

杭州游客约定在成都集合 不料却被告知行程已取消

本报记者 周丰/文 视觉中国供图

十天的团队游没签合同,到达目的地后被告知行程取消、临时安排的后续行程景点和天数也大幅缩水……近日,记者接到杭州市民詹先生的投诉,7月下旬他的孩子在参加金华一家旅行社组织的出省团队游时,“经历令人‘匪夷所思’,存在严重的违规违法行为”。

受疫情反复冲击,已处于夹缝中求生的旅行社为何要“自毁声誉”?记者进行了多方求证。

到达目的地被告知行程取消 杭州游客在成都遭遇“孤岛求生”

7月21日,家住杭州的20岁大詹和15岁小詹,报名参加了由金华市浙江南国文化旅游有限公司于当月27日组织启程的“四川10日游”零购物旅游团,并缴纳了相应费用。

根据安排,团队于7月27日中午从金华乘火车出发,于7月28日傍晚抵达成都。兄弟俩的父亲老詹担心孩子处于密闭环境中时间过长,于是和旅行社协商在扣除往返火车票钱后,老詹为兄弟俩购买了26日晚的机票先期到达成都,计划在28日与团队汇合。

截至兄弟俩出发前,旅行社没有与其签订旅游合同。

根据聊天记录,旅行社已于24日提醒老詹未来几天交通受台风影响可能停运,并于26日下午通知老詹旅行团乘坐的火车已停运,而老詹认为火车停运不代表行程取消,于是回复旅行社航班会正常起飞。谁知直到28日中午都没有人联系兄弟俩,在追问旅行社后才得知已整团取消。

“如果确认无法成行应该提前明确通知,那我们可以办理机票改签或退票的。”无奈之下,老詹和旅行社协商把兄弟俩临时先拼到30日出发的其他地接团。不过,兄弟俩随后发现新行程比原计划减少了5个景点,且宣传的“成都大熊猫繁育研究基地”景点被莫名换成为“熊猫乐园”。据大詹反映,两人居住的酒店空调漏水严重,大巴车座位狭窄乘坐不适,还遭遇导游车上推销、被带去购物店等情况。

在玩了三天返回成都后,老詹多次询问金华旅行社接下来的安排,但对方始终没有再回复。

“对滞留在外的游客怎么可以撒手不管?”老詹又气又急,只好先让孩子们提前返程。

火车停开=团队取消? 旅行社和监管部门给出相同解读

对于大詹小詹的遭遇,金华市浙江南国文化旅游有限公司负责人余某有不同的解释。

“两名游客在行程开始前已自行前往目的地,合同没有来得及签。”余某告诉记者,火车停开已包含团队取消的意思,而且27日成都已经出现本土病例,游玩风险较大。在和老詹确认继续出游意愿后,余某联系了地接社解决后续部分行程,所有费用会在地接社恢复正常运营后核实并退还游客剩余部分。

对于老詹询问行程安排却无人回应的情况,余某表示,是因为旅行社一直忙于处理受疫情影响的团队退改的业务。

基于事实依据,金华市金东区文化市场行政执法大队在8月16日曾出具了一份调解参考意见(以下简称“意见”)。《意见》认为,受天气和疫情影响未能发团,旅行社应退回所收团费,此外旅行社未及时明确告知游客“整团取消”的意思,给对方造成“延期发团”误解,需要承担兄弟俩7月28日~29日(两晚)的住宿费,而28日之前的日常费用系游客主动自行提前出发,不在旅行社承担范围内。《意见》还提出,关于后续旅游行程中出现的服务质量低及涉嫌违法、违规情形,游客可向四川当地旅游行政部门投诉或举报。

“对于詹先生的投诉,我们也再次调查取证,认为旅行社不存在明显过错。”金华市文化市场综合行政执法队副队长胡岐峰告诉记者,旅游合同签订时间最晚可在出发前,该团因不可抗力原因取消,且游客已自行提前前往目的地,不存在是否签订过合同的法律问题。“未出发前,旅行社已明确告知游客火车停运,其实表达了行程取消的意思。而游客选择在四川继续游玩,后续费用、安全、安排应由四川旅行社负责。”

胡岐峰还表示,经过协商后,旅行社同意承担两名游客7月28日~29日两晚的住宿费用,具体金额为旅行社成本价160元人民币一晚。

合同未签但合同关系存在 专家认为旅行社要承担责任

孩子们虽然平安回来,但老詹心里始终对此耿耿于怀。那么,这次事件中旅行社未签合同是否存在违法行为?取消行程可以认为整团取消吗?后续行程又该由金华旅行社还是四川旅行社来负责?对此,记者咨询了浙江旅游职业学院教授傅林放。

“虽然消费者和旅行社没有签订书面合同,但双方就旅游行程的各项信息达成一致,并支付了价款,双方旅游合同关系已经成立。”傅林放表示,双方没能签订书面合同,是客观上种种障碍造成的,例如游客和旅行社分别在杭州、金华,游客提前两天自行前往四川等导致无法见面签署等。虽然实践中有不少旅行社通过网络途径签订电子合同,但这样的形式并非法定义务。“因此,未能签订书面合同不能苛责旅行社,也不存在行政违法的后果”。

傅林放看来,行程出发日因台风导致火车停运,旅游团队无法前往四川,这属于不可抗力因素,根据《旅游法》第67条规定,游客和旅行社都有权解除无法继续履行的合同。

“由于兄弟俩当时已在成都,因此詹先生提出希望旅行社另外介绍四川本地旅行社继续游玩,且这一过程中双方并无明确的合同解除的意思,也不存在合同解除的清算退费行为,旅行社也根据游客要求做了相应安排,这种情形属于双方协商变更合同。金华的旅行社依然是合同主体,但地接社和旅游行程进行了变更。”傅林放指出,游客应当按照变更后的行程标准来判断旅行社是否存在降低服务质量的行为,如发现与新行程标准提供的行程、时间、景点有出入,可保存证据,向旅游主管部门投诉。

但同时,傅林放认为四川当地旅行社是负责协助金华旅行社继续履行合同内容,如果后续行程出现服务问题,金华旅行社根据具体情况同样要承担相应责任。“另外,两名游客原本行程有十天,相应的费用也已缴纳,但后续行程在景点等方面都有缩减,存在退费空间。”

疫情反复又正值台风高发季节,在不可抗力因素增加的情况下,游客随团出行该如何保证自身权益?

“第一是安全至上,如遭遇不可控的客观因素,游客不应冒险继续行程。第二,游客有权要求旅行社依法退还相应的费用。”傅林放建议道。

