



济南两游客在云南被甩野外

游客称由于没有购物,导游表示没注意到他们

刘先生和朋友春节期间报团去云南旅游,但在去丽江的路上却被当地地接社扔在了半路上,二人只得打车追赶旅行团。刘先生称是因为没有听从当地导游要求购物的安排,而被扔在路上,而导游却表示落下他们是因为刘先生擅自离开大部队,没注意到。

本报见习记者 高寒

上了趟卫生间 大巴车竟跑了

刘先生和朋友春节前在济南一家旅行社报了一个云南旅行团,当时一人收费4030元,旅游时间是正月初一到初六,但到了云南之后,刘先生却发现,这趟行程完全不是合同上写的那样。除了导游一路上不断地要求他们购物之外,在去丽江的路上,他和朋友还被旅行团扔到了半路上。

“我们乘大巴车去丽江,在半路上车突然停了,车上的一个当地苏姓导游让我们下车购物。”刘先生说,一路

上,苏导游不断地进行当地产品推销,很少进行旅游讲解,并且表示一定要进行购物,否则以后的景区门票一概让游客自己买。当全车游客在半路被要求下车购物后,刘先生和朋友决定直接不进店,而是去了旁边的一个卫生间呆着。

“也就15分钟的时间,我俩出来后却发现车不见了。”刘先生向其他大巴司机打听,却没有结果。他俩给苏导游打电话,被告知车已经开走了,无奈之下刘先生和朋友只能打车前往丽江。“打车费花了五六十块钱先不说,关键是那个店在荒郊野外,实在是很危险。”刘先生觉得,是因为自己没有购物而招致导游不满,才会被扔在半路。

济南市旅游局: 本地旅行社负责处理游客投诉

回到济南后,刘先生就向济南本地的报团旅行社投诉。根据合同,刘先生所报的团并不是所谓纯玩团,但刘先生觉得购物应该有个度。说好了只有两四处购物,但数量一下子扩到七八处,对旅行肯定有影响,更别说把他扔下的事情了。

旅行社方面表示,可以退还他当时打车的费用。由于在整个行程中,地接社违规收取

有意还是疏忽 双方说法不一

据了解,当时车上的乘客并非全部来自济南,而是由全国各地不同旅行团成员拼凑而成。福建福州的陈康在当地一家旅行社报名参团,对于这件事,陈康的看法和刘先生基本一致,即扔下刘先生是导游有意为之。“当时我们陆续回到车上,导游是知道少两人的,但他依然让司机开车离开。”陈康说,苏导游当着全车人的面说:“让他们两个不买东西,不听我指挥!”

陈康在福州报团的价格是3300元,他表示这趟旅程和他想象中完全不一样,很多景点都没有去成,取而代之的是一次又一次的购物。“不仅如此,

刘先生等人登高用氧气瓶等费用,旅行社也都可以退还差价。但刘先生觉得,这些赔偿仅限于物质损失,整个旅行把他的春节假期好心情给毁了,理应赔偿精神损失和误工费。双方的协调最后没有成功。

济南市旅游局的工作人员表示,一旦游客由于地接社的原因遭受损失,可以向当时报名的济南本地旅行社提出投

他们还威胁我们,说不购物就不让我们住酒店,态度太恶劣了!”此外,陈康反映,此次旅行还存在住宿餐饮标准不合格、违规乱收活动费用等问题。

在丽江接待刘先生一行的是一家名为华夏假期的旅行社,而苏导游也是当地人。苏导游表示,落下刘先生等人是他无心之过,并不是有意报复。“购物虽然是行程安排,但是否购物全凭游客自愿。当时很多人进了商店,而刘先生二人并没有和大部队在一起。”苏导游称,车辆出发前,他由于疏忽并没有清点好人数,才导致刘先生两人被落下了。

“到了丽江之后,我发短信告诉了他酒店名称,第二天刘先生也准时集合,行程并未受影响。”苏导游说。

诉,由济南本地旅行社联系地接社处理问题。“因为地接社是济南的旅行社找的,应该由济南的旅行社负责。”该工作人员表示,至于具体的处罚措施,由济南市旅游局监察部门负责。

济南市旅游局监察支队的工作人员称,刘先生的事情已经反映至他们那里,监察支队已经介入,将监督这个事件直至最终解决。

下馆子5人闹肚子 没证据食客难索赔

本报2月28日讯(见习记者 李阳) 春节前腊月二十七晚上,张女士一家和亲家在饭店聚餐后,5人出现不同程度的肠胃不适。两家孩子住院治疗花掉5000多元,张女士提出要酒店赔偿医药费的请求。而酒店一方则认为在有第三方鉴定结果的前提下,酒店才会承担赔偿责任。

亲家首次见面 5人吃坏肚子

春节前腊月二十七晚上,张女士一家和亲家到窑头路路头的聚福林酒店聚餐。这是张女士的儿子谈对象后,双方家庭第一次见面,张女士很重视,特意选择了一家信得过的酒店。可没想到,就餐后,两家6人中相继有5人肠胃不舒服。

“两个孩子谈对象后,这是我们亲家双方第一次见面。出了这种事情,让我心里很过意不去。”张女士回忆,当天晚上,他们两家点了孜然羊肉、鱼等多种炒菜。席间,4位家长也喝了些酒,张女士称两个孩子并没有喝酒。

“我儿子的女朋友吃完饭,刚回到家十几分钟就上吐下泻难受了一晚上,第二天早晨实在撑不住了去医院就诊。腊月二十八中午,我儿子恶心、发烧,也到医院治疗。孩子们吃完饭后并没有再吃其他东西,这跟酒店有脱不开的关系。”张女士说,两个孩子得的都是肠胃毛病。当晚就餐后,3个大人也相继有类似症状。

张女士推测,孩子们喜欢吃肉,可能是孜然羊肉等肉菜所致。但由于没有具体的证据,张女士也不敢确定。两个孩子住院一共花了5000多元,张女士认为聚福林酒店应该给其报销医药费,但几次沟通后,酒店拒绝了张女士的要求。

酒店称赔偿 得有鉴定结论

26日下午,记者电话联系了该聚福林酒店的王经理。

“我们承认对方确实在我们酒店消费过,事后酒店也派人去医院看望过病人。如果直接让我们赔付医药费,我们也感到很冤枉。因为没有证据表明就餐与顾客生病存在关系。刘女士一家当晚除了在酒店吃饭外,还自带酒水,不能就此论定顾客生病是我们酒店的责任。”王经理说。

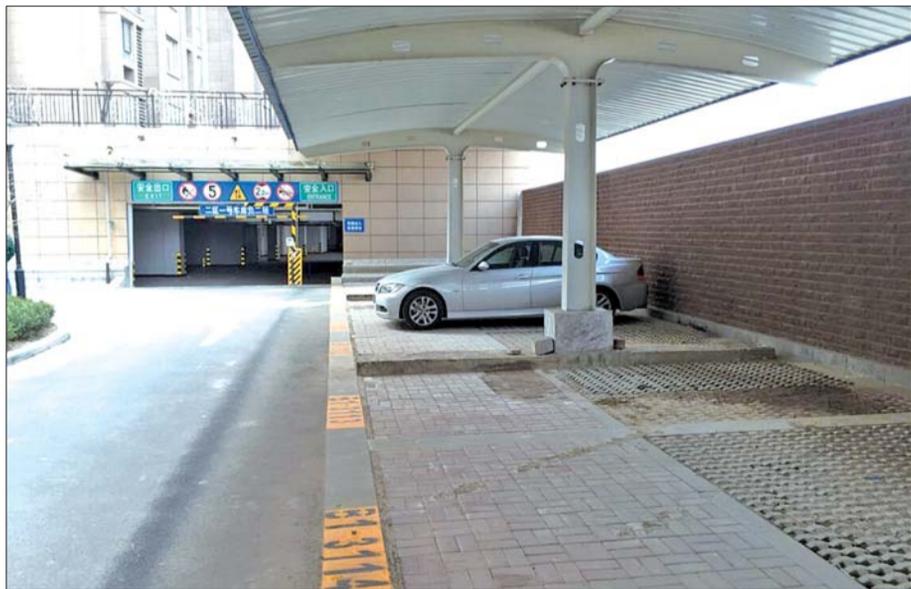
除此之外,王经理认为酒店当天的食材都是一样,如果真是酒店的卫生问题,那么出现腹泻等症状的应该不只刘女士一家。但到目前为止,酒店并未接到第二例投诉。“如果张女士一家对我们的服务质量有质疑,可以找相关部门去做鉴定,鉴定出是我们的责任,我们会去承担。没有第三方的调查结果,我们不接受私下的索赔请求。”王经理说。

对此回复,张女士有些失望。“去酒店吃饭也不可能事先留下检测样本啊。去那吃饭是出于对酒店的信任,现在没有样本怎么检测?”对酒店的答复,张女士表示不能接受。

北京盈科(济南)律师事务所的程相慧律师认为,如果有证据表明就餐和生病之间存在因果关系,酒店应当承担责任。出现此类纠纷,双方可自行协商;协商不成,可走法律程序。

买的地下车位,却只能停地上

开发商:小区建在山上,地上车棚是按地下车位规划的



地上车棚的顶棚与地下车库负二层高度一致。

本报2月28日讯(见习记者 朱文龙 时培磊) 原本购买的地下车库,到交房时却变成了地上车库,这让家住高新区旅游路涵玉翠岭小区的孙女士这个春节过得着实闹心。

28日上午,记者来到地处高新区旅游路的涵玉翠岭小区。这个新建的小区坐落于山坡之上,每栋楼后都停着或多或少车辆。记者看到,这个小区的停车场分为两种,一种是标准的地下车库,一种是地上停车场,地上的又分为有车棚和无车棚两类。

“这是当时的购房合同,上面明白写着我购买的是地下车位。”据了解,孙女士当时购买地下车位共花了7.5万元。“要

是知道给地上车位,我绝对不会花这笔钱的。”随后,孙女士带领记者看了一下自己的地上停车位。这个停车位在一个车棚当中,车棚由不锈钢搭建而成,可停16辆汽车,外观类似于常见的自行车棚。车棚的高度与紧邻的地下车库负二层齐平。在车棚的一角布满了建筑垃圾,而地下车库却很整洁。

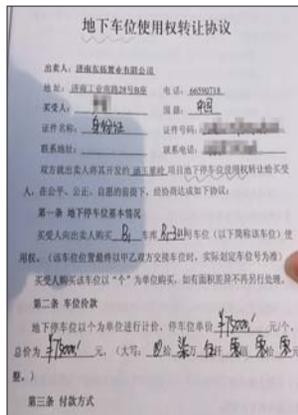
“这个车位的管理费是每月35元,和地下车库收费一样。但是我又没用地下车库的电梯、电灯,为什么收我一样的钱?”孙女士说。

为了找回自己的地下车位,孙女士多次找到小区物业佳园物业和开发商东拓置业。“物业的工作人员说,因为地上

车库的顶棚和地下车库负二层标高相同,可以看成地下车库。”这样的解释很难令孙女士满意。

此外,这个小区的地上停车位只卖不租的行为也引起了孙女士的不满。“按照《物权法》规定,地上停车位属于全体业主共有,其管理费用于小区绿化建设等,不能出售。他们卖给我是不是出售,这是不是违法行为?”

和孙女士有同样遭遇的李先生认为,造成他们失去地下停车位的原因是四区的车抢占了他们的位置。“四区并没有规划地下停车位,开发商就让他们把车停在原本属于我们的停车位上。我们二区的住户则被逼到了地上。”



孙女士展示合同。

开发商答复: 签合同已把情况告知业主

记者就此事询问了小区的开发商东拓置业,负责人孙先生说,当时在建筑规划时,车棚是按照地下停车位规划的,这与小区的地形有关。“因为小区建在山上,各栋楼之间的落差很大,较低楼的地上停车棚和较高楼的地下车库负一层标高一致。”

据孙先生介绍,开发商在签订合同时,已经把这种情况告知业主。地下车位和地上车位的分配是由抽签决定的,抽签结果也在小区内进行了公示。像孙女士这样的情况涉及二区的六座楼。

“若抽到地上车位的业主不满意,可以找开发商进行协商。我们可以把当时收取的7.5万元退回给业主。”孙先生说。