

## 冲绳变长崎，临时改道惹恼游客

7月初，一条短信通知，让冲绳之旅变为长崎行惹恼了不少游客。

根据皇家加勒比公司临时通知，对7月4日从上海出发前往日本的“海洋光谱号”航次行程进行调整——取消停靠冲绳的计划，改为停靠长崎。公司解释称，此举是因冲绳可能遭遇台风，基于安全考虑而调整航线。然而，仅提前一天通知且未提供任何补偿的做法，引发众多游客不满。

皇家加勒比方面表示，调整后，鹿儿岛的停靠时间得以延长（由原计划的7:00-16:00改为7:00-19:00）；长崎的靠岸时间也相应调整（由原计划停靠冲绳的13:00-22:00改为7:00-18:00），并称游客将因此获得更充足的岸上游玩时间。

不过，消费者并不买账。有游客表示，自己已多次前往长崎，此次预订就是专程为了去冲绳。还有游客反映，因行程变更，他们提前在冲绳预订的包车、餐厅等服务无法退款。据了解，大部分消费者为此次旅程支付的船票价格不低。官网显示，“上海-鹿儿岛-冲绳-上海”航线9月底出发的双人阳台房价格为6000到8000元/人。有游客在社交平台直言，“把冲绳换成了长崎，根本就是两个不同的产品。”

行程和港口变更是否涉及赔偿，7月17日，记者致电皇家加勒比客服，对方表示，会根据不同情况处理，但此次因天气情况，不予赔偿。

对此，业内人士指出，邮轮合同通常会对各种可能的行程变更及相应赔偿进行详细规定，处理方案一般不会构成违约，邮轮公司通常也会提供更灵活的补偿措施以安抚顾客。记者了解到，此前其他邮轮公司在类似情况下曾提供消费券等补偿。有游客吐槽，皇家加勒比仅在出发前一天通知变更，并未给予游客选择是否接受变更的权利。

更让游客感到无奈的是，皇家加勒比赠送的保险也未能覆盖此次损失——其提供的“太平洋邮轮旅行保障计划”规定，若邮轮因恶劣天气等不可抗力调整行程导致目的港发生“重大变更”，乘客可获得200元至600元的补偿。但该计划的附加说明指出，从上海出发的日韩线产品，只有“纯日本”航线变更为“纯韩国”航线，才被视为“重大变更”，其他日韩之间的港口变更均不在赔付之列。

记者查阅市场上其他邮轮保险产品发现，关于“港口停靠取消或变更”的赔偿条款，通常未具体限定港口的地理范围，赔付条件主要取决于承运人是否实际取消了原计划的停靠港。

## 门槛高、细则复杂，退改签维权难

暑期邮轮市场持续火爆，邮轮公司同样卖力揽客。记者注意到，不少邮轮公司开始预售2026



随着暑期的到来，邮轮游成为不少人的出行选择。

# 早鸟促销价低至五折，退改签条款却极其严苛

海上躺平遛娃，懒人的“天堂”，邮轮正成为不少人的暑期出游选择。

当游客王女士仔细研究邮轮退改签条款后，却被高额费用“劝退”。“全家船票动辄两三万元，任何成员的突发状况，都可能让这笔钱面临打水漂的风险。”王女士的顾虑道出了众多消费者的心声：邮轮虽具吸引力，但其高昂的退改成本成了家庭游的困扰。

携程数据显示，今年暑期邮轮产品预订量同比增长超60%，家庭亲子及“银发族”成为主力消费人群。记者注意到，拒绝改签、全额退款难及订金不退成为主要槽点。随着市场持续火爆，暑期邮轮促销也不断升温，其中，“同舱第三、第四人0元”等低价早鸟活动吸引着游客下单。

“对邮轮公司来说，国内邮轮市场存在越临近开航，价格越低的风险。”交通运输部水运科学研究院邮轮发展首席研究员谢燮告诉记者，游客退票后，邮轮公司或者旅行社难以高价转售，而前期的获客成本不低，因而规定了较高的退改费。



年暑期甚至2027年的船票。“同舱第三、第四人0元”等早鸟促销活动，价格极具吸引力。记者梳理多家邮轮官网价格发现，早鸟购票优惠充满低价诱

惑；三人阳台房价格为10280元/人。相比之下，预订2026年8月同航线，起价仅为4455元/人，三人阳台房为6222元/人。这意味着，提前一年预订暑期旺季的同航线，不仅仓位选择更充裕，同舱型价格几乎便宜一半。

然而，低价揽客背后，往往捆绑着极其严苛的退改签条款。孙女士5月在短视频平台购买6月中旬航次的邮轮船票。5月底，家中突发紧急状况导致她无法出行，当申请改期时，邮轮公司以“政策不允许”为由拒绝。“幸好及时解决了家中问题，才得以登船，否则几万元就打水漂了。”

孙女士的遭遇并非个例。邮轮公司设置的退改签政策门槛高、周期长、细则复杂。据了解，主要邮轮公司的退改签政策普遍以开航前45天和7天为关键时间节点，实行阶梯式递增的违约金标准，最高可收取票价的100%。例如，皇家加勒比规定开航45天之前取消，可全额退款；开航前8-29天取消，收取票价50%；开航前7天内取消，收取票价100%。地中海MSC邮轮规定，开航45天前取消，收取票价20%；开航前21-44天取消，收取票价50%；开航前20天内取消，收取票价100%。

一些早鸟或特惠价格的船票，一旦下单，无论提前三个月还是一年取消，已支付的订金（通常约1000元/人）均不予退还。综合来看，消费者通常必须在开航前1-2个月取消才能避免重大损失；若在开航前一周取消，船票费用基本将全额损失。

实际上，家庭游客同样担忧，即使遭遇如伤病等突发不可抗力，退票退款同样困难重重。多家邮轮公司客服表示，消费者能提供相关证明，全额退还现金不可能，解决方案多为更换出行人姓名，改签至其他航次或以消费券形式退还费用。对比当下航空、酒店等行业，针对突发健康问题导致的行程变更，多已建立相对成熟的弹性处理机制，比如提供免费退改签或医院证明可豁免费用。

## 体验不佳成显著障碍，邮轮游行业痛点待解

邮轮更改行程一直是船舶公司与游客之间的矛盾点，此前也

多次因更改行程而发生游客集体投诉。尤其是2015年，皇家加勒比因把前往日本的行程更改为韩国而受到游客反对，行程结束后约300人拒绝下船，要求船舶公司给予赔偿。当时，这一“霸船”维权的事件把皇家加勒比推上了舆论的风口浪尖，引发诸多媒体关注。同时，邮轮行业的国际惯例与中国旅游法的矛盾也被放在了桌面上。

邮轮市场设置较为严苛的退改签规则，谢燮告诉记者，越临近开航，存在价格越便宜的风险。“游客退票后，邮轮公司或者旅行社难以高价转售，而前期的获客成本不低，因而规定了较高的退改费。”

在邮轮领域资深从业人员徐先生看来，早鸟政策也源于邮轮行业的独特性，需要极早确认人数锁定现金流，从而精准规划全球港口停靠、物资采购及上千名船员的签证与调配。“国际邮轮传统客群以退休老年人为主，他们时间规划性强且熟悉相关规则。”他坦言，国内游客以家庭游为主，时常面临学校、公司临时安排，或者家人健康等突发状况，出行难以提早规划，“这种矛盾在国内邮轮市场尤为明显。”

针对消费者普遍诟病的退改签等多项条款是否为“霸王条款”，北京京知律师事务所主任、中国消费者协会律师团律师杨乃超指出，邮轮公司虽凭借优势地位制定的格式化合同，但根据《民法典》及《消费者权益保护法》，提供格式条款一方不合理地免除或者减轻其责任、加重对方责任、限制对方主要权利的，格式条款或者合同无效。

“邮轮业特殊性及市场竞争不充分，导致企业更倾向自身利益，为游客着想比较少。”杨乃超建议，邮轮公司或相关企业制定或修改条款时，应充分考虑中国游客的特殊情况，出台更切合实际的退改签政策，减少损失。同时，相关管理部门应重视此类现象，督促邮轮公司更多地从游客利益出发，变更这种霸王条款。

携程数据显示，今年暑期邮轮产品预订量同比增长超60%。对华北市场来说，天津港是暑期邮轮的主要出发母港，日韩线仍是主流航线。据了解，6月至9月，天津国际邮轮母港预计接待邮轮39艘次，接待进出境旅客超16.5万人次。暑期4-6天的日韩邮轮产品，标准内舱价格区间为每人2500元至5700元，主流产品在两三千元之间，同比略有下降。

邮轮游热度虽高，但当下国内邮轮市场的发展之路并非坦途。去年暑期出现几乎腰斩的“跳价”风波，今年市场价格则趋于理性。谢燮指出，“行业痛点依然清晰，有钱有闲的邮轮消费群体难以有效形成；邮轮公司尚未找到提高游客复购率的产品和商业模式；登船离船环节在国内外港口均体验不佳，成为游客出行的显著障碍。这些问题或将制约邮轮市场的爆发，预计到2030年游客量缓慢攀升至252万人次，恢复到疫情前的最高峰。”

据新京报、界面新闻