

案例研判

今年6月份,一起游客“不明原因猝死”诉讼案件经二审判决结案。这是一起因游客猝死,旅行社被判承担70%侵权责任的案件。此案引发了旅行社及旅游法律专业人士的关注。此前,在类似因老年游客旅途中猝死、旅行社被判承担侵权责任的案件中,通常旅行社被判承担20%或者30%的侵权责任。而此案例中,旅行社被判承担高达70%的侵权责任,且二审法院维持原判。法院为何判决旅行社承担主要责任?在这起案件的处理过程中,被告旅行社一方错过了哪些机会?面对类似诉讼,旅行社应秉持什么样的处理原则,又应关注哪些细节?本文作者阐述了自己的观点。

旅行社为何承担高达70%的侵权责任?

傅林放

案由

2019年5月,72岁老人沈某某报名参加参加了某旅行社组织的“井冈山4日纯玩无购物游”。5月26日6时30分,该旅游团从浙江萧山出发,在第一个景点江西上饶集中营革命烈士陵园参观了一个多小时。用过午餐后,旅游团前往龙虎山景区。在龙虎山景区,旅行社先安排游客住宿,随后让游客自由活动。晚餐时,不会饮酒的沈某某饮用了同团游客带来的不到一两白酒。22时许,沈某某感到肚子疼,同团游客沈某某打电话联系导游,导游叫了出租车,由游客沈某某等人将沈某某送往龙虎山医院治疗。经检查,该院医生给沈某某打配药,随后沈某某等人返回住处。次日凌晨4时左右,沈某某疼痛加剧,同团游客沈某某马上联系导游,导游叫了同一辆出租车,由沈某某等人将沈某某送往鹰潭市人民医院治疗。到达医院时,沈某某已经死亡,医院诊断为“不明原因猝死”。

逝者家属以侵权之诉提起民事诉讼。列举旅行社过错行为包括:未与沈某某签订书面旅游合同,未履行服务内容与健康相关的告知义务,侵害了沈某某的知情权和以此为基础做出判断进而做出选择的权利;提供的服务不符合老年旅游服务标准,不符合老年游客的身体健康要求;突发疾病后未履行必要、合理的救助义务,未按服务标准要求拨打120呼叫救护车,贻误了宝贵的抢救时机。

研判

本案的焦点是原被告双方的过错以及与死亡之间的因果关系。经审理,法院认为:

一、游客沈某某系年逾七十的老年人,旅行社在组织其参加旅游活动时,应考虑旅游者的身体条件、相应风险等因素,充分履行告知及提示义务,对可能存在的风险做出说明。被告旅行社既未与游客沈某某签订书面旅游合同,亦无证据证明其已经履行了告知、提示等义务,尤其是此次旅游活动的详细信息以及相应的安全、身体健康注意事项等,旅行社行为存在明显过错。

二、在旅游过程中,旅行社提供的部分服务不符合老年旅游者的身体状况,比如午饭后至当天住宿地的车程中未做休息等,不符合相应行业标准的要求,未尽充分的安全保障义务。

三、行程中,有游客因身体不适两度就医,但旅行社安排的导游仅仅安



任思潼 绘

排了同一辆出租车将游客送至医院诊治,既未在第一时间拨打紧急救助电话,也未曾一同前往医院履行相应的协助义务、处理后续事宜,其救助过程明显不当。

综上,出游前,旅行社未尽相应风险告知、提示义务;旅游行程中及事发后,亦未根据实际情况履行合理保障及必要救助等安全保障义务。由此,法院认为,旅行社存在较大过错,且与游客沈某某猝死的后果存在因果联系,应承担相应侵权责任。

综合考量事发原因、双方过错程度等因素,法院判决,旅行社承担70%的赔偿责任,赔偿37万余元。死者自担30%的责任。旅行社不服提起上诉,二审维持原判。

建议

作为一名律师,笔者认为,上述案例暴露出旅行社在组织老年旅游团时极易出现问题的几种风险,建议旅行社加以注意。

一、产品设计方面,应考虑潜在游客群体的特殊情况,考虑行业标准的相关要求尤其是安全保障方面的要求。本案中,游客都是居住在农村的老年人,外出旅游的机会较少,应对突发情况的能力相对较弱,身体健康方面的风险也较高,旅行社设计旅游产品时,要充分考虑到这些因素。

二、合同签订一定要规范。签订书面合同既是法律要求,也是履行告知义务的重要载体。书面合同固然可由游客代表代签,但应确保获得其他

游客的授权。这种授权可以是书面形式,也可以通过游客的行为来表示,比如将费用交给游客代表,由其统一支付给旅行社,即可视为授权。本案中,该团游客是由同团的沈某某、丁某某两位老人招徕的,旅行社按照人头给两人提成,提成可作为两人的旅游费用,两人与旅行社的合作关系已有四五年时间。其中,还有一个重要细节是该团签订的《杭州市境内旅游合同》,甲方为沈某某一行等52人,由沈某某代表签名,且游客的团费也由沈某某统一收取。后经沈某某证实,在合同上签名只是应旅行社的要求,其他游客并不知情,他也未与其他游客说明。

本案的问题在于沈某某属有偿为旅行社招徕游客,系兼职业务员性质,其在旅游合同上签名,不能代表其他游客,其统一收钱的行为也属于旅行社的业务行为,而非游客授权。

三、事故救助措施要妥当。游客遭遇突发事故,旅行社的救助措施要及时、妥当。本案中,沈某某突发疾病,同在一幢楼住宿的导游应该首先赶到现场;其次,需要马上送游客到医院检查,是拨打120叫急救车还是叫出租车,哪个更为妥当?笔者认为,如果是家属、朋友,可以选择出租车或者私家车赶往医院。但作为经营者,旅行社拨打120较为妥当,这也是老年旅游服务标准的要求。本案中,导游如果在游客第一次感到不适时就拨打120,游客就会被直接送到鹰潭市人民医院,就可以赢得宝贵的6小时抢救时机,也许就可以避免

游客猝死的严重后果。

四、面对争议要有积极的态度。在遇到旅游纠纷时,一些旅行社的态度是推卸责任。这未必是好的选择。笔者认为,旅行社应秉承担当解决争议、不扩大损失的原则。比如本案中,原告律师曾两次试图促成双方和解,但旅行社拒绝了和解要求。原告律师曾建议旅行社先赔偿游客一定金额,再由其协助旅行社将这起事故中旅行社一方的责任阐述清楚,帮助旅行社同保险公司沟通获得赔偿金,达到旅行社不掏钱或者少掏钱的目的。但是,旅行社拒绝了这一方案。

如果一开始旅行社接受了调解建议,客观描述自身的责任,并据此向保险公司理赔,保险公司大概率不会拒赔。

五、责任认定要有依据。发生事故后,旅行社是否有责任,可以从以下四个责任认定环节考量:旅游服务本身是否存在不合理的安全隐患,以旅行社安排游客在泳池戏水为例,在泳池溺水属于合理的安全隐患,但如果泳池水深2米多就不必合理;针对安全隐患是否采取了周全的防范措施,防范措施包括泳池边的救生圈、救生员,深水区的隔离浮标等;针对难以防范的安全隐患是否向游客做出明确的告知、警示,比如水深的告知牌、深水区的警示牌、工作人员的现场提示告知等;事故发生后救助措施是否及时、恰当,游客溺水时,救生员是否及时到场,是否采取恰当措施等。以上四个方面,只要有一个环节存在瑕疵,旅行社都有可能承担损害赔偿赔偿责任。

山西:让优秀导游成为行业标杆

王文华 文/摄

“受新冠肺炎疫情影响,今年我们接待的游客少了。身为导游,要把这段时间作为练内功、提素质、强本领的好机会。本次大赛就是为大家提供了一个学习、交流、提升的机会。”在11月6日下午召开的山西省导游工作座谈会上,山西省文化和旅游厅厅长王爱琴说。

当日,“飞虹塔杯”山西省第二届金牌导游大赛在洪洞县落下帷幕。为了让金牌导游的职业素质和业务经验得以更好地复制推广,山西省文化和旅游厅召开了导游工作座谈会。会上,来自省市文化和旅游部门、旅游院校、导游协会、旅行社、景区的代表及部分金牌导游,结合工作实际,围绕提升导游服务能力、加强导游队伍建设等问题,进行了深入交流和探讨。

打造提升技能的重要平台

本次大赛以“游山西就是读历史”为主题,是2020年山西旅游发展大会“游山西·读历史”系列活动中的重要内容。自8月启动初赛以来,报名人数达到1000余人。其中,既有经验丰富的资深导游,也有刚刚步入导游行业的新兵。两个多月来,参赛者在比赛中相互学习、相互交流,共同提高。

大赛一等奖获得者王海涛说,突如其来的新冠肺炎疫情,让旅游业经历了半年多的冰封期。这次大赛又把大家凝聚起来,找回了职业自信,提升了职业荣誉感。

据了解,本届大赛对标全国导游大赛赛制,精心设计了实地带团、现场模拟带团等环节,重点考察导游解决实际问题、处理突发事件的能力。“实地带团环节,情节设置巧妙且真实,充满挑战。”在大赛二等奖获得者靳胜看来,本届比赛更加注重选手的实战和工作经验积累,每一轮比赛都充满了悬念和不确定性,对选手来说是巨大的挑战。

太原旅游职业学院副教授、本届大赛评委许萍说,通过这样的赛制,让具有丰富带团经验、具备优秀素质的导游脱颖而出,对营造良好的行业学习氛围、打造全省旅游服务品牌起到了积极的推动作用。

如今,山西金牌导游大赛已成为促进导游素质和技能提升的重要平台和手段。许萍说:“今年的比赛进行了重大改革和创新,完全对标国赛,同时根据山西省实际情况和特色进行了赛制调整。”

王爱琴表示,此次金牌导游大赛是全省导游服务者专业技能、职业素养、道德修养的大练兵,也是全省文化和旅游服务业品质、服务质量、服务水平的大提升。“100名金牌导游的评选,代表了山西省旅游人才培养的新成果,必将成为全省导游队伍的标杆,为山西文化和旅游业高质量发展赢得良好市场和服务口碑。”

让优秀导游成为行业引领者

近年来,山西省高度重视导游人才队伍建设,出台了《优秀导游奖励办法(试行)》,对获得全国特级、高级导游资格的导游人员分别给予10万元和2万元的奖励。

山东省导游协会副会长、本届大赛评委孙树伟在对参赛选手进行点评时说:“此次参加决赛的166名选手整体素质非常高,这与山西省近年来对导游队伍建设的重视程度密不可分。”

近年来,山西举全省之力打造黄河、长城、太行三大旅游板块,全省导游人员立足岗位做贡献,以传播山西优秀传统文化为己任,涌现出一批爱岗敬业、诚实守信、业务精湛、服务规范,吸引了国内外众多投资者。针对商务考察客人,海口民间旅行社推出了商务考察线路产品。五天四晚行程中,包含参观海南生态软件园、海口江东新区展示中心、博鳌乐城国际医疗旅游先行区、三亚中央商务区管理局等重点园区,为客人搭建商务交流平台,提供联络、洽谈和商务考察的全程服务。

为了更好地保障游客权益,依据公司内部的服务手册,海口民间旅行社还联合第三方保险机构,推出了“旅行社旅游服务责任保障方案”。据该社人力行政部总监王璐介绍,在疫情防控常态化阶段,游客对于出游安全有着更高要求。此外,他们更青睐个性化的旅游项目,低空飞行、雨林探险、帆船出海等新业态受到追捧。这就要求旅行社更加严格地把控旅游项目采购、旅游线路安排等各个环节。“旅行社旅游服务责任保障方案”的推出,就是为了让游客更放心,更加有效地提高消费者的出游意愿。



大赛决赛现场

旅游旺季已到 海南游产品持续“上新”



游客打卡三亚西岛渔村旅游区

林雯晶 文/摄

每年10月到来年2月都是海南冬季旅游的旺季,明媚的阳光和海岛热带风情吸引了一批游又一批游客到海南体验“暖冬”。

为迎接冬季旅游旺季,海南多家旅行社从游客需求出发,更加关注出游品质,加大力度推广小团游、私家游等主题产品,希望在保持国庆中秋假期业务恢复至去年同期80%水平的基础上,加速海南旅游市场复苏步伐。

来自北京的游客王凯和3个朋友预定了海南康泰旅行社推出的“音乐之旅”五天四晚产品。“我们都没去过海南,正好趁着看音乐节的机会在海

南玩一圈。”王凯说,他购买的产品中不仅有两天音乐节通票,还可以体验游艇出海、亚特兰蒂斯水世界、原始雨林高空滑索、三亚国际免税城等项目,还有24小时管家服务。

今年冬季,海南康泰旅行社着力拓展年轻群体客源市场,在产业融合上做文章。作为2020海南草音乐节战略合作伙伴,该社推出了五款“音乐之旅”跨界产品,包括豪华型、轻奢型、舒适型等多种酒店产品以及酷玩类、海岛类、雨林类、文化类、潮流类五大主题项目,产品价格从520元到2799元不等。

“目前,私家团接待量在整体业务中的比重超过了三分之一。”海南康泰

旅行社媒介顾问王洋表示,预定年末出行小团产品的游客中,有不少是被“泰”式旅游管家特色服务吸引的。

“这种私家小团灵活性很强,假如在行程中游客想临时更换游玩项目,管家也能够提供多种选择,满足游客的需求。”王洋说,对于外地游客而言,深入感受目的地的风土人情是很重要的旅游体验。为了满足这部分需求,该社推出了管家服务,提供从游客落地接机、办理入住手续,到游玩路线安排、餐饮美食推荐等全方位服务。从行程第一天到把客人送上返航航班,每天旅游管家都会对游客的出游质量进行动态监控,以确保每个环节都按照相应标准执行。

海南旅惠国际旅行社在挖掘特色乡村旅游资源方面持续发力,围绕不同客群市场开发新线路、新产品,以更加规模化、标准化的方式运作。该社总经理张惟惟认为,“游客对于新产品很感兴趣。比如,海南在推进自由贸易港建设过程中,海口市江东新区的发展备受本地市民关注。我们近期准备推出一款新产品,带领市民走进江东新区乡村旅游点、江东博物馆等地,全面了解江东新区的发展历程。”

此外,张惟惟正在和海南博鳌乐城国际医疗旅游先行区及海南熙康云舍健康度假酒店接洽,围绕疗养项目体验,结合周边的生态旅游资源,推出适合“候鸟”人群的康养旅游产品。

近几年,海南推出的大量利好政

遗失声明

承德市 王静 电子导游证识别卡遗失;
证件编号: XBD5953S
黑龙江省 贝舒 导游资格证遗失;
资格证号: DZG2003HLJ10521

遗失声明