

2009年导游资格考试案例：贵重物品放置车上丢失导游资格考试 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_633721.htm

一、事实经过 甲旅客和先生俩人，平常忙于电子零件的生意，出国经常仅止于洽商，匆匆来去，少有闲情逸致游览国外风景名胜。这次碰上了结婚十周年，夫妻打算暂且下工作，出国度个假。由于夫妻俩非常注重旅游品质，特别向友人打听旅行社承办的旅游品质，经友人介绍参加乙旅行社所举办欧洲九日游，俩人快快乐乐国去了，一路上玩得非常愉快，对乙旅行社的安排也很满意。回程前一天让甲旅客觉得美中不足。生平第一次跟团旅行，想象中跟团应该可对当地的风俗文化有更深入的了解，但因旅行团时间安排有限且导游讲解也有限，所以有点失望，但大体上还算好。回程当天上午全团先至购物商圈购物，甲旅客买了二个名牌皮包。后来全团参观协和广场，甲旅客将新购买的二只皮包置于车上。待参观后回车上发现东西遭窃，其它团员亦有将钻戒、现金、金饰置于车上，也一并遭窃，总损失旅客估计新台币壹拾伍万元。当时据甲旅客表示车门窗没有遭破坏，案发后因距回程班机时间已不久，领队惟恐耽误班机时间，并未当场马上报案。待抵达机场时欲向机场警方报案，警方却以非窃案发生地而拒绝受理报案，而飞机起飞在即，也不可能再回到案发地报案。回到国内后，甲旅客等人以乙旅行社之司机未尽看顾之责及领队不能妥善处理，而向交通部观光局提出申诉，经函转中华民国旅行业品质保障协会（以下简称品保协会）调处。二、调处结果 本案于品保协会调处时，双方针对究竟谁有过失应负赔偿责任，无

法达成共识。甲旅客等三人遗失物品，请求乙旅行社赔偿损失之一半，约新台币7万5仟元；乙旅行社表示旅客将贵重物品置于车上，引起小偷犯意，本身亦有过失，况且如何证明旅客确实遗失钻戒、金饰及现金，因此无法接受甲旅客等三人所提，但是愿给付三位遗失物品之旅客，每人美金2百元慰问。甲旅客等三人当然无法接受，双方在品保协会并未达成和解，最后经交通部观光局再次召开调处会，甲旅客等人同意降低赔偿金额共新台币4万元，乙旅行社最后同意接受，双方达成和解。

三、案例分析 本件纠纷分二方面来讨论，第一、旅行社是否有过失？第二、旅客本身是否也有过失。就乙旅行社是否有过失，可就三方面来讨论，（一）旅行社选任监督国外旅行社、司机、游览车是否有过失？（二）司机是否有过失？（三）领队有无失职之处？首先依旅行业管理规则第36条规定，旅行业经营国人出国观光团体旅游，应慎选国外当地政府登记合格之旅行业。这是选择国外旅行社最基本的，至于游览车也必须符合当地法令规定可营业用，且设施符合法令规定，而司机也是同样道理，领有当地合格驾驶执照且无不良记录者，如果旅行社尽到上述选任监督之责任，可谓无选任监督之疏忽。其次谈到司机是否有过失，这一部份最有争议。据甲旅客表示，曾问司机是否离开过车子，司机答复曾离开约五分钟去喝杯咖啡，但离开时间均将车窗锁好，已尽善良管理人之注意义务。但因车门没遭严重破坏，使旅客等人怀疑司机监守自盗，但司机否认，旅行社也没有直接证据证明。又据了解，虽然游览车车门均关好上锁，但只要懂得门道，进入游览车内并非难事，这部份恐怕只有法院有权认定。再者领队在整个事件中有无失职之处，这

可从二点来探讨。第一、领队在旅游过程中是否告知旅客贵重物品应随身携带，不要置于车上，这点领队有尽告知之义务，甲旅客等人也不否认；第二、事件发生后领队当时是否处理得当。甲旅客等人指责领队未当场马上报案，但当领队系考量飞机起飞在即，若当场马上报案，警方势必审慎盘问一番，必会耽误全团搭机时间，也难以归责于领队。最后谈到旅客本身是否有过失？当然有。领队一路上叮咛旅客贵重物品不要于车上，但甲旅客中竟有人甚至将钻戒、现金、手饰置于车上，本身就有很大过失。在这里要顺道提提，就是如何证明旅客遗失物之损失。以本案例，除了甲旅客一人所遗失的二只皮包，是当天于商场购买有收据为凭，其它旅客所称遗失的钻戒、手饰、现金及一些物品，根本无从证明，真教旅行社不知如何是好。相关链接：2009年导游资格考试案例：不可抗力对旅游合同的影响2009年导游资格考试案例：旅游投诉的思考2009年导游资格考试案例：吉隆坡遭拒入境 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