

4个常见的旅游纠纷 这些“坑” 你踩过吗？

外出旅游遇到糟心事儿，如何正确维权？昨天是“3·15”消费者权益日，宁波市文化市场行政执法队发布较为常见的旅游纠纷投诉案例，帮您“避坑”。一起来看看吧。



案例一

因旅行社违约， 游客是否能提前终止合同？

【案情简介】

2024年2月，游客与某旅行社签订出境旅游合同。行程中，旅行社服务质量低下，存在擅自减少行程单上的景点、安排的车辆出现发动机故障、司机服务态度差等问题。游客提前终止行程、自行购买机票返回。返程后游客向文化执法部门投诉，要求旅行社承担回程机票并赔偿相关损失费。

【案例解析】

本案经核查，旅行社确实存在减少旅游景点、导游及司机服务态度差、旅游车辆途中突发故障等问题，旅行社应依据《旅行社服务质量赔偿标准》相关规定承担赔偿责任。但是因旅行社违约，游客提前终止行程的行为

是否能支持？

《中华人民共和国民法典》第五百九十一条规定，当事人一方违约后，对方应当采取适当措施防止损失的扩大；没有采取适当措施致使损失扩大的，不得就扩大的损失请求赔偿。

本案中，游客因旅行社违约，提前一天终止旅游合同，自行购买机票返回，属于扩大损失，产生的机票费应由游客自行承担。

小贴士：旅游合同一经签订，对游客、旅行社双方均具有约束力。旅行社应按照约定为游客提供相应的旅游服务、安排旅游行程。若在旅游过程中发生服务质量问题或旅游纠纷，游客要冷静对待，避免扩大损失。

案例二

游客行前解除合同， 是否必须退还全部费用？

【案情简介】

2024年4月，游客通过某旅行社预订新疆八日游旅游产品，签订旅游合同后向旅行社支付了预付款。行程开始前，游客向旅行社提出因个人原因无法出行，要求解除合同并退还已支付的费用。旅行社提出两个可选方案，一是由游客亲友替代其继续履行合同，二是扣除必要费用后退还余款。游客认为行程未开始不存在已经发生的费用，于是投诉至文化执法部门，要求旅行社退还已支付的全部费用。

【案例解析】

《中华人民共和国旅游法》第六十五条规定，旅游行程结束前，旅游者解除合同的，组团社应当在扣除必要的费用后，将余款退还旅

游者。通常情况下，除不可抗力或者已尽合理注意义务仍不能避免的事件而解除合同的，解除方都应承担因单方面解除合同而产生的违约责任。

本案中，游客因个人原因解除合同，应承担旅行社已支出且无法退还的费用，即常说的退团损失。但旅行社需要就已支出且无法退还的费用进行举证。

小贴士：游客在行程开始前因个人原因无法依约参加旅游活动、要求终止旅游合同的情况并不鲜见。旅行社在签订旅游合同时，应明确告知游客关于合同解除的相关规定及单方面解除合同应承担的违约责任。游客也应增强法律意识，充分了解自身权利义务，在解除合同同时要遵守契约精神。

案例三

因不可抗力， 旅行社更改行程是否担责？

【案情简介】

多名游客参加某旅行社组织的境外邮轮游。行程开始前，旅行社告知游客，由于突发战争，邮轮航线内的境外相关港口无法停靠，需更改行程。游客认为旅行社单方面擅自改变行程、缩减旅游目的地。旅行社则认为行程调整是因不可抗力造成，责任不在旅行社。双方发生纠纷，游客向文化执法部门进行投诉。

【案例解析】

本案中，引起旅游行程变更的突发战争原因属于不可抗力。不可抗力是不能预见、不能避免且不能克服的客观情况。

《中华人民共和国旅游法》第六十七条规定，因不可抗力导致合同不能完全履行的，旅行社经向旅游者作出说明，可以在合理范围内变更合同；旅游者不同

意变更的，可以解除合同。合同解除的，组团社应当在扣除已向地接社或者履行辅助人支付且不可退还的费用后，将余款退还旅游者；合同变更的，因此增加的费用由旅游者承担，减少的费用退还旅游者。

本案中，旅行社就不可抗力发生提供相应证明，并在行程开始前及时通知游客，旅行社已履行法律规定的义务，因此不可抗力原因致使合同部分不能履行的，旅行社可免除相应责任。

小贴士：虽然“不可抗力”是法定的免责事由，但是旅行社要第一时间向游客履行告知义务。同时，在不可抗力发生时，游客不能以自己没有任何过错为由，要求旅行社退还全款甚至要求旅行社赔偿自己的损失，应依法保护自身的合法权益，不可盲目维权。

案例四

游客出现高原反应， 旅行社未尽义务要担责

【案情简介】

2024年6月，游客参加某旅行社组织的西藏游。在旅游行程中，游客因高原反应昏迷，经医院救治脱离了生命危险，但留下了听力受损的后遗症。游客认为旅行社工作人员在行程前未尽到安全提示义务，未对游客进行供氧设备使用培训，导致游客发生高反时未正确使用吸氧器而使病情恶化，要求旅行社承担医疗费用。

【案例解析】

《中华人民共和国旅游法》第八十条规定，旅游经营者应当就旅游活动中正确使用相关设施、设备的方法以及必要的安全防范和应急措施等事项，以明示方式事先向旅游者作出说明或者警示；第八十一条规定，突发事件或者旅游安全事故发生后，旅游经营者应当立即采取必要的救助和

处置措施，并对旅游者作出妥善安排。

本案中，旅行社在组织高原旅游中未对团内较高年龄层次的游客身体情况进行及时了解，也未对游客在供氧器设备的正确使用上进行帮教。在游客发生高反昏迷后，旅行社的全陪人员虽及时协助送医，但未对游客后续返程提供有效帮助，未尽到旅行社方面应尽的责任。因此，旅行社应对钱女士作出相应赔偿。

小贴士：旅行社应提醒游客注意安全并尽到安全保障义务，发生事故后要采取积极妥善的救助措施，尽量降低游客的损失、伤害。游客应根据自身健康状况选择适合自身的旅游产品，重视旅行社告知的安全事项，在旅途中也应增强自我保护意识，提高安全防范意识。

记者 谢舒奕 通讯员 夏君霏