

旅游政策法规案例：旅游者能否单方面解除旅游合同 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/636/2021_2022__E6_97_85_E6_B8_B8_E6_94_BF_E7_c34_636059.htm 旅游者能否单方解除旅游合同 案例回放 长假过后,殷先生等26名员工委托一家旅行社安排了“周末邻区风光二日游”,根据行程设计,每位游客旅游费用为400元。经过双方的协商后,27名旅游者与该旅行社签订了旅游合同。按照合同约定,该旅游团往返全程乘坐豪华空调旅游大巴,住宿标准为“双人标准间,独立卫生间”,餐饮标准为“八菜一汤”,不含酒水,游览5个景点。旅游团按时出发了,在路上,导游热心地向游客介绍沿途风光、风土人情、历史典故,并告诉大家旅游团晚上将要下榻的酒店是一个二星级饭店,希望大家游览尽兴,充分享受。当旅游团抵达下榻饭店后,导游给游客安排房间入住。但这时,殷先生认为所在的饭店“房间中没有中央空调、没有热水供应、地毯陈旧……”,并不符合二星级标准,拒绝入住。导游向殷先生等人进行了解释,但是殷先生等游客不能接受导游的解释,进而与导游发生了争执,并自行决定解除与该旅行社之间的旅游合同,当夜自行返回。回来后,殷先生等26位游客向旅游质量监督管理部门投诉,要求旅行社退还全部旅游费用,并支付违约金。旅行社的话责任不在旅行社,游客负全责。旅行社在合同中承诺,旅游者住宿标准为“双人标准间,独立卫生间”,导游在服务过程中对“双人标准间,独立卫生间”做了具体的说明,即二星级的“双人标准间,独立卫生间”。经调查,安排的住宿饭店确为旅游行政部门评定的二星级饭店,便在显著位置悬挂标志,殷先生等游应当可以看到。这说明该旅行社按照合同约定安排了游客的

住宿。其实这名游客处理事情过于冲动,不够理智。如果他们当时能听导游的解释,确定了这家宾馆为当地二星级酒店,并掌握了二星级宾馆的标准,事态还不至于这样。同时,他们也应该先去其它房间了解一下,无热水供应、无中央空调是所有房间的问题,还是单单他们几个房间的供应问题。如果仅仅是几个房间发生这样的情况,则可要求宾馆协助解决。退一步说,即使是旅行社没有按照合同提供住宿,宾馆未达到二星级,游客也可以克服一下,并且在当地取证,一切等回来之后再向相关部门投诉,旅游质监所一定会给游客一个公正的答复。像这样游客单方面解除协议是不可取的,旅行社没有责任,游客自身也放弃了继续旅游的机会和本该有的好心情。对于我们来说,旅行社并不是“通天”的,旅游途中也会遇到一些突发事件,这是不可预料的,如果住宿条件让游客不满意了,那就是我们的服务问题,我们会想办法改进,给游客一个愉快的消费,当然,一切应建立在沟通之上。所以如果双方可以协商成功,这些因素并不足以影响游程的进行,而游客选择了拒绝住宿并自行离团的做法并不明智,互相宽容、互相体谅才能让旅游轻松起来。

分析与处理 旅游质量监督管理部门经过审理认为:游客单方解除合同不符合法律规定。依法订立的合同可以解除,但是要符合法律规定,《中华人民共和国合同法》第九十三条规定:“当事人协商一致,可以解除合同。当事人可以约定一方解除合同的条件。解除合同的条件成熟时,解除权人可以解除合同。”本案中,殷先生等26位游客与旅行社的合同解除,不是双方协商一致后解除的,双方也没有约定合同解除的条件。殷先生等26位游客是单方解除合同。根据调查,旅行社并没有违约。游客行使合同解除权,必须以旅行社根本性违约为前提条件,“周末郊

区二日游”活动的主要目的是参观旅游景点,住宿饭店存在无中央空调、无热水供应、地毯陈旧等问题属于一般瑕疵,没有造成合同不必要或者不可能实现。问题出现了,当事人可以采取变更住宿地点或让旅行社适当赔偿损失等办法处理,而殷先生等26位游客在不具备解除合同的前提下,单方解除合同,违反了有关法律规定,要承担违约责任。小贴士 《中华人民共和国合同法》第九十四条规定:“有下列情形之一的,当事人可以解除合同:(一)因不可抗力致使不能实现合同目的;(二)在履行期限届满之前,当事人一方明确表示或者以自己的行为表明不履行主要债务;(三)当事人一方迟延履行主要债务,经催告之后在合理期限内仍未履行;(四)当事人一方迟延履行债务或者有其他违约行为致使不能实现合同目的;(五)法律规定的其它情形。”国内旅游组团合同范本”第十七条:甲方(旅游者)在旅程中未经乙方(旅行社)同意自行离团不归的,视为单方解除合同,不得要求乙方退还旅游费用。如给乙方造成损失,甲方应承担赔偿责任。相关推荐:2011年导游资格考试旅游政策与法规案例分析题 2011年导游政策与法规考试模拟试题及答案汇总 试题推荐:2011年导游资格证考试《基础知识》全真模拟试卷15套 2011年导游资格证考试《旅游政策法规》模拟试卷12套 2011年导游资格考试证《导游实务》全真模拟试卷13套 专题推荐:2011年导游资格考试备考专题 更多资料:百考试题导游在线模拟系统,海量题库 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