

 旅游法实务丛书

旅游业常见争议解析

——旅行社·导游分册

侯作前 徐连宏 张建融 主编



知识产权出版社

旅游法实务丛书

旅游业常见争议解析
——旅行社·导游分册

侯作前 徐连宏 张建融 主编

知识产权出版社

责任编辑：刘 睿
书装设计：卓越理财

责任校对：董志英
责任出版：卢运霞

图书在版编目 (CIP) 数据

旅游业常见争议解析. 旅行社·导游分册 / 侯作前, 徐连宏, 张建融主编. —北京: 知识产权出版社, 2009. 6

(旅游法实务丛书)

ISBN 978 - 7 - 80247 - 708 - 7

I. 旅… II. ①侯…②徐…③张… III. ①旅游业 - 法规 - 案例 - 分析 - 中国②旅行社 - 法规 - 案例 - 分析 - 中国③导游 - 法规 - 案例 - 分析 - 中国 IV. D922. 296. 5

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 087545 号

旅游业常见争议解析

——旅行社·导游分册

LÜYOUYE CHANGJIAN ZHENGYI JIEXI

——LÜXINGSHE · DAOYOU FENCE

侯作前 徐连宏 张建融 主编

出版发行：知识产权出版社

社 址：北京市海淀区马甸南村 1 号

邮 编：100088

网 址：<http://www.ipph.cn>

邮 箱：hjb@cnipr.com

发行电话：010 - 82000097 82000860 转 8104

传 真：010 - 82000893

责编电话：010 - 82000860 转 8113

责编邮箱：liurui@cnipr.com

印 刷：北京市兴怀印刷厂

经 销：新华书店及相关销售网点

开 本：720mm × 960mm 1/32

印 张：6.75

版 次：2009 年 6 月第一版

印 次：2009 年 6 月第一次印刷

字 数：107 千字

定 价：15.00 元

ISBN 978 - 7 - 80247 - 708 - 7/D · 811 (2561)

版权所有 侵权必究

如有印装质量问题，本社负责调换。

本书由杭州市旅游质量监督管理局、浙江大学城市学院法学院、浙江旅游职业学院、浙江省旅游法学研究会、中国商业法研究会旅游法专业委员会组织编写。

内容提要

本书以经典案例为媒介，将旅游业经营管理中尤其是涉及旅行社和导游的常见纠纷与争议问题进行详细的解析。每一案例的解析均分为“典型案例”“争议处理”“点评”三部分，语言通俗易懂，案例经典，富有代表性，可供旅行社和导游人员参考使用。

旅游是一种重要的社会经济文化活动，旅游业是国民经济的重要组成部分，旅游法则是新兴的法律分支。改革开放以来，我国旅游业迅猛发展，出行人数和来华旅游人数大幅攀升，从业人数不断增长，在国民经济、社会发展及对外交流中的地位日益重要。与此相适应，旅游法制建设也获得了长足进步，以国务院行政法规、旅游局规章和地方性旅游法规为主体的旅游法体系正在形成。但是，与迅猛发展的旅游业相比，旅游法还存在立法层次较低、制度规范不统一、纠纷争议较多等问题，不利于旅游业在法治轨道上健康发展。

近年来，旅游争议一直是消费者投诉的重要领域，是旅游质量监管的重点，是旅游企业管理的难点，如不予以及时合理解决，将不利于消费者合法权益的保护，严重影响旅游业的健康可持续发展。而由于旅游立法的滞后性、旅游业态管理的复杂性，许多旅游争议在处理过程中经常面



临法律依据不明、理论依据不足的困惑，旅游消费者需要明确、通俗的权益保障指南，旅游经营者渴望富有针对性的争议处理操作手册，旅游管理部门需要总结旅游争议处理中的经验。基于此，杭州市旅游质量监督管理局、浙江大学城市学院法学院、浙江旅游职业学院、中国商业法研究会旅游法专业委员会、浙江省旅游法学研究会等单位特组织编写《旅游业常见争议解析》（共三册），为旅游企业一线员工、旅游质量管理执法人员和广大旅游消费者提供简明实用又有一定理论深度的旅游争议处理指南，以达到普法、学法的教育目的，提高依法、合理、合情处理旅游争议的水平，为保护旅游者合法权益、促进旅游业的健康可持续发展作出贡献。本套书有以下突出亮点：

第一，形式新颖，内容丰富，操作性强。全书贯彻源于实践、高于实践、指导服务实践的原则，精选旅游业发展、管理、经营中的常见疑难争议，以经典案例为媒介，将有关旅游争议的知识点、处理中的亮点（经验）与盲点（教训）一一剖析论述，做到理论性、指导性、前瞻性、针对性、方向性和实践性的有机统一。

第二，系统性与针对性有机结合。为突出受



众、提高针对性，根据旅游业态，采取分册出版的形式，《旅游业常见争议解析》细分三册，分别是：《旅行社·导游分册》《饭店·宾馆分册》《景区·购物点分册》，三册书自成体系又相互联系，共同组成旅游业常见争议的整体风貌。

第三，旅游法研究的新面孔、新形式、新成果。本套书的撰稿人既有法学专业院校和旅游职业院校的学者，也有旅游执法机构和管理部门的专家，他们是伴随旅游法学研究成长起来的一代新人和开拓者。套书题材、样式新颖，是对学术表现形式的可贵探索。在理论与实践结合上，套书对旅游业的主要环节和要素作了深入研究，取得了丰硕成果。

山不在高，有仙则名；水不在深，有龙则灵。这是著作厚与薄、大与小的辩证法。我非常乐意把《旅游业常见争议解析》推荐给大家。

是为序。

 (刘瑞复)

2009年5月

第1章 旅游合同订立及效力争议	(1)
1 用虚假广告诱签旅游合同效力争议	(3)
2 旅行社对60岁以上老人团款外加价 收费争议	(5)
3 旅行社的口头承诺与合同内容不一致 引发争议	(7)
4 预约旅游性质与效力争议	(10)
5 旅行社挂靠经营责任归属争议	(12)
6 旅游者交纳的是定金还是预付款争议	(14)
7 旅游合同约定“因第三人责任旅行社免责” 条款效力争议	(17)
8 旅游合同约定旅行社可以自由变更旅游 项目争议	(19)
9 旅游合同成立时间争议	(21)
10 旅游项目约定不清楚,合同解释争议	(24)
11 包车服务性质与责任归属争议	(26)
12 旅游行程单的性质与效力争议	(29)
13 安全生死状与游客选择权冲突之争议	(31)

第2章 旅游合同履行及变更争议	(33)
14 组团社与地接社合同变更与团费争议	(35)
15 旅行社之间转包旅游合同纠纷引发团费	
争议	(38)
16 旅行社降低服务标准引发责任争议	(40)
17 黄金周景区接待能力受限,旅行社违约	
引发争议	(43)
18 因飞机机械故障旅行社项目缩水引发	
争议	(45)
19 旅游服务标准降低争议	(48)
20 旅游项目缩水争议	(50)
21 旅游计划、项目与行程更改争议	(52)
22 旅行社转团、拼团争议	(53)
23 游客能否自主选择就餐争议	(55)
24 导游私自增加项目争议	(57)
25 旅行社单方变更合同争议	(59)
26 旅游团队成员之间行程变更分歧	
引发争议	(61)
27 旅游者解除旅游合同条件争议	(63)
28 旅游合同解除后费用分担争议	(64)
29 旅行社因机票和地接涨价解除合同	
引发争议	(66)

30 旅行社单方取消旅游团争议	(68)
31 旅游者替代旅游争议	(70)
第3章 旅游合同责任争议	(73)
32 旅游合同违约责任与侵权责任竞合 争议	(75)
33 违反旅游合同精神损害赔偿争议	(77)
34 旅行社内部承包超范围经营责任争议	(79)
35 旅游者违反协力义务争议	(82)
36 旅游者自身过错引起伤害,旅行社免责 争议	(84)
37 旅客在旅游途中因不明原因死亡, 旅行社责任争议	(87)
38 旅行社不存在过失时,旅行社责任保险 索赔争议	(89)
39 旅行社不购买旅游意外险争议	(91)
40 非法“旅行社”组团导致游客受伤, 责任承担争议	(93)
41 自由行游客意外死亡责任争议	(95)
42 代办签证游客被拒,旅行社责任争议	(98)
43 游客发生意外事故,组团社与地接社未 约定责任分担引发争议	(100)

44 旅行社对旅客承担违约责任后与旅行辅 助人之间责任追偿争议·····	(102)
45 旅行社未尽注意义务导致游客误机 争议·····	(105)
46 未听懂方言,地接社与组团社安排脱节 引发游客投诉争议·····	(108)
47 出境游游客遭窃,旅行社拒赔引发 争议·····	(110)
48 导游弄丢游客贵重物品,旅行社与游客 共担责任争议·····	(113)
49 导游甩团相关责任争议·····	(115)
50 出境游中领队未制止地接导游违法行为, 旅行者责任争议·····	(116)
51 特殊体质游客意外伤亡引发赔偿争议···	(118)
52 游客购回假货要求旅行社赔偿争议····	(120)
53 履行辅助人过错引起旅游者人身伤害 争议·····	(122)
54 自由活动期间游客人身伤害责任争议···	(124)
55 组团社、地接社互相推卸责任引发 争议·····	(126)
56 旅行社违约能否双倍返还争议·····	(128)
57 旅行社违约游客要求“补游”争议·····	(130)

58 自费项目游客伤亡赔偿争议	(132)
59 旅行社组织自驾游责任争议	(134)
60 组团社欠团费,地接社甩团、扣团 争议	(136)
第4章 其他疑难争议	(139)
61 零、负团费陷阱惹争议	(141)
62 游客出国旅游滞留不归旅行社责任 争议	(144)
63 游客霸机纠纷争议	(146)
64 航空公司超售票争议	(149)
65 航班取消引发赔偿争议	(151)
66 门票优惠票费归属引发争议	(153)
67 特殊游客门票优惠资格认定争议	(155)
68 旅游投诉案件管辖争议	(156)
69 能否通过仲裁解决旅游合同纠纷	(158)
70 “网络旅行社”组团、接团引发争议	(160)
71 网上邀游,游客受伤责任争议	(162)
72 换房旅游毁坏房间设施引发争议	(165)
73 游客莫名变“领队”,遭遇不良记录 引发争议	(167)
74 统一强制保管旅游者护照争议	(169)
75 出境游保证金争议	(171)

76 导游误事,游客误机,旅行社与导游	
赔偿争议	(173)
77 旅游者人身意外险索赔争议	(175)
78 异性伴游争议	(176)
附 录	(179)
旅行社条例	(181)
后 记	(202)

第 1 章

LǚYOU HETONG DINGLI JI

XIAOLI ZHENGYI

旅游合同订立及效力争议



用虚假广告诱签旅游合同效力争议

典型案例

2008年1月,某旅行社推出情人节海南5日游的广告。内容是:费用4100元/人,免费在四星级饭店吃一餐,住一晚上。王某电话咨询旅行社的相关手续。旅行社称:签订旅游合同,交付4100元/人的团款后,旅行社会把游客的名字和身份证号输入海南××四星级酒店总服务台,到时游客凭身份证到总台查验即可。王某夫妇与该旅行社签订旅游合同,并按规定交了团款。2月14日,王某夫妇按约定来到这家酒店餐厅用餐。地陪却说赠送项目只包含标准间住房,不含用餐。王某只好自费付了360元的餐费,然后拿着导游给的房间钥匙进房间休息。不久,饭店服务员找上门来说:旅行社拒绝支付你们的房费,房费1080元应由你们自己支付。王某据理力争并让酒