约就必须承担全部责任吗? (45)
- 30. 旅行社擅自改变行程,责任是否自负? (46)



- 31. 旅游降低标准,赔偿如何计算? (47)
- 32. 旅行社未按合同约定履行义务,属于恶意欺
诈吗? (49)
- 33. 旅行社提供的服务标准与合同约定不符,属
故意欺诈吗? (51)
- 34. 汽车抛锚客人受损,旅行社应赔偿损失吗? (53)
- 35. 想退团,团费就要全抵违约金? (54)
- 36. 旅行社取消旅游,应当双倍返还定金吗? (55)
- 37. 王某交的是定金还是预付款? (57)

第六章 不可抗力对旅游合同的影响

- 38. 机场突遇暴风雪,旅游者权益行使是否正确? (59)
- 39. 已获签证遭遇拒绝入境怎么办? (62)
- 40. 旅行社借口不可抗力拒绝退款的做法正确吗? (63)
- 41. 飞机晚点不登机,行程取消谁之过? (64)
- 42. 发生不可抗力后,旅游者能任意行使权利吗? (65)
- 43. 遇到不可抗力就能免责吗? (67)

第二部分 因旅行社和导游责任 引起的旅游纠纷

第一章 旅行社责任

- 44. 遭遇非法“旅行社”,旅游者该怎么办? (69)
- 45. 非典期间旅行社违规经营,应如何处理? (71)
- 46. 国际旅行社都能经营出境旅游业务吗? (72)
- 47. 外国旅行社驻我国办事处经营出境游业务合
法吗? (73)
- 48. 旅行社承包挂靠,承包者卷款潜逃,法律责
任如何确定? (74)
- 49. 旅游未成行,旅行社如何赔偿? (75)



50. 旅行社未能按照合同约定提供服务,应如何承担责任? (76)
51. 旅行社服务未达到合同约定的标准,致使旅游者利益受损,应否承担赔偿责任? (78)
52. 以豪华游作宣传而不兑现承诺,旅行社应如何承担责任? (79)
53. 境外盲目购物,遭受损失怎么办? (80)
54. 外地旅游老乡竟然遍地都有,购物受骗损失如何挽回? (81)
55. 游山逛庙设陷阱,无辜“捐钱”找谁办? (82)
56. 合同外加价是否合法? (83)
57. 散客拼团,自费项目多 (84)
58. 游客能否对“自费项目”说“不”? (85)
59. 出国旅游一回,一费收两次合理吗? (86)
60. 未出境先收小费,旅途中更改行程,旅行社责任如何承担? (88)
61. 转团无全陪,行程一改再改,责任如何负? (88)
62. 旅行社工作失误,游客到埠无人接,责任谁承担? (90)
63. 护照出错、护照丢失由谁负责? (91)
64. 狗伤游人,谁来承担责任? (92)
65. 旅行社有义务为出境旅游团队安排领队吗? (93)

第二章 导游责任

66. 游客不顾警示,出现事故损失谁来承担? (95)
67. 导游推销物品,游客能拒绝吗? (96)
68. 导游小费多寡,旅行社可以作数额限制吗? (97)
69. 游客在出国旅游中遭队和导游冷遇怎么办? (97)
70. 小费,给还是不给? (98)
71. 导游与商店合演双簧,游客上当受骗怎么办? (99)
72. 进店购物需自愿,买到假货如何处理? (100)



第三部分 因其他原因引起的旅游纠纷

第一章 旅游保险纠纷

73. 因旅行社的责任致旅游者财物丢失,此情形
可以适用旅行社责任保险吗? (102)
74. 如何防范旅游意见风险? (103)
75. 财物丢失报案不及时,损失谁赔偿? (105)
76. 旅行社需要为未成年人上保险吗? (105)

第二章 旅游过程中发生的 交通运输纠纷

77. 乘火车旅游出现意外,消费者应向谁索赔? (108)
78. 游客乘坐旅行车受伤,谁来承担责任? (109)
79. 民航售票员搞错航班起飞时间,游客误点漏
乘,损失该找谁? (112)

第三章 旅游住宿中发生的纠纷

80. 宾馆防盗设施不完善,游客住宿时财物遭窃,
损失由谁承担? (115)
81. 贵重物品在饭店客房内遗失,赔偿标准如何
确定? (116)
82. 游客损坏客房物品,应该赔多少钱? (117)
83. 寄存物品未经核实,丢失后赔偿数额如何确定? (118)
84. 酒店怎样收房费? (119)
85. 旅客入住旅馆,旅馆却不供热水,旅客能要
求旅馆提供热水吗? (120)
86. 住宿时遭抢劫,宾馆承担责任吗? (120)
87. 住宿时被杀,责任如何划分? (121)



第四章 旅游出入境管理

88. 旅游签证过期,外国人还能在中国境内居留吗? (126)
89. 未经主管部门批准,出境游业务可以任意经营吗? (126)
90. 境外接待社违约,组团社对旅游者承担赔偿责任吗? (127)

第五章 消费者权益保护

91. 旅游购物质价不符,责任谁负? (129)
92. 旅行社欺骗旅游者利益,冒名兑换外汇,能逃避其应承担的责任吗? (130)
93. 旅游中购买食品引起中毒,旅游者应向谁请求赔偿? (131)
94. 游客在宾馆餐厅就餐发生食物中毒,责任应由谁承担? (132)
95. 旅行社虚假宣传,超范围经营境外旅游业务,属于欺诈行为吗? (133)
96. 取消旅游计划,旅行社行为是否属于欺诈?应如何承担责任? (135)
97. 游程缩水加上服务不到位属欺诈行为吗? (137)

第六章 旅游中发生的人身 损害赔偿纠纷

98. 公园游玩时被害,公园应当承担赔偿责任吗? (139)
99. 餐厅就餐时被炸伤,餐厅经营者应承担责任吗? (141)
100. 导游不顾游客安危,雨后观瀑造成人员伤亡事故如何处理? (142)
101. 漂流“漂”出人命谁负责? (144)

附录:

中华人民共和国合同法(节录)	(147)
(1999年3月15日)	
旅行社管理条例	(170)
(2001年12月11日)	
旅行社管理条例实施细则	(177)
(2001年12月27日)	
旅行社质量保证金赔偿试行标准	(188)
(1997年3月27日)	
导游人员管理条例	(190)
(1999年5月14日)	
中华人民共和国消费者权益保护法	(193)
(1993年10月31日)	
旅行社投保旅行社责任保险规定	(200)
(2001年5月15日)	
中国旅游饭店行业规范	(203)
(2002年4月5日)	
旅馆业治安管理办法	(207)
(1987年11月10日)	



第一部分 旅游合同纠纷

第一章 旅游合同的订立

1. 运输公司搞旅游，游客遇险后能够得到赔偿吗？

2001年“五一”，一名陕西游客投诉陕西省某运输公司，称他们一家三口参加了该公司组织的“陕西—山西—绵山五日游”，交纳了1000元费用。旅游过程中，一名游客意外受伤并终生致残，运输公司虽然积极参与抢救，但拒绝为他们的过失而向受伤游客进行赔偿。据调查，在该公司的宣传海报中甚至发现了这样荒唐的话：“为了拓宽公司收入渠道，积极走向外部市场，我公司从1999年开始增加旅游业务，先后推出16条长途和12条短途路线，并成功运营，创收30万元。”

【解答】 本案中，陕西省某运输公司不具有经营旅游业务的资格。

第一，《中华人民共和国合同法》第九条规定：“当事人订立合同，应当具有相应的民事权利能力和民事行为能力。”《民法通则》第四十二条则对企业法人的民事权利能力和民事行为能力作出了明确的规定：“企业法人应当在核准登记的经营范围内从事经营。”旅行社业是一个许可经营的行业，要经营旅行社业务，应当报有审批权的旅游行政管理部门批准，领取《旅行社业务经营许可证》，并依法办理工商登记注册手续。本案中的某运输公司作为企业法人，本应在工商机关核准登记的范围内从事经营活动，而不能从事旅游业务。

《旅行社管理条例实施细则》第二条规定：“旅行社业为许可经营行业。经营旅行社业务，应当报经有权审批的旅游行政管理部门批准，领取《旅行社业务经营许可证》，并依法办理工商登记注册手



续。未经旅游行政管理部门审核批准并取得许可证的，不得从事旅游业务。”

此案例中，运输公司不具有经营旅游业务的资格，因此属于超范围经营。《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国合同法〉若干问题的解释》第十条规定：“当事人超越经营范围订立合同，人民法院不因此认定合同无效。但违反国家限制经营、特许经营以及法律、行政法规禁止经营规定的除外。”由于旅行社业属于需要国家批准经营的行业，所以运输公司与游客签订的旅游合同无效。同时，依据《中华人民共和国合同法》第五十二条第五款的规定，违反法律、行政法规的强制性规定的合同无效。本案中，运输公司的行为已经违反了国务院颁布的《旅行社管理条例》的有关强制性规定，由此也可认定双方所签订的合同无效。

第二，依《合同法》第五十八条规定：“合同无效或者被撤销后，因该合同取得的财产，应当予以返还；不能返还或者没有必要返还的，应当折价补偿。有过错的一方应当赔偿对方因此所受到的损失，双方都有过错的，应当各自承担相应的责任。”本案中，游客明知旅游业务为运输公司开办，本身也负有一定过错，因而双方应各自承担相应的责任。同时，在旅游过程中意外受伤的游客，由于参加这样的旅游团而得不到参加正规旅行社所能提供的旅游保险的保障。

第三，《旅行社管理条例实施细则》第六十三条规定：“有下列行为之一的，由旅游行政管理部门责令其停止非法经营，没收其违法所得，并处以人民币1万元以上5万元以下的罚款；（一）未经旅游行政管理部门审核批准，经营旅游业务的；（二）外国旅行社常驻机构超越业务范围，经营旅游业务的。依据以上规定，运输公司应受到相应的行政处罚。但由于运输公司不属于旅游行业，旅游部门只能对其进行行政处罚，受伤游客要求赔偿只能依法向人民法院起诉。

【法律依据】 《中华人民共和国合同法》第9条、第52条、第58条；《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国合同法〉若干问题的解释》第10条；《民法通则》第42条；《旅行社管理条例》第9条、第12条；《旅行社管理条例实施细则》第2条、第63条。



2. 军人能免收停车费吗？

春节“黄金周”期间，有3名驻杭州军官驾驶军车到杭州某风景区，出示了现役军人证件，要求开车进入景区自行游览，景点工作人员按照国家政策予以免票待遇，但要求对方交纳车辆进出管理费10元，双方在对政策的理解上因存在分歧而产生争议。游客认为，国家既对现役军人有减免政策，也对军用车辆通行有减免政策，景点应当允许军用车辆免票进出。因此，向市旅游局质监所投诉，要求景点给予明确答复。

【解答】 本案属于具有特殊身份的自然人的旅游权益保护问题。按照国家政策，对部分特殊人员实行优惠待遇，是保障社会公平、维护社会稳定的一项举措。具有特殊身份的自然人在旅游消费时，有优于一般人的特殊权益，但这种特殊权益是既不可转移也不可扩大的。对这种特殊权益的转移和扩大，会妨碍社会公正，也会对社会平衡机制产生不利影响。所以，在对待具有特殊身份的自然人的旅游权益保护时，一定要注意严加分析，区别对待。当然，作为旅游消费的提供者，对具有特殊身份的自然人的合法旅游权益是理应予以满足和实现的，这也是旅游经营者的一种社会责任和义务。

本案中，景点工作人员在征费问题上的做法并无过错。首先，《浙江省旅游管理条例》第三十一条第四款规定：“城市公园、爱国主义教育基地等公益性旅游景区景点，应当按照国家和省、市规定，对老年人、残疾人、现役军人、教师、学生等特定对象实行免费或者优惠。因此，景区依法对现役军人予以免票待遇，其行为已体现了政策上的倾斜和优惠。其次，景区内的车辆管理是专项管理，为了维持景区的秩序和安全，征收合理额度的车辆进出管理费是必要的，也是应该予以支持的。其三，严格说来，军用车辆只有在合理和正当理由下用于公务目的时，才应享有其特殊政策，如果将其用于游览、休闲、旅游，显然带有民用性质，理应等同于普通车辆对待，不具有自由进出景区点的权利。

【法律依据】

《浙江省旅游管理条例》第31条。



3. 导游能够代替旅行社与游客签订退款协议吗？

1999年10月，哈尔滨游客李某等37人报名参加当地某旅行社组织的北京八日游，支付了费用，双方签订了合同。但在北京旅游期间，旅行社并未按约定提供服务，为此，该旅游团十分不满，遂与导游交涉后达成退款约定协议，由旅行社退给旅游团每人部分费用。回到哈尔滨后，当旅游团向旅行社索要退款时，旅行社法定代表人对退款协议不予认可，申明退款协议无效。

【解答】 第一，本案中，旅行社已经构成违约。根据《中华人民共和国合同法》第八条规定“依法成立的合同，对当事人具有法律约束力。当事人应当按照约定履行自己的义务，不得擅自变更或者解除合同”和《合同法》第一百零七条的规定“当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任”，当地某旅行社未按合同约定提供服务，应当承担违约责任。依据《旅行社质量保证金赔偿试行标准》第六条的规定，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。

第二，旅行社法定代表人的申明能否成立，取决于导游签订退款协议的行为是否属于职务行为或授权行为。国务院颁布实施的《导游人员管理条例》第二条规定：“本条例所称导游人员，是指依照本条例的规定取得导游证，接受旅行社委派，为旅游者提供向导、讲解及相关旅游服务的人员。因此，由法规可以看出，导游的本职工作中并无签订退款协议的权利，因而其行为不可能属于职务行为。《合同法》第四十八条规定：“行为人没有代理权、超越代理权或者代理权终止后以被代理人名义订立的合同，未经被代理人追认，对被代理人不发生效力，由行为人承担责任。”导游与旅游者签订退款协议不是他权利范围内的工作，因此如果导游取得了签订退款协议的授权，则协议成立；如果未取得，则协议不成立。

【法律依据】 《中华人民共和国合同法》第8条、第48条、第107条；《旅行社质量保证金赔偿试行标准》第6条；《导游人员



管理条例》第2条。

4. 双方当事人是否存在旅游合同关系？

2000年，某商贸公司组织的14人前往北京参观旅游，期限为9月13日至20日。9月11日上午该公司与北京某旅行社联系，旅行社当即传真回复有关报价，每人旅游费为750元，另外提出返程票手续费每人30元，旅游团到京后，交齐所有费用。当日11时左右，该公司传真至旅行社，提出在京的旅游行程安排和接待标准以及旅游费的报价，并注明以上行程，报价请确认，在传真件上加盖了该公司的印章。下午2时30分，旅行社传真回复，对行程安排、接待标准和旅游费的报价表示接受，但火车票订票费每人30元必须付，到京后即交齐团费。商贸公司当日未再回复旅行社，并于下午17时40分，组织14人乘火车出发。

9月12日，商贸公司传真给旅行社，称返程订票手续费稍高，不得已由自己在京订票；团费由我方领队带去，先付50%，余款在离京上火车时给付；旅游团13日早到北京西站，请旅行社做好接待服务。旅行社收到传真后，立即传真回复：因贵公司确认时间太晚，我社无法接待。

随后，商贸公司向旅游质监部门反映，要求进行协调，督促旅行社接待即将到京的旅游团。经旅游质监部门从中协调，旅行社同意有条件接待该旅游团，商贸公司接受旅行社所提出的条件，即住宿费每人每天增加10元，到京即付清全部团款，返程票自理，不再收取手续费。9月13日晨，商贸公司一行14人到达北京西站，旅行社按时前往车站接团，并按照商贸公司要求安排了食宿和参观游览活动。

该商贸公司14人如期返回后，遂向旅游质监部门投诉称：“旅行社突然中断双方业已达成的协议，为避免陷于无人接待的困境，我方又委托旅游汽车公司派车到车站接团，造成双重接站，损失租车费200元；为解决纠纷支付来往电话费150元；旅行社乘人之危，借机增加住宿费240元，我方迫于无奈表示同意。鉴于旅行社的违约行为，请求旅游质监部门责成旅行社赔偿临时租车费、电话费和加收住宿费共计1190元。”

【解答】 商贸公司的投诉理由无事实和法律上的依据，不能