

报名容易但维权很难,民间出游陷监管真空

自助游,有了麻烦也“自助”?

本报记者 孟艳 陈之焕

自助游受伤,
游客无处索赔

有人在论坛里组织自助游,价钱便宜线路丰富,吸引了不少人报名,可是出了事故却找不到人索赔。随着旅游业的不断发展,自驾游、户外游、野营……种类繁多的自助旅游成为时尚的出行方式,很多人不愿意跟团,却钟情于这种便宜的自助拼团游。虽然看起来时尚,但是自助游处于无监管状态,出了问题找谁却成了一大难题。

2日,青岛的吕女士告诉记者,她在清明节期间参加了一次个人组织的自助游,至今让其非常郁闷。当时,她在青岛一家论坛里看到婺源两日自助游300元,住的是三星级酒店,吃住全包,乘车也是免费。吕女士毫不犹豫地报了名,并根据网上留的QQ联系到了自助游的组织人员,在出游之前向其交了费用,也没有收到收据,紧接着就跟车去婺源看油菜花了。到了婺源,吕女士才发现吃住并没有承诺的那么好,而且乘坐的车被其他汽车撞了,她也不幸腿部受伤。

在医院接受治疗的费用虽然由肇事方负责,

但是吕女士觉得旅游线路和宣传的不一样,而且自己受伤后没有旅游还耽误了工作,于是向自助游组织方提出赔偿要求。开始对方答应给退一部分钱,但是没过几天却找不到人了,QQ不在线,电话没人接,这下吕女士傻眼了。

找不到人,又不知道是什么部门或者公司负责组织这次自助游,加上交钱时候没留收据,最后吕女士索赔无门,最终只能自己吃了哑巴亏。“参加这种非官方的组织活动,也就只能得到这种缺少责任感的待遇。”对于这次婺源自助游,吕女士追悔莫及。

低价出游
VS
组织方无资质

“去郊区收白菜”、“xx车主自驾泡温泉”,打开青岛的几个门户网站,论坛里的自助游帖子比比皆是,许多帖子里面的组织者都未注明本人地址,仅提供QQ号码与电话号码。在某网站的一则自驾游广告中,记者看到青岛到莱阳自助游只需要99元,网站上显示的超低价格与服务之后,所留的联系方式仅为一个QQ号,但帖子内已有9人报名参加。

在一则郊区收白菜的自助游广告中,记者看到,包括车费、餐费、采摘费在内全部总计46元,而组织方打折后价格为28元/人。对于自驾游,普通近距离的价格一般在99元—800元之间,而远一点的原创性质的自驾游价格则在数千元不等。户外游、郊区游则价格相对便宜,最低的甚至只要几十元。

门槛低也是普通消费者选择自助游的原因之一,26岁的李云就是自助游的爱好者之一,她认为自己刚工作不久,平常出去旅游要花费自己一笔不小积蓄,而自助游则大大降低了出行的开销,只要区区二三百元就可以好好玩一次,因此她经常选择自助游。

但记者采访发现,这些自助游的组织者不是个人就是“俱乐部”,很少有正规的旅行社。组织郊区红叶谷旅游的刘小姐称,她是一名导游,自己现在出来单干,凭借对线路熟悉,能买到低价门票的优点,组织一些小型的旅游团队,到近郊旅游。而一些自驾游组织者,多是车友俱乐部的成员,个人组织自驾游,不买保险、不开发票是常有的事。

纸上操作,
报名容易维权难

在一个俱乐部自驾游的网站上,记者尝试着参与某俱乐部组织的自助游。记者从给出的线路挑出自己确定的自助游项目后,工作人员便从QQ上发来一份报名表,报名表上有姓名、身份证号、出发地、返程地等填写项目。此外还有汇款账号,需要发票的话要交5.5%的税点,如若不需要,可直接凭汇款小票入队,如果不放心的话则可以到具体的办公地点报名。为了更好地了解信息,工作人员还提供了会员交流群,输入暗号后加入,跟群里的会员们聊天,询问信息。直到确定后再进行报名、交钱,签订合同……而这一切都是利用传真进行,或者是找俱乐部所在地的朋友代替。

华政律师事务所的于霞律师介绍,现在俱乐部组织的自驾游、自助游等形式多属于自发性质,俱乐部组织不固定,有的甚至打一枪换一炮,维权相对比较难。外出旅游要确认好保险及合同,合同最好不要使用传真方式,一定要选择原件快递之类的,因为传真无法辨认是否是原件以及真伪,所签的合同也就相应失去法律效力。即使使用传真,要选择固定号码的传真号。

行业自律难,
盼政府监管

曾经组织过婺源油菜花线路的导游杨小姐称,她今年组织了来自20个城市的30多个人一起到婺源看油菜花,费用AA制,她强制大家买了保险,所有人在婺源集合,然后在婺源分手。“后来想想买了保险是非常正确的,她组织这次出行不是以营利为目的,出了事自己肯定也不能承担,如果出现问题,还通过保险解决。”杨小姐说,这种组织比当导游还累,还要担着风险,后来她就再也没有组织过。但她认为随着交通发达,自助游只会越来越热,旅游主管部门能早日将自助游安全纳入管理体系中去,分清道德与法律上的责任问题。

相对于自助游组织方混乱无资质情况,不少俱乐部开始往正规方向发展,记者采访了几个知名度相对较高自助游及自驾游的俱乐部,相关工作人员都建议参加出游的人员与俱乐部签订正规合同,购买保险。牧马人旅行者俱乐部的一名工作人员介绍,在出行之前俱乐部都要跟出行者签订相应的合同,为出行者购买保险,规定好各自的职责,如果没有合同与保险,出现事故之后责任相对比较难界定,他们也是要自己的品牌,这方面做得很细心。

青岛车行天下自驾游俱乐部经理王飞介绍,俱乐部、自助游等方式是个新兴的旅游方式,比较受到年轻人的欢迎。现在有很多没有出处的俱乐部、自驾游,车行天下自驾游俱乐部刚开始经营的时候,也是仅靠网络与电话联系,没有固定的场所,但是在逐步发展形成一定规模之后,现在他们有了自己的办公地点。

王飞说,现在的自驾游行业也并没有监管,要说归属,他只能把自己归属到旅游行业,此外,拥有工商营业执照,受工商部门管辖,但这是开门营业的最低起点。说起行业监管,多数的俱乐部、自助游并没有统一的管理。“我们现在主要靠的是自律,靠信誉与口碑相传。”王飞说。

青岛市旅游协会会长王军健介绍,目前自助游存在两大主要问题,一是安全问题,因为大多属于自发组织,相关的安全保障措施都不存在,最近频发的驴友户外被困就是一个很好的例子;第二是维权问题,尤其是网络跟帖自发组织的出游,很难找到相关责任人。此外,这些组织者也很难监管,很多没有工商注册,自发组织的出游让相关单位无从下手,旅游协会只是一个行业协会,没有监管的权力,至于具体的监管还需要相关部门来进行探讨。