

2009年导游资格考试案例：不可抗力对旅游合同的影响导游资格考试 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_633724.htm 洪先生等30名旅游者和某国际旅行社签订了北京五日游的旅游合同。当旅游团上午8时按时到达机场时，由于突遇暴风雪，机场被迫关闭，飞机无法按计划起飞。大部分旅游者愿意等候。洪先生等5名旅游者愿意解除旅游合同，但要求旅行社赔偿全部团费的50%，理由是旅行社违约；旅行社愿意退还全额团费，但拒绝赔偿，洪先生向旅游管理部门投诉。其他旅游者在机场等候了5个小时后前往北京。这些旅游者返程后也向旅游管理部门投诉提出赔偿500元的要求，理由是旅游行程比原计划匆忙了许多，缩短了景点逗留的时间，无形中损害了旅游者权益，旅行社仍然存在违约的事实。该案例较为典型地反映了不可抗力对旅游合同的影响。所谓不可抗力，就是指不能预见、不能避免、并不能克服的客观情况。不可抗力包括自然现象和社会现象。自然现象有地震、泥石流、水灾、大雾等，社会现象有战争、游行、罢工以及国家政令等。根据我国《合同法》的规定，因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除违约方的违约责任。具体到本案例，暴风雪的突然降临，导致洪先生等旅游者滞留在机场，并给继续履行旅游合同的旅游者带来游览时间的损失，这是客观事实。由于导致该事件发生的原因是不可抗力，旅行社和旅游者双方都没有过错，因而旅行社和旅游者都不需要承担任何赔偿责任。既然如此，当洪先生等5名旅游者提出解除旅游合同的意向时，旅行社应当无条件地全额返还旅游费用。旅行

社不得以在北京的订房损失为借口，扣除旅游者的团费；同样，即使旅游合同已经明确约定旅行社违约，应支付旅游者违约金的前提下，旅游者也不能要求旅行社承担全部团费的50%的违约责任。但对于洪先生等5名旅游者要求旅行社赔偿损失，旅行社可以予以拒绝。至于继续参加旅游的旅游者因为游览时间缩短而提出的赔偿要求，基于不可抗力可以免责的原因而无法得到赔偿。事实上，继续行程的旅游者，在他们同意继续行程时应当意识到，由于在机场已经滞留了5个小时，必定会产生在北京的游览时间比原行程缩短的后果。假如说这些旅游者不能承受这样的损失，要么就应当像洪先生等人一样，解除旅游合同；要么在行程开始前，和旅行社就赔偿达成一致的协议，否则，事后再向旅行社提出赔偿要求，旅游者的愿望无法满足。当然，作为旅行社的导游，在滞留发生后，应当提前向继续行程的旅游者作说明：由于滞留期间浪费了5个多小时，在北京的逗留时间必定会缩短，使旅游者心中有数，避免旅游者结束游程后再和旅行社论理，减少旅行社的麻烦。不论是解除旅游合同，还是继续履行旅游合同，旅行社在整个事件中不仅没有过错，而且在某种程度上还是受害者。那么，该国际旅行社是否违反了合同约定，并应当承担违约责任？要确定旅行社是否违约，首先要搞清楚违约责任的构成要件。根据《合同法》的规定，违约责任的构成要件包括：违约行为、损害事实、违约行为与损害事实之间的因果关系、违约人主观有过错等4个方面。也就是说，认定民事主体在民事活动中违约，必须同时满足上述4个要件，要认定旅行社作为旅游活动的主体违约，也是如此。对照上述案例看，旅行社有违约行为是不争的事实，因为旅

行社毕竟没有按约将旅游者送达北京，而是滞留在机场。按照《合同法》的规定，当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。显然，单单从这一点看，旅行社应当承担违约责任，包括给旅游者经济损失的赔偿。损害事实也客观存在，尽管这样的损失难以准确计算。旅行社的违约与损害事实有直接的因果关系；但旅行社没有过错是显而易见的。因此，在上述案例中，该国际旅行社的行为并没有同时完全满足违约责任要件，由此可以确认，旅行社不需要承担违约责任。所以，旅游者要求该国际旅行社承担违约责任不成立。尽管法律明确规定，不可抗力可以成为旅行社法定的免责事由，由于旅行社服务业的特殊性，不可抗力的出现必然会给旅行社和旅游者造成不同形式的损失，在此，有必要对不可抗力现象对旅行社服务的影响再作进一步的探讨。在旅游实务中，旅游合同签订后，由于不可抗力发生在旅游合同履行不同阶段，给旅游合同的履行造成的影响不尽相同，给旅行社和旅游者带来的消极后果甚至是损害也是情况各异。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