

旅游服务纠纷 精选案例分析

刘敢生 主编

JINGXUAN ANLI FENXI

中国旅游出版社

LUYOU FUWU JIUFEN

旅游服务纠纷 精选案例分析

JINGXUAN ANLI FENXI

主 编：刘敢生

副主编：干朝端

贾伟杰

中国旅游出版社

责任编辑：付 蓉

装帧设计：缪 惟

责任印制：李崇宝

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游服务纠纷精选案例分析/刘敢生主编. —北京: 中国旅游出版社, 2004. 9

ISBN 7 - 5032 - 2441 - X

I. 旅... II. 刘... III. 旅游业 - 经济纠纷 - 案例分析 - 中国 IV. D922. 296. 5

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 095450 号

书 名: 旅游服务纠纷精选案例分析

主 编: 刘敢生

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@cnta.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 9 月第 1 版

2004 年 9 月第 1 次印刷

印 张: 9.125

字 数: 210 千

印 数: 1 - 5000 册

定 价: 20.00 元

版权所有 翻印必究

前 言

当今世界，没有人会对“旅游”的概念感到陌生，几乎每一个有旅游经历的人都会津津乐道于自己的旅游感受。人们在体验旅游带给我们身心愉悦之余，偶尔也对旅游中的纠纷发表一些无奈的抱怨，但很少有人将旅游纳入到服务贸易范畴考虑，对旅游服务贸易中的纠纷更是茫然，不知如何寻求司法救助。

作者 2001 年 10 月 28 日乘 CZ3355 航班从武汉赴深圳出差，飞机预定 13:30 起飞。待我们办好登机手续到达候机厅的时间是 12:50，得到的消息是“飞机晚点，请大家耐心等待”。13:30 原定飞机起飞时间，广播传来“前往深圳的旅客请注意，我们抱歉地通知，您乘坐的 3355 航班因飞机晚点，请您在候机厅休息，听候通知”。以后每隔 15 分钟广播一次。焦灼等待中，我们找服务员询问起飞的具体时间及飞机晚点的原因，得到的回答是“武汉上午有大雾，所有航班顺延”。我又问“为什么不向乘客解释，告知原因”，答曰“《航空法》有规定，这种事情不需解释”。身为法官的我和几位同仁顿时面红耳赤，原来是我们不懂法。加之手头也无《航空法》，无从理论。心急肝火旺，同事赶紧购得几瓶饮料降火，无端又多出一笔开支（不论多少，机场的东西本来就比一般商场贵，也不是我们奢侈，候机厅并无免费饮水机）。直至 15:05，才听到广播“预计飞机 15:45 离港飞深圳”。16:05 登机完毕，客舱服务员广播“由于周转原因，本次航班延误，敬请乘客谅解”。周转原因是商业原因，航空公司调

度周转不灵，给乘客带来的损失只能由消费者自理，我深深体会到作为旅游消费者的弱者地位、无奈和尴尬，同时也思索到如下几个问题：《航空法》究竟规范调整什么？承运人（航空公司）与乘客之间的合同义务是什么？消费者的知情权在哪里？飞机晚点给乘客造成的损失该不该赔？如何赔？

按照我国《航空法》第九十五条规定，旅客运输航班延误的，应当在机场内及时通告有关情况。第一百二十六条还规定，旅客因延误造成的损失，承运人应当承担责任。可见，《航空法》对承运人的义务要求是很明确的。过去，航空公司多以调度周转不灵等原因作解释，实际上这并不能完全免责。按照我国《合同法》第二百九十九条规定，承运人迟延运输的，应当根据旅客的要求安排改乘其他班次或者退票。《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》第五十七条也规定，因机务维护、航班调配、商务、机组等原因，造成航班延误或取消，承运人应向旅客提供餐食或住宿等服务。因此航空公司不能以周转不灵、技术故障等理由来推卸自己应负的法律责任和义务，应对因航班延误对旅客造成的不便问题及时解决，妥善作出安排。现在，一些航空公司已认识到这一问题，努力改进服务工作，在航班延误时有的能及时给旅客安排饮食和住宿，但仍有不尽如人意的地方。

2001年11月2日待我结束差旅，从广州乘机返回武汉时又发生一事令我难以忘记。同事办好登机手续，我们拿到登机牌，进入候机厅候机。预定登机时间已到，登机口毫无动静，我细看登机牌，竟然不是我的名字，问同事，她的登机牌也不是她的名字，我担心，广播人家的名字我们毫无反应而误机，叫同事去打听，此时已到飞机预定离港时间，问讯处的小姐回答“我们未接到飞机晚点的通知”。我纳闷，登机牌不是我的名字，我怎么过的安检？登机检查只核对机票和身份证，登机牌岂不是成了摆设？按国际航空运输惯例，实际乘机人身份是以登记牌存根为

准，说句不吉利的话，万一有个什么意外，还不知谁是航空保险真正的受益人。

“行、游、住、食、购、娱”中的“行”，作为旅游六大要素顺序之首，飞机、火车、汽车运输方面的冲突矛盾不为少见，其他诸要素的矛盾纠纷时有发生，因此，如何妥善处理旅游六大要素各环节的纠纷，作者希望本书能给读者以帮助。

另外，谈及服务贸易，国人颇为生疏。但谈及世界贸易组织和中国加入世界贸易组织，国人又无不兴奋，走过 15 年崎岖坎坷之路，中国今天正式履行加入世界贸易组织手续。世界贸易组织的一系列法律文件主要规范货物贸易、服务贸易和知识产权，因此，不管你是否意识到，中国的经济活动实际上要适用统一的国际规则，即我们常说“WTO 的游戏规则”，也就是 WTO 的一系列法律文件、法制原则。世界贸易组织服务理事会 1995 年 7 月 17 日公布的国际服务贸易共分为 11 大类 142 个服务项目，旅游及相关的服务都包括在内。国际经济自由化、一体化、全球化的趋势日益加强，中国的旅游服务业担负着入世后的先锋作用，为取得旅游业的长足发展，国人转变对服务贸易的一些观念尤为重要。

中国人对经济学上一、二、三产业的划分较为熟悉，也就是所谓的农业、工业、服务业。随着科学技术的进步和社会的发展，人类从土地中获取食物为基础的农业时代已经过去；集中从事产品的大规模生产的工业时代也已成为历史；人们广泛讨论过的第三次浪潮，即服务业时代很早以前就已爆发，服务行业的从业人数在 20 世纪 50 年代中期达到了最高峰。一般而言，服务业在国民经济中所占比重越高，经济发展就越成熟。美、日等发达国家，服务业比重达到 65% ~ 70%，我国目前只占 30% 左右。世界上服务贸易正以惊人速度发展，1996 年国际服务贸易额为 1.2 万亿美元，相当于国际贸易额的 25%。1997 年上升到 1.3

万亿美元。根据世界贸易组织专家预测，到 2010 年，国际服务贸易额将接近 5 万亿美元，相当于国际货物贸易的 50%。^① 今天的服务贸易是指提供劳动活动特殊使用价值——服务的等价交换过程。《国际服务贸易总协议》（GATS）对国际服务贸易的定义是跨境服务；消费者移动服务；商业存在服务；人员流动服务等 4 种形式的服务。这几种服务都与旅游有关，第一种过境服务以电讯服务为典型，包括电子商务；第二种是为国际旅游者提供服务；第三种通过商业存在形式，比如合资饭店、外资银行提供服务；第四种人员流动如酒店管理人员、高级厨师的服务，等等。

我们之所以把服务作为一种贸易活动来讨论，是因为服务是通过提供活劳动形式满足他人某种需要并取得报酬的商业行为。服务和普通商品一样具有使用价值；这种价值表现不是物，而是劳动活动。这就说明服务是一种特殊的商品，进行等价交换时就产生贸易行为。贸易行为受法律规范就要遵循等价有偿、诚实信用原则。

说到这里，我们再回头看作者经历乘机时的尴尬就是服务贸易中的纠纷。类似的纠纷在旅游活动中不胜枚举，例如火车晚点、汽车晚班；合同约定的旅游线路变更、参观景点减少；住旅店的人身、财产安全；餐饮中的乱宰客、食品卫生；购物中的强买强卖、兜售；娱乐时的安全问题，等等。本书依旅游产业的六大要素“行、游、住、食、购、娱”各环节的纠纷案例编写成集，加以评析。作者希借此书帮助旅游消费者维权，旅游经营者规范行为、防范风险，旅游管理者依法行政，广大法律工作者关注旅游服务业的立法和司法，以促进中国旅游朝阳产业的健康发展。

① WTO Special statistics: Opening Service Market and The Role of GATT, 转引自孙南申著《中国对外服务贸易法律制度研究》，法律出版社，2000 年 7 月第 1 版第 2 页。

目 录

前 言	(1)
-----------	-------

第一部分 旅游交通服务纠纷案例及评析

案例一 旅游出行, 遭遇到非法旅行社, 旅游者怎么办?	(2)
案例二 出租车迟到, 司机是否应当赔偿乘客损失? ...	(5)
案例三 旅游列车晚点, 游客有权索赔吗?	(10)
案例四 民航晚点, 致使旅客在机场长时间滞留, 旅客 能否请求航空公司赔偿?	(13)
案例五 无偿搭乘本单位车辆外出旅游途中受伤能否找 本单位索赔?	(17)
案例六 旅客在旅游列车上因自身原因死亡, 作为承运 人的铁路公司是否应当赔偿?	(19)
案例七 乘客在旅游大巴上遭到第三人的不法侵害造成 人身伤亡, 承运人是否应当承担赔偿责任? ...	(22)
案例八 旅客在旅游大巴行驶中避险跳车造成的损失由 谁承担?	(27)
案例九 车辆在行驶过程中车轮崩出碎石击伤路边行人, 如何划分责任?	(29)

- 案例十 旅客在旅游期间因车祸受伤, 保险公司支付
保险金后, 旅客能否再要求旅行社赔偿? ... (33)
- 案例十一 旅游合同签订后, 旅游者与旅行社因旅游费用
发生争议, 应如何解决? (36)
- 案例十二 旅客在旅游途中被丢客, 损失由谁赔? (40)
- 案例十三 机票文字标注不清, 旅客误机, 如何索赔?
..... (42)

第二部分 旅行社服务纠纷案例及评析

- 案例十四 旅游合同何时成立? (46)
- 案例十五 游客交的是定金还是预付款? (50)
- 案例十六 擅自变更旅游项目, 游客怎么办? (54)
- 案例十七 旅行社在格式合同中声明可以自由变更旅游
项目, 是否有效? (59)
- 案例十八 “五指山、万泉河”游览项目变成了“遥望
五指山、远眺万泉河”, 对此标准约定不明,
该怎么办? (64)
- 案例十九 旅游项目被因故取消, 旅行社是否应当继续
履行或赔礼道歉? (70)
- 案例二十 第三人代为履行而未能按约履行的, 旅行社
应否承担违约责任? (76)
- 案例二十一 因第三人过错行为造成游客在游览景点时
遭到人身伤害, 责任由谁承担? (81)
- 案例二十二 游览项目因不可抗力而被取消, 由谁负责?
..... (85)
- 案例二十三 游览项目缩水, 游客可以解除合同吗? ... (91)

案例二十四	新婚旅行留下阴影, 游客能否要求精神 损害赔偿?	(95)
案例二十五	旅行社没有为游客办理旅游意外保险, 游客 游览景点时发生意外能否索赔?	(100)
案例二十六	一次死神陪伴的旅行, 旅行社该承担什么 责任?	(104)
案例二十七	旅行社遗漏游览项目违约, 该赔多少?	(108)

第三部分 旅店服务纠纷案例及评析

案例二十八	旅游住店丢钱, 旅店应承担责任吗?	(115)
案例二十九	住进标明“停车住宿”的旅店, 丢失轿车, 能否向店主索赔?	(119)
案例三十	旅客住店遇害, 店主应承担什么责任?	(122)
案例三十一	在所住的宾馆开办的美容美发场所受伤害, 由谁承担责任?	(128)
案例三十二	在准备投宿的宾馆大厅服务台登记时, 行李 被人提走, 宾馆是否承担赔偿责任? ...	(133)
案例三十三	宾馆在墙体上安装摄像头, 侵犯了房客的 权利吗?	(136)

第四部分 餐饮服务纠纷案例及评析

案例三十四	游客旅游途中就餐时跌伤, 旅行社是否 承担赔偿责任?	(140)
-------	-------------------------------------	-------

- 案例三十五 儿童就餐时被烫伤，责任由谁承担？ (144)
- 案例三十六 顾客在酒店就餐时遭酒店员工殴打致残，
如何索赔？ (148)
- 案例三十七 顾客在酒店就餐时被其他顾客殴打致伤，
酒店有无赔偿责任？ (152)
- 案例三十八 顾客酒后坠楼身亡，酒店应否承担责任？
..... (154)
- 案例三十九 受他人邀请到酒店进餐，请客者未付餐费
离席失踪，受请者应否承担付款责任？ ... (156)

第五部分 旅游购物纠纷案例及评析

- 案例四十 旅游购物，质价不符，责任谁负？ (159)
- 案例四十一 导游导购买了假货，谁来赔偿？ (162)
- 案例四十二 旅游途中地陪导游擅自增加购物次数，
如何索赔？ (164)
- 案例四十三 游客购物被非法搜身，如何处理？ (165)
- 案例四十四 旅游者超市购物引发的名誉权纠纷如何
解决？ (167)
- 案例四十五 经地接社导游介绍买了质次价高的茶叶，
找谁索赔？ (170)

第六部分 旅游娱乐服务纠纷案例及评析

- 案例四十六 漂流途中遇险，游客不幸溺水而死，如何
索赔？ (173)

案例四十七 未成年游客无票入园游泳淹死，游乐园 负不负赔偿责任？	(177)
案例四十八 在开放性公园里落洞身亡，游客能否索赔？	(180)
案例四十九 患有恐高症的乘客摔伤时，索道公司是否 应该赔偿？	(183)
案例五十 游客在进行自费项目时发生意外，旅行社 是否应承担赔偿责任？	(187)

附录1 旅游风险防范提示

1. 旅游广告如何看？	(190)
2. 如何识破旅游中常见的“障眼法”？	(191)
3. 消费者如何防范旅游陷阱？	(192)
4. 与旅行社签合同时要注意什么问题？	(193)
5. 出门旅游如何办理保险？	(194)
6. 个人能否“借贷出游”？	(196)
7. 旅游前记住哪些规定对你有帮助？	(196)
8. 出国旅游如何防骗？	(198)
9. 境外旅游要注意哪些问题？	(199)
10. 旅行中如何与导游相处？	(199)
11. 不守法的旅行社一般有哪些违法行为？	(200)
12. 旅游中发生纠纷时如何投诉？	(201)
13. 哪些法律可解决游客出游时遇到的烦恼？	(201)
14. 出外旅游如何保证安全？	(202)
15. 乘船出游遇险怎么自救？	(203)

附录2

中华人民共和国民法通则（节选）	(205)
-----------------------	-------

中华人民共和国合同法（节选）	（217）
中华人民共和国保险法（节选）	（235）
旅行社投保旅行社责任保险规定	（243）
中华人民共和国消费者权益保护法	（245）
旅行社管理条例	（254）
旅行社管理条例实施细则	（262）
旅行社质量保证金赔偿试行标准	（275）

lüyou
jiaotong

第一部分

旅游交通服务纠纷案例及评析

旅游旅游，出门游游。人们生活富裕了，手里有钱了，自然想到外面去看看，欣赏祖国的名山大河。甚至想走出国门，领略异域风情。旅游的第一步，是选择合适的交通工具，坐飞机，乘火车，或是选择豪华大巴，安全、舒适，是游客们出游的心愿。然而现实生活却总不令人如意，车船晚点、途中被盗遇劫、意外车祸、漂流翻船，当发生上述事故后，旅行社应当采取何种措施，尽量减少损失？游客如何选择旅行社，怎样维护自身的合法权益？飞机、列车晚点后，承运人应当尽到哪些法定义务？晚点造成游客损失，游客能依法索赔吗？本章内容，就是对上述问题进行分析解答。

本章一共讲述 13 个案例，就旅游途中因“行”而产生的典型案例进行剖析，围绕争议焦点，以事实为根据，以法律为准绳，得出令人信服的结论。本章中对于一些常见的现象，如飞机、列车晚点引发的法律责任，进行了详尽分析，既引用现行法律的规定，又谈到了民航铁路运营的现状，就承运人的责任及游客权益的维护展开话题。由于游客选择的出游方式不同，民航、铁路、公路、水运承运人的法律责任也不尽相同，本章既考虑到承运人承担责任的共性，又照顾到对游客权益保护的不同，希望对旅游业的经营者、游客、相关承运人均有帮助。

案例一

旅游出行，遭遇到非法旅行社，旅游者怎么办？

》》》 案情简介

2004年3月，阮某等人因公到北京出差。开会间隙，阮某等人想结伴到北京各大旅游景点看看。阮某等人刚出宾馆，见有一辆旅游车上一位佩戴某旅行社导游证的导游正在招徕客人前往长城、十三陵一日游。因该车旅游线路、价格较为合理，阮某等人决定购票上车参加该旅游团。该旅游车在前往长城途中发生交通事故，交警认定旅游车的司机负有全部责任。在这次事故中，阮某身受重伤，经紧急送医院救治后脱离生命危险，但花去医疗费近10万元。

阮某等人认为，他们参加旅行社组织的旅游活动，乘坐旅行社的车，造成了人身伤害，旅行社应承担赔偿责任，给予赔偿。为此，阮某向旅游质监所投诉，要求旅行社承担相应的赔偿责任。接到投诉后，旅游质监所即对此案进行调查核实。查明，该旅游活动的组织者为非法旅游经营者，该旅游车上的导游属该非法经营者临时雇用，旅游车是该非法经营者从某宾馆临时租用的。导游所属的旅行社并不知晓此事。据此，旅游质监所对此起投诉作出如下处理：对该非法经营旅游业务者予以责令停止非法经营，没收违法所得，并处人民币3万元罚款的行政处罚；对该导游人员给予责令改正，处5000元罚款，并处没收违法所得的行政处罚。至于因车祸对阮某等人造成的伤害，旅游质监所建议由交警部门调解处理，或者向人民法院诉讼解决。

》》》 争议焦点

1. 非法旅行社造成游客人身伤害，如何进行赔偿？
2. 有导游证的导游私自揽客，应当承担何种责任？

3. 旅行社经营者的民事责任与行政责任是何种关系?

》》 案例评析

1. 非法旅行社造成游客人身伤害, 如何进行赔偿?

为了规范旅游市场, 维护广大旅游者的合法权益, 国家对旅游业的经营者实行严格管理。旅行社的设立, 必须具备一定的条件, 并向旅游行政管理部门交纳质量保证金。1996年10月15日发布, 2001年12月11日经国务院修订的《旅行社管理条例》(以下简称《条例》)对此进行了详细规范。《条例》第九条规定:“申请设立国际旅行社, 应当向所在地的省、自治区、直辖市人民政府管理旅游工作的部门提出申请; 省、自治区、直辖市人民政府管理旅游工作的部门审查同意后, 报国务院旅游行政主管部门审核批准。申请设立国内旅行社, 应当向所在地的省、自治区、直辖市管理旅游工作的部门申请批准。”第十二条规定:“旅游行政管理部门应当向经审核批准的申请人颁发《旅行社业务经营许可证》, 申请人持《旅行社业务经营许可证》向工商行政管理机关领取营业执照。未取得《旅行社业务经营许可证》的, 不得从事旅游业务。”

本案中的所谓“旅行社”并未向旅游行政管理部门申领《旅行社业务经营许可证》, 也未向工商行政管理机关领取营业执照, 为非法经营。《条例》第三十八条对非法经营的处理是, 责令停止非法经营, 没收违法所得, 并处人民币1万元以上5万元以下的罚款。旅游质监所的处理是于法有据的。

2. 有导游证的导游私自揽客, 应当承担何种责任?

与旅行社一样, 国家对导游也有相应的准入规定。《导游人员管理条例》(以下简称《导游条例》)规定国家实行全国统一的导游人员资格考试制度, 考试合格的, 方能取得导游证。《导游条例》第四条第一款规定:“在中华人民共和国境内从事导游

活动，必须取得导游证。”第八条第一款规定：“导游人员进行导游活动时，应当佩戴导游证。”本案中的导游，佩戴有国家颁发的导游证，为合法导游，但并非表明其导游活动合法。根据《导游条例》第九条：“导游人员进行导游活动，必须经旅行社委派。导游人员不得私自承揽或者以其他任何方式直接承揽导游业务，进行导游活动。”本案中的导游为该非法经营者所临时雇用，并未经所属旅行社委派，为私自承揽业务。根据《导游条例》第十九条：“导游人员未经旅行社委派，私自承揽或者以其他任何方式直接承揽导游业务，进行导游活动的，由旅游行政部门责令改正，处1000元以上3万元以下的罚款；有违法所得的，并处没收违法所得；情节严重的，由省、自治区、直辖市人民政府旅游行政部门吊销导游证并予以公告。”旅游质监所对导游的处罚是合乎法律规定的。

3. 旅行社经营者的民事责任与行政责任是何种关系？

旅游质监所对非法经营导游业务、导游私自揽客行为给予的处罚为行政处罚，这并不影响受到伤害的游客阮某向非法经营者索赔的民事赔偿请求。行政处罚的罚没收入是上缴国库的，受害人的损失可以通过民事赔偿方式得到补偿。本案中，导游、负有全责的司机均受雇于旅游业务的非法经营者。根据《道路交通事故处理办法》第三十一条：“交通事故责任者对交通事故造成的损失，应当承担赔偿责任。承担赔偿责任的机动车驾驶员暂时无力赔偿的，由驾驶员所在单位或者机动车的所有人负责垫付。但是，机动车驾驶员在执行职务中发生交通事故，负有交通事故责任的，由驾驶员所在单位或者机动车的所有人承担赔偿责任；驾驶员所在单位或者机动车的所有人在赔偿损失后，可以向驾驶员追偿部分或者全部费用。”旅游车的司机负有全部责任，但其受雇于非法经营者，应由非法经营者向阮某承担民事赔偿责任。非法经营者赔偿后，可以向司机追偿全部或者部分费用。