



游客退团被扣费,标准如何定?

市旅游质监所:旅行社扣除已支付且不可退还的费用后,应将余额退还

□信息时报记者 韦柑游

旅游本是件开心的事,但旅行过程中,各种闹心的事也不少。广州市旅游局提供的信息显示,2017年1月1日至2018年3月13日期间,市旅游质监所共接到旅游投诉3124件,其中,由于市民游客个人原因不能出团导致退团扣费纠纷的投诉,共计347件,占总投诉量的11%。引发该类投诉的主要原因有:被出境旅游目的地国家拒签、身体健康因素、报团时个人信息填写错误等。对此,市旅游质监所表示,游客因个人原因退团,旅行社在扣除已支付且不可退还的费用后,应将余额退还。



案例一:儿签证被拒 妈也不想去了

游客吴女士和儿子两人在某旅行社报名参加了新西兰旅游团,团费共计39000元。后因儿子签证被拒,无法出游,故吴女士向旅行社提出两人需要退团,并要求退回团费。旅行社回应吴女士,如母子二人退团,旅行社需扣除已产生的费用共35900元。吴女士不满,投诉至市旅游质监所,要求旅行社退回其团费。

案例分析:旅行社有权扣除已产生的业务损失费

市旅游质监所根据《旅游投诉处理办法》,为双方当事人进行行政调解。依据《旅游法》第六十七条规定,如因旅行社、履行辅助人已尽合理注意义务仍不能避免的事件致使合同不能继续履行的,旅行社和旅游者均可以解除合同。合同解除的,组团社应当在扣除已向地接社

或者履行辅助人支付且不可退还的费用后,将余额退还旅游者。故在本案中,如旅行社就签证问题已按大使馆要求提交相关资料,尽到合理注意义务,则有权扣除其已产生的费用,再将余额团款退回旅游者。

另外,依据《旅游法》第六十五条规定,旅游行程结束前,旅游者解

除合同的,组团社应当在扣除必要的费用后,将余额退还旅游者。

在本案中,吴女士在其个人签证已通过的情况下仍提出退团,属于旅游者个人解除合同,旅行社有权扣除其已产生的业务损失费。最后,本案经调解,旅行社退回了两人共计4000元,双方达成和解。

相关报道

临时安排购物后欲退货 旅行社:“导游”不是我员工

除了游客个人原因不能出团导致退团扣费纠纷的投诉较多外,旅游购物引起纠纷也较为常见。广东伟然律师事务所为记者提供的案例中,就有游客被临时安排了购物,事后要退货退款难的问题。

周某在某旅行社报名参加“港澳二日游”旅游团,旅行社委派了导游陈某全程陪同。旅游合同和行程单上均无购物安排,但是当旅游团队行至珠海市,陈某安排了旅游团队进入购物店进行购物活动,购物活动持续了足足两个小时,周某最后花费40600元购买了珠宝。回团后,周某欲退货退款,多次联系陈某无果。于是周某找到了报团的某旅行社,某旅行社告知周某,陈某并非其员工,是从其他旅行社借调过来的,对于购物行为旅行社不知情,不对购物行为负责,周某无奈,向旅游行政主管部门投诉。

广东伟然律师事务所律师闵令波表示,在旅游活动中旅行社擅自安排旅游者购物甚至欺诈、胁迫购物屡禁不止。我国《旅游法》第三十五条对旅游购物的安排规范,明确旅行社不得以不合理低价组织旅游活动,诱骗旅游者,通过安排购物另行收费项目获取回扣等不当利益;明确旅行社未经旅游者书面同意,或者未经旅游者要求且对其他旅游者作出合理安排时不得指定具体购物场所。闵令波指出,作为旅游者,应当重视旅游购物问题,在报名参团时应当选择证照齐全的旅行社并签署书面的旅游合同,仔细阅读行程单内容,行程中遇到不当购物安排时可以投诉举报,同时注意取证,依法维权。

另外,部分所谓的旅游购物店往往会以“免费或低价赠送礼品交朋友、现场刷卡请吃饭、玩游戏、攀老乡、为亲人祈福”等多种方式,诱骗游客购买商品。有些店是异地注册经营、往往较为偏僻,很难查证惩处。游客一定保持清醒头脑,不要盲目进行购物消费。

案例二:合同约定佛山出发 游客认为已改广州

游客杨女士通过某旅行社官网报名参加了珠海长隆海洋王国旅游团。出团当天才发现其购买的旅游团出发地点为佛山,而非广州,导致其无法出游。后杨女士投诉至市旅游质监所,称其报团后已致电旅行社确认过上车地点是在广州。旅行社则回应,合同约定出发地点为佛山,杨女士致电其公司客服只是询问了广州的具体发车地点和时间,并未要求对其出发地点做变更,双方在沟通上存在不足。

案例分析:对合同变更存在争议的,当事人要举证

根据以上情况,按照《旅游法》第七十七条规定“当事人协商一致,可以变更合同。”但依照相关法律规定,如果双方就合同是否曾变更

存在争议的,当事人对自己提出的主张所依据的事实负有举证责任。故本案中,杨女士负有证明其已与旅行社协商确定变更出发地点的责

任,但杨女士无法举证,为此,经市旅游质监所调解,由旅行社按合同约定进行扣费,余款退回投诉人,双方达成和解。

消费提醒:行程未开始,旅行社已支付了部分费用

广州市旅游质监所有关负责人表示,游客个人原因不能出团导致退团扣费纠纷的投诉之所以较多,主要是因为信息不对称:旅游者会认为,我都没有成行,没有享受旅游,旅行社凭什么扣我的钱?而旅行社则因为行程开始前要向地接社、履行辅助人预先支付一些费用,比如机票、住宿费等,即使游客行程未开始,这些费用也是不可退回、必须扣除的。

“这里有几个关键点:一是旅行社已尽合理注意义务,是因消费者个人原因导致不能出行;二是在退费的金额上,是扣除已向地接社或者履行辅助人支付且不可退还的费用。据此,接到游客类似这种情况的投诉后,我们第一步是核实情况,分清责任。一是核实究竟是旅游者个人的责任,还是旅行社没有尽到合理注意义务,又或者两种情况都有从而导致旅行者无法正常出行;二是核实旅行社扣除的费用是否确实是已支付且不可退还的,是否能

够提供充分合法的扣费证据。”

市旅游质监所同时提醒,除选择正规旅行社报名参团外,还要认真了解准备购买旅游产品(线路)的详细信息,同时,要妥善安排好个人事务,避免与旅游计划发生冲突,要仔细核对相关证件,比如港澳台通行证、护照等证件的有效期,认真填写个人有关信息,尽量避免个人原因导致不能成行。确实无法参团的,应第一时间与旅行社就退团和扣费等问题进行沟通,减少损失。