

案例分析题：“误机”责任谁承担导游资格考试 PDF 转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/518/2021\\_2022\\_\\_E6\\_A1\\_88\\_E4\\_BE\\_8B\\_E5\\_88\\_86\\_E6\\_c34\\_518934.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/518/2021_2022__E6_A1_88_E4_BE_8B_E5_88_86_E6_c34_518934.htm) 【案情介绍】国庆前夕，刘某等8名旅游者，报名参加某旅行社的海南五日游，双方口头约定，9月30日12：00乘机赴海南，10月4日下午3点多乘机返回，派全陪导游全程服务。后因未买到全陪导游的机票，就没派全陪导游随团前往海南，但承诺派导游送机、地接社将保证接待质量，并将返程机票交给刘某，告知时间为10月4日下午3点多。10月3日，从三亚返回海口的途中，地陪导游询问乘机返回的时间。刘某答复是次日下午3点。4日上午9点多，刘某拿出机票，想确知具体时间时，却突然发现机票是上午8点10分，而并非组团社所说的下午3点多。刘某当即与旅行社交涉，经过地接社的多方努力，重新购买了12点零5分的返程票。但是，由于该旅游团购买的是不得转签、退换的优惠票，原票全部作废。请问该事故责任在谁？【案例评析】这次误机事故中，旅行社有违约行为和过错，应承担主要责任，刘某等旅游者存在疏忽查验机票的过失，也应承担相应责任。一、组团社有违约行为。组团社未按曾约定的，派全陪导游提供全程服务，未买到机票而取消全程陪同的理由，并不是不可抗力，属于单方违约行为。将机票交给刘某，并没有告之返程飞机有变动的真实情况。如果全陪导游随团，按其职责核实机票时间，误机是可以避免的。因此，组团社未派全陪提供全程服务与误机有直接的关系。二、地接社未按国家标准提供服务。离站的前一天，地陪应确认交通票据及离站时间，本案中，全部行程都是由旅行社安排

的，在没有全陪的情况下，地陪社应负责组织落实全部旅游活动，而地陪并没有按导游服务质量标准的规定查验机票，确认返程的准确时间，只是询问了旅游者，就轻率地认定返程时间，导致发生了误机的严重责任事故。三、旅游者自身也存在过失。刘某负责保管返程机票，应具有查验核对的义务，发现问题及时向旅行社提出，避免损失的发生。特别是10月3日返程的前一天，当地陪向其询问时，刘某仍未查验交通票据，而继续答复未变更的返程时间。如果刘某举手之劳查验一下机票，误机的事情也是可以避免的。刘某疏忽大意，告之错误的返程时间，也是造成误机的主要原因之一，因此，也应担负相应的损失。"#F8F8F8" 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)