

旅游投诉

L 案例分析

LÜYOU TOUSU ANLI FENXI



北京市旅行社服务质量监督管理所 编

中国旅游出版社

责任编辑：许晓海 王 军

责任印制：李崇宝

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游投诉案例分析/北京市旅行社服务质量监督管理所编. —北京：中国旅游出版社，2006. 1

ISBN 7 - 5032 - 2840 - 7

I. 旅… II. 北… 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 (2005) 第 161068 号

书 名：旅游投诉案例分析

作 者：北京市旅行社服务质量监督管理所

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

发行部电话：010 - 85166507 85166517

排 版：北京中文天地文化艺术有限公司

经 销：全国各地新华书店

印 刷：北京市 1201 印刷厂

版 次：2006 年 1 月第 1 版 2006 年 1 月第 1 次印刷

开 本：850 毫米 × 1168 毫米 1/32

印 张：4.5

印 数：5000 册

字 数：120 千

定 价：12.00 元

I S B N 7 - 5032 - 2840 - 7/D · 32

版权所有 翻印必究

如发现质量问题，请直接与发行部联系调换

前言

随着我国经济的高速发展，人民生活水平的不断提高，旅游发展规模的逐年扩大，与旅行社签约旅游这种既省钱又省心的出游方式已成为人们旅游的首选。近年来，伴随着人们维权意识的不断增强，旅游消费者对旅游服务质量的要求越来越高。目前旅行社业中存在哪些服务质量问题？旅游合同当事人双方发生纠纷时，违约责任应如何界定？旅游者在维权时如何提出适当、合理的索赔要求？带着这些问题，我们编撰了此书。

《旅游投诉案例分析》收集了旅游质量监督管理工作相关的旅游法规以及国家和行业的服务标准，汇集了自 1995 年我国建立旅行社质量保证金制度以来，北京市旅行社服务质量监督管理所（简称质监所）受理的部分投诉案件及近两年法院在审理旅游合同纠纷中的部分案例。

希望此书能对从事旅游工作的有关人员起到学习参考和业务指导的作用，从而促进旅行社规范经营，依法经营，全面提高旅游服务质量，改善旅游服务形象。也希望此书能为旅游者依法维护自身合法权益提供帮助，使人们从投诉案例中了解维权知识，明明白白消费，踏踏实实旅游。

在编辑此书过程中，我们得到了刘汉奇和李川两位律师及有关方面的大力支持，在此表示衷心地感谢。由于我们编辑水平有限，书中难免有疏漏和不当之处，敬请广大读者批评指正。

编 者
2006 年 1 月

前 言 / 1

案 例 / 1

- 1 导游甩团，旅行社赔偿游客团费 30%的违约金 / 3
- 2 旅游车超载，旅行社承担赔偿责任 / 5
- 3 旅游合同签订后，又借故加价，是否属合同变更？ / 7
- 4 对合同条款的理解产生分歧，应作出不利于格式条款提供方的解释 / 9
- 5 服务质量是否降低，是赔偿与否的关键 / 11
- 6 遇合同部分内容不能履行的情况，其处置方案应征得游客同意 / 14
- 7 “五日游”不是合同双方权利义务的具体约定 / 17
- 8 双方协商变更合同后，应履行变更后的合同 / 19
- 9 准三星级酒店不等于三星级酒店 / 21
- 10 游船与普通交通工具的服务内涵不同，不能仅按降低交通工具标准赔偿 / 23
- 11 旅游景点临时关闭，赔偿责任由谁承担？ / 25
- 12 被代理人对代理人的行为应承担民事责任 / 27
- 13 黄金周接待能力受限，是违约还是欺诈？ / 29

目 录

CONTENTS

- 14 广告既然是合同的一部分, 就应全面履行 / 31
- 15 在景点发生事故, 责任由哪家经营者承担? / 33
- 16 双方境内未作约定, 境外旅行社强行收费, 旅游者有权拒绝 / 36
- 17 游客被拒绝入境, 责任由谁承担? / 39
- 18 游客以服务存在质量问题为由, 要求退还全部团费, 法院不予支持 / 42
- 19 导游服务态度不好, 旅行社是否要对游客心脏病发作负责? / 44
- 20 双方过错造成旅游团误机, 各自承担相应责任 / 47
- 21 双方过错造成合同不能履行, 各自承担相应责任 / 50
- 22 游客逾期返京, 索要误工费未被支持 / 53
- 23 旅游者自行变更住宿酒店, 费用自负 / 56
- 24 对游客自行扩大的损失, 旅行社是否也应承担? / 58
- 25 遇“非典”疫情, 当事人有权解除合同 / 60
- 26 因不可抗力造成未能参观旅游景点, 旅行社不承担赔偿责任 / 63
- 27 游客因个人原因向旅游公司借款, 不能与团款相混淆 / 66

- 28 造成游客人身伤害、财产损失，旅行社的赔偿范围应依法确定 / 68
- 29 意外交通事故，旅行社应承担什么责任？ / 70
- 30 游客旅游中途出现腹泻，责任应如何界定？ / 72

附 录 / 75

- 1 旅行社管理条例 / 77
- 2 导游人员管理条例 / 88
- 3 中国公民出国旅游管理办法 / 93
- 4 北京市旅游管理条例 / 100
- 5 旅行社质量保证金赔偿暂行办法 / 114
- 6 旅行社质量保证金赔偿试行标准 / 119
- 7 导游服务质量 / 122
- 8 旅行社出境旅游服务质量 / 132
- 9 旅行社国内旅游服务质量要求 / 140

案 例

导游甩团，旅行社赔偿游客 团费 30% 的违约金

李某等 5 名游客诉称：2003 年 9 月 1 日，参加北京某国际旅行社组织的海南环岛五日游旅游团。9 月 1 日晚抵达海口，地接社导游人员在为游客办理酒店入住手续之前，因收取自费游览项目费用问题与客人发生争执，导游置游客在酒店大堂于不顾，擅自离团而去，致使游客不能入住酒店，直到 9 月 2 日凌晨 4 点游客向海南 110 报警，由警方出面协调，旅行社才来人为游客办理酒店入住手续。由于海南地接社导游违反国家有关法规，不履行合同义务，使游客的权益受到损害，要求旅行社退还全部旅游费用。

旅行社认为：游客投诉内容属实。海南地接社表示对导游张某作出开除处理，对游客表示道歉，但对游客投诉旅行社甩团的结论和赔偿要求不能接受，认为虽然导游张某在发生争执后离团而去，但旅行社最后还是派人为游客办理了入住手续，并没有给游客造成多大损失，旅行社确实存在服务质量问题，但不应定性为“甩团”，就旅行社的服务质量缺陷，愿意赔偿游客每人 100 元人民币。

质监所的认定和处理：李某等5名游客，参加北京某旅行社组织的海南环岛游，与旅行社签订了旅游合同并按照合同约定交纳了旅游费用，游客投诉导游甩团的情况属实。在旅游行程中，地接社导游擅自离开旅游团队，造成旅游者无人负责，是典型的导游甩团行为，旅行社对违约性质的辩解与国家有关法规规定相悖，不能成立。依据国家旅游局《旅行社质量保证金赔偿试行标准》第九条的规定，旅行社应赔偿每名游客旅游费用的30%，计每人528元。

专家评述：本案旅行社的导游在为旅游者办理酒店入住之前，因与游客发生争执，擅自离开旅游团，造成旅游团不能入住酒店，影响旅游者的休息，直到旅游者报警，海南110出面协调，才得以解决，造成恶劣影响，损害了游客的合法利益，构成了导游甩团的事实。本案适用法律为《中华人民共和国合同法》第107条之规定：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，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。国家旅游局《旅行社质量保证金赔偿试行标准》第九条之规定：导游在旅游行程期间，擅自离开旅游团队，造成旅游者无人负责，旅行社应承担旅游者滞留期间所支出的食宿等直接费用，并赔偿全部旅游费用30%的违约金。

2

旅游车超载，旅行社 承担赔偿责任

曲某等 11 名游客诉称：2003 年 10 月 3 日~4 日，参加北京市某旅行社组织的乐亭、北戴河双汽 2 日游活动，与旅行社签订旅游合同，交纳了旅游费用。旅行社宣传资料提示，该团往返乘坐豪华空调大巴，实际乘坐的是 17 座的依维科旅行车，旅行社违反交通法规，超限制安排 19 人乘车，且座位狭窄，严重损害了游客的利益，甚至直接威胁到旅游者安全。要求旅行社按照旅游费用 5~10 倍的标准给予赔偿。

旅行社辩称：旅游团用车标准是按照人数确定的。因为该团未达到组团预期的人数，旅行社租用了依维科空调客车，游客的利益并没有因此而受到损失，因此不同意赔偿。

质监所的认定和处理：旅行社与游客双方争议的核心是，车型是否明确约定，是否因车型变更对游客造成损失。实际操作中，旅行社是在约定不明确或不损害游客利益的前提下提供的车辆，根据组团人数确定车型并不违反法律规定。该旅游团租用的依维科旅行车也是空调客车，与宣传资料所称的豪华空调大巴只有座位数量的差别，质量差别不大，不存在旅行社降低用车标准

问题。但旅行社安排游客超员乘车的行为，既降低了乘坐的舒适度，又增加了安全隐患，损害了游客利益，应当赔偿。该旅游团人均车费标准为 125 元/人，旅行社超限制安排 2 人乘车的车费，平均到每位游客身上约为 16 元，即是游客利益受到损失的数额。依据国家旅游局《旅行社质量保证金赔偿试行标准》第二条、第六条的规定，旅行社应退还旅游者乘车标准差额每人 16 元，并赔偿同额违约金，共计每人 32 元。对游客的其他赔偿要求不予支持。

专家评述：此案涉及两种法律关系，超员既违反了交通法规，又损害了游客的利益，对前者应由交管部门执法，对后者质监所管辖是恰当的。本案中，游客投诉的事实与国家规定的赔偿标准之间的联系是间接的联系，即旅行社超限制安排乘车人数，从而降低了每位游客的乘车标准，损害了游客利益，依据相关法律和部门规章的规定，旅行社应当承担违约责任。本案适用法律为《中华人民共和国合同法》第 107 条之规定：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，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。国家旅游局《旅行社质量保证金赔偿试行标准》第二条之规定：因旅行社的故意或过失未达到合同约定的服务质量标准，造成旅游者经济损失的，旅行社应承担赔偿责任；第六条之规定：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。

3

旅游合同签订后，又借故加价， 是否属合同变更？

杜某等 3 名游客诉称：2003 年 8 月 25 日与北京市某国际旅行社签订了旅游合同，并交纳了旅游费用，参加该社 9 月初组织的新马泰港澳 15 日游活动。8 月 29 日，旅行社提出因港澳地区酒店房价上调，每人需补交 250 元。如果旅游者不补交加收的费用，只能按照退团处理，旅行社将退还旅游者交纳的旅游费用，但要扣除每人 300 元的签证费用。游客被迫要在损失 300 元不能出行或在补交 250 元后才能出行这两种情形中做出选择。考虑到已经请好假，无法变更计划，只好补交了费用。旅游回来后投诉，要求旅行社退还加收的费用。

旅行社辩称：2003 年 9 月港澳酒店房价上调，有香港地接旅行社传真为证。游客已接受并补交了费用，实际上是旅游合同签订后，经双方当事人协商一致，变更了合同价格，没有违反合同法，又不存在接待质量问题，游客要求退款没有道理。

质监所的认定和处理：杜某等 3 名游客参加北京市某国际旅行社组织的新马泰港澳 15 日游，与旅行社签订了旅游合同，并交纳了旅游费用。根据合同法的规定，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。旅行社在合同签订后，以酒店房价上涨为由变更合同价格，以旅游者如不同意变更，则视为退团将被扣除300元签证费相要挟，此种行为是违法的。人为涨价不属不可预见、无法避免的不可抗力，旅行社在临近出团前涨价，使游客丧失了选择接受其他服务的权利，只能被迫接受。因此旅行社认为游客补交250元是在自愿情况下与其达成的新的补充协议是不符合事实的，旅行社应撤消加收费用的变更条款，执行最初与旅游者签订的旅游合同，退还游客在非自愿前提条件下交纳的每人250元的旅游费用。

专家评述：本案旅行社在与旅游者签订旅游合同之后又加收费用，并以退团扣掉300元签证费相要挟，迫使旅游者接受旅行社加收费用的要求，违背了旅游者的意愿，该协议不是双方在平等自愿前提下达成的，它损害了旅游者的利益，也违反合同法的有关规定，旅行社应当退还向旅游者加收的费用。本案适用法律为《中华人民共和国合同法》第8条之规定：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。依法成立的合同，受法律保护；第32条之规定：当事人采取书面形式订立合同的，自双方当事人签字或者盖章时合同成立；第54条之规定：一方以欺诈、胁迫手段使对方在违背真实意思的情况下签订的合同，受损害方有权请求人民法院或者合同仲裁机构变更或者撤消。本案由于旅行社采取变相强迫加价手段，使旅游者违背自己的真实意思，交纳加收的费用，此种行为违反法律规定，不受法律保护，因此加收费用理应退还。

对合同条款的理解产生分歧，应作出不利于格式条款提供方的解释

云某等 19 名游客诉称：2003 年 7 月 26 日～19 日参加北京市某旅行社组织的“烟台、威海、青岛双飞四日游”旅游团。合同注明“送渔家乐”旅游项目，实际旅行社并未安排此活动。要求旅行社赔偿相当于团费 10% 的违约金。

旅行社辩称：旅行社未安排“渔家乐”旅游项目并非故意所为，而是因为游客提出要零点饭菜，为尊重游客的选择，旅行社未预订渔家饭。旅行社在行程安排上并未违约，游客投诉要求赔偿，没有任何事实和法律依据。

质监所的认定和处理：投诉人云某等 19 名游客参加北京市某旅行社组织的“烟台、威海、青岛双飞四日游”旅游团，与旅行社签订了旅游合同，旅游合同属于由旅行社提供的格式合同。合同注明“送渔家乐”旅游活动，但未对“渔家乐”活动的内容作详细约定，由此导致了双方对活动内容的理解产生分歧。旅行社在答辩中对“渔家乐”活动解释为仅仅安排一次自费吃渔家饭，且由于游客的原因取消了安排。而游客认为渔家乐活动至少应体验一下渔民生活，参观一下渔事活动。因此双方对

“送渔家乐”活动的理解差别较大。依照《中华人民共和国合同法》第41条，对格式条款有两种以上解释的，应当作出不利于提供格式条款一方的解释的规定，旅行社对“渔家乐”活动的解释及未履行约定义务的理由不能成立，旅行社应当承担赔偿责任。依据国家旅游局《旅行社质量保证金赔偿试行标准》第六条的规定，退还每名游客“渔家乐”活动费用并赔偿同额违约金共计40元。

专家评述：本案游客投诉的情况属实，在游客提供的日程表中明确标有“送渔家乐”的内容。旅行社对“渔家乐”的解释与旅游者的理解有所出入。根据合同法关于格式条款的有关规定，质监所支持了游客的理解，认定旅行社的行为违反约定，应赔偿游客的经济损失。本案适用法律为《中华人民共和国合同法》第41条之规定：对格式条款的理解发生争议的，应当按照通常理解予以解释，对格式条款有两种以上解释的，应当作出不利于提供格式条款一方的解释。第107条之规定：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经济损失等违约责任。国家旅游局《旅行社质量保证金赔偿试行标准》第六条之规定：旅行社安排的旅游活动及服务档次与协议不符，造成旅游者损失的，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。本案双方由于对旅行社提供的格式合同条款的理解产生分歧，质监所依法支持了旅游者一方的理解，维护了旅游者的合法权益。