

丛书策划 芮从东 韩鑫
丛书组稿 曹斌
丛书主编 朱建新

HELP

生活诉讼丛书

旅游类

SHENGHUO SUSONG CONGSHU

本书主编 樊建兵/孙 轶

把握断案标准
衡量诉讼成本
预测胜诉概率



江苏人民出版社

生活诉讼丛书

旅游类

本书主编 樊建兵/孙 轶

江苏人民出版社

图书在版编目(CIP)数据

HELP 生活诉讼丛书·旅游类/朱建新主编;樊建兵,孙轍分册主编. —南京:江苏人民出版社,2004.5

ISBN 7—214—03733—5

I. H... II. ①朱... ②樊... ③孙... III. ①诉讼法—基本知识—中国 ②旅游业—民事纠纷—处理—中国 IV. D925

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 026759 号

- 书 名 HELP 生活诉讼丛书·旅游类
本书主编 樊建兵 孙 轍
责任编辑 韩 鑫
出版发行 江苏人民出版社(南京中央路 165 号 210009)
网 址 <http://www.book-wind.com>
集团地址 江苏出版集团(南京中央路 165 号 210009)
集团网址 凤凰出版传媒网 <http://www.ppm.cn>
经 销 江苏省新华书店
照 排 江苏苏中印刷厂
印 刷 者 江苏新华印刷厂
开 本 880×1240 毫米 1/32
印 张 9.25 插页 2
字 数 207 千字
版 次 2004 年 5 月第 1 版 2004 年 5 月第 1 次印刷
标准书号 ISBN 7-214-03733-5/D·568
定 价 15.00 元

(江苏人民版图书凡印装错误可向本社调换)

《HELP 生活诉讼丛书》编委会名单

主 编 朱建新

委 员(以姓氏笔画为序)

王劲松	王新阳	方 红	朱建新	刘 云
刘 振	孙 辙	李玉柱	李后龙	李红健
沈 兵	陈言平	盛 皓	蒋 涛	樊建兵

本书编写人员名单

主 编 樊建兵 孙 辙

撰稿人(以姓氏笔画为序)

刘 琰 吴文彬 金 玮

出版说明

旅游作为一个特殊的消费形态,以愉悦身心、放松精神为主要目的。在为追求经济高速发展而使生活节奏不断加快的今天,外出旅游受到前所未有的青睐。越来越多的人选择休闲方式来缓解工作压力和享受生活。我们完全有理由相信,旅游行业将成为蓬勃发展的朝阳产业,日益显示其巨大的市场潜力和良好的发展前景。但不可否认,目前旅游市场良莠不齐,旅游行业运作方式尚不规范,常常导致旅游者乘兴而去、败兴而归,甚至产生“花钱买罪受”的怨气。

出版本书的目的很明确,在这个法制观念深入人心的时代,我们必须高举“消费者是上帝”的旗帜。倡导旅行社以透明的运作规程、至高的服务质量,提供给旅游者愉悦的精神之旅;倡导旅游者无可厚非地对自身的权利加以保护,在遭遇旅行社违约甚至欺诈行为时,有勇有谋,依法维权。

毫无疑问,本书从保护消费者权益出发,在梳理、分析法理时,更关注对消费者保护的、法律、法规及政策。这是对人的尊严,包括人的生命价值、生存权、健康权、知情权的人文主义关怀。它直接体现在本书第二部分精选的五十多个旅游诉讼实例中,这部分所选的案例代表了不同的诉讼类型。当你受到伤害、拖着疲惫的身子结束旅行,怒气未消,想为自己维权又无所适从时,翻开本书,你必能从中找到与你遭遇相似的情况,从而得到有效的帮助。

尤其值得你注意的是每一案例后的律师意见、法官裁判和案例启示部分。律师意见包括原告律师意见和被告律师意见,文中双方各从对己方有利的角度依据法律和事实进行了充分的论述,仔细研究此部分有利于你了解对方可能的诉讼主张,从而制定自己正确的诉讼策略。法官裁判则基于中间立场在合理评判双方律师意见的基础上进行了法理分析,细读此部分,有利于你了解法官在判案时的断案思维,从而合理推测可能

的判案结果。案例启示部分则由办案法官精心推敲而成,凡该实例中对你旅游诉讼有帮助或值得你特别注意的问题,如法律上的雷区、禁区,诉讼小技巧等,均被列入。阅读完上述诉讼案例后,相信对你所涉及旅游纠纷的解决,必大有裨益。

本书作者全部为在一线多年从事审判工作的法官,他们在繁忙的工作中为本书撰稿,体现了法律工作者服务群众的责任意识,书中的叙述字里行间凝聚着他们在审判实践中的经验以及对涉案细节的严密判断,闪耀着情与理的灵性和智慧。通过这些断案法官的系统论述,你必定能从中把握法官的断案标准,衡量诉讼利弊,正确指导所涉及纠纷的解决。

授之以鱼,不如授之以渔。本书方法多于法条,经验多于理论,技巧多于规矩。你若仔细研读,必能在旅游纠纷的解决中游刃有余。

在民事诉讼制度中,对“原告”和“被告”、“反诉被告”和“反诉原告”、“上诉人”和“被上诉人”的称谓使用是有着严格的程序性法律规定的。但本书宗旨在于技法指导,而不在于程序指导;且严格按规定使用上述称谓后会使初涉法律的读者徒增烦恼。所以本书在处理上述称谓的使用时,尽量单一使用“原告”和“被告”。若读者具体参与诉讼,可在法官指导下使用相应称谓,不会影响诉讼的合理进行。特此说明。

本书内容均来源于法律实践。但随着法律环境和具体情况的变化,本书所述不可能取代或影响当事法官的判断。因此,本书不适合于当事人向法官提交以指导判决走向。

目录

第一部分 你真的知道如何解决旅游法律纠纷吗

一 面对旅游纠纷应具备的心理素质 /003

二 发生旅游纠纷的常见问题 /004

旅游合同纠纷 /005

旅游服务纠纷 /006

旅游交通纠纷 /006

旅游保险合同纠纷 /008

旅游消费纠纷 /010

旅游精神损害赔偿纠纷 /010

三 旅游纠纷的协商解决 /011

协商解决争议的方式 /011

协商解决争议应当遵循的原则 /011

协商的步骤 /012

四 旅游纠纷的投诉程序 /013

向旅游质监所投诉 /013

向消费者权益保护协会投诉 /013

投诉要求 /014

五 旅游纠纷的调解解决 /015

调解的形式 /015

调解的原则 /016

调解的步骤 /016

六 旅游纠纷的仲裁解决 /017

仲裁的特征 /017

仲裁与民事诉讼的区别 /018

仲裁的程序 /019

七 旅游纠纷的诉讼解决 /021

旅游纠纷当事人的权利义务 /021

旅游纠纷的诉讼步骤 /023

第二部分 千变万化的旅游诉讼实例,必有一例适合你

一 旅游合同纠纷 /029

预定航班临时取消致游客滞留造成财产损失纠纷 /029

口头订购机票后改变交通工具致旅行社不能及时退票造成财产损失赔偿纠纷 /034

旅行社取消游客参游资格致旅游者财产损失纠纷 /040

旅行社取消旅行计划致游客财产损失纠纷 /044

旅行社违反合同约定改变景点、住宿条件致游客财产损失纠纷 /048

002

因签证出错延期两日出游致游客财产损失纠纷 /053

旅行社遗漏游览景点致游客财产损失纠纷 /056

旅行社提供车辆不符合要求致游客旅行途中发生意外人身伤害纠纷 /061

旅行社因非典而被拒绝入境致游客财产损害纠纷 /066

导游员擅自更改旅游日程致游客财产损失纠纷 /071

旅行社安排饭店等存在欺诈又发生失窃致游客财产损失纠纷 /076

提供的服务标准与合同约定不符致游客财产损失纠纷 /082

旅行社擅自更改车次后游客强行滞留造成财产损失纠纷 /087

旅行社为弥补过错免费加点致游客财产损失纠纷 /092

航班延误游客拒绝登机致游客财产损失纠纷 /097

旅行社“境外加价”致游客财产损失纠纷 /101

旅行社职员诈骗旅行款致游客财产损失纠纷 /106

旅行社越权经营出境游致游客财产损害纠纷 /110

运输公司越权办旅游致游客人身伤害纠纷 /115

导游违反旅游合同约定损害游客利益纠纷 /119

旅行社无资质致旅游合同无效造成游客损失纠纷 /123

旅行社降低旅游标准致游客财产损失纠纷 /127

旅行社违约致游客损失纠纷 /130

旅行社因旅游不成致游客财产损失纠纷 /134

二 旅游服务纠纷 /137

宾馆安全措施不力致旅客遭窃赔偿纠纷 /137

导游审查返航时间不实致游客误机赔偿纠纷 /142

旅行社违反法定警示义务致游客在旅途中被狗咬伤赔偿纠纷 /147

旅行社组织旅游失败致游客财产损害纠纷 /152

旅行社组织出境旅游不派领队致游客利益受损纠纷 /157

旅行社办错护照又未按时接送游客致游客财产损失纠纷 /162

三 旅游交通纠纷 /167

旅行社未尽保护安全的义务致游客因车祸造成人身损害纠纷 /167

非法旅行社组织非法旅游发生交通事故致游客人身、财产
损害纠纷 /172

出游租用车辆存在缺陷造成租赁人人身、财产损害纠纷 /177

旅游团客车发生交通事故致游客人身、财产损害纠纷 /183

旅行社联合组团致旅途中游客人身损害纠纷 /188

旅行社组团出游途中游客在火车上发生人身伤亡赔偿纠纷 /193

因桥梁垮塌旅行车坠河致游客人身、财产损害赔偿纠纷 /198

旅行社因交通事故终止旅游合同致游客财产损失赔偿纠纷 /203

四 旅游保险纠纷 /207

乘车前往旅行社指定地点途中遭遇车祸致游客人身损害纠纷 /207

旅行社越权办理保险致游客人身损害纠纷 /211

旅行社违反合同未及时为游客办理保险致游客人身损害
赔偿纠纷 /216

五 旅游消费纠纷 /221

旅游途中食物中毒致游客财产损失赔偿纠纷 /221

旅行途中因宾馆设施不完善致游客人身伤害赔偿纠纷 /226

导游介绍购买假冒伪劣商品致游客财产损害赔偿纠纷 /232

003

导游擅自更改旅游购物行程致游客财产受损赔偿纠纷 /236

酒店洗浴用品质量不合格致游客人身损害赔偿纠纷 /241

六 旅游精神损害纠纷 /245

旅行社丢失旅行结婚纪念录像致游客精神损害赔偿纠纷 /245

旅行社安排食住行不当致游客精神损害赔偿纠纷 /250

铁路旅行社安排的列车严重超载致未成年人被挤伤赔偿纠纷 /255

旅行社因工作失误致游客被扣留造成财产损失赔偿纠纷 /260

王某因救援旅行社游客致人身损害赔偿纠纷 /264

游客及其腹中胎儿遭遇车祸致人身损害赔偿纠纷 /269

游客出境游遭恐吓侮辱致财产、精神损害赔偿纠纷 /274

游客入住宾馆被开水烫伤致人身损害赔偿纠纷 /278

游客入住酒店因地滑致跌倒受伤赔偿纠纷 /283

第一部分

你真的知道如何解决
旅游法律纠纷吗

旅游法律纠纷,亦称旅游纠纷,是指旅游经营单位与公民、法人或其他组织之间,旅游经营单位之间,旅游者相互之间,在旅游经营单位组织的旅游活动中所发生的纠纷。随着社会生产力的不断发展,人民生活水平的不断提高,旅游作为一种新型的消费方式,已成为广大群众物质和精神生活的一个重要组成部分。旅游过程涉及食、住、行等方方面面,在这过程中,会产生各种不同的法律关系。随着旅游业的迅猛发展,不同的法律关系会产生这样或那样的矛盾,旅游纠纷也就不断涌现。因此,在当前旅游法律、法规相对缺乏的情况,如何正确处理好旅游纠纷,保护旅游主体各方当事人的合法权益,促进旅游业的健康发展,满足人民群众不断增长的物质和文化生活的需要,是一个亟待解决的问题。

一 面对旅游纠纷应具备的心理素质

一要有法律意识。旅游生活中必然会产生各种各样的法律关系,因此旅游者要有法律意识,要用法律手段保护自己的合法权益。外出旅游要与旅行社签订详尽的旅游合同,明确双方的权利义务,一旦产生纠纷,旅游合同是保护自己合法权益的最有力的依据。要通过法定的程序解决旅游纠纷。不能在自己遭受损害以后,采取非法律手段的过激行为,甚至违法行为,这样不但不能保护自己的合法权益,反而会由于自己的违法行为受到法律的追究。因此,经常外出的旅游者学习一些与旅游有关的法律、法规十分必要。

二要有自我防范意识。有些纠纷并不是不可避免的,如果旅游者认真加以防范,可以避免纠纷的发生。如对旅行社资质及信誉进行审查,就可以防范与非法旅行社订立旅游合同所产生的纠纷;对旅游合同条款进行审查,就可以防止因合同权利义务不明确或者显失公平而产生的纠纷;旅游过程中注意安全第一,就可以防止因人为因素造成人身意外伤害而形成的纠纷。

三要有解决纠纷的主动意识。旅游纠纷发生以后要主动与旅行社或者有关部门协商解决,要主动报告纠纷的产生情况及后果,提出解决纠纷的具体意见。要积极收集证据,保护现场。要克制自己的激动情绪,防止矛盾激化。采取补救或救治措施要实事求是,防止损失的人为扩大。

四要有协商意识。旅游纠纷是人民内部矛盾,协商是最好的解决办法。当旅游纠纷不可避免地发生时,双方应当在平等、自愿的基础上协商解决。对于服务质量问题,能够通过提高服务质量等变通方法解决的,尽量协商解决。对已经造成的直接经济损失,要在实事求是的基础上提出赔偿要求,在取得谅解的基础上可以作出适当让步。总之,要把双方协商作为解决纠纷的首选办法。即使因自行协商不成而形成诉讼,也要尽可能通过法庭调解达成协议。协商解决纠纷有利于化解矛盾,增进团结,从而也有利于当事人合法权利的最终实现。

二 发生旅游纠纷的常见问题

随着旅游业的发展,旅游纠纷也越来越多,可谓种类繁多。常见的旅游纠纷有旅游合同纠纷、旅游服务纠纷、旅游交通纠纷、旅游保险纠纷、旅游消费纠纷、旅游精神损害赔偿纠纷等几类。

旅游合同纠纷

旅游合同纠纷可分为因旅游合同变更和解除产生的纠纷、因旅游合同无效和可撤销产生的纠纷以及因违反旅游合同约定产生的纠纷。

旅游合同的变更,是指在旅游合同尚未履行或尚未完全履行之前,因订立合同所依据的主客观情况发生变化,由双方当事人按照法律或合同规定的条件和程序,对原合同的某些条款进行修改和补充。

旅游合同的解除,是指旅游合同未履行或未完全履行之前,因订立合同所依据的主客观情况发生变化,致使合同的履行成为不可能或不必要,由双方当事人按照法律规定的条件和程序,解除原旅游合同。

无效的旅游合同,是相对于有效的旅游合同而言的,如果旅游合同是合法有效的,即能够产生、变更和终止当事人之间的民事法律关系。凡是不符合有效法律行为要件签订的旅游合同,即凡是行为人不具有相应的民事行为能力而实施的,意思表示不真实的,内容违反法律、法规或社会公共利益的旅游合同,都是无效的旅游合同。

可撤销的旅游合同,是指合同订立后其法律效力处于不确定状态,当事人有权请求人民法院或仲裁机构予以变更或撤销的旅游合同。它包括:因重大误解订立的旅游合同;在订立合同时显失公平的旅游合同;一方以欺诈、胁迫手段或者乘人之危,使对方在违背真实意思情况下订立的旅游合同。

违反旅游合同约定产生的纠纷,是指一方或双方当事人违反旅游合同确定的义务,构成违约,造成一定的民事法律后果而形成的纠纷。如旅行社变更出团时间引发的纠纷,旅行社因故取消旅行计划的纠纷,旅行社提供的服务标准与旅游合同约定不符引发