

2009年导游资格考试案例：天气，车况不好引起的争议导游资格考试 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_633726.htm

2002年中旬，李某单位一行50人参加了A旅行社组织的云南、昆明双飞8日游，并在旅行社提供的《旅游协议书》上签了合同，按合同交纳了旅游费每人3280元，该团按合同协议按时出团，前期很顺利，从游程到住宿、就餐都按合同协议上安排达标，很满意。当到了大理，前往中甸时，气候发生变化天天下大雨，造成中甸、丽江很多景点游览效果很差，有时景点由于道路发生塌方无法前往，只能和游客商量临时更改景点，造成游客情绪低落，心中不平衡，尽管上海全陪导游小王和地陪导游小张作了大量工作，但到了昆明在往返上海时，部分游客到了当地旅行社进行投诉。理由：我们参加旅游不能如期游览景点，旅行社签约时没有讲明8月中旬是雨季，要求赔偿部分损失，另外在用车上，其中一辆由于天天下大雨，天窗渗漏，造成两位游客衣服淋湿，要求赔偿，地陪旅行社负责同志很重视，马上前来调解，根据情况作出处理，一、对淋湿衣服的游客每位赔偿100元；二、对全体游客由于气候原因造成景点游览效果差，就餐时每桌补贴200元为慰问；三、对由于气候原因造成更改景点门票费进行多退少补。

1.你认为游客由于下雨造成游览效果不好，要求赔偿是否成立？为什么？2.两位游客由于车辆渗漏淋湿衣服，要求赔偿合理吗？为什么？3.地陪旅行社这样处理是否正确？

分析：1.由于下雨造成游览效果不好，要求赔偿不成立。因为根据合同法规定，气候变化是属于不可抗力的自然现象，旅行社不承担赔偿责任。2.游客

因车况不好淋湿衣服要求赔偿是合理的。因为合同法规定，游客交纳了旅游费，他们的合法权益将受到保护，车辆渗漏是旅行社管理上问题。所以旅行社应该承担责任。3. 地陪旅行社处理是正确的。（1）对游客因气候原因造成游览效果不好，就餐时每桌补贴200元是对游客进行慰问而不是赔偿。

（2）两位游客由于车辆渗漏造成淋湿衣服进行赔偿，是维护游客的合法权益。（3）因气候原因造成更改景点门票，实行多退少补。消费者利益得到了保障。相关链接：2009年导游资格考试案例：擅自增加景点和自行处理投诉导游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2009年导游资格考试案例：贵重物品放置车上丢失2009年导游资格考试案例：旅途中食宿行不如意 2009年导游资格考试案例：擅自改变旅游行程导致的投诉 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