

六旬游客跟团期间脑出血,责任该谁负

律师:旅行社若服务出问题要担责,老人身体状况可能是诱因

□记者 张人杰 通讯员 王改强

旅途既充满快乐,也难免潜藏风险,尤其对老人来说,出门在外,生病、受伤等意外情况时有发生。那么,老人跟团游一旦发生意外,该由谁担责呢?

事件 回酒店休息后,六旬游客发生脑出血

今年4月19日,年过六旬的陈先生和老伴儿,报名参加我市一家旅行社组织的新疆游旅行团。

4月23日,结束一天的游览,回到酒店,陈先生夫妇因旅途疲劳,早早就休息了。

4月24日,凌晨5点左右,老伴儿发现陈先生躺在床上无法动弹,赶紧求救。陈先生被就近送入新疆昌吉州一家医院进行救治。经医生诊断,陈先生脑干出血。经过抢救及一段时间的治疗,陈先生被转送至我市某医院,目前病情有所好转。

质疑 行程太紧,未告知风险,旅行社应负责

“父亲平时热衷于骑行、游泳,血压一直控制得很好,身体硬朗。此外,去年他还跟该旅行社的西藏团去了西藏,没想到到了新疆三四天,就发生了意外。”陈先生的儿子说,4月19日,父母抵达新疆,入住酒店已是夜里0点左右。紧跟着旅行社临时调整了行程,后来几天行程都很紧张,尤其是父亲发病的前一天,行程600多公里,且出行区域大多天气十分寒冷。

陈先生的儿子认为,环境艰苦、行程紧凑,加之旅行社并未履行告知义务,造成老人无法得到充分休息,此后便发生意外。

回应 旅行社已履行相关义务,提供了相应帮助

记者就此事联系了组团旅行社。

该旅行社负责人表示:第一,此团并非只针对老人;第二,出行前,在双方签订合同时,已告知游客行程详细安排,免责声明和旅游报名表中分别有书面告知,即“需注明是否身体残疾、精神疾病、高血压、心脏病等健康受损病症、病史,是否为妊娠期妇女”,参团游客也要签字,确认其身体健康、适合出行;第三,在签订合同时,旅行社所提供的行程中明确说明“导游可能根据行程状况调整行程先后顺序,但旅游景点不会减少,标准不会降低”;第四,在得知老人发生意外后,作为组团社,第一时间联系地接社做好救助,并帮助老人从新疆回洛阳治疗,尽到了告知、安全保障、救助的义务。老人发生意外,是其自身健康原因造成的,旅行社不应对此次意外承担责任。同时,旅行社正与家属积极沟通,并提供相应帮助。

求解 责任到底该谁负

就陈先生的事情来说,旅行社该不该承担责任?如果承担责任,应承担多少?

记者咨询了河南都典律师事务所的两位资深律师。他们表示,精神、智力正常的旅游者作为民事法律上的完全民事行为能力人,应当对自己的行为有一定的认识和判断能力。针对新疆等自然情况复杂的地域,应基于自己的身体情况做出合适的判断。因而,若此事中老人因个人身体原因,如高血压等,在明知环境艰苦、行程紧凑等情况下依然跟团旅行,最后发生了意外,则老人对危险的发生存在一定过错,需要承担一部分责任。

同时,组团社和地接社对旅游者负有安全保障的义务。作为组团社,在向老人推介旅游产品时,应充分考虑老人的身体状况,特别是新疆等自然环境复杂的地域,应要求老人提供体检报告,并对旅行过程中存在的风险进行书面告知。作为地接社,所提供的旅游服务应符合保障旅游者人身安全的义务,对可能危及旅游者人身安全的情况,事先应向旅游者做出真实说明和明确警示,并采取防止危害发生的措施。因而,若组团社因服务质量不高及其他疏漏造成意外,组团社和地接社均应承担一定的赔偿责任。

就此事来说,旅游者要科学地处理与旅游经营者的纠纷,可以采取协商,向消费者保护协会或者相关机构,申请调解或者仲裁,也可以向人民法院提起诉讼。如进入诉讼阶段,具体责任比例划分,法院将看双方提供的事实证据,依法进行判决。

调查 四大因素,引发老年游客与旅行社的纠纷

记者查阅相关资料发现,随着老人出游人数的增加,旅行中老人受伤所引发的纠纷虽不少,进入司法程序后判决结果却各不相同。那么,哪些原因容易造成老人与旅行社之间的纠纷呢?

记者在中国裁判文书网上,搜索“旅游合同纠纷”:河南地区,2015年至今,有478个已生效的判决结果。

梳理后发现,这些案件中,不少案件的原告为老人,粗算约占四成,其中不乏因旅游意外造成游客失踪、死亡的情况。

●老人与旅行社之间易发生纠纷的情况可归纳为四种

1 低价团

一些旅行社低价吸引老人参团,通过降低旅游品质、延长购物店购物时间、强制消费等方法来压缩成本,造成安全风险的提高。

2 责任意识弱,信息不对称

旅游组织者、游客对于旅游目的地、项目风险、线路特点等的信息不对称,造成游客对一些旅游目的地、景区、参与项目认识不足,在游玩、参与体验活动或乘坐交通工具时发生意外。

3 景区管理差

景区存在管理漏洞,在规划设计、设施、卫生清扫等环节存在问题,造成游客受伤。

4 老人隐瞒个人身体状况

旅行社常会对特殊旅游目的地,如新疆、西藏等增加限制条件,尤其对70岁以上老人增加限制条件。因此,有的老人盲目自信,隐瞒自身健康状况,加入旅游团,后在旅游途中发生意外。

分析 判决结果各有不同,原因在哪里

研究判决结果可发现,纠纷、争论的焦点常在于“旅行社是否履行了安全保障义务”。

那么,旅行社的安全保障义务有哪些呢?

河南都典律师事务所律师介绍,我国旅游法第八十条说明旅游经营者在旅游活动中,应当以明示的方式事先向旅游者作出说明或者警示的事项:(一)正确使用相关设施、设备的方法;(二)必要的安全防范和应急措施;(三)未向旅游者开放的经营、服务场所和设施、设备;(四)不适宜参加相关活动的群体;(五)可能危及旅游者人身、财产安全的其他情形。

旅行社是否履行了安全保障义务,是法院判决的重要依据。旅游经营者、旅游辅助服务者对可能危及旅游者人身、财产安全的旅游项目,若未履行告知、警示义务,造成旅游者人身损害、财产损失,旅游者有权请求旅游经营者、旅游辅助服务者承担责任。当然,旅游者未按旅游经营者、旅游辅助服务者的要求提供与旅游活动相关的个人健康信息并履行如实告知义务,或者不听从旅游经营者、旅游辅助服务者的告知、警示的除外。

提醒 老人出游要量力而行

结合此事及近年受理的老人旅游投诉,市旅游执法大队投诉科负责人建议,老人在选择旅游目的地时,除了从兴趣出发,还要考虑旅游目的地的气候、地理条件等要素,合理规划旅行线路,适当避开旅行高峰期和旺季。

另外,老人要选择信誉和服务好的旅行社,认真签订旅行合同,对旅游目的地环境、线路特点、行程安排、相关项目参与要求等问清楚。此外,发生危险时,老年朋友应紧急就医并报警,告知旅行社和亲属,留存好旅游合同、医疗费票据等相关证据。

最后,记者提醒老年朋友注意,身体受到伤害的诉讼时效为1年,超过时效则丧失诉权。如果想得到精神损害赔偿,就要主张侵权责任。



绘制 翔宇