

# 报团旅游意外受伤 游客旅行社如何担责?

近期,多款旅游团多起因旅行社引发的旅游合同纠纷。

## 大巴翻车致乘客受伤 旅行社担全责

2017年5月5日早上七点半,张女士跟团乘车前往平遥甘泉寺景区。当天在返回景区时,因路面有几处大坑,导致车身大幅度颠簸,坐在最后一排张女士遭翻车,幸而由车前之后倒向后方。张女士被诊断为腰腿挫伤,前后共花去医疗费3万余元。经司法鉴定,张女士的伤害构成十级伤残。因旅行社就赔偿事宜无法达成一致意见,2017年11月,张女士将旅行社告上法庭,要求赔偿其因事故造成的损失共计78301.66元。

庭审中原告陈述,旅行社乘坐的大巴车最后一排并没有安全带,导游也没有提醒她系安全带,被告对此予以否认。

法官审理认为,公民的健康受法律保护,原告张女士乘坐被告旅行社的车团,旅行社应保障游客的人身安全。张女士因车祸导致受伤,应由被告旅行社承担赔偿义务。在依法扣除各项费用后,最终判决被告旅行社赔偿原告

告张女士各项损失共计106649.93元。

## 游客雨后爬山滑倒 旅行社担七成

2016年2月9日,鞠女士参加了某旅行社某类套餐组织的浙江普陀山三日游。2月11日早晨下山途中,鞠女士不慎滑倒受伤,经110诊断为左踝骨折,后送司法鉴定,鞠女士的伤害构成十级伤残。

鞠女士认为,2月11日早晨下了小雨,但导游在安排行程时仍安排游客走地势险峻的小路,导致其滑倒受伤,没有尽到安全保障义务,遂向法院起诉,要求被告一某旅行社承担主要赔偿责任,被告二某旅行社共同赔偿其损失共计176911.72元。审理中,鞠女士承认自己已经收到赔偿款2万元。

法官审理认为,在旅游过程中,原告作为一名具有完全民事行为能力的成年人,应当对自己的身体特点,对自己的出行及出行中的安全事项尽到主要的注意义务,原告也未提供证据证明被告当日被告存在重大过错。被告在组织游客外出旅游时,应当考虑到游客的安全和身体健康,就路况、安全、健康问题向游客进行提示,

说明和警告,并提出一定的要求,同时被告在履行合同约定中尤其在天气恶劣的情况下应当对旅游者出行采取必要的安全防护措施,被告未能证明自己已经在履行旅游合同时就路况、安全、健康问题向游客进行提示,说明和警告并提供相应的证据,应承担一定的过错责任。法院判令被告对原告的各项损失30%的赔偿责任,原告自行承担70%的损失。判决被告一某旅行社承担主要赔偿责任赔偿原告各项损失共计5192.77元,被告二旅行社对原告一清除了不承担主要赔偿责任。

## 游客拍照摔倒致残 旅行社处理失当担责

2016年3月5日,张女士跟团参加旅行社出游新西兰,行程时间3月8日,在游新西兰南岛西海岸“仙舟小横”坐船游时,张女士不慎摔倒导致左腿骨折,却在没有在国外进行医疗,直至3月15日回国就医。经司法鉴定,张女士的伤害构成十级伤残。张女士遂将旅行社告上法庭,要求赔偿其损失124163.78元。

## 出游前后遇意外情况该如何处理?

如今外出旅游的人越来越多,但由于一些不可知的突发情况,在旅游、游玩中遇到意外怎么办。去年,苏州工业园区法院就审理了几起相关案例。

### 境外旅游乘坐观光马车,两车相撞乘客受伤

9月正是旅游旺季,李某报了一个埃及土耳其等十日游,并支付了旅游费用。行程进行到第六天,李某跟团参加了土耳其某景点,并参加当地有名的观光马车骑行项目。李某乘坐的观光马车撞倒了电影十八世纪的新婚马车,这让李某大为惊喜。正当李某陶醉于两车的风景时,听到了马车上同行人员的叫喊声。原来,李某一行人乘坐的马车车速过快,将与迎面而来的另一辆马车撞上了!李某赶紧下车跳车逃到路旁,由于车速过快,李某只来得及拿回自己的包,两辆马车相撞,李某因无法控制而撞倒在地,当时就晕了过去。李某只得中止了本次旅行,自行回国就医治疗。经鉴定,李某外伤构成轻伤。

团内其他成员,扣除旅行社赔偿误工费130天,护理费60天,营养费60天。

法官审理认为,旅行社未尽到安全保障义务,造成李某人身损害、财产损失,李某可以要求旅行社承担赔偿责任。后法院判令旅行社赔偿李某18万余元。

### 旅行社在团遇紧急情况 消费者旅行社该怎么做?

冯某是一名电脑从业人员,经营着一家网店,平时起早贪黑很是辛苦。为了犒劳一下自己,冯某报了一个“环游地中海+阿尔卑斯景观山十二日游”,与当地一家旅行社签订了《出境旅游合同》,合同约定由旅行社为冯某提供出境旅游服务,代办旅游签证/签证,代办公共交通票、机票预订、住宿等。此次旅行目的地是意大利,旅游费用为成人31000元/人。当冯某向旅行社交了所有定金和团费后,满心欢喜的开始了准备工作。

谁知就在出发前三天,冯某接到了意大利领事馆的电话,信上写明冯某只能单独在团

空出发之日60日内通过律师或领事馆主管法官提出上诉,并需和主管的国驻华领事馆的协商处理。冯某认为,旅行社未用团签的方式,直到出发前10日才统一去办签证,没有考虑到团签的情况,旅行社方面的做法导致了冯某无法出行。而旅行社方面认为,意大利领事馆给出的签证处理是要求冯某单独向外国法院上诉,就算旅行社提前预签,冯某在收到拒签信后也未及时在出发之前回团,且冯某本身至迟要辞职,被拒签的可能也很大。

后经法院调解,冯某与旅行社达成调解协议,旅行社支付冯某各项损失共计23000元。

### 买了旅行取消险,随时取消行程可获赔?

毛先生刚买了某旅行社的APP,看到一款出境游的项目很是划算,想带着老婆孩子出去好好玩一下,就果断的交了旅游费2万余元,购买了该旅行社的《欧洲经典四国十日游》项目,并约定了出发时间。后因旅游公司的

张女士声称,她是在其去坐意大利火车的路上由于司机路面潮湿而摔倒的,而旅行社领队李某认为是由于张女士穿另一游客鞋所致,落地后摔伤倒地。

此外,原告均当庭确认,事发地属偏僻山区,缺乏相关医疗条件。后来团队到了慕尼黑,导游询问原告是否去就医,原告多方咨询后表示其回国后治疗,原告坚持支付了后续行程,直至回国于3月16日入团治疗。

法官审理认为,旅行社在对可能发生的风险能预见而未早到提醒警告,属未尽的义务。且旅行社在张女士受伤后没有第一时间给予救治,且在到达慕尼黑后原告才到地方旅行社有口头证明意见,对此旅行社未早到必要及时的联系医生和救助,应承担一定责任。而至于张女士,无论是按照地市的所报医疗费用还是原告实际支付,还是证人作证由于其难以证明当地地况摔伤倒地,她作为成年人应当对自己的行为负责。最终判决被告赔偿原告各项损失共计人民币15000元,其余损失由原告自理。

(吴碧马 朱国珍 金刚)




## 天翼高清

# 打开精彩新视界



4K 真4K  
极致超清视听享受



回看时移  
七天回看进退自如



海量节目  
包罗万象随心点播



百路直播  
央视卫视实时畅享



大片热剧  
多平台片源任你看



智能应用  
手机遥控一触即发

深圳10000热线或拨打10000



免费领取机顶盒