

2009年导游资格证考试旅游法规案例分析题三导游资格考试  
PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/633/2021\\_2022\\_2009\\_E5\\_B9\\_B4\\_E5\\_AF\\_BC\\_c34\\_633653.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/633/2021_2022_2009_E5_B9_B4_E5_AF_BC_c34_633653.htm) 案例三：“误机”责任谁承担

？案情介绍 1998年9月，刘某等8名旅游者，报名参加北京某旅行社组织的海南5日游，双方口头约定，9月30日上午12点乘机赴海南，10月4日下午3点多乘机返京，派全陪导游全程服务。后因为旅行社未买到全陪导游的机票，没有派全陪导游随团前往海南。但承诺已与地接社联系好，保证接待质量。旅游团乘机赴海南，北京组团社派导游送机，并将返程机票交给刘某，告知时间为10月4日下午3点多，晚7点之前就可回到北京。10月3日，旅游团在从三亚返回海口的途中，地陪导游询问乘机返京的时间，刘某答复是次日下午3点。10月4日上午9点多，刘某拿出机票，想看看下午飞机的确切时间，突然，发现机票是上午8:10，而并非组团社所说的下午3点。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12:05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。刘某等旅游者，考虑单位尚有急事需办理，只好先承担了误机的责任，支付了机票款共12600元。旅行社认为，返程机票已交给刘某，由其自行保管；在旅游过程中，地接社导游多次询问，旅游者始终回答是10月4日下午3点的飞机，由于旅游者的疏忽大意，造成误机，其损失不应该由旅行社承担。但考虑旅游者的实际利益，出于对旅游者的同情和安抚，北京的组团社同意补偿机票损失的10%。刘某则持相反意见，双方各执己见，协商不能达成一致。案例分析 旅游质量监督管理部门审理后认为，在

这次误机事故中，旅行社有违约行为和过错，对此应当承担主要责任，刘某等旅游者存在疏忽查验机票的过失，也应承担相应的责任。

一、组团社有违约行为。双方曾约定，组团社派全陪导游提供全程服务，而在出发前，旅行社以未买到机票为由，取消了全程陪同，旅行社未派全陪导游的理由，并不是不可抗力，因此，属于单方违约行为。全陪导游的主要职责是：落实旅游日程安排、监督地接社履行旅游合同以及协调、处理旅途当中发生的问题。而北京的组团社只是派导游到机场送机，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，可以认定，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。1995年，国家技术监督局发布的《导游服务质量》标准规定：“旅游团（者）离站的前一天，地陪应确认交通票据及离站时间，通知旅游者移交行李和与饭店结账时间。”本案中，全部行程是由旅行社安排的，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。相关链接：2009年导游资格证考试旅游法规案例分析题一2009年导游资格证考试旅游法规案例分析题二 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)