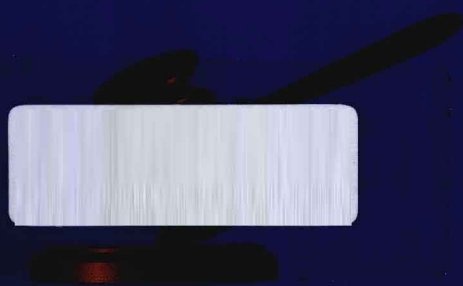


邓德智 傅林放 张建融◎编著

LÜXINGSHE SUSONG
ANLI JINGXUAN

旅行社诉讼 案例精选



- ◎案例教学
- ◎注重实战
- ◎专家点评
- ◎一目了然

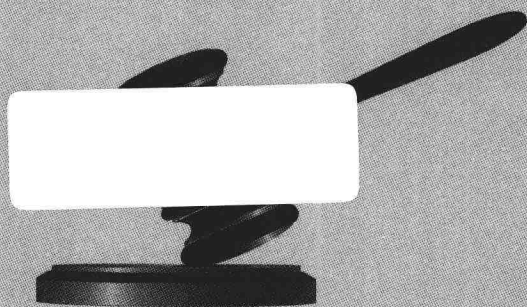


旅游教育出版社

邓德智 傅林放 张建融◎编著

LUXINGSHE SUSONG
ANLI JINGXUAN

旅行社诉讼 案例精选



北京·旅游教育出版社

策 划:丁海秀 李荣强

责任编辑:张 毅

图书在版编目(CIP)数据

旅行社诉讼案例精选/邓德智,傅林放,张建融编

著. — 北京:旅游教育出版社,2013.5

ISBN 978-7-5637-2541-0

I. ①旅… II. ①邓… ②傅… ③张… III. ①旅行社—民事诉讼—案例—汇编—中国 IV. ①D925.105

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 002121 号

旅行社诉讼案例精选

邓德智 傅林放 张建融 编著

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www. tepcb. com
E-mail	tepx@ 163. com
印刷单位	北京科普瑞印刷有限责任公司
经销单位	新华书店
开 本	787mm × 1092mm 1/16
印 张	16
字 数	263 千字
版 次	2013 年 5 月第 1 版
印 次	2013 年 5 月第 1 次印刷
定 价	35.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

序 言

近年来,随着我国经济的持续快速发展,人民生活水平的不断改善,旅游已逐渐成为我国居民的日常消费活动,由此促成了旅游产业的迅猛发展,旅行社行业因此获得了前所未有的发展空间,但在另一方面,随之相伴而生的是旅游纠纷数量的激增。这反映了民众对旅游服务品质的期望与旅游企业提供的服务质量之间尚存在较大差距。旅游业界的有识之士也都意识到了其中的问题,并通过各方面的努力,帮助旅行社规范经营活动,提升服务质量,降低法律风险,为旅行社行业的健康有序发展提供支持。

正是基于以上背景,本书编者从全国各地法院近年来作出的 700 余份涉及旅行社的诉讼案例中,精选了其中 60 个颇具代表性的案例。按照纠纷涉及的主体,这些案例可分为三大部分:第一部分,从第一节至第十四节,是旅行社与旅游者之间的纠纷;第二部分,从第一节至第四节,是旅行社与其他企业之间的纠纷;第三部分,分为两节,是旅行社内部关系引发的纠纷。它们基本覆盖了旅行社业务存在纠纷隐患的各个方面,大致反映了法院对相关纠纷的裁判取向。旅行社相关工作人员可以通过借鉴本书案例反映的问题及提供的经验教训,合理调整业务经营活动,规避不必要的法律风险。旅行社法律服务人员在遇到类似的案件时,可以参考本书案例,以便更好地应对纠纷、处理纠纷。

为使案例更好地满足读者的需要,本书的编撰遵循了如下三项原则:

第一,真实性。本书所选案例全部来自北大法律信息网的“中国法院裁判文书库”,入选时基本保留了判决书的原貌,仅有部分案例,出于阅读效率考虑,在不影响对案件理解的情况下,删减了其中举证与质证的内容。

第二,便利性。为了读者快速检索到所需要的案例,本书将案例分为二十个类别,为每个案例取了一个反映案例内容或问题的标题,并在每个案例的开头,对案例的基本内容作了极为简要的概括提示。

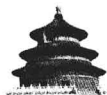
第三,有效性。为了帮助读者,特别是旅行社从业人员能够更好地从案例中获得实际经营所需的应对方案,编者基于其自身经验与见识,在案例的后面附上了简要的“案件评析”。

编者近年来一直从事旅游法律的理论与实务工作,并以提供最专业的旅游法

律服务为其努力方向,但限于编者个人之精力,加上知识、视角、思维的局限性,选编的案例及附加的评析未必妥当,如有错谬,还请见谅。

本书的编撰得到了编者供职的国家骨干高职院校建设单位——浙江旅游职业学院及浙江省旅行社协会的合力支持,是两家单位产学合作的成果之一,在此表示诚挚谢意!

编者
2013年3月

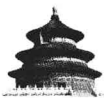


目录

第一部分 旅行社与旅游者之间的纠纷	1
第一节 旅游合同解除类	1
案例 1: 游客出行前要求解除旅游合同	1
案例 2: 村委会单方解除旅游合同	5
案例 3: 旅游组织者取消旅游, 游客索赔	10
第二节 旅游合同履行类	12
案例 4: 旅行社减少景点, 怎么赔偿	12
第三节 航班问题类	15
案例 5: 航班延误致行程缩水	15
案例 6: 雨雪天气致航班延误属于不可抗力吗?	18
案例 7: 航班调整未及时告知游客	22
第四节 签证问题类	30
案例 8: 护照签证页撕毁, 游客被泰国移民局拘押	30
案例 9: 代办签证失败的责任	33
案例 10: 旅行社被希腊领馆处罚取消送签资格 3 个月	35
第五节 游客财产损失类	39
案例 11: 游客在境外酒店房间财物失窃	39
第六节 特殊旅途场合的安全问题类	46
案例 12: 游客在景区被突发山洪冲走	46
案例 13: 景区林木砸死游客	50
案例 14: 游客在旅行社临时安排的海水浴场溺亡	59
案例 15: 游客在海滩礁石拍照被大浪卷走	64
第七节 特殊旅游活动的安全问题类	70
案例 16: 游客被景区内野猴推倒受伤	70
案例 17: 游客玩彩弹射击游戏眼睛中弹	73
案例 18: 游客在酒店内泡温泉死亡	78



第八节 老年人旅游安全问题类	82
案例 19:老年游客在奥运场馆外突然死亡	82
案例 20:81 岁游客登黄山突然摔倒后死亡	85
案例 21:老年游客在酒店突发疾病死亡	90
案例 22:老年游客日本旅途因心脏病死亡	94
第九节 未成年人旅游安全问题类	99
案例 23:学生春游,眼睛被风筝扎伤	99
案例 24:旅途停车小便,游客掉入石灰池	108
案例 25:小学生秋游,因人流拥挤,手指压断	112
第十节 游客摔倒的法律责任类	115
案例 26:游客于景区在建道路扭伤脚	115
案例 27:游客过湿滑浮桥摔倒受伤	119
案例 28:游客离开临时增加的购物点时摔伤	122
案例 29:游客落单后摔倒	124
案例 30:游客被石墩绊倒受伤	127
案例 31:游客正常行走摔倒,旅行社无责任	129
第十一节 旅游车内伤害事故的责任类	131
案例 32:游客在旅游车辆座位上被甩出	131
案例 33:游客从旅游车座位上摔落	133
案例 34:游客从旅游车座位上摔落	136
第十二节 旅游交通事故的处理类	138
案例 35:游客旅途车祸受伤,适用《消费者权益保护法》标准赔偿	138
案例 36:临时停车观光,游客被其他车辆撞死	141
第十三节 自费项目的安全保障义务类	146
案例 37:游客参加导游推荐项目受伤	146
第十四节 旅游意外保险问题类	151
案例 38:游客西藏旅游因突发高血压死亡,意外险拒赔	151
案例 39:游客海边溺亡,意外险拒赔	154
案例 40:游客机场突发疾病死亡,意外险拒赔	160
 第二部分 旅行社与其他企业之间的纠纷	 164
第一节 旅行社责任险问题类	164
案例 41:违规使用车辆发生交通事故,旅行社责任险拒赔	164
第二节 旅行社委托业务问题类	171
案例 42:委托招徕的受托社是否可以做被告	171
案例 43:地接社告组团社,可在哪里打官司	173



案例 44:旅行社拖欠团款纠纷	174
案例 45:部门承办人遗留的团款纠纷	177
案例 46:受托旅行社老总诈骗致委托社损失	181
第三节 旅游运输合同纠纷类	185
案例 47:座位没有安全带,运输公司违约吗?	185
案例 48:旅行社如何应对运输公司责任的旅游交通事故	189
案例 49:堵车延误航班,承运人有责任吗?	193
案例 50:驾驶员路线选择不当,致航班延误	196
案例 51:游轮晚点致游客占船索赔	198
案例 52:列车包车代替专列,是否构成根本违约	203
第四节 旅游经营中的知识产权问题类	209
案例 53:旅行社使用他人注册商标的文字进行广告宣传	209
案例 54:旅行社能用“夕阳红”做产品名称吗?	213
第三部分 旅行社内部关系引发的纠纷	216
第一节 旅行社挂靠承包问题类	216
案例 55:旅行社部门挂靠协议的困境	216
案例 56:旅行社部门承包协议的问题	220
案例 57:出境游押金引起的纠纷	223
第二节 旅行社劳动合同问题类	225
案例 58:临时借聘导游的工伤责任	225
案例 59:员工伪造印章引起的债务纠纷	229
案例 60:员工集体跳槽,带走公司客户信息	232
附录(合同范本)	238
旅游团队运输合同	238
社会导游劳动合同	242
导游、领队人员短期借聘合同	244



第一部分 旅行社与旅游者之间的纠纷

第一节 旅游合同解除类



案例 1：游客出行前要求解除旅游合同

注：本判决书发布于最高人民法院公报，具有较高参考价值。



案情提要

游客报名参加“五一”三亚旅游，但之后以北京市及外地出现“非典”疫情为由要求解除合同，退还费用。旅行社不同意全额退款，游客起诉旅行社，法院驳回诉请。

原告(上诉人):孟×

被告(被上诉人):××国际合作旅行社

一审法院:北京市宣武区人民法院

二审法院:北京市第一中级人民法院

原告诉称:2004年4月21日,我与被告签订了旅游协议,委托被告代订机票和酒店服务,并向被告缴纳21480元。由于出现“非典”疫情,4月24日,我向被告提出退团、返还费用,遭对方拒绝。4月28日,我向被告发出书面退团通知,但始终没有得到满意的答复。我与被告签订的旅游合同是委托性质的合同,双方签订的协议是格式合同。被告未告知我机票和房款不能退还,因此协议显失公平。请求:撤销该协议,由被告退还21480元并承担诉讼费。

被告辩称:我社与原告签订旅游协议后,即向有关航空公司和酒店支付了全款。原告在4月24日咨询退出旅游团时,我社明确表示可以解除合同,但支付的费用已不能退还。考虑原告可能因此遭受损失,建议其授权我社代为转让,但被拒绝。由于原告未接受我社转让名额的建议,耽误了减少损失的时机。4月28日16时,我社接到原告的书面退团申请后,当即用传真方式通知原告:4月30日是出发



日期,无法全额退款;若能在4月29日10时前提供登机人名单,我社将继续安排原告等人的行程。此后,再没有接到原告的电话。原告以“非典”为由提出退团要求时,我社已经开始履行协议,有关费用无法退还原告。原告没有正式办理退团手续,我社只能继续按协议执行,由此产生的经济损失,不应由我社承担。

被告提供的主要证据有:

(1) 三亚×××大酒店2004年“五一”期间房间报价表及三亚×××大酒店的说明。用以证明已根据协议为原告预订了酒店,并支付了房款,且“五一”黄金周期间该酒店不退预付款。

(2) ××国际旅行社与××国际合作旅行社的飞机座位包销协议书、××国际旅行社出具的机票费收据及说明。用以证明已根据协议为原告预订了机票,并支付了机票款,机票为不得退款的包机机票。

(3) 孟×名下南方航空公司CZ 3112航班机票一张。用以证明航空公司已经为原告出票。

(4) ××国际合作旅行社于2004年4月28日向原告传真的回复通知,用以证明已及时对原告退出旅行团的要求进行了详细答复。

(5) “××国际合作旅行社三亚协议”,用以证明双方在协议中已经明确约定了权利和义务。

北京市宣武区人民法院认定的本案事实如下:

2004年“五一”期间,被告××国际合作旅行社组织了“三亚自由人旅行团”。旅行社为该旅行团提供的具体服务为:为游客提供往返机票和入住酒店。游客到达后自由活动。

4月21日,原告孟×为参加该旅行团,与××国际旅行社签订了“××国际合作旅行社三亚协议”。协议约定:旅行社为孟×及其余5人提供4月30日北京去海南三亚和5月4日返回北京的机票,并提供6人入住三亚×××大酒店的3间花园房,每人为此支付的费用是3580元。协议还约定:旅行社提供的机票为团队折扣票,不得签转、退换、更改。协议签订后,原告当即支付了6人的全部费用共计21480元。4月22日,××国际合作旅行社向三亚×××大酒店支付旅游团全部预订房费,共计43804元,其中原告及其余5人的预订房费为5460元,人均910元;并向××国际旅行社支付了往返包机票费用106680元,预订42位包机的往返机位,每位往返机票为2540元,其中为原告及其余5人预订的往返机票交款15240元。

4月24日,原告以北京市及外地出现“非典”疫情为由,口头提出退团,并要求××国际合作旅行社退还全款。××国际合作旅行社表示,可以代为转让机位和酒店,但不同意全款退还,双方未能达成一致意见。4月26日,原告到北京市旅游局反映情况,该局调解未果。4月28日,原告传真通知××国际合作旅行社退团,××国际合作旅行社以原告未正式办理退团手续为由,拒绝解除合同。4月30日,原告及其余5人未参团旅游,××国际合作旅行社预订的CZ 3112航班空余6



个座位;原告及其余5人亦未入住被告预订的×××大酒店客房。关于××国际合作旅行社已预付的机票和住店费用,××国际旅行社表示,该机票费用属包机票款,按约定不能退款;×××大酒店表示,“五一”黄金周期间的订房有专门约定,客人未入住亦不退款。

本案双方的主要争议焦点是:

(1)原告要求免责解除合同是否成立。

(2)合同未履行的责任应如何确定。

北京市宣武区人民法院认为:

1. 原告要求免责解除合同是否成立

原告孟×和被告××国际合作旅行社签订的“三亚自由人旅行团”旅游合同,是双方真实意思的表示,合同的内容不违背法律的禁止性规定,应认定有效,双方都应遵守合同约定的权利和义务。在合同签订后,孟×交付了6人的全部旅游费用,××国际合作旅行社为孟×预订了6人机票和酒店客房,并支付了费用。至此,双方已经按照合同的约定履行了各自的义务。在××国际合作旅行社履行了自己义务后,孟×以出现“非典”疫情为由,要求与××国际合作旅行社解除合同并全部退款,其免责解除合同请求权的行使,应符合《中华人民共和国合同法》(以下简称《合同法》)的规定。当时我国虽然出现了“非典”病例,但疫情范围很小,对普通公众的日常生活尚未构成危害,即原告不能以当时“非典”疫情的出现作为免责解除合同的依据。且根据《合同法》第一百一十七条的规定,“不可抗力因素亦不是当事人不承担解除合同责任的必然条件”,故原告以此为由,单方面要求解除合同并由对方承担全部责任的主张,缺乏事实和法律依据。××国际合作旅行社表示可以解除合同,但要求原告自己承担因解除合同造成的经济损失,理由正当。本案中,根据双方协议的内容,××国际合作旅行社的义务是负责为原告代购机票和代订酒店,确具有委托的性质。××国际合作旅行社根据原告的要求,为其代购机票和代订酒店后,有权利按协议收取必要的费用。原告称“与旅行社签订的旅游合同具有委托合同的性质,委托人可随时解除合同,××国际合作旅行社作为被委托人应无条件退款”没有法律依据。原告在距旅游出发日期50小时之际以传真形式发出解除合同的通知,但因未办理退团手续,应视为合同继续有效。

2. 合同未履行的责任应如何确定

《合同法》第九十三条的规定:“当事人协商一致,可以解除合同。”本案中,原告虽提出解除合同,但同时附加了全部退款的条件,原告与被告××国际合作旅行社并未就如何解除合同达成一致意见,应认定原告单方违约。原告称已通知××国际合作旅行社中止合同,但原告提出中止合同时,××国际合作旅行社的代购机票和代订酒店行为已经发生,其法律后果应由原告承担。原告称双方签订的协议是××国际合作旅行社提供的格式合同,××国际合作旅行社在签订合同时没有告知其机票和房款不能退还,双方的协议显失公平,故合同无效,并由××国际合



作旅行社承担一切责任。经查,双方协议中已载明“机票为团队折扣票,不得签转、退换、更改。”这说明双方在签订合同时,已就有关事宜作出了约定。该约定不属于《合同法》规定的格式合同禁止条件,原告根据协议享受的权利与××国际合作旅行社提供的服务相当,主张其显失公平没有法律依据。由于原告未向××国际合作旅行社提供登机人员名单,亦没有委托其转让机票,造成××国际合作旅行社既无法拿到其他5人已支付票款的机票,又无法对机票予以转让,应承担由此产生的经济损失。原告以未享受旅行社提供的服务为由,要求××国际合作旅行社按协议退还21 480元,依法不予支持。

据此,北京市宣武区人民法院于2004年8月18日判决:

(1)终止原、被告签订的“××国际合作旅行社三亚协议”。

(2)驳回原告要求撤销“××国际合作旅行社三亚协议”、退还21 480元的诉讼请求。

判决后,孟×不服,向北京市第一中级人民法院提出上诉。

孟×的主要上诉理由是:与××国际合作旅行社签订的旅行协议,没有其他参加旅行人员的具体姓名等准确情况,应认定协议无效;××国际合作旅行社并没有实际受到经济损失。

北京市第一中级人民法院经审理查明的事实与原审认定的事实一致。

北京市第一中级人民法院认为:

上诉人关于“合同上没有其他5人的姓名等情况不能生效”的主张,缺乏法律依据。通常情况下,由一个人代表他人签订国内旅游服务合同是完全正常的。合同签订时,参加旅游一方明确人数即可,游客的具体姓名,可以在以后进一步明确,旅行社根据对方提供的人数即可履行预订机票和酒店客房的义务。本案中,当事人已在合同上签字,并当场缴足了6人的全部费用,应认定合同已经生效。

上诉人关于“××国际合作旅行社的损失并没有实际存在”的主张,虽然××国际合作旅行社向×××大酒店、××国旅付款订房、订机票时,没有具体游客的姓名,但考虑到旅行社是根据商业惯例在保证其经济效益的前提下履行预订机票和酒店客房义务的,××国际合作旅行社关于4月22日已为上诉人预订了机票和酒店客房的说明合乎常理,且有相应的证据,认定其主张成立,并无不当。

上诉人关于“4月24日就提出终止合同,但对方没有及时采取措施,导致损失的产生与扩大”的主张,旅行社在双方解除合同的具体后果上存在争议,对方又没有明确授权的情况下,没有向他人转让上诉人预订的机票和房间,并无不当。一方当事人提出解除合同时,有权要求对方当事人采取合理措施,尽可能减少因解除合同所造成的损失,但无权在未与对方协商一致的情况下,即单方面强行解除合同,并要求对方承担解除合同的全部损失。本案中,上诉人提出解除合同和要求退款是可以理解的,但××国际合作旅行社亦有权提出异议。在双方没有达成一致时,仍应继续履行合同所规定的权利和义务,违反合同约定的一方,应承担合同违约的



责任。上诉人在双方未对是否解除合同达成一致意见时,拒绝对方减少损失的建议,坚持要求对方承担解除合同全部损失,并放弃履行合同,致使损害结果发生,故应承担全部责任。

综上,合同生效后,双方当事人按照合同的约定认真履行义务。一方提出解除合同的,应积极与对方协商,而不能强行要求解除合同,并要求对方承担全部损失。上诉人未与对方协商一致即单方面终止合同,由此造成的经济损失,应自行负责。

据此,北京市第一中级人民法院于2004年11月20日判决:

驳回上诉,维持原判。



案件评析

旅行社经营活动中经常遭遇类似本案,由“非典”所引发的麻烦,特别是那些影响范围广,持续时间较长的客观因素,如地震、政治动荡等不可抗力因素,更会导致大批游客退团。此时,游客通常会要求旅行社退还全部团费。但依据最高人民法院《关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》第十三条的规定,旅行社只有退还“尚未实际发生的费用”的义务,那些为履行义务而支出,合理且无法退回的费用,应由游客承担。



案例2:村委会单方解除旅游合同



案情提要

村委会与旅行社签订46人赴北京6日游的旅游合同。在出发前两天,村委会通知旅行社取消旅游,但拒绝支付旅行社为此已经支付的费用。旅行社遂起诉村委会,法院判决村委会承担机票、住宿、旅游用车等相应费用,并承担违约金责任。

原告(被上诉人):广东省××旅行社股份有限公司××营业部

被告(上诉人):广州市番禺区石楼镇××村民委员会

一审法院:广州市番禺区人民法院

二审法院:广东省广州市中级人民法院

一审法院查明:2009年8月26日,广州市番禺区石楼镇××村民委员会(甲方)与广东省中国旅行社股份有限公司××营业部(乙方)签订合同编号为091002029的“广东省国内旅游合同”,合同约定:被告村委会的46人单独成团到北京双飞6日游,团号为GDCT 090830,出发日期为2009年8月30日,团费人民币



2850 元/人,团队结束后 7 日内凭原告公司的发票结清团费;出发前任何一方因自身原因导致旅游行程取消的,应按下列标准承担违约责任:

(1) 甲方违约造成乙方发生航空、陆运、水运票务、订房等业务损失的(具体数额可由双方另行约定),该损失由甲方承担;

(2) 违约方在出发前 3~1 日通知对方的,还应支付团费 10% 的违约金。

原告旅行社于 2009 年 8 月 26 日根据被告参团人员名单购买了 47 张往返的双程机票(含全陪导游黄靖清的机票),其中机票价 62 040 元(1320 元/张×47 张),机场建设费 4700 元(100 元×47 人),合共 66 740 元。这些机票的签注栏均注明“不得签转更改退票”。

原告旅行社与北京××假日旅行社签订一份“旅行社团队接待结算合同书”,约定自 2009 年 1 月 1 日—12 月 31 日将团队及散客接待业务交给北京××假日旅行社负责接待。为接待原告参加的旅行团,北京××假日旅行社向北京××酒店管理有限公司×××酒店分公司预订了 8 月 30 日—9 月 4 日的房间 23 间+1 间(司陪),费用合计 16 100 元(23 间×140 元×5 晚),酒店订单上注明“若提前 3 天(含入住当天)取消入住,需支付房费全额”。另北京××假日旅行社预订了北京××联合汽车有限公司 8 月 30 日—9 月 4 日的用车,人数为 46+1 人,团号为 PYGDCTS—090830,车价为 6600 元(1100 元/天×6 天),订单同时备注“若提前 3 天取消用车,需要支付车费全额”。

2009 年 8 月 28 日,被告向原告发出一份通知,告知原告因被告自身原因取消该团 46 人参加的 2009 年 8 月 30 日出发的北京双飞 6 日游旅行团。

北京××假日旅行社向北京××酒店管理有限公司×××酒店分公司(×××酒店)、北京××联合汽车有限公司(以下称××汽车公司)分别支付了酒店房费 16 100 元、车费 6600 元。原告于 2009 年 10 月 12 日将上述 22 700 元支付给北京××假日旅行社。

原告认为:因被告自身原因取消行程,应赔偿机票、房费、车费损失合计共 89 440 元,并应支付团费 10% 的违约金 13 110 元。

被告认为:原告未及时取消房间、车辆的预订并退机票,应自行承担扩大的损失,遂引致纠纷。

原告一审诉讼请求:

(1) 被告赔偿原告经济损失 89 440 元及从起诉之日起按照中国人民银行同期计收逾期贷款利率的标准支付利息至实际付清之日止。

(2) 被告向原告支付违约金 13 110 元。

(3) 本案诉讼费由被告负担。

一审法院认为:“广东省国内旅游组团合同”是签约双方的真实意思表示,内容不违反法律法规的强制性规定,合法有效。被告在旅行团出发前 3 日因自身原因取消行程,依约应赔偿被告为此团出行而发生的机票、房费、车费损失。原告主



张66740元机票损失,原审法院认为,根据《民航机场管理建设费征收使用管理办法》第六条的规定,“旅客在办理退票时,航空公司或销售代理机构应全额退还旅客已缴纳的机场建设费”,4700元机场建设费在办理退票时可退回,原告在被告退团后未办理退票手续致该4700元未能退回,原告不得就该部分损失要求赔偿。剩余的机票费用62040元、订房费用16100元、订车费用6600元,被告应赔偿给原告,被告合计共赔偿原告84740元。被告认为,房间及车辆可及时退订是行业惯例。一审法院认为,原告提供的房间、车辆预订单上均注明提前3天退订需付全款。被告退团的时间在出发前3日内,即使取消房间、车辆的预订仍应支付房间、车辆全款,被告的抗辩无理,法院不予采纳。另原告要求被告支付团费10%的违约金13110元,符合双方约定,法院予以支持。原告要求被告自起诉日起按银行逾期贷款利率计付经济损失的利息,法院认为,被告依约支付的违约金足以弥补原告损失,故该部分利息请求,法院不予支持。综上所述,被告应赔偿原告84740元,并支付违约金13110元给原告。原告超出此数额的诉讼请求,因证据不足,法院依法予以驳回。依照《中华人民共和国民事诉讼法》第六十四条第一款、《中华人民共和国合同法》第一百零七条、第一百一十九条的规定,判决如下:

(1)被告广州市番禺区石楼镇××村民委员会于判决发生法律效力之日起5日内,赔偿84740元并支付违约金13110元给原告广东省中国旅行社股份有限公司××营业部。

(2)驳回原告广东省中国旅行社股份有限公司××营业部的其余诉讼请求。

被告不服上述判决,向本院提起上诉,认为:

1. 一审判决部分认定事实不清

(1)该案件中,房费支付并不是被上诉人的实际支出。被上诉人所主张的损失金额并没有事实依据。被上诉人所主张的订房费是案外人北京××假日旅行社与北京××酒店管理有限公司××酒店分公司预订。上诉人无法查明该房费的真实性。此外,被上诉人经在其他旅行社调查得知:旅行社在预订房间时,是预先支付一定的定金。在将来如果有一方出现违约的情况时,未违约方才按照定金法则处理。在该案中,明知上诉人违约的情况下,被上诉人仍然足额支付房费有违常理,同时也没有尽到防止损失进一步扩大的义务。因此,原审法院判处上诉人需承担全部房费有违公正。

(2)该案件中,车费的支出并不是被上诉人的实际损失。根据目前旅行行业的惯例,旅行社预订的车辆在因故尚未使用时,其仍可择时调用该车辆。据此,本案中被上诉人预订的车辆完全可以先由其他旅行社使用,以防止损失的进一步扩大。因此,原审法院要求上诉人承担全部的车费损失有违公正。

(3)关于机票部分的损失也是可以在起飞前退票的。中国民用航空旅客运输规则并没有购买机票不能退票的规定,机票上虽载明不得签转、更改、退票,但上述内容均是航空公司或其销售代理商的单方意思表示,是一种无效的格式条款。而



在上诉人电话通知被上诉人不再履约后,被上诉人应积极与航空公司或销售代理商协商退票,而被上诉人没有提出主张导致损失的扩大,故对于机票费用 62 040 元应由被上诉人承担。

2. 原审法院判决适用法律错误

原审法院既判处上诉人支付违约金又判处上诉人赔偿损失并不符合法律规定。违约金本身可以视为约定的赔偿金,因此,在一般情况下,在同一合同中适用违约金后就不能适用赔偿金。原审法院认定上诉人承担赔偿被上诉人实际损失的同时,仍一并适用违约金与赔偿金,有失公平。违约金与赔偿金不可以同时主张,要求上诉人同时承担该两项费用有违法律规定。即使本案中适用违约金的条款,按照双方签订的合同,上诉人最多承担 3% 的违约金是较为合理的。

被上诉人答辩表示同意原审判决,并认为:

(1) 关于机票的费用,一般折扣比较低的机票是不能办理签转或退票的,而本案中为上诉人参团人员购买的机票正好是折扣比较低的机票,因此航空公司在出票的时候已经在机票上写明了不得退票的规定,并且实际上航空公司也确实不会退还任何的机票款,所以机票款损失应由上诉人承担。此外,相关机票都是以上诉人提供的参团人员名单购买的,上诉人认为机票上记载的“不得退票”约定无效,在上诉人将票款支付给被上诉人取得机票后可自行向航空公司主张权利,被上诉人只是代垫机票款项。

(2) 关于车费和房费,上诉人主张不予支付的依据,只是在其他旅行社调查所知或称根据行业的惯例,而不能提供任何实质性证据证明自己的主张。上诉人已就所受到的实际损失提供了确实充分的证据予以证实,双方签订的旅游合同也约定了违约方要承担因此发生的航空交通、订团的损失,因此上诉人应当赔付相应的损失给被上诉人。

(3) 关于违约金的问题,双方的约定并没有违反法律规定。首先,实际损失是弥补被上诉人为履行合同所支付的费用,但违约金是对违约方的惩罚,也是对守约方预期利益的一种补偿,所以违约金是在违约造成损失之外进行约定。违约金只有在过分高于实际损失的情况下,才由法院予以调整。因此,被上诉人答辩请求驳回上诉,维持原判。

本院认为:上诉人与被上诉人签订的“广东省国内旅游组团合同”合法有效。上诉人在合同履行期内因故取消行程,应依约承担损失赔偿及相应的违约责任。现关于被上诉人损失情况的确定,首先,被上诉人主张支出房费、车费损失 22 700 元,被上诉人就此提供了其与合作单位北京××假日旅行社签订的“旅行社团队接待结算合同书”,并相应提供了北京××假日旅行社向×××酒店、××汽车公司订房、订车协议及房费、车费发票,再就其付款事实提供了“旅行团费用结算单”和银行划款凭证,本院认为,被上诉人提供的以上证据,从其记载的行程、时间、人数等各项内容均与上诉人参团事实相吻合,且各项证据之间相互关联、相互印证,完



整地反映了被上诉人为此次组团而实施的各项工作内容和付款情况。虽上诉人针对相关证据的形成时间提出异议,但被上诉人已就此作出解释。其认为双方在2009年8月26日正式签约前已达成缔约意向,被上诉人需提前安排住房和用车的意见完全符合旅游行业的一般常识,上诉人在诉讼中也承认双方自2009年8月20日已开始洽谈签约事宜,进一步印证了被上诉人的辩解意见。故本院对上诉人就相关证据提出的该项异议,不予采纳。至于上诉人提出北京××假日旅行社与××酒店、××汽车公司约定“提前3天取消,需支付房费全额、车费全额”的内容有违常理和行业惯例,但上述条款作为上诉人合作单位与相关酒店、汽运公司之间的约定,被上诉人并非合同当事人。其自身无权对合同条款提出异议,且根据相关订房、用车协议的约定,结合日常生活经验可知,作为酒店、汽运公司提供给旅行社的价格通常远远低于其正常经营价格,故相应地在对方违约时追究其更为严苛的违约责任亦属合理。因此,在上诉人并无确凿证据证实被上诉人提供的一系列协议为各方串通、伪造,被上诉人又已对上述费用的实际支出提供了相应的发票、划款凭证等证据的情况下,本院对上诉人提出被上诉人制作伪证的主观推断不予采纳。综上,被上诉人已提供充分证据证实其订房、订车费用的发生,上诉人依约应向被上诉人承担赔偿责任。其次,关于被上诉人主张的机票款62040元是否属于其自行扩大的损失问题,本院认为,《中华人民共和国合同法》第一百一十九条约定的“自行扩大的损失”,是指守约方在一方违约后没有采取适当的合理的措施而导致增加的损失。本案中,被上诉人向航空公司购买的机票票面明确记载有“不得签转、更改、退票”,结合本院前文所述,被上诉人作为旅游从业者,其向航空公司订购机票的价格往往享有高额的折扣优惠,从被上诉人提供的电子客票行程单反映,往返北京的双程机票仅1320元/张也可印证该事实。航空公司在其出售的特价机票中注明“不得签转、更改、退票”构成运输合同的约定内容,被上诉人作为旅游业经营者,其对上诉人负有的主要合同义务是提供旅游服务,而其在合同履行期间订购低折扣的机票,也是为节省上诉人的出行成本,相应地,在上诉人违约后,被上诉人根据机票记载内容未向航空公司提出退票主张并不构成扩大损失之情形。反之,上诉人在其己方违约的情况下,要求被上诉人对航空公司制定的合同条款提出异议,并以一般消费者的注意义务要求被上诉人自行采取法律手段向航空公司追索机票款,显然超出了法律规定的“采取适当措施”的范围。因此,本院对上诉人提出不同意承担机票款赔偿责任的上诉意见,亦不予采纳。

此外,关于上诉人提出违约金的适用问题。因双方签订的“广东省国内旅游组团合同”已明确约定了上诉人的违约责任包括赔偿损失并支付违约金,而《中华人民共和国合同法》也并不禁止损失赔偿和违约金条款的并用,因此上诉人提出被上诉人不能同时主张赔偿损失和支付违约金,缺乏法律依据。而关于违约金的计付标准,也已在上述旅游合同中有明确约定,且该约定标准并未过分高于被上诉人因合同未能履行所遭受的损失情况,故本院对上诉人提出调整违约金标准的请求,亦