

炎炎夏日遇上暑假，避暑游迎来热潮，戏水降温、登山纳凉成为众多游客的首选。近日，北京市房山区人民法院梳理了常见的旅游纠纷，旨在提示旅游服务经营者提升安全保障水平，提高旅游服务质量，也提醒广大游客增强安全意识，防范旅游风险。



暑期出游 注意防范风险

案例二

孔某到某风景区爬山，下山时不慎踩空摔伤。此处台阶高度15厘米左右，连接着两级较长的平台，两级平台使用的石料相同，花纹一致，肉眼区别度不高。孔某认为，景区山路设计不合理且没有警示标识，是导致摔伤的主要原因。孔某将景区起诉到法院，要求赔偿医药费、误工费共计5万余元。

法院经审理认为，旅游景点经营者应提供安全的旅游环境，设置区域界限标识、服务设施标识和游览导向标识；对具有危险性的区域和项目，应当设立明显的安全警示标识，并采取必要的防护措施。根据现场照片及录像，事发时，该地并无“小心台阶”的标识，而对于自上而下的游客，在经过紧张的高密集台阶之后，出现连续较宽的台面，又处在交叉口处时，很可能会误认为较长台面是一个平台从而踏空导致受伤。景区的安全警示标识缺失，是造成孔某受伤的原因之一。

此外，孔某自身患有陈旧性骨折，刚于两个月前进行内固定物取出手术，进入需爬山的景区游玩时，更应提高自身注意程度。根据录像显示，孔某行至此处时，正看向别处，未留意脚下台阶导致踏空摔倒，存在重大过失，应承担主要责任。最终，法院根据双方责任大小，判令景区赔偿孔某5000元。

法官说法

公共场所经营管理者负有安全保障义务，若在公共场所受伤，公共场所管理者确实未尽到安全保障义务，存在主观过错，应承担赔偿责任。判断义务人是否尽到安全保障义务，需根据个案情况综合考虑危险程度大小、义务人预防、控制损害的能力、义务人是否取得收益等因素。

景区作为旅游服务提供者和经营者，负有采取合理措施保障游客人身安全的义务。景区在设置台阶或步道时，应严格遵循科学、合理原则，以防因设计不合理导致游客踩空或扭伤，在危险地方应作出明显的警示标识引起游客注意。

游客是自身生命安全第一责任人，进入地形复杂或地势险峻的景区游玩时，应提高安全意识，注意脚下安全，以防踩空、跌落等意外发生。

案例一

岳女士报名参加了旅行社组织的旅游团。旅行社为她购买了某景区套票，包含玻璃吊桥、高山峡谷漂流等游玩项目。岳女士在景区工作人员安排下坐上漂流橡皮筏，漂流到第三个坑口时，摔在流水槽里的石头台阶上。经医院诊断，岳女士为腰椎椎体压缩性骨折。后来，经鉴定为九级伤残。岳女士将旅行社和景区起诉至法院，要求赔偿医药费、护理费、残疾赔偿金等损失共计408245元。

法院经审理认为，旅行社作为旅游线路的策划者和旅游服务的提供者，应对游客进行全面的安全提示，对可能危及游客人身、财产安全的旅游项目尽到告知、警示义务，不应为游客安排与年龄、身体条件不相符的旅游项目。高山峡谷漂流属于户外水上竞技运动，对参加者有条件限制：凡是患有心脏病、高血压、高度近视以及酒后者、孕妇、1.2米以下儿童、55岁以上人群禁止参加此项运动。旅行社明知岳女士年龄已超60岁，仍安排高山峡谷漂流项目，也没有对漂流的限制条件尽到安全提示和告知义务，导致岳女士参与了不符合其年龄、身体状况的游玩项目并受伤，应对岳女士承担损害赔偿责任。景区虽提交鉴定报告证明漂流设施良好，也对漂流

项目的限制条件设置了醒目的警示标识，但在岳女士受伤后没有及时救助，应承担相应的补充责任。

最终，法院判决旅行社赔偿岳女士医药费、残疾赔偿金、护理费等损失共计400410元，景区在旅行社赔偿范围内负10%补充责任。

法官说法

民法典规定，行为人因过错侵害他人民事权益，应当承担侵权责任。公共场所的管理人或者群众性活动的组织者，未尽到安全保障义务，造成他人损害的，应当承担侵权责任。因第三人的行为造成他人损害的，由第三人承担侵权责任；管理人或者组织者未尽到安全保障义务的，承担相应的补充责任。

旅游活动组织者应为游客提供符合其年龄、身体状况的旅游项目，对漂流、滑雪等高风险项目予以特别提示。旅游项目经营者应当提供符合安全标准的旅游设施，配备具有专业技能的服务人员，发生事故时要采取及时有效的救治措施。

游客自身也要增强安全意识，在选择游玩项目前一定要仔细阅读项目须知，根据年龄、身体条件等自身实际情况选择合适的项目，谨慎参加高空、高速等高风险项目，在专业人士指导下参加水上摩托艇、漂流、深潜等涉水活动。

案例三

某旅行社组织游客乘坐飞机从北京返回云南。工作人员联系了王某，预订两辆大巴车提供送机服务，支付了1600元车费。旅行社工作人员再三告知，旅行团将在早晨6时15分于北京首都机场T3航站楼乘坐飞机返回昆明，务必保证提前2小时将游客送达机场。王某找到鲁某一并承接运输业务。出发当天，王某驾驶一辆车将其中部分游客送至首都机场。而鲁某则驾驶另一辆车将剩余游客误送至北京大兴机场，造成该批29名游客误机。旅行社起诉王某、鲁某，要求赔偿机票退改损失、停留期间食宿费、为游客购买礼品等费用共计7万余元。

法院经审理认为，旅行社与王某预订大巴车，约定运送地址、时间等具体事项，王某收取了运输费。旅行社与王某之间存在事实上的运输合同关系。鲁某既没有参与运输服务协商，旅行社也没有向鲁某支付费用，双方之间不存在运输合同关系。王某收取旅行社支付的运输费后，应妥善安排，依约将游客运至约定地点。但由王某联系、安排的鲁某将游客送至错误目的地，导致游客误机，王某应对旅行社因此支出的误机退改损失、转机期间滞留的食宿费和交通费承担赔偿责任。

旅行社为游客购买礼品支付的费用，属于自身经营支出，不属于在订立运输合同时可以预见或应该预见到的因违约可能造成的损失，法院对该项请求不予支持。最终，法院判决王某支付旅行社经济损失5万余元。

法官说法

因路线自由、服务个性化，包车游广受欢迎。除案件中提到的旅行社包车提供旅程服务外，还有不少游客通过网络中介、社交平台包车出游。

旅行社为游客提供包车服务时，要找正规车辆租赁平台或公司签订合同，明确行程出发地、途经地、目的地、游览项目等重要事项，以防擅自变更旅游行程、强迫参加付费项目、耽误游客行程安排等损害游客合法权益。

游客在自行选择包车服务时，要了解车辆状况、司机资质，明确行车路线、包车费用等重要事项。同时，要注意核实对方是否获得道路运输经营许可资质，以防搭乘“黑车”，保护好人身财产安全。

案例四

王某(15岁)和同学李某相约到某水库库区游玩，王某不慎溺水身亡。王某的父母认为，两个孩子到水库游玩时，没有管理人员到场阻止，水库管理者未尽到安全保障义务，应对王某的死亡承担侵权责任，要求该水库赔偿死亡赔偿金、丧葬费等共计50余万元。

水库方辩称，自身并非公共场所的经营管理者，水库是封闭管理空间，且已在水库周围设立防护网、警示牌并定期巡视，已尽到管理职责，对本案事故发生并无过错，不应承担侵权责任。

法院经审理认为，水库是水利设施，用于防洪防汛、水资源开发利用等，不对外经营盈利，不属于经营场所，也不是休闲娱乐活动的公共场所，水库管理者不承担违反安全保障义务的侵权责任。另外，认定行为人承担侵权责任需同时存在违法行为、主观过错、损害后果、因果关系四个要素。水库管理方设置了铁质护栏和警示牌，并安排工作人员定期巡视，已尽到与其职责相匹配的安全防范义务，对于故意闯入水库区域戏水的人不负有法定的保障义务。

事故发生时，王某已满14周岁，根据年龄、智力及录像显示，几次攀爬翻越护栏试图闯入水库的行为，应当知道不允许擅自翻越进入水库，且应当预见下水存在人身危险，应对自身行为承担责任。最终，法院判决驳回王某父母的全部诉讼请求。

法官说法

民法典第1198条规定，宾馆、商场、银行、车站、机场、体育场馆、娱乐场所等经营场所、公共场所的经营者、管理者或者群众性活动的组织者，未尽到安全保障义务，造成他人损害的，应当承担侵权责任。

负担安全保障义务的主体包括以下两类：一是经营场所的经营者和公共场所的管理者；二是群众性活动的组织者。本案中，水库属于禁止公众进入的水利工程设施，并非向公众提供服务或以公众为对象进行商业性经营的场所。水库的管理人也不是群众性活动的组织者，不属于安全保障义务人的范围。在水库管理人已经采取合理的安全提示和防护措施，他人擅自进入造成自身损害，应当自担风险和损失。

自觉遵守场所规章制度，不随意进入封闭的危险区域，是每个公民应遵守的行为规范。家长要切实担负起监护职责，做好安全教育，增强孩子的安全意识。据《北京青年报》