



海淀法官以案说法支招“十一”黄金周出游

未被提前通知遭解约 游客有权依法索赔

□本报记者 李一然

■跟团游遭遇山寨旅行社，游客途中
病亡难维权

■合同中未注明
饮食要求，诉至法院
未能获支持

■解约境内游未
提前通知，旅行社被
判违约担责

■组织高龄人群
外出旅游，旅行社保
障不力担责

“十一”旅游黄金周即将到来，然而随着旅行社业务经营主体的多元化，部分旅行社出现隐匿化倾向，“微信集赞送旅游”、“购买保健品特价旅游”、“2折旅游券”等频现。这一现象导致无许可证经营旅游业务突出，部分个人和非旅行社组织大肆从事旅行社业务，旅游者维权难度陡增。

针对这一情况，北京海淀法院法官日前根据其所审理的部分旅游维权纠纷案件，建议广大消费者在参加旅游活动时首先认真核实组织者的资质，选择正规旅行社，并签订旅游服务合同；遇有合同条款调整应当及时书面固定或者保存证据，通过合法渠道维护自己的合法权益。此外法官还提示旅行社，如解除旅游合同，需要提前通知旅游者，否则构成违约；旅游经营者组织在接待老年人、未成年人、残疾人等旅游者时，应当采取相应的安全保障措施，避免旅游纠纷。

出游遭遇山寨旅行社 游客突发疾病身亡难维权

案例

李先生是某保险公司的客户，经保险代理人周某介绍到某旅行社报名，该旅行社并未悬挂营业执照，李先生向该旅行社支付了费用，该旅行社向李先生出具了一张加盖有“某某旅行社有限责任公司业务专用章”的收据。后李先生随团出行，在旅行过程中，李先生发生急性脑梗塞死亡。

李先生之子以该旅行社侵犯其父健康权为由诉至法院，后查明旅行社系“被代理”，收据上所盖公章和旅行社备案公章明显不同。因为李先生提交的证据尚不足以证明其旅游系由该旅行社

承接，原告要求旅行社承担责任的诉讼请求无法得到法院支持。

说法

“保险用户特价旅游”伴随无许可证经营旅游业务情况比较常见，这在无证旅游中比较典型。个别保险公司的保险代理人为了回馈客户组织旅游时，选择了价格低廉的非旅行社承接旅游业务，当然也无法签订正规合同，即使有合同也可能存在冒用正规旅行社名称的情况，导致发生纠纷后无法找到合同相对人或者侵权主体不明，旅游者维权遭遇极大障碍。

虽然无许可经营旅游业务为旅游法明确禁止，旅游管理部门可以没收违法所得并处罚款，但是实践中仅凭旅游部门监管难度较大，这就需要旅游者参与其中，选择正规旅行社出行。根据旅游法规定，旅行社需要取得旅游主管部门的许可，依法办理工商登记，而且需要按规定交纳旅游服务质量保证金，用于旅游者权益损害赔偿和垫付旅游者人身安全遇有危险时紧急救助的费用。

对此，广大旅游者在选择旅行社时，首先要查看是否在显著位置悬挂旅游营业执照，对于通过网络经营旅行社业务的，可以在其网站首页的显著位置查看其业务经营许可证信息。在此，希望广大旅游爱好者在旅游时，选择正规旅游公司，以避免其合法权益受侵害。

饮食要求未在合同注明 游客诉请维权未获得支持

案例

赵先生与旅行社签订了旅游合同并一次性支付全部旅游款项。该合同约定旅行社向赵先生

提供行程时间为7天6夜的出境旅游服务。餐饮标准为团队餐。发团后，赵先生提出其只能食用素食，因团队餐中素食不能满足其要求，导致其无法享受旅行，给其造成了精神痛苦，其以该旅行社不尊重饮食习惯，没有安排素食为由，起诉旅行社要求退还其交纳的旅游费10000元。旅行社辩称由于赵先生未在合同签订时提示其特殊要求，因此在合同中约定的是团体餐。

赵先生称在签约时曾经提出使用素食，只是并未在合同上写明，但是未就该主张提供证据。根据旅行社提供的《意见表》，赵先生在旅游结束后对饮食状况写明满意并签上了自己的名字，虽然赵先生称双方就素食问题进行了约定，但是并未提供相关证据，故其诉讼请求未得到法院支持。

说法

按旅游法规定，旅行社组织和安排旅游活动，应当与旅游者订立合同。还专门规定包价旅游合同应当采用书面形式，旅游行程安排；旅游团成团的最低人数；交通、住宿、餐饮等旅游服务安排和标准；游览、娱乐等项目的具体内容和时间；自由活动时间安排；旅游费用及其交纳的期限和方式；违约责任和解决纠纷的方式，对于上述内容旅行社应当向旅游者详细说明。

因此，旅游服务合同为书面合同，且必须包含上述项目。合同是设立、变更、终止民事权利、义务关系的协议，不仅可以预防纠纷发生，在发生纠纷后还可以据以主张权利，明晰义务，分清责任，因此参加旅游应当订立合同，尤其是合同条款发生变更时，也应当及时予以固定，在合同中注明并要求旅行社盖章。如果不具备盖章条件，也应当要

求领队或者工作人员书面说明，或者就变更情况保存相关证据。

本案中，赵先生称其提示旅行社其有特殊饮食习惯但是没有在合同中注明，而且无法提供其他证据佐证，故导致维权受阻。

旅行社解除境内游合同 未提前七天通知被判违约

案例

2014年3月17日王先生与旅行社签订的合同约定：“出发地及时间：首都机场，2014年4月18日；组团社的行前解约责任：(1)应当提前7日(不含本日)通知旅游者，并自行承担已支付的签证费、签注费等实际损失。(2)如未提前7日通知旅游者的，应当按照旅游费用总额的10%支付违约金，并自行承担已支付的签证费、签注费等实际损失。组团社应当一次性退还已收取的全部旅游费用，并支付上述违约金。”

合同签订后，王先生于当日付清旅游费。然而2014年4月17日上午，在距约定的出发日期前一天，旅行社突然通知王先生解除双方之间签订的合同并退还了王先生给付的旅游费1万元。王先生以旅行社违约为由起诉，请求法院判令旅行社支付其违约金1000元。法院认定，合法有效的，双方均应当按照约定履行合同。依据合同约定组团社行前解约应提前7日通知旅游者，而旅行社在出行前1天才通知王先生解除合同，违反了合同约定，其应承担相应违约责任，故法院支持了王先生的诉讼请求。

说法

根据旅游法规定，旅行社招徕旅游者组团旅游，因未达到约定人数不能出团的，组团社可以解除合同。但是，境内旅游应当

至少提前七日通知旅游者，出境旅游应当至少提前30日通知旅游者。旅行社组团旅游时集体性活动，涉及多个方面，由于人数不足可能导致旅游无法成行，在这种情况下，旅行社可以解除合同，但是应当提前通知，境内旅游应当至少提前7日通知，出境旅游应当至少提前30日通知。

特殊情况下，旅行社无需提前通知即可解除合同，患有传染病等疾病，可能危害其他旅游者健康和安全的；携带危害公共安全的物品且不同意交有关部门处理的；从事违法或者违反社会公德的活动；从事严重影响其他旅游者权益的活动，且不听劝阻、不能制止的；法律规定的其他情形，在这些情况下解除合同的，组团社应当在扣除必要的费用后，将余款退还旅游者；给旅行社造成损失的，旅游者应当依法承担赔偿责任。

因此，旅游者在维护自身权利的同时也要严格遵守法律、法规，这样才能玩得开心，游得舒心。当然，旅游行程开始前，旅游者可以将包价旅游合同中自身的权利义务转让给第三人，旅行社没有正当理由的不得拒绝，因此增加的费用由旅游者和第三人承担。

组织高龄人群外出旅游 旅行社保障不到位应担责

案例

李先生生年77岁，其常年购买某生物科技有限公司保健品，该公司为答谢客户组织旅游，由某旅行社负责承接。李先生随团出行，在游览至某广场台阶时跌倒，致使急性重度内开放性颅脑损伤、左侧锁骨骨折、左侧肩胛骨骨折。该广场在上下台阶位置张贴警示标识，并有专人疏导。事发后，李先生将旅行社诉至法院，要求赔偿医疗费、护理费、交通费等共计167000元。

法院认为，该旅行社只指派了两名没有合法导游资质的人员出团，其行为已构成违法，且未针对该旅行团老人众多的特殊情况采取必要的旅游安全保障措施，未对高龄游客在参观过程中予以必要的帮助和照顾，摔伤后，导游人员亦没有及时赶到现场救护，事发45分钟后才赶到医院，旅行社具有明显的过错，应当承担相应责任。

说法

旅游法规定，旅游经营者应当严格执行安全生产管理和消防安全管理的法律、法规和国家标准、行业标准，制定旅游者安全保护制度和应急预案。旅游经营者应当对直接为旅游者提供服务的从业人员开展经常性应急救助技能培训，对提供的产品和服务进行安全检验、监测和评估，采取必要措施防止危害发生。旅游经营者组织、接待老年人、未成年人、残疾人等旅游者，应当采取相应的安全保障措施。

本案中，旅行社未在第一时间采取相应救助措施，也未针对老年旅游者配备相应人员，采取针对性措施。旅游经营者应当就旅游活动中使用相关设施的方法、必要的安全防范和应急措施、不宜参加相关活动的群体以明示的方式事先向旅游者作出说明或者警示，否则也要承担责任。