

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。

难退的邮轮船票

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行选择。

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,价格越低的危险。”交通运输部水运科学研究所邮轮发展首席研究员谢雯告诉记者,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。



退订规则。

罄;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,不仅舱位选择更充裕,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,谢雯告诉记者,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士徐先生看来,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。

“邮轮业特殊性及其市场竞争不充分,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。谢雯指出,“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