



老年人旅游消费市场持续走热 境外游人身伤害赔偿纠纷增多

“银发一族”出境游安全事故缘何频发

□ 本报记者 杜晓
□ 本报实习生 徐静华

随着我国消费水平的提升,中国游客的脚步遍布世界各地。中国旅游研究院发布的《中国出境旅游发展年度报告2018》称,中国继续保持世界第一出境游客源地的地位。相对于其他年龄段人群来说,老年人时间更加充裕,也有着较强的旅游消费愿望。

对于不少老年人来说,出境游是一个不错的选择。一家知名旅游平台发布的《2018老年人跟团旅游消费升级报告》披露,今年我国老年人的足迹遍布全球74个国家,50后的境内外旅游平均单次花费达到3115元,是最舍得为旅游花钱的群体。

随着老年人纷纷选择出境旅游,安全风险也日益凸显出来,需要引起人们高度重视。

旅行社未尽义务需担责

今年7月,泰国普吉岛海域游船倾覆事故曾引起广泛关注。当地时间7月5日,游船“凤凰”号和“爱莎公主”号在普吉岛海域突遇特大暴风雨后倾覆,事故造成“凤凰”号上47名中国游客死亡,当时船上就有老年人游客。

记者在采访中得知,老年人在出境游过程中遇到此类安全事故,有的是因为“天灾”,有的是因为“人祸”,在事故追责时容易陷入各方相互推诿扯皮的情况,一些人

在反复协商无果的情况下,会选择诉诸法律。记者查阅中国裁判文书网注意到,近年来发生了不少因老年人出境游遇人身伤亡引发的诉讼,其中一个比较重要的原因是有些旅行社并未完全尽到对老年人这类特殊人群的风险提示和监护义务。

2016年,赖某参加“埃及悠享红海假期5晚8日”旅游团,旅游期间在红海格尔夫达格岸边游泳时溺水死亡。

法院对此判定,旅行社仅提示游客根据自身身体状况及游泳技能水平参加项目,并未详细介绍浮潜活动及活动中可能存在的危险性,使游客无法全面了解浮潜活动面临的危险状态,而且受害人是83岁高龄的需特殊照顾的老年游客,但旅行社提交的证据仅显示对所有团员进行了泛泛提示,不能证明其在旅游过程中针对特殊团员采取相应的安全保障措施和必要的监护行为,因此,旅行社存在过错,应承担相应侵权责任,赔偿责任比例为80%。

2016年,老年人王某参加了某旅行社组织的泰国七天六夜游,在观看当地表演时,王某起身换位子摔倒,在国外及国内期间发生医疗费用共计1.4万余元。

法院裁定认为,旅行社未认真履行警示、告知和提示等安全保障义务,在王某为老年人的情况下,导游未陪同到表演现场有效组织和维持秩序,致王某在旅游过程中摔伤,应承担主要的赔偿责任。不过,王某是具有完全民事行为能力的人,其对自己



人身安全应具备一定的审慎注意义务,故对其自身的损失也应承担一定的责任。最终,法院判决旅行社承担70%的赔偿责任。

2013年,李某跟团参加“沙巴文莱5天海岛假期”游,签署了《旅行者健康状况确认书》,行程第三天,李某在沙巴岛游玩乘坐快艇时,因遇海浪,快艇发生颠簸,导致李某被快艇抛起,回落时意外受伤,腰椎、胸椎骨折。旅游公司称,当时一直向李某就旅游项目的风险作出提醒、警示及告知,并多次极力劝告李某不要参加香蕉船游玩项目。

由于旅游公司未能提交充分证据证明其已对李某履行了安全保障义务,违反了双方签订的旅游服务合同的约定,应对李某的人身损害结果承担主要责任,最终法院酌定旅游公司承担70%的责任,李某自

负30%的责任。

人数众多导游难以面面俱到

过去发生的一些老年人境外游安全事件表明,旅行社对此负有一定责任。

“在我们旅行社的出境游人群中,老年人几乎占到一半。”北京一家旅行社旅游顾问乔欢(化名)向记者介绍,“现在是淡季,错峰出游的50后、60后很多。”

以往有不少老年游客吃了“低价游”的亏,而现在这一情况也在渐渐发生变化。

“不同顾客选择的价位、服务水平都是不一样的,不过可以看出,对于旅行社推出的有品质的跟团游,选的人越来越多,老年人确实是更加注重旅行体验、服务与安全了。”乔欢说。

老年人选择出境游种类也越来越多。乔欢告诉记者,“以前的老人大部分是跟团游,现在也有好多老人的子女或者亲属在国外,还有一些出境游经验比较丰富的老人,他们越来越愿意选择自由行。定制游也越来越受到重视,我们根据客户的需求,比如目的地、时间、预算等,为他们安排旅行计划”。

但是,对于出境游老人的安全,一些旅行社只是采取常规措施。

“说实话,我们遇到老年人会多照顾一下,但不是特殊照顾,也没有特殊措施,只是说不带他们走危险路线和参加危险的项目,在一些容易出问题的事情上多提醒注意,这个对其他客户也是一样的。通过这些措施,

游客基本上不会出现受伤或者其他意外情况。”乔欢说。

另一家旅行社的旅游顾问王雪(化名)告诉记者:“我们都是将安全作为第一要素来考虑的。如果报名的老年人完全语言不通或者身体素质比较差,我们会直接拒收这样的游客。老年团一般在普通导游之外,再派一名领队一起照顾他们。游客报名以后,我们都会给他们购买保险。但是,旅行的人很多,我们也不可能事无巨细地照顾老人。”

对于选择出境游的老年人游客,乔欢也提供了一些出行建议:“首先,如果是首次出境的老年人,一定要了解自己的身体状况,参加任何项目都要量力而行,在出行前,要准备一些常用药品。除了旅行社给顾客购买的保险之外,我们也会建议六十五岁以上的游客自己多买一个境外救援险。另外,如果有家人、有亲属朋友陪同的话会更好,最好不要单独出行。”

“在境外旅游时,一定要时刻注意自己的人身财产安全,紧跟团队,不要独来独往,保持手机畅通。如果团队要进行热气球、出海、快艇等危险性、刺激性的项目时,建议老年人不要参加。认真听取导游和领队的一些建议,能够在很大程度上减少安全问题。在境外,导游肯定会尽到提醒的义务,但是毕竟一个团队里有很多游客,不可能时时刻刻跟着某一个人,所以这些事情最好是老年人自己以及家人引起足够重视。”王雪说。

制图/高岳

对话动机

中国旅游研究院发布的《2017年中国出境旅游大数据报告》显示,2017年中国公民出境旅游突破1.3亿人次,其中,中老年人占比24%。

随着我国步入老龄化社会,可以预见,未来选择出境旅游的老年游客还会进一步增多。老年人出境旅游应该如何规避安全风险?记者就此与业内专家展开了对话。

对话人

北京第二外国语学院旅游管理系教授 马爱萍
中国科学院旅游研究与规划设计中心主任助理 齐晓波
《法制日报》记者 杜晓
《法制日报》实习生 徐静华

对话

事故责任如何判定

记者:老年人出境游引起人身伤亡的事故已经发生过一些,而事故后的理赔问题也成为人们关注的焦点。因为老年人出境游涉及国内外的旅行社、导游、保险公司、旅游景区等,常常出现各方各执一词的情况。根据相关法律法规,类似事故责任应该如何判定?

马爱萍:境外游中的人身安全事故涉及各个环节,其中原因相互交织,比较复杂。如旅行社、保险公司、政府、消费者本人

等。目前来说,我国旅游法对其中各个主体需要履行的责任和义务规定得比较明确,在事故发生之后,需要较长的处理周期,但一般来说,在事故责任的认定上一般不会存在太大困难。在理赔时,只要严格按照旅游法规定,对相关主体履行义务的情况以及购买保险后出现事故情况下涵盖的责任等进行确认,实际上理赔过程还是比较清楚、明确的。

齐晓波:据数据显示,目前老年人出境游伤亡比例远远高于境内游,由此引发的民事纠纷和理赔问题也呈不断上升趋势。以北京市某中级法院2014年至2018年审理的27起老年人旅游人身损害案来看,案件的维权过程都比较艰难和曲折,当事人一般都经过一系列维权过程,与旅行社、地接社、导游、租车公司、保险公司、消费者协会等组织或机构协商后,最终才诉诸法院。事故责任也要分为多种情况来看。

一是受害主体明确,责任比较明确,损害后果较为严重,旅行社、保险公司承担相应责任。从案件情况来看,老年人在旅游活动中受伤比较严重,旅行社作为旅游活动的组织者、接待者,对游客的人身、财产权益负有安全保障义务,宾馆、商场、银行、车站、娱乐场所等公共场所的管理人或者群众性活动的组织者,未尽到安全保障义务,造成他人损害的,应承担侵权责任。

二是致害因素多样,多方普遍共同承担责任,老年人旅游人身损害纠纷中,造成损害

结果的因素多样,如机械碰撞、交通事故、失足滑倒、动物致伤、游乐设备故障等因素均可造成人身损害。此类案件存在众多的侵权主体,在统计的案件中,旅行社、地接社、租车公司等侵权主体需承担一定比例责任的案件占多数。

还有一些情况属于突发疾病,证据不足,无法判定相关责任的,如某位老人跟团在国外旅游,在登山过程中突发心脏病,虽然导游和团队及其他游客及时救助并拨打急救电话,但老人最终经抢救仍不治身亡。这种因病突发事故一般无法取得较高赔偿。

安全事故原因何在

记者:一般情况下,老年人境外游中容易遇到安全问题的原因何在?

马爱萍:旅行社涉及食、住、行、游、购、娱各个方面,都存在一些无法避免的风险,加上老年人的身体素质本来就较差,在旅游过程中更容易出现问题。另外,现在有不少国家经济衰退,在出游中也可能面对一些人为造成的意外,如欺诈、抢劫等,这些不法分子也容易盯上身体素质差、旅行经验不充分的老年人,增加了他们的安全隐患。

齐晓波:旅行社对老年团的服务需要优化和提升,目前老年人境外旅游团也和普通团类似,多为1至2名带队导游,无法针对老年游客提供周到服务;同时针对老年人身体突发状况的应对和救护机制不够健全。

从老年游客角度看,有些老年人贪图便宜、实惠,参加的多为低价低劣服务的小旅行团,存在被旅行社多次转手的现象,无法保证旅行品质,也为伤害发生后的维权和赔付带来隐患;另外有些老年游客过于乐观评估自己的身体状况,参加一些体力挑战较大的危险刺激性项目,如攀岩、潜水、蹦极等极限运动,容易引发突发疾病。

另外,有些景区管理存在漏洞,存在危险。有的老年人旅游人身损害案件发生在景区内,主要原因为景区管理存在漏洞。如,某单位组织旅游,游客乘坐景区大巴,大巴发生侧翻,多名游客受伤。在这种情况下,受伤游客可以要求旅行社和景区共同承担赔偿责任。

安全保障措施有哪些

记者:与老年人出境游有关的各方应该采取哪些措施,切实保障老年人在出境游过程中的安全?

马爱萍:对于消费者来讲,旅行是一个无缝链接的过程,但其实涉及很多环节、机构。因此,旅行过程中的每一个环节都应该到位,不应该缺位,更不应该越位。

首先,对于景区来说,如果要经营有一定危险性的项目,如攀岩、滑雪、潜水等,经营者必须获得相应资质,并且有责任明确告诉消费者某一项目中存在的风险。

当下旅游全球化的趋势越来越强,人们

将出游看做改善生活品质的普遍选择,事故发生后的索赔已经成为常态。因此,旅行系统里的各个链条一定要相互配合衔接好。从旅游管理方的风险预案、产品设计、消费者教育以及与国际合作商的对接,再到理赔管理,责任归属等,旅行系统整体都要很好运转。我认为,这其中发挥主导作用的是旅行社。

旅行社本身有责任为消费者购买责任险,有些旅行社也会建议消费者购买一些保险。消费者旅游包含的险种应该比较全面地满足出行的需求,每当出现一个新问题,可能会发现是之前没有意识到的风险,如果原来的险种还不够完备,就要不断加以完善。另外,在出现问题后,保险公司要快速处理,承担起自身责任。

对于旅行社来说,最重要的是防患于未然。一开始就要从消费者体验的角度,建立一个数据库,列出消费者可能会涉及的风险以及遇到某种情况该怎么处理,跟谁衔接,涉及哪些责任方等,建立面对突发情况的应急机制。

现在有一些企业以利益为导向,以赚钱为第一要务,很多意外的发生都是因为服务质量没有达到,或者是没有挑选到合适的旅行社。因此,国内旅行社在与外国旅行社对接时,要选择有资质的旅行社。

齐晓波:随着老龄人口,特别是中高收入老年人群的增加,预计老年人旅游市场将会愈发庞大,因此也呼吁老年旅游的专项服务

要求和服务标准尽快形成。

有关部门应出台针对老年游客的特殊服务要求,在指导国家A级景区、度假区建设中注重对老年人群的人性化关怀。旅行社在组织老年团时需提升服务,增加导游和陪同人员,并针对老年团形成有效的紧急处理机制和安全救护机制。老年朋友在境外旅游时因语言、习惯、经验等原因,要尽量结伴而行,合理规划;选择品质较高的旅行社;一旦遇到危险和伤害及时就近就医并报警求助,同时保留证据,做到有备无患。

记者:作为老年人自身而言,在选择出境旅游时,应该如何规避可能遭遇的各类风险?

马爱萍:作为旅游者来说,最重要的就是自身防范。尤其是老年人,在出境旅游时,一定要找正规的旅行社,看清楚合同里列出的有可能出现的风险,而且要知道一旦出现这些情况后应该怎么去做,所以游客教育也是很重要的。

现在很多人选择自助游,不通过旅行社或者只是部分行程通过旅行社,在这种情况下,游客基本上就一步“踏”到国外目的地了。在这种情况下,主要责任方就是消费者自己。消费者面临着出行的各个接待方,供给方的不同服务水平以及不同的制度、文化差异带来的风险,所以一定要提前做好功课,选择安全的地方和有品质的服务,购买适合的保险。

我国的旅行社是有星级评定的,星级越高的旅行社,服务、管理就会更细致。如果对出境游过程中容易碰到的问题没有充分应对经验的话,最好还是选择旅行社,尤其是对于老年人而言,选择好的旅行社,出行风险会更少一些。

□《法治周末》记者 刘希平

岳麓书院门票收费争议调查

“惟楚有材,于斯为盛”,一副匾挂于大门两侧的楹联,彰显出这座古书院的与众不同。

这里便是被外界誉为“千年学府”的岳麓书院,它是我国著名的“四大书院”之一。

近日,因为门票收费遭到质疑,岳麓书院成了媒体关注的焦点。以湖南师范大学法学院教授倪洪涛为代表的质疑者认为,岳麓书院门票收费缺乏合法性和必要性;而湖南大学党委宣传部此前回应媒体称,岳麓书院门票收费严格按照文物保护法等相关法律法规,经政府部门批准后执行的。

岳麓书院门票收费缘何会引发质疑?其收费的法律和政策依据是否充足?兼具多重身份的岳麓书院的门票收费之路,到底该何去何从?

古书院的前世今生

书院是中国古代一种独特的文化教育组织,自唐代至清末,绵延千余年,遍布全国各地,成为士人的文化家园。

岳麓山脚,清溪茂林之间,隐存着一座雅致的千年庭院,青舍密密,屋宇麻麻,大门前悬挂着一副楹联,上书“惟楚有材,于斯为盛”。这就是北宋开宝九年,潭州太守朱洞在僧人办学的基础上,正式创立的岳麓书院。

和其他古书院一样,岳麓书院的历史文化源远流长。创建于公元976年的岳麓书院,历经宋、元、明、清各代,兴学不变,被外界誉为“千年学府”。资料显示,1986年,湖南大学宣布完成修复岳麓书院,并正式对外开放。1988年1月13日,国务院发出《关于公布第三批全国

重点文物保护单位的通知》,岳麓书院被列入第三批全国重点文物保护单位名单。

2005年,湖南大学称恢复岳麓书院。记者查阅岳麓书院的官网显示,目前岳麓书院是湖南大学的一个独立的院系,设有历史系、哲学系、考古文博学系3个教学机构。

2012年7月1日,以岳麓书院原状陈列为依托建立的专题博物馆——中国书院博物馆,开始对外开放。

作为一座沉淀着千年湖湘文化的古书院,岳麓书院一直是备受外地游客青睐的游览景点,来此游览的游客每天都是络绎不绝。

记者在采访中获悉,岳麓书院和中国书院博物馆实行统一售票,普通门票价格为每人每次50元。按照国家有关规定,岳麓书院和中国书院博物馆对身高不足1.2米的儿童、70岁以上老人、残疾人及烈士家属凭有效证件免费;对学生、现役军人、军队离退休人员及持《城乡居民最低生活保障金领取证》的人员半票;对团体游客可给予不超过20%的优惠。而湖南大学的老师和学生,则可以凭证免费入内。

买票参观争议不断

岳麓书院实行门票收费是否合理合法?此前没人去较真,直到今年12月初,湖南师范大学法学院教授倪洪涛的公开质疑,才引起了社会的广泛关注和讨论。

倪洪涛在公众号上发文称,岳麓书院有

三重身份:其一,作为湖南大学的一个院系,它不能收费;其二,作为1988年获批的国家重点文物保护单位,它似可收费,但所收款项是专款,必须用于文物保护;其三,作为2012年认定的5A级景区岳麓山景区的一部分,在整个岳麓景区都不收费情况下,唯独书院收费,缺乏必要性和正当性论证。

“岳麓书院目前执行收费的法律依据是旅游法还是文物保护法,是事业性收费还是经营性收费?”倪洪涛质疑。根据法律规定,收费的用途是文物的保管、陈列、修复等,但岳麓书院收费如果用于教师工资发放等办学生活动,是否合法?

同时,对岳麓书院的门票收费主体,倪洪涛也提出了质疑。

倪洪涛介绍,根据《国务院关于公布第三批全国重点文物保护单位的通知》,文物保护单位为岳麓书院而非湖南大学。但是岳麓书院和中国书院博物馆都不是法人,只有长沙市岳麓区岳麓书院旅游服务中心才是法人。

“2016年发改委的批复的相对人是‘湖南大学岳麓书院’,而现行门票显示收费单位是‘湖南大学岳麓书院文物管理处’,那么究竟谁是适格的收费主体?”倪洪涛对此表示不解。

倪洪涛对记者说,他查阅到湖南省发改委作出的《关于岳麓书院和中国书院博物馆门票价格的批复》(湘发改价服[2015]1109号),岳麓书院门票收费批准文件有效期至2018年12月31日。

倪洪涛还举例称,同为位于岳麓山脚下的全国重点文物保护单位的“新民学会旧址”,游客进去参观,就不需要买门票。

针对倪洪涛的公开质疑,湖南大学党委宣传部向媒体回应称,岳麓书院门票收费严格按照文物保护法等相关法律法规以及中宣部、财政部、文化部、国家文物局关于“文物建筑及遗址类博物馆暂不实行全部免费开放”的规定,经政府部门批准后执行。门票收入主要用于岳麓书院文物保护、展示、研究等。

另据岳麓书院办公室工作人员介绍,2017年,岳麓书院门票收入约3000万元左右,全年总支出在2000万元以上,剩余的钱都在湖南大学专项账号上。

在倪洪涛公开质疑岳麓书院门票收费之后,对于岳麓书院是否该收费一事,记者听到了不同的声音。

有赞同岳麓书院收费者撰文称,我国其余三大书院,无论是崇阳书院还是应天府书院,甚至是“四大书院”之首的白鹿洞书院,历来都是有门票价格且长期执行的。“怎么大家具有同等的史学价值和历史地位,而在收费一事上,岳麓书院就偏偏被要求‘低人一等’呢?”

这位赞同者还认为,作为在校本科生,研究生日常学习生活的主要场所,收取门票在某些方面起到了“限流”的作用,这在很大程度上从侧面保障了学生的正常活动不受干扰。

然而反对岳麓书院收费者也发出了不同声

音。有媒体评论认为,与湖南大学的“能收则收”形成鲜明对比的,是很多地方正在积极推动的“还湖于民、还园于民、还景于民”,越来越多拥有国宝级文物的博物馆也向公众无偿敞开了大门。为何湖南大学不能顺势而为?“面对优质历史文化资源,克制收费冲动,让利于民,‘能收而不收’,才是一种大胸怀和高境界。从这个层面讲,需要反思的恐怕不止湖南大学”。

收费之路何去何从

记者在采访中了解到,岳麓书院门票收费被倪洪涛等人质疑后,法律界人士也纷纷热议此事,一些知名法学专家也谈了自己的观点。

12月15日,在湖南省程序法学研究会、湖南省宪法学研究会举行的岳麓书院收费相关法律问题专家研讨会上,工作人员整理出了北京大学法学院教授姜明安对此事发表的意见。

姜明安教授认为,作为单位,只要拿到许可证就可以收费。没有许可证,收费就是违法的,发改委发的收费许可证不合法,那是行政行为,如果这个行政行为是违法的,当事人可以提起行政诉讼。

“行政诉讼也只能告行政机关,不能告岳麓书院。”姜明安说。

姜明安认为,岳麓书院收取的费用使用是否合规问题,应该由审计机关去审计。

那么,湖南大学作为岳麓书院门票的收费主体,是否有法律依据?武汉大学法学院教授秦前红谈了自己的观点。

“从已公开的信息来看,湖南大学作为一个公共事业单位,既没有经营性收费权利,也没有管理性收费资格,它如何能收费?”秦前红认为,湖南大学如果想获得收费权,必须按照价格法等相关法律法规,获得服务收费许可,并且门票价格以许可目的为依归。

同时,对于湖南大学相关人员称“每年有一千余万的收费余额躺在账上”的说法,秦前红认为,这说明岳麓书院门票价格畸高,价格许可不合理,违背了行政合理性原则。

“这一千万余额的用途成为了疑难问题,这一千万是用于下一年的文物保护,还是可以用于其他公益或慈善事业,是一个值得进一步探讨的法律问题。”秦前红说。

采访中,记者多次联系湖南大学党委宣传部相关负责人和其他工作人员,想听取湖南大学对岳麓书院门票收费的一些看法,但截至记者发稿时,湖南大学暂未对记者的问题进行回复。

作为兄弟院校的法学教授,今年级何会质疑岳麓书院门票收费?倪洪涛称有自己的想法。

“受传统熟人社会的影响,‘身边法治’最难处理,我们就是要通过处理好身边的事务来推动法治进程。”倪洪涛对记者说,采取当事人教学模式,带领学生“真刀真枪”地投入法治大潮,这一直是她实施的教学方法。

倪洪涛透露,下一步将对岳麓书院现行有效的收费批复申请复议或者进行诉讼,并对湖南大学有关岳麓书院的收费情况提出信息公开。

兼具多重身份的岳麓书院,其门票收费之路到底该何去何从?