

烟台旅游质监所发布2014年旅游投诉十大案例

教你如何解决出游闹心事

记者 李凝 通讯员 盖颖

小年一过,过年的气氛就越来越浓了。想要在过年期间出行的你是否已经定好行程了呢?满心欢喜出门旅游,最怕遇到闹心事。烟台市旅游质监所梳理了2014年旅游投诉十大案例,上周我们了解了其中五个案例,这周我们再来看看另外五个,如果你遇到类似的情况,可以拨打烟台旅游质监所24小时值班旅游投诉热线12301进行咨询。



案例一 旅行社代订火车票 旅游旺季订票失败

仇女士与烟台市某旅行社签订了合同并要求其代订青岛至银川的火车票,仇女士预付了票款,但未约定手续费。仇女士准备返程时,旅行社告知她由于旅游旺季车票紧张,订票失败。仇女士要求旅行社赔偿延期回银川的车票费用和误工费。经旅游质监部门调解,旅行社退还仇女士订购火车票的费用。

提示分析:本案中,仇女士与旅行社就订票达成的合同,属于单项委托合同,也是一种无偿的委托代理行为,旅行社已经按照双方约定履行订票行为,订票失败不是因旅行社故意或重大过失造成,所以旅行社只需退还旅游者订票费用,无需赔偿损失。

案例二 签合同后无法参团 旅行社拒退还定金

刘先生计划参加泰国游,与旅行社签订了旅游合同并交付2000元,收据上写明项目为定金。此后刘先生电话告知旅行社有事无法参团旅游,要求旅行社退还事先交付的2000元定金,但旅行社拒绝退还。经旅游质监部门协调,向投诉人讲明了定金条款的含义,投诉人表示理解。

提示分析:本案中,刘先生与旅行社就出游事项达成一致签订旅游合同后,现场交付了2000元定金,定金合同有效。故刘先生因自身原因导致合同无法履行时,无权要求退还定金。本案的合同标的额为10000元,定金为2000元,未超过标的额的20%,符合定金的法律规定。

案例三 现金未保管好丢失 旅行社不承担责任

刘女士跟随旅行社游览结束后,下车拿出行李,这时想起另有小件行李忘在了车上。待上车取回小件行李后发现行李箱中的现金丢失。刘女士认为旅行社对其财物有保管义务,要求赔偿损失,而旅行社认为导游已提示过游客要随身携带贵重物品,刘女士财物丢失是自身疏忽造成的,旅行社不承担任何责任。旅游质监部门认为旅行社已做相关提示,不应由刘女士的现金丢失承担责任,建议刘女士向公安机关报案。

提示分析:本案中,导游已经对游客财物安全做出提示,且现金为贵重物品,游客应当随身携带。故旅行社对刘女士的现金丢失不承担责任。现金丢失后,旅游者应第一时间报警,旅行社虽无赔偿责任,但应配合刘女士按警方要求提供案件所需的相关资料,尽到协助义务。

案例四 拼团出游各地费用不同 游客对旅行社提出投诉

卫女士等二人在烟台某旅行社报名参加云南五日游,该旅行社委托青岛某旅行社安排游客在云南的拼团地接。这个团队的游客是由多家旅行社各自招徕。旅游过程中,卫女士得知同行的其他旅行社游客的旅游费用比自己低,回来后即对烟台某旅行社提出投诉。经旅游质监部门的协调,卫女士对旅行社线路价格不同的情况表示理解并不再追究。

提示分析:不同的旅行社对同一线路的报价有合理的差异属于市场行为,旅游者在选择旅游产品时可以“货比三家”,根据自己的实际情况和行程具体内容选择合适的旅行社。但是如果旅行社存在同一团队因年龄、购买能力等原因加收费用,应将该部分费用退回。

案例五 孩子未从游览通道行走摔伤 景区拒担责任

杨女士带孩子前往某景区游览,其子没有从环形的游览通道行走,而是穿越通道旁边的草坪行走,杨女士也未予制止,其子不慎摔倒致面部损伤。杨女士认为景区内设施未进行提示,是导致其子摔伤的原因,要求景区赔偿其子的医疗费。景区认为杨女士对其子负有监护义务,且景区的草坪并非正常行走的通道,故拒绝赔付。经旅游质监部门协调,向杨女士讲明监护人的责任,景区也愿意针对设施存在的问题承担相应责任,赔偿杨女士一部分费用。

提示分析:本案中杨女士对其子负有监护责任,其子摔伤的主要原因是其子未在正常游览通道行走以及杨女士对其监护不力。其次,景区未在草坪前设立警示牌,未尽到提示义务,对杨女士之子的摔伤负有一定的责任。

海峡国旅倾情打造非凡旅程(系列104)

海峡国旅——春暖花开缤纷游



海峡二维码

【畅游中华】

- ◆北京八达岭长城、名校参观、故宫、新春庙会等纯玩双飞4日 1490元 2月19日(初一)
- ◆华东三市+普陀山祈福双飞5日 2590元 精品小单团·含全陪 2月21日(初三)
- ◆长沙、韶山、凤凰古城、张家界、黄龙洞精品双飞6日 2980元起 2月19日(初一)、21日(初三)
- ◆魅力桂林——大漓江、冠岩、古东瀑布、一江四湖、独秀峰双飞5日 3100元起 春节天天发
- ◆昆明、大理、丽江双飞6日/环飞8日 2280元/3980元起 春节天天发
- ◆南海之恋、热带风情——海口、兴隆、三亚双飞5、6日 3290元起 春节天天发

【玩美港澳】

- ◆超级至尊——港澳纯玩双飞5、6日 4480元起 天天发团 香港迪士尼乐园、杜莎夫人

蜡像馆、香港太空馆、科技馆、澳门赛车+葡萄酒馆、澳门威尼斯人娱乐城
 全程四星级酒店奢华享受
 ◆亲子尊享——长隆乐园香港双飞6日游 5080元起
 广州长隆乐园、香港迪士尼乐园、杜莎夫人蜡像馆、香港太空馆、科技馆、香港中文大学
 香港段四星级住宿尊贵体验

【缤纷日本、泰国】

- ★日本本州赏樱花温泉全景6日特价游 烟台起止 3月9、14、19日 烟台起止,全程无自费,让您行程无忧;
伊豆赏樱,箱根温泉; 特色餐食; 体验精致日本生活。
- ★泰国尊享特价5晚6日游 烟台起止 3月12、19日
全程泰式五星酒店,一晚升级国际五星度假酒店;
欣赏泰国东部最美私人沙滩、大皇宫、玉佛寺、五世柚木行宫、东芭乐园、东方公主号,骑大象,吃海鲜,看人妖,享受泰式古

- 法按摩。
- ★环游泰新马10/11日游 3月10、17、20、22、27、28日
- ★澳新12日 烟台起止 3月10、14、18日
- ★德法意瑞4国13日 3月14、21、24、28日 青岛起止
- ★意瑞法卢荷德6国13日 3月18、25、27日

【浪漫韩国】

- “诗丹娜女神号”韩国平泽、首尔双船6日 2月26日 880元/人 仅此一班!
- 仁川、首尔双船5日 3月2日
- 仁川、首尔单船单飞5日 2月16日
- 首尔、济州岛船飞6日 2月27日
- 仁川、首尔双飞4日 2月16、26日
- 首尔、济州岛四飞5日 2月25、27日
- 仁川、首尔半自由行双飞5日 2月18日
自游天下,我的旅游我做主!



代办各国签证+机票+当地酒店+当地用车及导游;自由组合,随心所欲;来电有惊喜,更有超值回馈活动!
 四马路:6219566
 开发区黄河路:6105771 6105772
 开发区华山路:6380535
 胜利路:6600138 6600159
 环山路:6629111 6629185

莱山银座:18561105063
 莱山振华:6710503
 鹿鸣门市:6893233
 第一大道(总部):6262255 6262200
 地址:芝罘区西盛街28号第一大道502室(大润发西侧)

