

准备工作做得好 圈套才能认得清

“银发族”旅游要玩得明白

草长莺飞,正是踏青和出游的好时节。近年来,“银发族”作为旅游市场重要人群,被认为极具市场潜力。然而,旅游过程中一旦消费纠纷,往往让老年人“乘兴出游,败兴而归”。

近日,北京老年维权服务工作站向社会发布“老年旅游消费十大维权典型案例”及警示信息,希望借此提高老年人在旅游消费中的维权能力,预防侵权案件的发生。



图片来源于网络

A “免费”是陷阱 低价有圈套

在北京一些小区里,经常能看到“低团费”“零团费”的旅游小广告。甚至还有一些企业搞活动组织的“答谢游”。然而,老年人一旦参加了这样的旅游团,往往就成了待宰羔羊。

李阿姨年过八旬,身体还很硬朗。2016年,小区附近一家“老年福利事业研究中心”开始营业,可以为老年人免费量血压、做理疗等。平时很注重养生保健的李阿姨成了这里的常客,与销售员俨然成了“忘年交”。去年底,业务员告诉李阿姨,“中心”为回报长期参加活动的老客户,组织了一次北戴河短途游,包吃包住,两天只要100元。李阿姨欣然报名。

根据李阿姨描述,“中心”安排了一辆旅游大巴车,车上坐满了人,几乎全是老年人。到了北戴河,老人们被安排入住的是一家小旅馆,午餐是简单的“大锅饭”,游览的也全是一些免费开放的景点。第二天,业务员把李阿姨和其他老人带到一家五星级大酒店,说是开答谢会。“中心”的领导先后上台致辞,还有“养生专家”为老人现场免费体检和指导。在“养生专家”和业务员的忽悠下,李阿姨买了两万多元保健品。旅游花了100元,买保健品却花了两万多。回到北京,李阿姨经人提醒才反应过来,后悔莫及。

北京老年维权服务工作站的张志友律师提醒,当旅游团费明显低于市场行情,甚至比机票和住宿等基本费用还要低的时候,就要格外注意背后的猫腻。从经济方面考量,“低价游”往往通过安排购物或者另行付费的旅游项目等获取不正当利益。不过,消费者的权益也不是没有保障。根据相关规定,如果旅游者被强制购物,可在旅游行程结束后三十日内,要求旅行社为其办理退货并先行垫付退货款,或者退还另行付费旅游项目的费用。

张志友指出,还有一些不法商家打着“免费”的名义,组织面向老年群体的“免费旅游”。实际上,这种“免费旅游”的目的大多是为了推销各种产品、保健品或者养老养生项目。老年人参加这种“免费旅游”,往往不知道组织者、销售者信息,拿不到消费凭证,在购买了产品或者服务之后,维权异常艰难。

B 小心缓兵计 维权要趁早

随着生活水平的提高,老年人出游时不再一味地追逐“低价”,也开始注重旅游的“品质”。而在一些面向老年人的旅游产品中,老年人需要先交高额“保证金”“套餐费”,事后才能退还。商家一旦遇到经营不善的问题时,不但无法安排出游,而且连老人预先交的高额费用都无法退还。

去年3月,64岁的秦大爷和北京某旅行社签订《旅游套餐计划书》,秦大爷交纳了旅游套餐费19800元,旅行社则承诺在2017年度安排秦大爷去新疆、澳大利亚、越南芽庄三个目的地,并安排一次邮轮旅游。业务员还口头承诺,称行程结束后,秦大爷交纳的费用还会退还给他。然而在合同签订后,旅行社并没有安排出游,秦大爷多次催问,旅行社则一拖再拖。眼看出游无望,秦大爷提出解除合同退还交纳的费用,旅行社却表示没钱可退。秦大爷向法院提起诉讼后,最终经法院强制执行才挽回自己的损失。

C 维权不过激 证据要留好

按照一般的观点,老年旅游产品及服务需要有一定“特殊性”,比如游览时间不宜过长、配备随团医生、选择有电梯的饭店、导游具备紧急救护技能等。但从目前来看,市场上的老年旅游产品中,能够落实规范要求、真正具有老年特色、符合老年旅游需求的并不多,旅游者应审慎选择。

张志友律师介绍,因为老年人年龄偏大、健康风险高,一些旅行社在组织老年团时,往往会加价或加收“老年费”,这都是不允许的。他建议老人在遇到旅游纠纷时,不要过于激动,要理性地、采取合法的方式维权。同时,在出游之前,老人也

应该做一些准备工作,比如查询当地的旅游监管部门投诉电话。如果是出国旅游,要查询旅游目的地的大使馆和领事馆的一些电话,遇到问题及时打电话求助。

他建议,老人在旅游过程中,应当保留好合同、交费凭证、广告、消费凭证等。如果遇有纠纷,要保留相关证据,以便事后顺利维权。旅游者与旅游经营者发生纠纷,可以通过下列途径解决:(一)双方协商;(二)向消费者协会、旅游投诉受理机构或者有关调解组织申请调解;(三)根据与旅游经营者达成的仲裁协议提请仲裁机构仲裁;(四)向人民法院提起诉讼。

张志友建议老人在选择旅游产品时,不要选择一次性交齐全年费用的产品,以避免因为企业经营不善或老人身体原因而造成合同违约。

D 行前准备足 出游风险小

相比事后维权,如果工作能做到前面,避开旅游中的消费陷阱,自然是最好的预防手段。在这个环节中,子女的作用尤为重要。

王蓓是一名养老行业从业者,此前在旅行社也工作了多年。她表示,父母每次报旅游团,她都会先“把关”,让老人既能避免花冤枉钱,又能“玩得明白”。首先,她会选择诚信度高、口碑好的旅行社;在日期的选择上,她也会避开传统的假日。最重要的是,是把行程单研究透。

王蓓说,旅行社的行程单不但包括景点、酒店的安排,乘坐什么样的航班、吃什么样的团餐都会详细体现。因此,只需要把这些项目一项一项地列出来,再加上常识性的一些分析,基本上就会知道这个团的质量如何。她坦言,如果团费看起来还没有机票贵,那必然会有购物或者收费景点的安排,对这个团的服务质量就不要抱太大希望。

她特别提醒,老人出门旅游,要防止发生意外。所以,旅行中的保险就尤为重要。她说,一般的旅行社都会为参团者购买保险,许多人一看有保险,就没太注意。其实,保险的细节是有必要弄清楚的。比如,哪些情况会保,哪些情况不会保,保额是多少等。为了放心,她每次都会为父母购买旅行意外险,而且还会留领队的电话,确保能随时掌握父母的情况。

“有人觉得我太过谨慎了,但小时候学校去春游,父母也是这样为我们准备的。”王蓓说,老年人旅游遇到的最大问题是“出不去”,所以在老人能动的時候,作为子女应该多支持他们的旅游计划,让他们享受丰富多彩的老年生活。(王琪鹏)

<p>小广告大市场 小投入 高回报</p> <h2>分类广告</h2> <p>第2202期</p> <p>广告热线: 13523260997 13183330295</p> <p>地址: 市区建设路西段268号(鹰城广场对面)</p>	<p>本栏目在微信公众平台同步刊登</p> <p>微信公众平台: ycqueqiaohui</p>	<p>搬家公司</p> <p>● 顺风搬家 13837529909</p> <p>心理咨询</p> <p>● 大诚心理咨询 13937507536</p> <p>老年公寓</p> <p>● 康乐居老年公寓 13937585159</p> <p>助听器</p> <p>● 耳聋请配助听器 13087062226</p> <p>生活服务</p> <p>● 家之诺全铝家具 13733914788</p>	<p>净水机维修/换芯</p> <p>家用/商用 18003758926</p> <p>C 教育资讯</p> <p>招生</p> <p>电工焊工培训考证 市电讯职业学校,电话:2963913</p> <p>D 商务资讯</p> <p>工商代理</p>	<p>● 公司注册、代账 18737535133</p> <p>律师服务</p> <p>● 郭磊律师 13937508869</p> <p>E 招聘资讯</p> <p>招聘</p> <p>招聘 社区聘医师、护士 13721877769</p> <p>招聘 实验室化验员,化工、生物、环境、安全工程技术人员 13939965888</p> <p>友情提示: 使用本栏目信息请核对双方有效证件, 投资汇款请谨慎。本栏目信息不作为承担法律责任的依据。</p>		
<p>A 房产资讯</p> <p>转让</p> <p>转让 市区一大型中小学培训机构欲转让。15093833373</p> <p>驾校转让 建设路东段(营业中) 13782472111</p>	<p>出售</p> <p>● 急急急租房售房 8978882</p> <p>出售 市区7·1楼上房屋出售 78m²,水电气齐全 5月交工可更名 15093780676</p> <p>出售 诚朴路中段单位房出售,水电气暖齐全 精装修,拎包入住 15093780676</p>	<p>出租</p> <p>● 急急急租房售房 8978881</p> <p>招租</p> <p>凌云路佳田塞纳城 540m² 平西建材城外铺 154m² 18237522111</p>	<p>B 生活资讯</p> <p>设计印刷</p> <p>● 做画册找天一 8985888</p> <p>管道疏通</p> <p>专业快速疏通马桶等各种管道, 全天服务 13603900033</p>	<p>搬家</p> <p>● 康乐居老年公寓 13937585159</p> <p>助听器</p> <p>● 耳聋请配助听器 13087062226</p> <p>生活服务</p> <p>● 家之诺全铝家具 13733914788</p>	<p>招生</p> <p>电工焊工培训考证 市电讯职业学校,电话:2963913</p> <p>D 商务资讯</p> <p>工商代理</p>	<p>E 招聘资讯</p> <p>招聘</p> <p>招聘 社区聘医师、护士 13721877769</p> <p>招聘 实验室化验员,化工、生物、环境、安全工程技术人员 13939965888</p> <p>友情提示: 使用本栏目信息请核对双方有效证件, 投资汇款请谨慎。本栏目信息不作为承担法律责任的依据。</p>