

旅游政策与法规案例分析题：误机责任谁承担 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/635/2021_2022__E6_97_85_E6_B8_B8_E6_94_BF_E7_c34_635498.htm

旅游政策与法规案例分析题：“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：2011年导游资格考试旅游政策与法规案例分析题汇总导游资格考试政策法规案例材料分析题汇总导游考试旅游法规复习资料汇总 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