



“群旅游”投诉多，旅游局很头疼

看似说走就走其实猫腻不少，专家建议网络交易法规尽快完善

春节期间，济南市民王军燕(化名)参加了一次户外群旅游。但旅游过程中，不管是吃住还是游玩，都让她难以接受，甚至一天只玩了俩小时。近几年，以户外群、车友会等形式组织的活动越来越多，在方便旅游的同时存在投诉难、安全无保障等问题。相关专家表示，国家应该跟进网络交易的法律法规。

本报记者 刘飞跃
实习生 谢丽坤



不归旅游局管 工商局也管不了

一旦出问题，游客维权难

《旅游法》规定，设立旅行社招徕、组织、接待旅游者，为其提供旅游服务，应当取得旅游主管部门的许可，依法办理工商登记，要有固定的经营场所，必要的营业设施，符合规定的注册资本以及必要的经营管理人员和导游等。

针对通过网络组织的旅游活动，《旅游法》第四十八条也规定，通过网络经营旅行社业务的，也应当依法取得旅行社业务经营许可，并在其网站首页的显著位置标明其业务经营许可证信息。

济南市旅游局工作人员称，近几年户外旅游群越来越多，他们价格很低，有经营优势，抢了不少正规旅行社的客源，而且他们都是自发性质的，监管难度非常大。

“这种自发的户外群不归旅游局管，工商局也管不了。近期各区这种群旅游投诉也比较多，旅游主管部门很是头疼。”该工作人员表示，这种旅游活动出了问题，游客维权的难度也很大。

为此，济南市旅游局建议，市民出游要选择正规的旅行社，而且签订旅游合同，选择合理的线路，注重旅游品质，不要只看价格高低。



12345这些回复 有您的问题吗

本报记者 刘雅菲

商务部门的早餐车 目前不对个人承包

吕女士拨打12345咨询：天桥区放心早餐车个人如何申请。

天桥区商务局回复：目前经商务部门设立的早(午)餐机动车均由中标的济南市放心早餐工程承办企业负责运营，为严格控制产品质量，规范经营行为，全部直接由企业自行经营，不对个人承包。

水表一户一表改造 需要所有用户同意

李女士来电咨询：自己是天桥区堤口路铁路宿舍21号楼的业主，不知道是否可以更换为一户一表水表，如何办理。

济南市市政公用局回复：水务集团工作人员落实，经查询业务受理记录，该处地址未向水务集团申请并施工户表改造业务，现户表改造秉承平等自愿原则，非强制性计划性改造，需同一结算总表内所有用户同意才可进行申请，改造施工费用已无政府补贴政策，按照现场实际工程量依据《山东省市政工程消耗量定额》(2002年)、《山东省市政工程价目表》(2008年)据实结算，一般每户不低于1200元。

洪山路属禁停路段 不适宜施划停车位

张女士来电反映：历下区洪山路整个路段停车位不足，建议增加车位。

历下区停车管理办公室回复：该路段属于禁停路段，不适宜施划停车位。

►越来越多的人选择组团出游。
本报记者 刘飞跃 摄

游客吐槽：一天就玩了俩小时，“感觉被当成了小白鼠”

“这次旅游很不痛快，其中一天在车上待了十二三个小时，就玩了俩小时，去厦门旅游，居然连厦大的门都没进。”提起春节期间那场“说走就走”的旅行，王军燕满腹牢骚。

因为不喜欢被强制购物，王军燕直接放弃了旅行社，选择了群旅游。这种群旅游由QQ群主组织，费用AA制，群

成员可以不用再去看旅行社导游的脸色，也不会被强制去一些不太喜欢的景点。

春节期间，王军燕跟随群主去了东部几个省份旅游，结果这场期望值很高的旅行却让她的心情降到了谷底。王军燕称，群主并没有提前踩好点，到了旅游景区后随意更改路线，一点规划都没有，“感觉被当成了小白鼠”。

除了路线安排不尽合理，王军燕也对这次旅游的费用颇有微词。她说，群主提前收取了门票钱，但是到了景区之后大家又被要求买了门票，结果群主又把预收的门票钱退给了群成员。“但是住宿费没有退，因为住宿费还有赚头。”

王军燕特意咨询了当地的酒店，平时房价仅为60元，春节期间报价才100元，结果群

主每人收取了240元，这远高于旅行社的报价。“地段非常偏僻，领队说过年很难找地方。我们也觉得是不好找，能找到这么差的地方确实不容易！”

除了路线和费用，更让王军燕担心的是旅行的安全。“出发之前群主说有两个司机开车，结果到那里一看，就一个司机。一个司机连续开了十多个小时的车，你说多危险。”

记者调查：省城有上千个旅游群，多数遇问题投诉无门

王军燕是一位资深驴友，喜欢跟着群出去旅游，用她的话来说就是“跟群里的人神交已久，共同语言要多一些”。

王军燕说，她加了六七十个户外群，他们一行人中最多的加了95个群。在济南QQ户外群就有几千家，没有部门去监管，发票也没人开，甚至一个家庭妇女都能组织一个户外群。

如王军燕所言，在QQ群中输入“济南户外”、“济南驴友”等字样，记者共发现了成百上千个类似的群，其中既有2000人的超级大群，也有不到百人的小群。

在一个2000多人的大群中，记者发现，基本上每周群主都会发布旅游信息，旅游景点既有像台儿庄等省内的景点，也有像婺源这样的省外较

远的景点。在该群组织的活动注意事项中，群主要求凡是报名参加者要有风险意识，保护好自己，风险自担。

其次，群主在免责条款中特别注明，凡报名参加者均视为具有完全民事行为能力人，如在活动中发生人身损害后果，领队及同行的群友一概不承担赔偿责任。凡赔偿责任，由受损人依据法律规定和

本领队声明依法解决。

“因为对群主安排的旅游路线不满意，我们到了一个服务区直接不走了，群主说回去解决，结果回来后也没说法。群旅游有时候确实能给我们带来方便，若旅游中出现事故很容易各方扯皮。”王军燕说，旅行社出了问题能投诉，这种户外群出了问题根本没投诉。

业内揭秘：组织者多数由旅行社转来，大多都是赚钱的

虽然以户外群、车友会的名义组织的活动越来越多，但是活动的参与者并不知晓其中的门道。日前，资深的旅游达人温华龙(化名)向记者讲述了群旅游活动的猫腻，在他看来，群旅游其实就是一种用非旅行社的方式组织的旅游活动，仅仅是披着AA制或者非营利的马甲而已。

温华龙介绍，现在越来越多的人在搞群旅游、车友会，但是很多人手头上的资源并没有那么多。到了旅游目的地后，路线、行程什么的都不太熟悉，经常出现食宿、游玩都

不太理想的情况。温华龙透露，这些群旅游的组织者大都是从旅行社转过来的，这些人之前就是做旅游的，他们借着户外群的名义笼络旅游爱好者，其实就是变相组织旅游活动。

在记者了解的旅游群中，不少都标榜非营利，纯属是旅游爱好者组织的户外活动。一些群在宣传旅游线路时，常以AA制的形式把费用分解为车费、门票、餐费、保险等等，群成员分担费用，公平合理，但是不少参与者还是对此提出了质疑。

“群主带大家一起出去玩，赚的就是服务费。而且绝大多数都是赚钱的，只有极少数是纯公益性的活动，没钱赚谁会费时费力地组织活动？”温华龙说。

据记者了解，当旅游人数达到一定数量后，群主在吃、住、行、门票等方面都能拿到相当优惠的团队价格。团队价格和群成员实际交纳的费用就有了一定的差价，如果参与人数较多，产生的利润也就比较可观了。

因为这些旅游活动本身并不是正规的旅行社组织，为

了让活动参与者更加自由，管理上可能没有那么严格，发生问题的情况也会比较多，虽然刺激性、可玩性更高，但是危险系数会增加。

“群主也会给群成员统一购买保险，但是出了问题却比较难办。比如自驾游的风险就是车主自己承担，其次，为了规避风险，群主也会跟群成员签署免责协议。不过免责协议的法律效力至今还没有统一的说法。”温华龙透露，就是因为没有专门的法律去规范群旅游，这种旅游形式目前仍旧在灰色地带中游走。

专家说法：判断是否营利很难，尽快完善网络交易法规

省政协委员、山东法律律师事务所律师张法水认为，旅游中出现伤亡事故，应该具体问题具体分析。如果组织者不营利，让他买单在法律上并没有依据。如果组织者从中营利，那么责任可能就比较大了。“得区分性质，但是论证不挣钱貌似也比较困难。”

首先当事人可能出的钱较少，本身享受不到高质量的旅游服务，其次是他们选在出游旺季，期望值比较高，但是玩完之后，感觉花得不值。”山东旅游职业学院党委书记陈国忠认为。

陈国忠表示，从深层次上说，现代社会散客化、自主化以后，面临的最大问题就是个体化之间的契约关系。通过

QQ、微信等组织的旅游活动，这是在中国当代法律建设和社会关系构建当中遇到的新问题。“要规范这种旅游活动，一是国家关于网络交易等方面的法律要跟进，其次是要构建公民之间的契约关系。”陈国忠认为。

而据记者了解，针对户外群遇到的问题，一种专门的旅

游平台逐渐兴起。曾经的旅游达人，现在的嗨趣旅游创始人李华宾先生介绍：“组织者对当地路线不熟悉，一些平台就会给他们介绍旅游顾问、旅游资源方，同时把优秀的户外组织者集合起来，介绍组织活动的经验。我们都看到了旅游群存在的问题，只是目前缺乏一个有公信力的平台。”