

赴日旅游邮轮中途取消行程 数百名游客滞留邮轮维权

24日晚间,天津塘沽东疆码头,MSC地中海邮轮“抒情号”日本6日之旅游客的消费维权终于等到一个说法。在天津市滨海新区协调下,邮轮方及旅行社向游客道歉。参加此次旅行的2000多名游客没有想到,行程安排上说的浪漫舒适的邮轮之旅,最终却以维权收场。



关注三湘都市报微信
看E报。



突然取消行程返回

2月19日,陈先生与旅行团团友一起,在天津塘沽东疆码头登上“抒情号”邮轮。陈先生参加的是凯撒旅行社MSC地中海邮轮“抒情号”日本6日之旅。此次行程在日本的游览地包括下关和长崎。在这艘邮轮上,除了凯撒旅行社的旅游团,还有多个旅行社组织的团队。

2月21日,邮轮抵达日本下关。当天,陈先生与同行游客接到一份通知,提醒游客于2月22日7时10分在邮轮6层的船头剧场集合。按行程,2月22日这天,游客将游览长崎。

然而,变故却发生在一夜之间。

2月22日凌晨2时许,工作人员发了一份通知,这份通知或塞在房间门缝,或插在门把手上,通知主要内容是取消去往长崎的行程,邮轮就此返回天津。

陈先生告诉记者,大家知道不去长崎这个消息时,邮轮已经在驶回天津的途中了。也就是说,在未说明缘由、游客也不知情的情况下,取消了合同约定的行程。

不去长崎、打道回府的消息迅速在邮轮上炸开了锅。这艘邮轮上的游客,多是中老年人和孩子,行程突然改变让他们顿时无措。

陈先生说,他和团友找到领队,希望有旅行团负责人出面说明情况。但是,他们被告知,邮轮上没有负责人,只有领队,他们也不知道为何突然取消去往长崎的行程,只能帮助游客联系邮轮方面。



游客船上聚集维权

陈先生介绍,交涉之下,邮轮方一名自称首席官的人出面与游客沟通,对方自称全权代表邮轮处理此事。

陈先生向记者描述沟通过程:我们询问突然取消赴长崎行程的理由,对方说日本港口规定,日落后船舶不能离港。我们要求出示日本港口规定的相关文件,对方改口说不是日方的原因,是天气原因导致的。我们查询得知,当天天气状况良好,风平浪静,而且这艘邮轮可抗8级台风,对方继而表示不是天气原因,是船长的原因,船长决定什么时候开、开往哪儿。

听闻如此回复,邮轮游客要求与船长见面,遭拒绝。最后,这名首席官干脆说他也不知道原因,处理不了。

旅行社领队没有任何说法、邮轮方没有答复,游客成群集中在总服务台前唱起《团结就是力量》。

在邮轮6层茶餐厅,游客带着行李聚集在一起,或打电话给家人告知情况,或聚在一起讨论对策,也有游客现场挥毫泼墨写出“要维权要尊严”的横幅。

然而,在此情形下,游客依然没有得到任何说法。

陈先生说,就我们所了解的,邮轮方的意见也就是在取消前往长崎行程的通知上,提出给每名游客400元人民币消费补偿,而且只能在船上消费。在这艘邮轮上,还有11名癌症患者,他们几乎把这次行程当作人生最后的旅行,结果却是这副样子,而且没有人给出任何说法。



旅行社称有责任

24日早上,“抒情号”返回天津塘沽东疆码头。

大约有1000多人下船了,他们有的是已经预定好了返程机票,有的则是受到了旅行社的威吓。旅行社要求所有游客下船乘车离开,否则将计入旅游“黑名单”。

中午,凯撒旅行社方面有关负责人登船,与留在船上的两百多名游客商量解决办法。

据了解,游客提出5点诉求:旅行社和邮轮方赔礼道歉;因为违约,应退还旅游费用;游客中有11人系癌症患者,旅行社应给予特殊补偿,金额可以由旅行社自己定;旅行社在媒体上公布此次突然取消行程原因,作出说明;旅行社应改进经营方式,在此事中,旅行社毫无应急预案。

陈先生告诉记者,对于游客的诉求,凯撒旅行社的一名经理表示,此事是旅行社的责任,他们赔礼道歉。同时,旅行社愿意以旅行费用的20%作为赔偿。不过,邮轮方一直没有任何表态。

18时许,天津滨海新区有关部门赶到现场。在滨海新区有关部门的协调下,邮轮船长向游客道歉,凯撒旅行社负责人代表涉及的旅行社向游客道歉。同时,滨海新区有关部门督促旅行社向现场游客每人支付500元赔偿金,滨海新区有关部门同时表示,旅行社也应向已经离开的游客支付500元赔偿金。

链接

游客维权应找合同方

中国旅游未来研究会常务理事刘思敏:没有按照合同行程路线进行,也就是没有履行合同约定的内容,中途取消行程的行为属于违约。违约责任在邮轮方面。当然,需要分析是什么原因造成违约,是天气原因等不可抗因素还是邮轮自身原因,还要考虑是否存在游客没有及时上船耽误时间的因素。如果邮轮方面有足够有力证据证明是恶劣天气造成的,则不承担责任;如果不是恶劣天气特殊原因,邮轮要承担违约责任。

游客维权,第一步要搜集证据,了解清楚是什么原因导致没有完成之前的合约。游客可以派代表与邮轮方面协商,或者与旅行社代表协商。协商过程应该通过录音、录像等方式保留下来作为证据。在搜集证据后,游客应按照船方要求正常下船,之后找旅行社协商。游客如果不同意旅行社的解决方案,可以向旅游局、旅游投诉机构等投诉。游客如果对投诉之后的协调结果还不满意,可以向法院起诉。需要重申的是,无论如何,任何人没有权利去“霸占”交通工具。

就此事而言,游客应投诉合同方,也就是旅行社。一般而言,游客与谁签订合同,出了问题就找谁。然后,旅行社再去找邮轮公司解决。

■来源:法制日报

