



旅游中意外受伤 索赔结果为何大不同

“超长待机”的8天国庆中秋假期里，今年宅家太久的你是不是尽兴出游啦？全国山河美景虽好，旅程的安全也同样要重视。梳理上海市虹口区人民法院近两年审理的涉旅游纠纷案件，给出游的市民提个醒，旅行社、旅游辅助服务者固然具有安全保障义务，旅游者自身也是安全责任主体。

■案例一： 带着老伴去“浪漫的土耳其” 七旬老人旅途中不幸离世

“我想要带你去浪漫的土耳其……”一句歌词引发了多少对土耳其浪漫美好的憧憬。2018年1月3日，70岁的徐阿伯带着老伴秦阿姨随团出发，踏上了为期15天的埃及+土耳其出境游旅程。本是为了感受异域风情的浪漫旅行，没想到却让徐阿伯与秦阿姨就此天人永隔。

旅程第4日，徐阿伯出现发烧症状，在服药及休息后，症状有所缓解，岂料继续行程后，病情再次反复。

1月10日，徐阿伯在旅行社安排的翻译人员陪同下至当地医院就诊，此后徐阿伯提出终止行程提前回国，在与旅行社沟通协商随团方案后，徐阿伯考虑到没有适当的航班时间、家属不便陪同回国等情况，改变想法，决定继续跟团。1月13日，徐阿伯再次赴当地医院就诊，3日后，因病情加重不幸离世。

一场旅行，痛失至亲，这让秦阿姨和儿子小徐难以接受，悲痛之下他们将旅行社告到法院，认为旅行社行程前未对可能存在引发疾病的相关情况进行提示和告知；且行程安排紧凑，使得徐老伯过度劳累，诱发疾病；在徐老伯出现不适时，未给予足够重视和协助，最终导致徐老伯异国离世，据此要求旅行社返还两人的旅行费用，并赔偿医疗费、遗体运输费用等共计92万元。

上海虹口法院审理后，认为旅行社已尽到必要的安全保障义务，最终判决驳回了秦阿姨和小徐的全部诉讼请求。考虑到秦阿姨和小徐失去亲人，案件受理费由旅行社负担。

法官提醒： 旅行社尽到了安全保障义务

旅行社作为组团社，应该尽到安全保障义务，但旅游领域的安全保障义务亦有合理的边界，主要指旅行社在出发前有对安全须知的说明义务、旅途中的一般安全注意义务和发生突发事件后的救助义务。

一、旅行社行前已尽到合理告知、说明义务。徐老伯在跟旅行社签订旅游合同前对行程安排就已作了解，在团队出发前，旅行社向徐老伯等参团游客发放了《出团通知书》，关于安全、气候、需携带物品、食宿、行程安排等相关事项，均作了详细的告知和提醒，关于可能因地域气候变化产生身体不适及配备药品也进行了提示。

二、旅行社的义务在于合理安排行程并根据徐老伯本人的意愿给予建议和协助。在徐老伯突发身体不适后，旅行社领队、导游对其病情给予了高度关注，在徐老伯就医过程中给予寻找医院、安排翻译人员等协助，在徐老伯提出终止行程的想法时，对于就近机场的航班信息给出建议。因此，涉案旅行社在本案中已尽到必要的安全保障义务，不应应对徐老伯的死亡后果承担侵权责任赔偿义务。

三、旅游既是一种休闲娱乐，但也有一定的体力要求，尤其是长途出境旅游，境外的自然气候、语言、医疗等迥异于国内熟悉的情况，旅游者对自身身体状况是否适合旅游项目应自行作出判断并负责。徐老伯在身体不适的情况下，仍决定继续跟团，系其对自身身体状况的预估，因此造成的损害后果，应由其自身承担。

■案例二： 游客掉进鳄鱼池 摔成十级伤残

李女士与朋友一起参加了旅行社组织的“丫山三日游”。期间一行人到“中国鳄鱼湖”参观游玩，时值冬季，景点户外鳄鱼湖已经关闭，旅游团转而游览冬季观鳄房。

观鳄房有几十平方米，中间一条宽80厘米的走道供游客观赏时走动，数十条鳄鱼养在走道两边的鳄鱼池中。在走道上游览时，一不留神，李女士掉进鳄鱼池中。

好在事发当时，鳄鱼处于休眠期，没有攻击性。李女士摔伤后，景区工作人员将其送往医院救治，并垫付了治疗费。回上海后，经鉴定，李女士的伤势构成十级伤残。

李女士认为旅行社没有对危险性进行预判，既未尽到安全提示义务，又未及时救助。景区在安全管理上存在疏漏，未对鳄鱼池加装隔离防护措施，无路线指示牌、无工作人员引导。旅行社和景区均未尽到安全保障义务，应对自己所受损失各半承担赔偿义务，协商不成，李女士遂将两者告上法庭。

上海虹口法院审理后作出一审判决，酌定由景区对李女士的损害后果承担30%的侵权赔偿责任，李女士自行承担70%的责任，驳回李女士的其余诉讼请求。

法官提醒： 游客应对自身安全尽注意义务

本案的争议焦点在于旅行社和景区是否尽到了安全保障义务。

对于旅行社来讲，旅游合同中进行了安全提示，涉案景区内也有安全提示牌，过道狭窄需谨慎通行亦属于常识，旅行社无需对该项风险进行特别提示和告知。事发后，景区工作人员送李女士至医院，在已有陪同人员的前提下，旅行社导游陪同其他游客继续游览符合常情，不能因此认定旅行社未尽到事后救助义务。因此，旅行社已尽到了合理范围内的安全保障义务，对李女士的受伤并无过错。

关于景区的责任，冬季观鳄房内道路较为狭窄，存在一定安全隐患，景区可以采取对入口、出口进行标识，对单向参观行走路线设置指示牌，在鳄鱼池旁加装临时防护栏等措施，降低危险因素以防止发生不良后果，如今景区履行安全保障义务存在不足，对李女士受伤造成的损失应承担相应的赔偿责任。

至于李女士自身的责任，作为一名具有完全民事行为能力能力的成年人，在进入狭窄空间游览时，理应有更谨慎的注意义务，在经过鳄鱼池旁通道时应特别注意路面情况，采取措施避免摔倒。李女士对自身安全未尽到合理注意义务，应对自身伤害的后果负相应责任。

■案例三： 旅游大巴车颠簸 致游客骨折

2018年8月，小王参加了旅行社组织的“梦回桃花源”云南之旅。在乘坐旅游巴士，从昆明至普者黑的行车途中，因车辆颠簸，小王身体腾空后坠落，造成腰部受伤。昆明就医后第二日，腰部疼痛依然严重，小王只得提前结束旅程返回上海治疗，之后被诊断为胸12压缩性骨折。

静养一段时间后，小王将旅行社告到法院，索赔医疗费、误工费等共计7.7万余元。

审理中，旅行社辩称，对小王在旅游途中受伤的事实无异议，但不同意小王的诉讼请求。旅行社作为组团社，主要负责招揽游客，后续旅游景点、住宿、餐饮则由地接社负责安排，且小王系在车辆行驶过程中受伤，故旅行

老左讲故事

老左讲故事，是基层市场监管部门根据真实的工作案例，以讲故事的形式向普通百姓介绍市场监管部门的工作职责，宣传日常消费维权知识，同时也提醒经营企业与个人，在经营中自觉遵守相关法律法规和商业诚信，共同维护市场秩序和安全的一档专栏。

生日宴会风波

赵女士是一位公司白领，今年38岁，丈夫方先生与她在同一公司上班，他们有一个非常可爱的女儿，叫媛媛，上小学三年级，今年刚好10岁。媛媛在班级里学习成绩不错，在班级里是中队长，平常也很乖巧。赵女士夫妇对自己的宝贝女儿爱护有加，有什么要求都是能满足就满足的。

这不，前段时间媛媛10岁生日快到了，媛媛提前一个月就跟爸爸妈妈打了“预防针”，说要请自己的几个要好的朋友和自己一起过生日，对于女儿这一要求，赵女士爽快地答应了。原来媛媛也经常参加同学的生日宴会，别看女儿小小年纪，也知道还情。所以赵女士和丈夫方先生对女儿的生日宴会很上心，忙前忙后地订饭店，发邀请，准备为女儿办一桌体面的生日宴会。

媛媛的生日宴会办在市中心一家中等档次的酒店，规模不大，但很精致，环境也不错，赵女士是根据朋友推荐而来的，到现场以后感到很满意。生日当天，赴宴的除了赵女士一家外，还有媛媛的爷爷奶奶、外公外婆，媛媛小姨一家，再就是媛媛请来的四五个同学。

一桌人到齐后，宴会开始，先是上菜，上来的都是媛媛和同学爱吃的菜，有大虾、大蟹、甜品和糕点等。尤其是媛媛，高兴得不得了，在长辈面前，她是一个被宠爱的“小公主”，而在自己的同学面前，又感到非常风光，满足了作为东道主的心愿。

赵女士和丈夫吃在嘴里，高兴在心里，看到女儿和同学们叽叽喳喳、热闹非凡的样子，以为总算是为女儿办了一桌体面的生日宴，就在他俩感到此次安排非常满意之时，让他们懊恼的事情发生了，这到底是发生了什么事情呢？

就在宴席行将结束之时，意外发生了，先是一个叫心怡的女孩子感到肚子不

舒服，说要去卫生间，接着一个叫东东的小男生也喊肚子疼，紧接着媛媛也开始了。媛媛请来的小朋友一个一个地喊肚子疼，这下把赵女士和方先生吓坏了，立即叫来救护车，把四五个闹肚子的小朋友送往医院。

惊魂之下，赵女士好不容易才缓过神来，立即找来了饭店经理，责问原因，饭店经理也不知所措，好在丈夫方先生比较清醒，立即拨打了投诉电话。十几分钟后，市场监管部门执法人员赶到现场，对所吃的菜品进行采样、封存、送检。而医院那边也传来了结果，送医的小朋友都是吃了不洁食品造成腹泻。

原来，媛媛和她的同学们是吃了一盘受污染的大虾而造成的细菌感染，幸好送医及时没有造成更大的伤害。本来赵女士一家开开心心地为女儿过生日，结果却惹出这么大的一件事，虽然饭店最后也作了赔偿，并且受到了市场监管部门的处理，但给赵女士一家造成的影响还是很大的，尤其是媛媛的心理受到了打击。

最后还有一个问题，同样在桌上吃饭，为什么大人没事，而拉肚子的都是小朋友？原来大虾端上桌后，看到诱人的大虾，小朋友们都禁不住先动手了，大人们出于爱护都不舍得吃，结果一盘大虾都让媛媛和她的同学们给消灭了，所以才会出现这样的情况。

老左提醒：

消费者在就餐时，如果发生类似的公共卫生突发事件，除了及时送患者就医外，还要做到在第一时间通知辖区内的市场监管部门，开展相关的取样调查。因为一般中档以上的饭店，会对当天的消费菜品留样，就是防备这样的不测。

(江湾市场监管所)

社并非侵权人，侵权人应当是地接社及旅游汽车公司。

上海虹口法院审理后，判定旅行社应赔偿小王医疗费等共计1.5万元。关于误工费，小王在进行云南旅游至诉讼时处于失业状态，并领取失业保险金，鉴于其不存在误工损失，该诉讼请求法院不予支持。

法官提醒： 旅行社因旅游辅助服务者的原因担责后可向旅游辅助服务者进行追偿

在旅游过程中，除旅行社之外，还有一些实际提供交通、游览、住宿、餐饮、娱乐等旅游服务的人，这类协助旅游经营者履行旅游合同约定义务的人，在法律上被称为旅游辅助服务者或履行辅助人。

根据《旅游法》相关规定，由于地接社、履行辅助人的原因导致违约的，由组团社承担责任，组团社承担责任后可以向地接社、旅游辅助服务者追偿。

本案中，旅游者所乘坐的涉事车辆由地接社提供，该车辆所属的旅游汽车公司作为旅游辅助服务者，其驾驶员因操作不当造成小王受伤，作为地接社及旅游辅助服务者应当承担赔偿责任。小王现要求组团社承担赔偿责任，依法并无不可。组团社在承担民事责任后，可向上述两公司追偿。

■司法观察： 旅游中突发人身意外谁应当负责

上述3个案例都是因旅游人身意外引发的典型案件，其中涉及三方责任主体，即旅游经营者、旅游辅助服务者、旅游者自身。

那么，司法实践中，如何判断旅游经营者或者旅游辅助服务者是否应当对旅游者的人身伤害承担责任呢？主要有以下几点：

一、旅游经营者或者旅游辅助服务者是否尽到安全保障义务。安全保障义务一般包含行程前的说明告知义务、旅行过程中的安全注意义务及事故发生后的积极救助义务。

需要注意的是：该安全保障义务应当是在可预见的合理范围之内。如果法律法规对安全保障义务作出明确规定，旅行社应当严格遵守法定标准；如果没有明确规定，鉴于旅行社的专业性及经验优势，在针对老年人、儿童等特定群体时，其适用标准一般应高于普通标准。

二、旅游者自身是否存在故意或重大过失。因旅游过程具有动态性和时间延续性等特点，且实践中，旅游经营者和旅游辅助服务者所提供服务的对象往往并非一人，故旅行社的安全保障义务相当繁重，且旅行社毕竟不是旅游者的保姆和保镖，故旅游过程中旅游者对自身安全负有注意义务，如果因旅游者自身未尽到审慎安全注意义务，则会减轻旅游经营者或者旅游辅助服务者的责任。

要注意的是，即将实施的《民法典》对违反安全保障义务的侵权责任进行了更为完善的规定：宾馆、商场、银行、车站、机场、体育场馆、娱乐场所等经营场所、公共场所的经营者、管理者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，应当承担侵权责任。

因第三人的行为造成他人损害的，由第三人承担侵权责任；经营者、管理者或者组织者未尽到安全保障义务的，承担相应的补充责任。经营者、管理者或者组织者承担补充责任后，可以向第三人追偿。

旅游道路千万条，注意安全第一条。安全保障要做足，自身审慎亦重要。

(虹口法院 姜叶萌 陈鸣)