

出境游船只意外倾覆,索赔道路一波三折

人伤财失才发现被旅行社“卖”了

68岁的侯老先生与朋友组团前往泰国旅游,不料在乘船途中遭遇险情,船只进水倾覆。侯老先生所幸得救,但随身财物丢失,还留下重度耳聋的后遗症。

回国后,侯老先生向上海市静安区人民法院提起诉讼,要求旅行社赔偿损失,审理过程却出人意料,一波三折。

案情回放

泰国游低价团遇险
地接社只赔4200元

侯老先生退休后经常与朋友结伴外出旅游,一来二去便与甲旅行社的负责人葛经理相熟,能第一时间获悉性价比高的出游资讯。有一天,葛经理称近期有个去泰国旅游的低价团还有空位,问他有没有兴趣参加,侯老先生当即同意,并将他和朋友3人共计1万元的团费交给葛经理。由于彼此熟悉,双方并未签订书面合同,葛经理也没有开具收据。

次月,侯老先生与朋友满怀憧憬地踏上了泰国之旅。万万没想到的是,行程第五日在赴海岛观光途中,旅游团乘坐的快艇在海上倾覆,16名游客与导游皆落水,幸被救起,但证件及行李全部遗失,后续行程被迫中断。

当地负责接待的旅行社与游客签订了赔偿协议,向侯老先生支付了财产赔偿费3200元和精神损失费1000元。惊魂未定的侯老先生回国后感到听力严重下降,赶紧到医院检查,被诊断为右耳极重度聋、左耳听力减退。

经过半年治疗仍未好转,保险公司向侯老先生赔付了意外医疗保险金2000元和意外残疾保险金1.5万元。

侯老先生认为,该保险金远远不能弥补其身心所受伤害,遂向静安区人民法院提起诉讼,要求甲旅行社赔偿人身损害相关费用29万元,其他财产损失3.3万元,并全额退还旅游费用。

辩诉意见

散客团未签合同
谁该为事故担责

法庭上,侯老先生称团费以现金形式支付,自己没有签过书面合同,收到的出团通知上也没有具体的旅行社名称或标识。

甲旅行社辩称,甲旅行社虽根据保险公司的要求出具《出险证明》,但与侯老先生之间不存在旅游合同关系,自己只是在乙旅行社泰国组团临时缺人的情况下,将侯老先生一行3人推荐给乙旅行社,责任应由乙旅行社承担。

法院依甲旅行社的申请追加乙旅行社作为共同被告参加诉讼。乙旅行社到庭辩称,从未组织过该旅游线路,亦未收取过团费,不应当承担责任。销售员洪某到庭称,当时其是乙旅行社的销售业务员,从第三方处接到16人泰国游的业务邀约,并将钱款和游客资料转给了认识的丙旅行社业务员。

法院又追加丙旅行社作为共同被告参加诉讼。丙旅行社承认自己为侯老先生一行泰国旅游团提供机位服务,收取每人2400元的机位费用,但没有提供过其他旅游服务。他们与侯老先生、甲旅行社之间均无合同关系,不应当承担责任。

法院向参与组团的其他人员调查取证。该团领队、召集人徐领队称,他组织同学去泰国旅游,与侯老先生等3人一起拼成16人的

散客团,筹集费用后交给甲旅行社的葛经理安排机票和住处,到泰国后由地接社安排导游接待。

法院判决

认定甲旅行社与
老人成立旅游合同关系

静安区人民法院经审理认为,本案中,侯老先生主张其与甲旅行社成立旅游合同关系,虽不能提供书面合同或出团通知,但甲旅行社出具并加盖公章的《出险证明》能够证明该泰国游活动由甲旅行社组织。甲旅行社申请追加的被告中,乙旅行社的员工出具过付款确认书,丙旅行社为侯老先生等16名游客提供了机位服务,但乙、丙两家旅行社均否认收到侯老先生的旅游费用并提供后续旅游服务。根据现有证据,甲旅行社不能证明其他被告与侯老先生已形成旅游合同关系,应认定甲旅行社与侯老先生成立旅游合同关系。

依据旅游法相关规定,结合翻船事故对侯老先生听力损伤结果的参与度,静安区人民法院依法判决甲旅行社赔偿侯老先生各项损失20万元(已扣除保险理赔金),退还侯老先生除了已发生的住宿、交通、餐饮费用外的团费300元,对侯老先生主张其他财产损失的诉讼请求不予支持。

法官提醒

旅游消费者应当如何规避旅游风险,在意外发生后又该如何保障自身权益呢?

1. 选择正规旅行社,签订书面旅游合同

目前有的线路旅游市场鱼龙混杂,在令人心动的实惠价格背后,往往隐藏着拼团等陷阱,旅游者在不知情的情况下被销售人员层层“转卖”给其他旅行社,最终出现问题时竟不知谁才是真正的组团社。为避免此类风

险,旅游者应选择具备旅游经营资质的正规旅行社,与其签订书面旅游合同,交付团费时尽量选择以银行转账或线上支付方式付至旅行社账户,要求对方开具正规旅游发票,出团前记得索取载明旅行社名称的出团通知及行程安排。

2. 旅游意外发生后明确责任主体,及时主张诉求

旅游过程中,旅游者会与许多主体产生联系,比如与旅游者订立包价旅游合同的组团社、接受组团社委托在目的地接待旅游者的地接社、协助旅行社实际提供服务的履行辅助人等。根据法律规定,由于地接社、履行辅助人的原因违约的,旅游者应直接向组团社主张责任,组团社承担责任后可以向地接社、履行辅助人追偿。但是,如果由于公共交通经营者的原因造成旅游者人身损害、财产损失,由公共交通经营者依法承担赔偿责任,旅行社应当协助旅游者向公共交通经营者索赔。

3. 出游前购买足额旅游保险,做好安全防护

旅游保险是针对旅行途中可能发生各种意外所做的保障,包括旅游人身意外保险、医疗费用保障、个人财物保障、旅程延误或取消保障等,其特点是针对旅游者的责任全面、保障覆盖率高,尤其对于非旅行社责任事故具有较好的保障效用。旅游者可以选择通过旅行社购买旅游产品,也可以自行向保险公司购买。其中,应注意保险金额需买足,有的人习惯性购买最低额度保险,尽管收费低廉,但对于大事故起不了足额保障作用。如果购买了旅游保险,应妥善存放保单等资料,出门前提前告知家人相关情况。旅游途中应结合年龄、体能、经验等实际状况,选择适合自己条件的旅游项目,做到高高兴兴出游,平平安安回家。

通讯员 杨艺坤 本报记者 郭剑烽

丢失两个多月的手机显示开机?

民警与捡拾者相向而行,物归原主

李先生春节在老家崇明丢失一部手机,五一假期再回老家时,发现丢失的手机竟然开了机。5月3日,崇明公安分局港沿派出所接李先生报警,称其当天的华为账号显示他丢失两个多月的手机处于开机状态,并且连着一处Wi-Fi。因为是新手机,李先生希望民警根据这一线索帮他找回手机。

民警询问李先生当时在村里走过的路,

并分析丢失的手机极有可能被附近村民捡拾。根据这一判断,民警想到一个最原始,也是最精准的寻找方式,即通过重走李先生的路,用手机搜寻同名Wi-Fi。

经过民警走访调查,终于在一处乡村道路交叉口找到满格信号的同名Wi-Fi。此时出现了新的难题,交叉口的四户人家均有可能是这个Wi-Fi的主人,民警灵机一动,做起

入户反诈宣传。进入其中一户,帮助村民下载国家反诈中心App的同时,民警顺便看了手机连接的Wi-Fi,却不是同名Wi-Fi。

就在民警准备去另一户村民家时,路上一年轻小伙和一名老人向停着的警车走来,民警迎上去后得知,腿脚不便的杨大爷是要将捡到的手机上交给民警。此时,派出所也

原来,春节时杨大爷在宅前小路上捡了一部智能手机,并不贪财的老人想着找失主,苦于不会用智能手机,当时家里其他人又都回了市区,他随即即将手机放进了衣柜,准备让儿子或孙子下次回家再想办法,这一等就到了“五一”。

5月3日,孙子小杨接过爷爷递来的手机,开机充电,连上家中的Wi-Fi后发现,崭新的手机里尚未储存电话号码与微信。没办法取得有效信息的小杨打电话到派出所,告知爷爷捡到手机,要交给民警,这才有了爷爷捡到手机交给民警的画面。

李先生拿回丢失了两个多月的手机,感慨万分,他既感谢乡亲的淳朴,又感谢民警的真情帮助。 本报记者 解敏

征收故事

两人分得12平方米公房,算居住困难吗?

郭先生住的公房被征收了。弟弟郭某认为自己曾分得的福利房面积太小,属于居住困难,其仍有权参与征收利益的分配。因协商分割征收补偿款不成,郭先生无奈把郭某告上法院。

郭先生和郭某系同胞兄弟,郭家父母在上海留有一套公房(以下简称系争房屋),房屋承租人为郭父,郭先生和郭某均在系争房屋出生长大。1982年郭某婚后在其本人单位分到一间公房,房屋登记面积为12平方米,受配人为郭某夫妇。上世纪七十年代初,郭先生去了外地,1977年和杨女士结婚,次年生下一子小郭。1992年小郭按照回城政策户口从外地迁入系争房屋。1998年2月,郭先生夫妇的户口同时从外地迁入系争房屋并实际入住。1999年4月,郭某夫妇的户口迁入系争房屋。2002年郭家父母先后去世。2003年小郭婚后搬出系争房屋,之后系争房屋由郭先生夫妇居住,直至被征收。

2023年2月,系争房屋被纳入征收范围。同年3月15日,郭先生作为该户签约代表和征收单位签订房屋征收补偿协议,拟获得征收补偿款725万余元。在协商征收补偿款分配时,郭某认为,当年其夫妇虽享受过福利分房,但仍属居住困难,且仍为系争房屋同住人,有权参与征收补偿款分配。郭某认为房屋征收前小郭并不居住在系争房屋,动迁款兄弟两家应均分。经多次协商,郭某仍坚持至少分得320万元。

郭先生找到我们咨询。我们给他梳理分析本案,认为系争房屋的征收补偿利益均应归属于郭先生一家三口所有。首先,郭某夫妇享受过福利分房,不属于居住困难的情况,不能被认定为系争房屋同住人。虽然郭某夫妇当年受配的房屋只有12平方米,但已属于住房解困。居住是否困难应当是用当时的标准来衡量,而不能适用现在人均建筑面积22平方米的标准衡量。上海市上世纪九十年代

住房解困标准是人均4平方米(使用面积),郭某夫妇受配的公房明显符合住房解困标准,受配房屋后当然不属于住房居住仍然困难的情形。郭某夫妇因享受过福利分房不能被认定为系争房屋同住人,无权参与系争房屋征收补偿利益的分配。其次,郭先生一家三口均被认定为系争房屋同住人。小郭按知青子女回城政策户口迁入系争房屋,且曾长期居住于该房屋,符合同住人条件,司法实务中认定居住一年以上的标准是末次户口迁入后实际居住一年以上,而非确定是房屋动迁时往前推算一年的时间。郭先生是知青身份,户口当年从系争房屋迁至外地,最终户口回到系争房屋,属于户口原迁出原迁回的情况。杨女士是基于知青配偶身份户口迁入系争房屋。郭先生夫妇户口末次迁入后长期在系争房屋居住,二人无疑都符合同住人认定条件。

后郭先生一家委托我们代理起诉维权。案件走向和判决结果符合我们之前的分析预

测。法院经审理认为,郭某夫妇曾享受过福利分房,且不符合居住困难情形,故郭某夫妇不符合系争房屋同住人条件,无权参与征收补偿利益的分配,认定三被告均符合系争房屋同住人条件,最终判决征收补偿款归三原告所有。

上海方洛律师事务所

(23101201010282341)

韩迎春律师执业证号

(13101200711142563)

每周六、周日(下午1时到下午6时)

为固定接待免费咨询时间,其他时间当面咨询需提前预约

电话:15901996168

地址:普陀区常德路1211号宝华大厦1302室(轨交7号线、13号线长寿路站,6号口出来即到)