

黄恢月/著

常见旅游纠纷 防范与应对

指南

CHANGJIAN LUYOU JIUFEN FANGFA

- 旅游质监人员以及旅行社管理、门市接待、计调、导游及领队等旅游从业人员必备手册
- 7大类、60小类旅游纠纷，全面呈现
- 案例分析、法律解读，教你有效防范与应对各类纠纷



旅游教育出版社

常见旅游纠纷 防范与应对指南

黄恢月/著



旅游教育出版社

策 划:李红丽

责任编辑:李红丽 糕洪涛

图书在版编目(CIP)数据

常见旅游纠纷防范与应对指南/黄恢月著. -北京:旅游教育出版社,2011.7

ISBN 978-7-5637-2198-6

I. ①常… II. ①黄… III. ①旅游业-经济纠纷-处理-中国-指南

IV. ①D922.296-62

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第138926号

常见旅游纠纷防范与应对指南

黄恢月 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	787×960 1/16
印 张	14.5
字 数	184千字
版 次	2011年7月第1版
印 次	2011年7月第1次印刷
定 价	29.00元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

前 言

在建设旅游强国的征途中,有许多障碍需要逾越,有许多棘手的难题需要解决,服务品质提升就是其中的永恒话题之一。服务品质的提升,需要旅游企业具有诚信意识、规范意识;需要相关管理部门的有效监管、科学监管;需要旅游者的理性消费、理性维权,三者互为表里,缺一不可。如果缺乏其中的某一环节,服务品质提升的愿望就难以实现,旅游服务纠纷就会与之相伴而来。

旅行社常常被描述为旅游服务业的龙头,主要是针对旅行社的招徕、组织、联络业务而言。为旅游者直接提供六要素服务的,通常是相关的服务供应商。旅游服务提供主体的多样性和跨地域性,必然导致旅行社服务法律关系的复杂性。对旅游服务纠纷下结论,并不是一件轻而易举的事。现实中,旅游服务纠纷发生后,旅游者往往本能地要求组团旅行社承担责任,因为旅游者只和组团旅行社有直接的合同关系。站在旅游者的角度,其观点似乎应当成立,但事实上,并不是所有的旅游服务纠纷的责任都可以归结于旅行社。一个纠纷的发生,既可能是旅行社服务不规范所致,也可能是第三方的原因造成的,或者是由于旅游者的自身疏失所导致的。所以,为了妥善处理旅游纠纷,首先必须了解服务纠纷的全过程,结合我国相关的法律规定,对纠纷的性质及责任做出明确判断,此时才可以得出谁是谁非的结论。

本书采取类型化处理方式,按照旅游服务纠纷的特点进行分类,把全书分为旅游合同纠纷篇、旅游服务纠纷篇、服务收费纠纷篇、旅行社经营管理纠纷篇、旅游者为因素纠纷篇、责任承担纠纷篇、服务安全纠纷篇7个部分,共60篇文章。每篇文章由“案例导入”和“纠纷防范与应对”两个模块组成。在“纠纷防范与应对”模块中,把与纠纷相关的法律条文有重点地列出,对于产生纠纷的原因进行详尽的解析,为如何应对纠纷的产生提供详细对策,在此基础上,明确处理纠纷的基本原则。

本书的特点是理论联系实际。服务纠纷的解决基础,在于旅游法律法规的应用,虽然每篇文章都不同程度地引用法律条文,但引用法律条文的目的,并不在于仅仅局限于法律条文本身,而是通过对于法律条文的引用,把法律精神融于服务纠纷的解决过程中,在说理的同时,更立足于纠纷的解决,这也正是本书的出发点和落脚点。

本书是一本解决旅游服务纠纷的工具书,具有高度的实用性。书中所归纳的60类服务纠纷,涉及服务纠纷的方方面面,几乎囊括了旅游服务纠纷的所有类型,旅游质监人员或者旅行社在处理服务纠纷的实践中,可以结合纠纷的具体情况,参照本书的剖析,按图索骥,或者能够直接寻找到解决纠纷的答案,或者能够从中获得有益的启示,高效快速地解决纠纷。

另外,本书末收录了两个附录,一个是“旅游合同签订规范指南”,另一个是“《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》解读”。旅游合同是确保旅行社和旅游者双方合法权益的基本保障,2009年颁布的《旅行社条例》对此有明确的要求。附录1根据目前旅游合同签订中存在的常见问题,对如何签订规范的旅游合同做了具体解释。《关于审理旅游纠纷案件适用法律若干问题的规定》是最高人民法院为了规范旅游纠纷的审理于2010年出台的。虽然这个规定出台的初衷是为各级人民法院的民事审判提供案件审理规范,但此规定对各级旅游管理部门和旅行社妥善处理纠纷也具有直接的指导意义,因此本书在附录2中结合处理旅游纠纷的实践,对此规定做了简要的解读。

本书特别适合旅游质监人员和旅行社管理、门市接待、计调、导游及领队等旅游从业人员学习,用于服务纠纷的防范和处理,妥善解决服务纠纷,营造和谐的旅游环境;也适合大专院校旅游专业师生阅读,拓展实践视野;还可以为广大旅游者正确维护自身权益和解决纠纷提供指导。

作 者

目 录

旅游合同纠纷篇	1
01 包价旅游合同的赔偿纠纷	3
02 自由行旅游合同的赔偿纠纷	5
03 委托旅游合同的赔偿纠纷	8
04 包价旅游合同签订引起的纠纷	11
05 旅游合同约定不明引起的纠纷	13
06 解除合同引起的纠纷	16
07 旅游合同是否成立引起的纠纷	19
08 出团时间未确定引起的纠纷	21
09 旅游合同是否生效引起的纠纷	24
旅游服务纠纷篇	29
10 自费项目引起的纠纷	31
11 旅游购物引起的纠纷	33
12 旅游者退货引起的纠纷	36
13 不可抗力引起的纠纷	39
14 不可抗力是否免责纠纷	41
15 旅游合同变更引起的纠纷	44
16 旅游合同转让引起的纠纷	47
17 旅行社未履行附随义务引起的纠纷	49
18 旅行社和旅游者混合过错纠纷	52
19 出国(境)游签证(签注)纠纷	55
20 附条件合同纠纷	57

21	旅游饭店标准引起的纠纷	60
22	未成年旅游者参团旅游纠纷	63
23	导游员(领队)讲解服务引起的纠纷	65
24	导游员(领队)服务疏失引起的纠纷	68
25	导游员(领队)保管服务引起的纠纷	71
服务收费纠纷篇		75
26	旅游收费问题引起的纠纷	77
27	旅游者要求退还全额团款纠纷	79
28	旅游者要求双倍退还全额团款纠纷	82
29	交纳出境游保证金引发的纠纷	85
30	旅游团款收取数量和方式不同引起的纠纷	87
31	出境游收取小费引起的纠纷	90
32	特殊群体服务收费纠纷	93
旅行社经营管理纠纷篇		97
33	旅游广告引发的纠纷	99
34	组团旅行社与服务供应商的纠纷	101
35	旅行社经营理念偏差引起的纠纷	104
36	旅行社协作不当引起的纠纷	107
37	旅游赔偿举证责任引起的纠纷	109
38	旅行社事后处置不当引起的纠纷	112
39	旅行社扣押证件引起的纠纷	115
40	旅行社甩团扣团引起的纠纷	117
旅游者人为因素纠纷篇		121
41	旅游者自身原因引起的纠纷	123
42	旅游者人为扩大损失引起的纠纷	125
43	旅游者协助义务引起的纠纷	128
44	旅游者放弃权利引起的纠纷	131
45	旅游者退团引起的纠纷	133

46 旅游者未履行注意义务引起的纠纷	136
责任承担纠纷篇	141
47 支付违约金引起的纠纷	143
48 旅行社赔偿范围引起的纠纷	145
49 旅行社违约责任赔偿引起的纠纷	148
50 旅行社违约赔偿方式引起的纠纷	151
51 旅行社侵权责任赔偿引起的纠纷	154
52 旅游者精神损害赔偿引起的纠纷	156
服务安全纠纷篇	161
53 旅游者人身伤害纠纷	163
54 旅游者财产损失纠纷	165
55 旅行社履行告知义务引起的纠纷	168
56 旅行社是否采取了预防和救助措施引起的纠纷	171
57 旅游者食物中毒赔偿引起的纠纷	174
58 旅行社产品安全和服务安全引起的纠纷	176
59 旅游保险赔偿引起的纠纷	179
60 旅游者一般人身伤害赔偿引起的纠纷	182
附录篇	185
附录1 旅游合同签订规范指南	187
附录2 《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》解读	207
参考书目	222
后记	223

旅游合同纠纷篇

旅游 服务纠纷,大致可以分为合同纠纷和侵权纠纷,前者占据纠纷的绝大部分。在现实的旅游合同纠纷中,主要有包价旅游合同纠纷、自由行合同纠纷和单项委托合同纠纷。不论是何种纠纷,旅行社必须掌握一个基本原则,就是旅行社必须为其合同约定的权利、义务负责,超出了合同约定的范围,旅行社就不需要承担责任。因此,旅行社在履行合同义务时,不能拒绝履行合同义务或者降低服务标准,也不能强迫旅游者购物和参加自费项目,否则旅行社就要承担向旅游者赔偿的民事责任,同时还要承受管理部门给予的行政处罚,旅行社的违约行为导致两个法律后果。因此,旅行社要强化对服务供应商的控制能力,同时对导游员(领队)加强监管,确保不发生违约行为。当然,不可抗力是法定的免责条款,同时,按照最新的最高人民法院的司法解释规定,由于公共交通的原因,导致旅游者权益受损,旅行社不需要承担赔偿责任,但要退还尚未实际发生的费用。

01 包价旅游合同的赔偿纠纷

案例导入

张先生参加了杭州旅行社组织的赴云南六晚七天的包价旅游团,旅游合同约定,旅行社将为张先生提供包括全程四星级酒店在内的服务。当张先生到达目的地后,由于地接社的疏漏,导致张先生入住的酒店实际为三星级,张先生当即和组团社沟通。经过交涉,组团社承认地接社违约,承诺从第二天开始,一定按照合同约定提供酒店。张先生回到杭州后,要求组团社为地接社的违约行为承担责任,旅行社总是以自身没有过错为由,拒绝承担赔偿责任,同时建议张先生向云南省旅游管理部门投诉,或者和张先生一起投诉地接社。几经交涉无果,张先生向当地旅游管理部门投诉,旅游管理部门责令组团社向张先生先行赔偿,组团社据此可以向地接社追偿。张先生的合法权益得到了妥善的保护。

纠纷防范与应对

所谓包价旅游合同,就是指传统意义上的组团合同,旅行社和旅游者就旅行社提供六要素服务、旅游者支付旅游团款等权利与义务作出明确约定的协议。包价旅游合同纠纷,是目前旅游纠纷中最为常见的纠纷。

一、包价旅游合同中组团旅行社的权利、义务

组团旅行社的主要义务包括:全面履行合同,为旅游者提供合同约定的合同服务,保障旅游者人身财产安全;当旅游者提出解除合同时,最大限度维护旅游者的权益。

组团旅行社的主要权利包括:按照合同约定,向旅游者收取旅游团款,导游员(领队)按照旅游计划安排各项旅游服务项目。

二、包价旅游合同中旅游者的权利、义务

旅游者的权利主要包括:除《中华人民共和国消费者权益保护法》规定的安全保障权等七项权利外,在旅游合同中,旅游者最大的权利是获得旅游合同约定的各项服务。

旅游者的义务主要包括:交纳旅游团款,在旅游行程中配合旅行社积极、善意地履行合同,并遵守旅游目的地的法律法规和民风民俗。

三、旅行社和旅游者对于包价旅游合同的错误认识

1. 组团旅行社对于包价旅游合同认识的误区是,组团旅行社只愿意自己的工作失误或者疏忽承担赔偿责任,认为只要自己的工作合乎规范,就已经对旅游者尽到了全部责任,至于服务供应商出现的工作失误和疏忽导致旅游合同履行不完全,责任在于服务供应商,组团社不应为此承担责任。

2. 旅游者对于包价旅游合同认识的误区是,只要在旅游合同履行期间,不论发生什么对于旅游者权益受损的事件,旅游者本能地认为旅行社应当承担全部责任,即使损害事件的发生和旅行社的服务没有任何关系,或者事件的发生完全是旅游者自己的疏忽造成的,旅游者也要求旅行社为此承担赔偿责任。

四、包价旅游合同纠纷处理的基本原则

1. 组团旅行社应当承担的合同责任是有限责任。判断组团旅行社是否应当承担违约责任,第一要素是,旅行社是否按照合同约定提供服务;第二要素是,该服务是否已经被纳入合同范围内。如果旅行社为旅游者提供的服务完全符合合同约定,既没有减少服务项目,也没有降低服务档次和标准,组团旅行社就不应当承担违约责任。换句话说,组团旅行社仅仅为旅游合同纠纷负责,其责任范围也以旅游合同纠纷为限。

2. 组团旅行社应当承担旅游合同纠纷的全部责任。《合同法》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。当事人一方因第三人的原因造成违约的,应当向对方承担违约责任。当事人一方和第三人之间的纠纷,依照法律规定或者按照约定解决。既然旅行社在组团合同中向旅游者承诺,旅行社就必须按照合同约定为旅游者提供服务,即使服务供应商不能按约履行,按照严格责

任原则,责任应当由组团旅行社承担。

3. 组团旅行社向旅游者的赔偿,应相当于旅游者的实际损失。《合同法》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,给对方造成损失的,损失赔偿额应当相当于因违约所造成的损失,包括合同履行后可以获得的利益,但不得超过违反合同一方订立合同时预见到或者应当预见到的因违反合同可能造成的损失。该法条要求,旅游者从旅行社获得的违约赔偿,相当于旅游者所遭受的损失,损失的多少由旅游者举证。如果旅游者获得的损失赔偿超出实际损失,旅游者的行为属于不当得利。

4. 旅游者对于人身财产损害,可以做出选择。《合同法》规定,因当事人一方的违约行为,侵害对方人身、财产权益的,受损害方有权选择依照本法要求其承担违约责任或者依照其他法律要求其承担侵权责任。对于人身财产损害,旅游者可以按照《合同法》的规定,以旅行社提供的服务不符合合同约定为由,追究旅行社的违约责任,也可以按照《侵权责任法》的规定,选择违约责任追究。究竟如何维护自身的合法权益,主动权掌握在旅游者手中。

5. 按照2010年11月1日开始实施的《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》(以下简称《最高法审理旅游纠纷若干规定》),旅游业内常称为“旅游纠纷司法解释”)精神,因不可抗力等不可归责于旅游经营者、旅游辅助服务者的客观原因导致旅游合同无法履行,因飞机、火车、邮轮、城际客运班车等公共客运交通工具延误,导致合同不能按照约定履行等,旅行社不承担赔偿责任。

02 自由行旅游合同的赔偿纠纷

案例导入

2006年3月,吴某夫妇参加了北京某旅行社的马尔代夫自由行旅游,入住满月岛水上屋酒店,吴某在酒店附近水域浮潜,因溺水导致吸入性肺炎死亡,发现时吴某身处深水区。吴某家属向法院提起民事诉讼,以国际旅行社没有针对

旅游者在马尔代夫浮潜、游泳等安全避险事项进行警示、告知、说明,也没有召开行前说明会为由,请求法院判令旅行社赔偿共计100余万元。一审法院以吴某未能注意自身安全,对出现溺水身亡的法律后果应承担主要责任,旅行社对旅行安全风险性提醒义务方面存在缺陷,亦应承担一定的民事责任为由,判决旅行社支付吴某家属死亡赔偿金、交通费、丧葬费、旅行费等共计14万余元。一审宣判后,吴某家属和旅行社均提出上诉。二审法院经审理后作出驳回双方上诉,维持原判的终审判决。该纠纷的判决,在旅行社业界引起了很大的反响,争论至今仍在延续。

纠纷防范与应对

伴随着旅游者个性化旅游需要的兴起,自由行旅游方式应运而生。随之而来的问题就是,在自由行旅游期间,发生旅游服务品质和旅游者人身财产安全纠纷时,旅行社是否承担赔偿责任?如果要承担赔偿责任,其责任大小应当如何划分?这些问题一直困扰着旅行社和旅游者。

一、自由行的含义

在旅游广告中,经常可以看到旅行社为旅游者提供所谓的“自由行”,但是,关于什么是“自由行”,到目前为止尚没有一个权威的解释。按照通行的说法,自由行是指,旅行社负责为旅游者提供交通和住宿服务,即所谓的“机票加酒店”的旅游服务方式服务,在旅游目的地的其他事务,包括旅游活动本身,由旅游者自行处理和解决。

二、自由行旅游合同内涵

1. 自由行,事实上并不“自由”。旅行社所宣传的自由行的卖点是“自由”。但从旅行社组织产品的流程上看,旅游者参加旅行社组织的自由行时,仍然受到一定程度的限制。旅行社根据旅游者的需求,采购了航班和饭店以后,把这些服务要素组合成产品,将已经组合好的产品打包销售给旅游者。航班是固定的,饭店同样也是固定的,假如旅游者在购买自由行产品时,提出希望调整航班或者更换饭店,旅行社肯定不能满足旅游者的要求。

2. 旅行社具有旅游服务组织者的身份。旅游者在接受服务过程中,除了选择是否参加自由行外,没有太多的选择产品自由和调整产品自由。从产品组合到产品销售,旅行社积极参与,一直占据主动地位,为旅游者办理机票、预订客房,旅行社是自由行旅游活动的组织者确凿无疑。

3. 自由行旅游合同是包价旅游合同的“瘦身”。包价旅游合同包含了对旅游六要素的约定,而自由行旅游合同的内容仅仅包括航班和饭店,是服务项目量的减少,而非质的变化,和传统所说的小包价旅游合同极为相似,与包价旅游合同的性质一致,只是旅游者在旅游目的地有更大的自由空间。

三、旅行社与旅游者的责任承担的分歧

1. 旅行社认为,旅行社的义务仅仅局限于预订行为,即为旅游者预订好客房和航班,只要旅行社为旅游者确认好航班和饭店,旅行社的合同义务就算履行完毕。至于飞机没有按时起飞,航班延误给旅游者造成损失,饭店服务不规范给旅游者带来不愉快,这些均应由旅游者向航空公司、饭店直接交涉,与旅行社没有任何关系。

2. 旅游者认为,旅行社的义务不仅包括为旅游者预订航班和饭店,而且要确保航班按时起飞、饭店服务规范,否则旅行社就应当承担相应的责任;同时,旅行社还要为旅游者旅游期间的人身财产安全提供一定的保障,只要安全保障义务履行不到位,旅行社还要承担人身财产赔偿责任。

四、自由行旅游合同纠纷处理的基本原则

1. 服务质量纠纷处理适用合同相对性原则。既然自由行旅游合同的性质与包价旅游合同的性质一致,合同相对性适用于自由行旅游合同。组团旅行社在合同中向旅游者作出的承诺,必须兑现。只要旅游者得到的实际服务和旅行社承诺的不一致,作为合同相对人的组团旅行社,就必须承担违约责任。

2. 服务质量纠纷处理,适用严格责任原则。除非发生不可抗力等原因,即使旅行社没有任何过错,而是服务供应商的服务出现问题,导致违约行为的发生,旅行社也必须首先承担全部责任,然后追究相关供应商的责任,组团旅行社不能以自身没有过错而拒绝赔偿。

3. 旅行社承担的是有限责任。和包价旅游合同相比,自由行旅游合同包含的服务内容相对较少,即合同约定的服务项目较少,旅行社所要承担的义务也

随之减少。所以,《最高法院审理旅游纠纷若干规定》第二十五条规定,旅游经营者事先设计,并以确定的总价提供交通、住宿、游览等一项或者多项服务,不提供导游和领队服务,由旅游者自行安排游览行程的旅游过程中,旅游经营者提供的服务不符合合同约定,侵害旅游者合法权益,旅游者请求旅游经营者承担相应责任的,人民法院应予支持。

4. 旅行社是否为旅游者在旅游期间的人身财产损害承担责任。业界必定认为旅行社不需要为此承担责任,而先前的司法实践已开先河,旅行社要为此承担责任。为此,《最高法院审理旅游纠纷若干规定》明确规定,旅游者在自行安排的旅游活动中合法权益受到侵害,请求旅游经营者、旅游辅助服务者承担责任的,人民法院不予支持。困扰业界的担忧终于得到消除。

03 委托旅游合同的赔偿纠纷

案例导入

某外贸公司的李先生计划前往哈瓦那从事贸易活动,他委托杭州旅行社为其购买上海经停莫斯科飞往哈瓦那的机票。按照李先生的要求,旅行社为他办理了相关事宜。李先生在经停莫斯科时,被当地移民管理部门遣返,但没有被告知被遣返的理由。李先生回到杭州,质疑机票的合法性,要求旅行社承担违约责任,并赔偿其损失。经查证,旅行社按照相关规定和手续出具了机票,其合法性没有任何问题。尽管如此,李先生以旅行社帮助出票,最终未能到达目的地为由,要求旅行社承担责任,旅行社感到十分委屈。旅游管理部门介入后,分析委托购买机票中的法律关系,李先生最后放弃要求旅行社赔偿的诉求。

纠纷防范与应对

委托合同是现代社会中常用的合同形式,委托旅游合同也可称为代办旅游

合同,只是委托合同中很小的类别,旅游者委托旅行社预订旅游行程中一个或者数个服务要素,旅行社获得委托服务费。和包价旅游合同、自由行旅游合同相比,委托旅游合同的法律关系较为简单,旅行社需要承担的法律責任也轻得多。

一、委托旅游合同的含义

按照《合同法》的规定,委托合同是委托人和受托人约定,由受托人处理委托人事务的合同。结合旅行社业务,委托旅游合同的基本含义是,旅行社按照旅游者的个性需求,旅游者将相关事宜委托给旅行社,由旅行社为旅游者代为预订机票、住宿、餐饮等相关事务的旅游合同。

二、与旅游者密切相关的合同关系

1. 旅游者与旅行社之间的委托合同关系。旅游者与旅行社签订委托合同,要求旅行社为其预订航班、客房,或者会务,旅行社一旦作出承诺,说明双方的委托合同关系成立且生效。旅行社的义务就是按照合同的要求,为旅游者办妥委托事务,旅游者按照规定向旅行社或者相关服务供应商支付费用。

2. 旅游者与相关服务供应商之间的服务合同关系。旅行社为旅游者办理完委托事务,旅游者和旅行社的合同关系终止。与此同时,旅游者与相关服务供应商建立了诸如住宿合同、承运合同等关系,只要旅游者办理相关住宿、登机手续,服务合同就进入到了履行阶段。旅游者和旅行社签订委托合同是手段,履行住宿等合同才是真正的目的。

三、委托旅游合同与相关旅游合同的區別

1. 委托旅游合同与包价旅游合同的区别。委托旅游合同仅仅对旅游者委托事务负责,除此以外没有别的义务,包价旅游合同不仅要对自己的行为负责,而且还要为服务供应商行为负责。组团旅行社经常代人受过,但无法通过正常渠道挽回经济损失。旅行社经常遇到的问题是航班延误后,旅游者向组团旅行社索要赔偿,旅行社赔偿后无法向航空公司追偿,因为旅行社和航空公司没有合同关系,旅行社只能自吞苦果。

2. 委托旅游合同与自由行旅游合同的区别。委托旅游合同是接受旅游者指示而成立,旅游者往往决定委托旅游合同成立与否,旅行社仅仅为委托事务