

1岁娃娃跟团旅游,收费超成人

记者调查:低价游限定年龄段,“无消费能力者”要加钱
旅游局:法规对附加费无强制要求 律师:“潜规则”侵犯平等权

A 读者投诉

1岁宝宝出游要购成人票

家住长沙市开福区的周女士购买了深圳青年国际旅行社港澳4天3晚双人豪华游贵宾券,价值3360元,想跟老公带着1岁的宝宝一同出游。

谁知在预约的时候被旅行社告知,宝宝如果使用贵宾券,还要另外加收1000元。如不使用贵宾券,宝宝必须单独购买一张成人团票,即1680元。

周女士说:“孩子既不需要床位费,也不需要车票门票,更不会吃团队伙食,为什么比成人收费更高?我觉得相当不合理。”

记者亦以“持券游客”的身份询问了青年国际旅行社,客服李小姐说:“公司就是这么规定的,境外是按人头收费,不论年龄,占不占床,年龄不在22岁至60岁之间的游客就得加钱。”

B 记者调查

“纯玩团”不用加钱

小孩出境旅游,该不该收取附加费?

连日来,记者对长沙各家旅行社进行了调查,各家旅行社虽有不同的收费理由,但基本都需要另加费用。

旅行社推出的旅游项目一般分为常规路线和纯玩路线。纯玩路线不涉及购物,抱在手上的婴儿除了按照国家规定收取相关的交通费(飞机10%,火车、汽车不收费)以外,不产生其它费用。

但在常规路线上,附加费则是“五花八门”。

低价游视年龄加收附加费

中铁国际旅行社提供的昆明、大理、丽江双飞6日游的报价是1980元/人。“这个价格只限于28-52岁年龄段之间,如果不在这个区间段,每人则要加收400元的附加费,12岁以下儿童费用则为2050元/人。”据旅行社工作人员介绍,由于云南的特色物品非常著名,旅行团一般都设有购物环节。旅行社和商场是有合作关系的,旅行社可以根据游客的消费额提成,小孩和老人没有什么消费能力,所以要收取一定的附加费。“因为这种低价游基本上没有利润,有的还要亏,只能通过这种方式把成本补回来。目前低价去云南、香港都限年龄,购买能力不足的只能多交附加费。”

中国国际旅行社推出每人2050元的昆明大理丽江双飞6日游,这个价格只限于28-55岁之间的游客,不在这个区间的也要交几百块不等的附加费。

而同样的路线,中国国联国际旅行社的工作人员说:“28-52岁之间的游客费用在2200元左右,如果不在区间的游客则要多六七百元的附加费用,包括小孩。”

“低价游加收附加费,都是行业内潜规则了,每个旅行社都一样。”中国国际旅行社工作人员李小山称。

记者调查时发现,带小孩旅游,凡是有购物环节的,旅行社都要收取附加费,这已成为各大旅行社不成文的规定。



市民周女士向本报反映:“我想带个1岁的孩子出门,竟被告知要加上一个成人的团费,宝宝不占床,免车票,不吃团队伙食,何来如此高额费用呢?”

记者调查发现,不止是1岁的小宝宝要加钱,一些被认为“没有购买能力”的游客都要加钱。

■记者 张颐佳 杨艳
实习生 舒薇 张倩 朱友芳

C 部门回应

加费没规定,各部门踢皮球

记者将此事反馈给了湖南省工商局消保处,工作人员称此事归省旅游局管。记者拨打了湖南省旅游投诉电话12301,客服人员称如果觉得旅行社价格不合理,可以选择不去,或者换一家。但旅游的相关法律法规对所谓的附加费没有强制要求。她建议记者咨询物价局。

随后记者又拨打省物价局服务价格室电话,工作人员称,因为旅行社推出的路线和服务不同,所以旅游市场没有政府指导价,也没有政府定价,价格属于市场调节。该工作人员表示,如果行业或者法规有规定不允许收取附加费,那物价局可以去执法。

D 律师说法

“潜规则”侵害平等权,可拒绝

湖南金州律师事务所陈平凡律师认为:旅行社对老人和小孩征收附加费的行为是不合理的,《旅行社条例实施细则》第三十三条明确规定:在签订旅游合同时,旅行社不得要求旅游者必须参加旅行社安排的购物活动或者需要旅游者另行付费的旅游项目。这种“潜规则”应严令禁止,旅游局应该出面打击。如果游客是在不知情的情况下被征收了附加费,则侵犯了游客的知情权,而征收附加费本身就侵害了老人和孩子的平等权。

因此,陈平凡律师提醒游客们在签旅游合同时必须要谨慎,对于附加费可以提出拒绝,若合同中并没有提到附加费,而旅行社在后期却要求加钱,游客们则可以提出诉讼。

幕后连线

旅游“霸王条款”排行榜

入住“准三星”酒店

业内人士认为,准星级是个含糊的概念,国内没有这个标准,往往成为一些旅行社钻空子的项目。

“少数购物”竟成“全程购物”

条款约定,团游仅安排较少次数指定购物。律师认为:不明确的购物次数,游客权益无法保证。游客可与对方确定购物次数。如果合同中并没有明确,可视为无效。

导游带进店买到假货

条款:不承担安排购物中购买假冒伪劣商品退换责任。
律师解读:旅行社对指定的购物点有审查义务,格式条款或附加条款可视为无效。

组团人数不够取消行程

律师解读:因不可抗力不能履行合同的,根据不可抗力的影响,部分或者全部免除责任。但是对因旅行社组团人数不够而取消的团队计划,旅行社应承担违约责任。该合同格式侵害了消费者获得赔偿的权利。

出现自然间补交房差

旅行社规定出现自然间(单男或单女)需要补交房差或视情况安排三人间。无形中,旅行的费用多出一大截。这也是不平等的格式条款,是强制消费者接受其服务。

温馨提示

孩子搭乘飞机收费明细

- 2岁以下
婴儿票
购买价格为票面价格的10%,不需要交机建费和燃油费。
- 2—12岁
儿童票
购买价格为票面价格的50%,同时付机建费+燃油费50%。
- 12岁以上
成人票
全票

■漫画/王珏



标准票价 + 儿童附加费