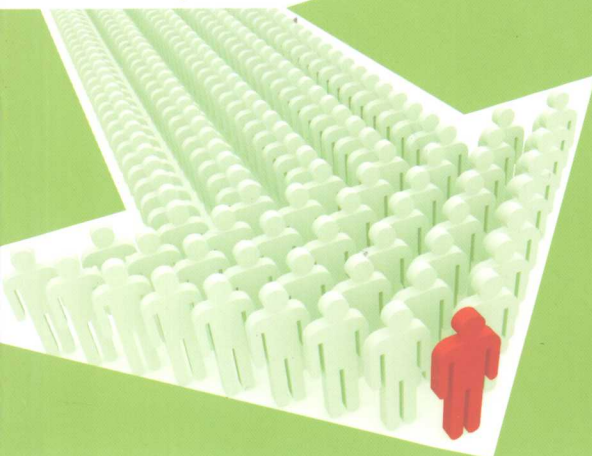




传播法律 关注民生

索赔指南



依据最新 案例充足
索赔流程 直观明了
来信问题 读编互动
紧贴实际 注重实务

主编·王静

旅游事故 索赔指南

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

索赔指南

旅游事故 索赔指南

主 编：王 静

参编人员：张迎涛 俞 楠 程中秋
张玉卿 李汉一

中国法制出版社
CHINA LEGAL PUBLISHING HOUSE

图书在版编目(CIP)数据

旅游事故索赔指南/王静主编. —北京:中国法制出版社,2009. 1

(新索赔指南丛书)

ISBN 978 - 7 - 5093 - 0879 - 0

I. 旅… II. 王… III. 旅游 - 伤亡事故 - 赔偿 - 中国 - 指南 IV. D922. 296. 4 - 62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 171829 号

新索赔指南丛书

旅游事故索赔指南

LUYOU SHIGU SUOPEI ZHINAN

主编/王静

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/11 字数/261 千

版次/2009 年 4 月第 1 版

2009 年 4 月第 1 次印刷

中国法制出版社出版

书号 ISBN 978 - 7 - 5093 - 0879 - 0

定价:25.00 元

北京西单横二条 2 号 邮政编码 100031

传真:66070041

网

址:<http://www.zgfzs.com>

市场营销部电话:66033393

编辑部电话:66070046

读者俱乐部电话:66054900

邮购部电话:66033288



写在前面

您所关心的，正是我们所关注的。本丛书所宣传和追求的目的即传播法律，关注民生。

法律的意义在于实现公平与正义。回归生活视角，公平正义地处理纠纷，对于受害人来说是一种保护，对于侵权人而言，何尝不是种解脱。受害人获得应得赔偿，侵权人承担应担责任，双方当事人的利益关系得到妥善处理，从而从矛盾中解脱出来，回到正常的生活秩序，这正是法律的现实意义所在。

2005年1月陆续出版的《索赔指南丛书》因体例创新、内容实用，出版伊始，承广大读者厚爱，迅速成为全国法律基本知识读物类畅销图书中的品牌，长销多年。几年来，来电、来信、来访者不计其数。有时，读者打来电话仅是为了告诉我们：“这本书好！”欣慰之余，我们更意识到肩上责任之重，在传播法律路途上，我们应该担当的更多。在与读者密切联系、答疑解惑中，彼此建立了良好的互动，并广泛收集了其对图书的具有建设性的意见或建议。

为了体现这些意见和最新立法变化及层出的新问题，应读者要求，我们对丛书作全面系统修订。本次修订保持原丛书实用、方便的优点并做以特别调整。

1. 内容全面、重点突出。

丛书修订时，力求覆盖事故纠纷的各个方面。为此，内容不仅包括纠纷概述，而且还涵盖责任认定、赔偿金额计算、证据收集等方面的知识。在追求全面的同时，尽量做到重点突出，结合



读者需要作最详尽解答。

2. 依据最新、案例充足。

几年来所涉及的法律法规有了很大的变化。丛书修订时，结合最新法律文件规定，对相关问题予以准确阐述。同时应读者多一些案例的要求，对重要维权知识点都附相应案例，以便读者更好理解和应用法律知识。

3. 紧贴实际、注重实务。

丛书修订注重实用性，立足维权操作。强调将具体规定融合到纠纷处理实务中，力求使读者能轻松、自信维护权益。为此，对于涉及认定条件、责任确定、赔偿数额等重要的实务性强的内容，结合实例详细展开。

4. 来信问题、编读互动。

修订充分体现与读者的互动。丛书将众多读者问题融入修订中，同时把有代表性的问题以读者来信的形式在书中体现，并予以解答。

与读者交流有欣慰，亦有感叹。欣慰读者对图书的认可和因使用图书法律意识增强；感叹纵有再好愿望与想法，也无法穷尽实际中更深更细的问题。不过这也是鞭策，提醒我们永不能懈怠。本丛书使用中如有建议或疑问，可继续用邮件与我们联系，我们一如既往地期待您的反馈：wangjinglaw@eyou.com（王静）；qichaodong@chinalaw.gov.cn（董齐超）。

2009年3月



初版说明

也许不慎，您无奈地成为一名纠纷当事人。这时您应该如何确定赔偿人，如何确定哪些项目可以索赔、索赔多少，如何收集证据，如何通过协商、调解、诉讼请求赔偿？当不得不因此而陷入一场官司时，您又应该怎样最大限度地保障自己的合法权益？

或者您作为一名司法工作人员在面临纠纷当事人的请求，需要您去秉公处理判定时，您又如何公平判定谁之过呢？本书正是为解决以上问题专门撰写，本书的编写作者是从事多年司法实务工作的法官或律师，他们有较强的理论功底和实务经验。相信该书可以在索赔操作指南和有效索赔路径上能为您提供一个好的参考。

为了便于读者查阅，该书在结构和体例上特作了一定的设计。与其他纠纷类图书相比，不同之处在于：

1. 本书的章节是按照索赔过程的前后顺序编排；

- ①事故纠纷的概述，使您对纠纷有了一定的法律认识——
- ②发生纠纷后，何种情况下可以索赔（责任的认定）——③伤残的鉴定（这是索赔的重要依据）——④如何确定赔偿主体（谁来负责）——⑤赔偿项目和金额的计算（索赔时，让您胸中有数）——⑥证据的收集（各种相关证据的收集可以使您在索赔时胜算更大）——⑦什么样的救济途径可以选择（解决途径）——⑧索赔过程中会遇到什么样的疑难问题，如何解决——
- ⑨最后附上主要的索赔法律依据和索赔过程中使用的相关法律文书范本；



2. 我们把索赔中涉及程序的内容，以【流程图】的形式直观表现出来。这是为了让您能够在短时间内对整个过程有个清晰的了解；

3. 文字表述力求通俗，同时尽可能地列出生动【案例】说明问题，并在一些案例后面对较为重要的问题给以【点评】，对索赔中的核心内容的疑点难点给以【专家释疑】；以便使您更加准确理解一些艰涩的法律问题；

4. 我们还对一些有价值而又容易忽略的问题给予专业【提醒】，并特意做了灰色方框的标志；

.....

我们力争为读者提供最好的服务，但是因水平和资料有限，错误和疏漏总是难以避免，且现实生活又总是变幻莫测，难以捉摸。如果在阅读的过程中，有什么疑问或者批评意见，欢迎来信指正。

2005 年 1 月



目 录

第1章 旅游事故概述	1
第一节 什么是旅游事故	1
第二节 旅游事故的种类——交通事故和意外事故	3
一、交通事故	4
二、意外事故	8
第三节 发生旅游事故之后,该怎么办	10
一、交通事故	10
二、意外事故	13
第2章 旅游事故责任认定	22
第一节 旅游事故责任认定流程简介	23
☞ 责任认定流程图	23
一、交通事故责任认定流程	24
二、意外事故责任认定流程	32
第二节 旅游事故的构成要件	32
一、旅游事故发生的时间阶段	33
二、旅游事故发生的对象	34
三、旅游事故发生的原因	35
四、旅游事故发生的后果	35
第三节 旅游事故责任认定的分类	36



一、经营旅游业务的企事业单位的责任	36
二、交通运输者的责任	38
三、旅游者的责任	44
第四节 对责任认定不服的救济	46
一、交通事故认定书的性质	46
二、不服交通事故认定书的救济途径	47
第3章 旅游事故伤残鉴定	51
第一节 鉴定过程	51
☞ 伤残鉴定流程图	51
一、鉴定的提起	51
二、鉴定的受理	63
三、鉴定的实施	64
四、作出鉴定结论	65
五、书面通知申请人	65
第二节 伤残等级的确定标准	67
☞ 伤残等级划分表	68
第三节 鉴定相关费用	69
一、交通费	69
二、鉴定费	70
三、误工费	70
第四节 对鉴定结果有异议，如何救济	72
一、重新鉴定的适用范围	73
二、重新鉴定的申请	73
三、重新鉴定的受理	74
第4章 旅游事故赔偿主体的确定	75
第一节 概述	75



第二节 事故发生时各种赔偿主体和适用的情形	78
一、旅行社	78
二、宾馆饭店、旅店等	80
三、风景名胜区、旅游景点管理机构	82
四、保险公司	83
五、运输企业	86
第三节 关于旅游事故赔偿主体的疑点和难点问题和 重点提示	90
一、保险公司和直接侵权人是赔偿主体，而旅行社 不是的情形	90
二、旅行社与保险公司均为赔偿主体的情形	92
三、铁路运输部门与保险公司共同承担赔偿责任的 情形	92
四、铁路责任赔偿与铁路旅客意外伤害强制保险的 关系	94
第5章 旅游事故赔偿项目的确定与金额的计算	96
第一节 赔偿项目概述	97
第二节 各种伤害情形下的赔偿项目	99
一、造成一般伤害的赔偿项目	99
二、造成伤残的赔偿项目	99
三、造成死亡的赔偿项目	99
四、仅造成精神损害的赔偿项目	100
第三节 如何计算赔偿金额——赔偿项目、计算标准 及计算公式	101
一、医疗费	102
二、误工费	104
三、护理费	107
四、住院伙食补助费和营养费	108



五、残疾赔偿金	110
六、残疾辅助器具费	113
七、丧葬费	115
八、死亡赔偿金	116
九、被扶养人生活费	119
十、交通费	123
十一、住宿费	125
十二、直接财产损失	127
十三、车辆停运损失费	130
十四、精神损害赔偿金	131
十五、赔偿金总额的计算公式	138
第四节 赔偿计算重点提示	138
一、《人身损害赔偿解释》规定提示和说明	138
二、对于被害人精神损害赔偿数额的确定的问题	141
三、符合条件的赔偿权利人可“继续诉讼”，赔偿继续计算	144
四、赔偿限额和期限规定重点提示	145
五、计算期限的确定重点提示	147
六、旅游事故人身损害赔偿计算的标准时点	148
七、关于旅游事故中财产丢失或者损害赔偿的重点提示	148
第6章 旅游事故索赔的证据收集	150
第一节 法律规定的证据种类	151
第二节 可应用的证据种类	154
第三节 如何收集相关证据	166
一、当事人自己收集	167
二、公安交通管理部门收集	169
三、人民法院依申请调查收集	169



四、其他主体收集证据	172
第四节 举证责任问题	172
一、一般的举证责任应该怎么运用	172
二、特殊情况下如何运用举证规则	174
三、保险索赔中的举证责任	183
第7章 旅游事故索赔途径	186
第一节 旅游事故索赔的协商和调解	188
一、旅游事故纠纷的协商	189
二、旅游事故索赔调解	192
第二节 旅游事故保险索赔	197
一、如何进行旅游保险索赔	198
二、如何向保险人申请赔付	200
第三节 旅游事故仲裁	204
一、关于仲裁协议的特殊规定	204
二、如何具体进行旅游事故索赔的仲裁	210
三、旅游事故索赔的仲裁裁决如何执行	217
第四节 旅游事故索赔民事诉讼	218
一、诉讼时效	218
二、诉讼管辖	222
三、如何提出旅游事故索赔诉讼	232
四、起诉的形式要求	236
五、索赔诉讼的保障制度	238
六、第一审普通程序及法院调解	245
七、上诉与审判监督程序	252
八、执行程序	258
第8章 旅游事故疑难问题释解	265
第一节 保险篇	265



1. 什么是旅游保险？	266
2. 旅游保险中的事故包括哪些？	267
3. 什么是旅游责任保险（旅行社责任险）？	268
4. 旅行社责任险应当如何理赔？	269
5. 什么是旅游意外保险？	270
6. 旅游意外保险和旅游责任保险有什么不同？	270
7. 目前国内共有哪些旅游保险？	272
8. 旅游保险中的“旅程延误”、“行李延误”和“医药补偿”究竟是什么涵义？	273
9. 在旅游交通事故索赔中，受害游客能否将保险公司列为被告？	274
第二节 赔偿篇	275
10. 为什么发生旅游事故后，旅游者可以要求赔偿？	275
11. 游客乘坐客运汽车自行出游发生交通事故后如何维权？	276
12. 飞机（汽车、轮船）延误，游客能否向承担包机（汽车、轮船）业务的旅行社索赔？	276
13. 游客参加旅行团旅游，发生交通事故后如何维权？	278
14. 旅游交通事故通过何种程序解决可使游客获得更大的利益？	278
15. 旅游交通事故采取何种诉讼途径可使游客获得更大的利益，违约责任还是侵权责任？	280
16. 游客在下榻的宾馆、酒店遭到人身伤害如何维权？	283
17. 在旅游景点受到人身伤害能否索赔？	286
18. 遇到旅行社擅自拼团应该怎么办？	288



19. 旅行社擅自变更接待计划时应该怎么办?	289
20. 应当做好哪些工作以便将来向旅行社索赔?	290
21. 旅游合同变更或重签后, 游客能否就原合同 造成的损失向旅行社索赔?	291
22. 外出旅游遭遇抢劫、山洪暴发等突发事件能 否向旅行社索赔?	292
23. 随团旅游时买到假货、次货怎么办?	293
第三节 投诉篇	294
24. 什么是旅游投诉?	294
25. 旅游投诉须具备哪些条件?	295
26. 如何书写旅游投诉状?	297
27. 投诉者对旅游投诉管理机关作出的处理决定不 服该怎么办?	299
第9章 旅游事故索赔法律依据	301
中华人民共和国保险法(节录)	301
(2009年2月28日)	
旅行社条例(节录)	313
(2009年2月20日)	
导游人员管理条例	321
(1999年5月14日)	
最高人民法院关于审理人身损害赔偿案件适用法律若干 问题的解释	325
(2003年12月26日)	
【旅游事故索赔其他法律文件索引】	332



附录 旅游事故索赔主要法律文书

1. 仲裁申请书	335
2. 证据保全申请书	336
3. 民事诉讼起诉状	337
4. 民事上诉状	338



第1章 旅游事故概述

第一节 什么是旅游事故

旅游大家都知道，但什么是旅游事故呢？笼统地说，旅游事故就是指在旅游活动的过程中，发生的涉及旅游者人身、财物安全的事故。旅游者在出行过程中、在景区景点游玩的过程中、在宾馆酒店的住宿休闲过程中、在饭店餐馆就餐过程中都可能发生旅游事故，只要是在旅游过程中造成了对旅游者人身、财物安全的损害，并且损害的程度达到法律规定的程度，就可能构成旅游事故。对我们来说，了解旅游事故的概念，对弥补人身、财产的损失，保护自己的合法权益是很重要的。可以说，要想知道怎么进行旅游索赔，了解旅游事故是首要的事情。为了形象地说明这一问题，让我们一起来看看近年来我国发生的几起典型旅游事故。

【案例1】贵州兴义市“10.3”马岭河索道重大伤亡事故

1999年10月3日上午11时多，广西天马、广西中旅和广西阳光旅行社组织的100名旅客在马岭河峡谷漂流观光结束后，汇集到谷底缆车乘车平台，准备乘缆车返回谷顶。黑压压的人群将一个不大的乘车平台挤得水泄不通，人们争相抢上缆车，你推我挤，急于返回山顶吃饭，现场唯一的



一位管理人员根本无法控制局面，旅行社的导游小姐极力劝说自己的队伍不要去争这点时间。11时30分左右，一趟只能乘坐10余人的缆车密不透风地载着35名游客以及司机黄某徐徐上行。

缆车上升的速度极为缓慢，一步步向终点站靠拢。眼看缆车就要靠近平台，司机作开门准备工作，正要招呼大家准备依次下车，上面接车的工作人员也开始着手接车，打开平台护栏铁栅门。就在这一瞬间，缆车却突然掉头下滑。工作人员见状大吃一惊，立即猛按上行键，但已失灵，紧急制动也无济于事……

当缆车下滑了30米后，速度陡然加快，随着“嘭”地一声震耳欲聋的巨响，数秒钟内，这个满载36人的庞然大物轰然坠地，站台上的人们四处逃散，惊天动地的撞击声如闷雷炸响，响彻深谷，掀起的巨浪将下面的三名游客当场掀翻，一股尘浪冲天而起。事故发生后，从附近赶来救人的村民们发现里面的人已叠压在一起，36人被挤成一团，伤者全身多处粉碎性骨折，有的一条腿断成五六节，软得像面条。这起惨案造成死亡14人，伤22人，是我国最严重的一次客运架空索道事故。

10月9日，由国家技术监督局等三部门组成的联合调查组从北京赶到现场介入调查。据初步调查，超载只是一方面原因，缆车的设计、安装、使用均存在严重问题，而且没有安全使用许可证。据有关部门介绍，缆车是由水电九局天生桥分局机电工程队设计建造的。就在事故发生前一段时间，当地劳动安全部门曾勒令缆车载客由20人减为10人。遗憾的是，这并未引起缆车承包经营者和管理人员的重视。

这就是一起非常典型的在景区景点发生的严重的旅游事故。

【案例2】广西德天山体滑坡事件

2001年6月，由台中市大荣旅行社组成的“桂林、广西边界八日游”旅行团一行共60人，于6月7日由南宁前往大新。当晚，客人一部分住在硕龙镇硕龙山庄，一部分住在靠近景区的德天山庄。

6月7日晚10时30分至8日早上9时30分，德天景区连降10多个小时的特大暴雨，雨量之大为历史罕见。降雨引发的山洪暴发导致山体从70多米高的山顶滑下，泥石流冲毁了德天山庄底层的四间客房，致使四位台湾旅游者来不及逃生而被泥石流掩埋，另有一位台湾游客受伤，这五人都 是台湾省台中市人。