



当前位置: 首页>借鉴世界>旅行社经营管理>正文

旅行社是否应为“别人”的错负责

文章来源: 中国旅游报 文章作者: 阳智刚 发布时间: 2006-10-27 字体: [大 中 小]

随着我国旅游业的快速发展,在旅行社与游客的纠纷中正越来越多地出现这样一种情况:游客并非对旅行社提供的直接服务不满意,而是对旅行期间交通、住宿、购物等活动的服务瑕疵或由此造成的损失进行索赔。有的旅行社认为,这些服务并非由本社直接提供,自己不应该对“别人”的违约担责,因此对索赔要求予以拒绝。而游客则认为,既然我向旅行社购买了“打包”的旅游服务,旅行社就责无旁贷应该对整个旅行活动的方方面面予以保证,并需承担相应的赔偿责任。

究竟谁应该对此承担责任?游客应该向谁求偿?这一问题成为当前关于旅游合同纠纷的司法理论和实践中,确定案件当事人的一大难点。

笔者认为,在其他服务业经营者参与旅游合同的履行时,应区别不同情况分别确定旅游合同纠纷案件的当事人。那么旅行社究竟应该为“别人”的哪些行为承担责任呢?下面我们分两种情况讨论。

一、旅行社与旅游辅助人的责任划分

严格地说,除了行程安排和本社导游的陪伴解说,行程中的其他服务,如交通、住宿、餐饮、导游、景点、购物等,都是由其他服务业经营者参与的。旅游的完成需要其他服务业经营者实现对合同的履行。在这些旅游合同的履行过程中,在某一方面辅助旅行社履行旅游义务的企业,包括交通运输企业、餐饮住宿娱乐企业、旅游资源经营管理企业等被称为旅游辅助者。它们不是旅游合同的当事人,不能独立完成旅游合同义务,而旅行社由于人员、财力、业务水平方面的限制,很难将旅游过程中的一切服务全部独自提供,常常需要与相关企业合作,由这些企业提供相应的旅游服务而由旅行社向其支付价款或报酬。其性质是旅行社委托辅助企业向游客提供服务。

我国《合同法》第六十四条规定:“当事人约定由第三人履行债务的,债务人未向第三人履行债务或者履行债务不符合约定,应当向债权人承担违约责任。”据此,旅行社可以与旅游辅助者约定由后者向游客提供部分旅游服务,后者未向游客提供旅游服务或者提供旅游服务不合同约定的,应向旅行社而不是向游客承担违约责任。某些旅游服务虽由其他服务业经营者提供,但也属于旅行社履行提供旅游服务义务的一个方面,游客并不与这些经营者发生合同行为,除非游客已直接与这些服务业经营者另外订立合同。在旅游活动中,其他服务业经营者处于旅行社的履行辅助人的地位,旅行社对旅游辅助者的行为仍应负责。

我国《合同法》第一百二十一条规定:“当事人一方因第三人的原因造成违约的,应当向对方承担违约责任。当事人一方和第三人之间的纠纷,依照法律规定或者按照约定解决。”因此,在此种情形下出现的合同纠纷案应以游客和旅行社为当事人。

但若旅行社在约定由其他服务业经营者为游客提供部分旅游服务时,同时约定游客因此取得对旅游辅助者的直接请求履行权利的,游客可选择以旅游辅助者为被告而主张权利。因为这种情形中,旅行社与其他服务业经营者签订的合同属于利他合同,即旅行社约定旅游辅助者向游客履行债务,游客因此取得直接请求旅游辅助者履行债务的权利。

二、旅行社与第三人的责任划分

一般而言,在游客乘坐大众交通工具如飞机、火车、轮船时,应认为游客与提供运输服务的经营者之间直接成立运送合同,旅行社虽事先统一收取旅游费用并直接向有关运送人支付相关票款,甚至实质上赚取了差价,但旅行社只是代客订票,相关运送人并非旅游合同的旅游辅助人,而是第三人(合同履行双方以外的当事人,但不含前述旅游辅助人,下同)。在实践中,旅行社也不会对此期间发生的空难、海难等进行赔偿。因此,对该服务提供过程中发生的合同纠纷案件,应以游客和各相关运送人为当事人。但要特别指出的是,在旅行社租用某运送人的交通工具,如包机旅行、包船旅行、包车旅行的情况下,则应认为该运送人是旅行社的履行辅助人。

游客在旅游过程中势必还会同其他的第三人发生关系,乃至产生纠纷。如游客自行在非由旅行社安排的饭馆就餐致病、未成年团友之间游戏打闹致伤、游客贵重物品在游览时被盗等。旅游社有保护游客人身和财产安全的义务,但此义务的界限如何把握?当第三人对游客实施违约行为时,旅行社是否应该承担责任?承担责任的限度是什么?

对于上述问题,理论界争议也很大,大致存在三种观点:一种观点认为,因第三人违约损害游客人身和财产安全的,旅行社无须承担任何责任,因为违约行为是第三人实施的,而非旅行社;第二种观点则认为,旅行社应承担赔偿责任。因为旅行社有保护游客人身和财产安全的义务,游客在合同的履行过程中处于弱者的地位,应当对其做出特殊的保护;第三种观点认为,旅行社应当根据其过错的大小承担相应的责任,而非一概由旅行社承担全部责任。笔者同意第三种观点,这是因为:旅行社作为专业提供旅游服务的营业性机构,应当充分预料各种可能出现的问题,制定周密的应急计划,认真消除安全隐患,向游客做出必要的警示。同时,与游客相比

♂ 推荐文章

♂ 热点文章

- 旅行社品牌建设的整合营销
- 特别推荐:网络时代我国旅
- 从高端旅游产品特征及本质
- 怎样才能做好高端旅游产品
- 山东省韩语导游现状调研及
- 旅游文明与导游使命
- 特别推荐:中外旅行社制度
- 山东省韩语导游现状调研及

♂ 相关文章

- 导游员的“五易”与“五难
- 康辉团购门票 业界反响强
- 直击旅游购物回扣
- 旅行社的名牌战略
- 旅行社重新洗牌和新游戏规
- 旅游企业应借助旅游搜索引擎
- 国家旅游局DMS将旅游信息
- 各地旅行社积极参加政府公

吸收研究员公告

到邮局订阅
《中国旅游报》
邮发代号: 1-40 全年228元

中国旅游报

**海南旅游
金牌榜**

**TOHainan.com
海南度假网**

会长、副会长、秘书长

- 毕 华 (会长)
- 杨哲昆 (副会长)
- 蒙乐生 (副会长)
- 李澄怡 (副会长)
- 张 晖 (副会长)
- 代国夫 (副会长)
- 张会发 (副会长)
- 房新海 (副会长)
- 杨文博 (副会长)
- 王健生 (副会长兼秘书长)
- 苏 群 (副秘书长)

专题回顾

较，旅行社往往处于强者地位。按照公平和正义的原则，法律通常会区别对待，对游客义务的规定较少，而对于旅行社却从不同方面做出了义务性的规定，以保障弱者权利的实现。

当然，也不能因为游客是相对弱者就给予无休止、无限度的保护。对旅行社的责任认定，应当有一个合理的界限，这一界限的确定，是依据旅行社有无过错及过错的大小，同时兼顾公平合理原则。同时，违约行为的主要责任应由其实施者即第三人承担，旅行社所承担的责任应是次要的，当第三人已向游客承担了全部赔偿责任时，游客不应再向旅行社请求赔偿。

[↑ 返回顶部](#) [打印本页](#) [关闭窗口 ↓](#)

用户名: (新注册) 密码: [匿名评论](#) [\[所有评论\]](#) [发表评论](#)

评论内容: (不能超过250字, 需审核后才会公布, 请自觉遵守互联网相关政策法规。

§ 最新评论:

海南省旅游发展研究会 秘书处 [位置示意图](#)

地址: 海口市南海大道28号四季华庭5栋 B座首层 中国旅游报社海南记传真: 31653050

网址: www.hi898.com 邮箱: 66800778@163.com 邮编: 570216