



10月25日,国家旅游局网站首页上出现了一则题为“游客参与‘不合理低价游’也将受到处理”的提示:“游客不得与经营者签订虚假合同……游客与经营者签订虚假合同,一方面需要承担法律责任;另一方面,一旦被查获,不仅不能获得赔偿,还将受到处理。”

该提示引发舆论热议。游客损失钱财,受了气,为何最后还要受罚?低价旅游背后到底还有哪些猫腻和是非?

游客参与“不合理低价游”的是与非

□本报记者 赵昂

10月25日,国家旅游局网站首页上出现了一则题为“游客参与‘不合理低价游’也将受到处理”的提示,在提示中明确表示,“游客不得与经营者签订虚假合同……游客与经营者签订虚假合同,一方面需要承担法律责任;另一方面,一旦被查获,不仅不能获得赔偿,还将受到处理。”

游客参加“不合理低价游”损失钱财,受了气,最后自己还要受罚?此则提示一出,立刻引起了舆论关注。

“低价游”频现纠纷

近期,因低价游出现的旅游纠纷持续不断。9月15日,福州市晋安区60名老人报团港澳游,在香港某地下商场内,当地导游和商场方将大门锁住,并要求“每人必须消费满1万元才可以离开”。在扣留过程中,导游称,“你们没有身份证件,不买东西,就别想回家。”该旅行团60岁以下老人报团费用为950元,60岁以上的报团费用为1150元,是典型的低价旅行团。

10月,媒体曝光,有老年游客从安徽合肥赴云南旅游,团费200元,往返双飞。结果,在商店内购物,平均每人花了4000多元,最多的花了2万元。1700元买到的银筷子,当地商家网店价格仅为30元到300元之间,而1700元的螺旋藻,实际价格在100元到400元之间。

贪图一时团费便宜,低价游的游客们付出了比实际旅游成本多出许多的金钱代价,而且并没有享受到应有的旅游体验。而如果不贪一时便宜报正规旅行团,其团费支出远不及低价游的购物支出,且拥有更好的旅游体验。

事实上,个别旅行社推出低价游,是试图用低价吸引消费者报团,之后再用高价购物返点回本。而《旅游法》规定,“旅行社不得以不合理的低价组织旅游活动,诱骗旅游者,并通过安排购物或者另行付费旅游项目获取回扣等不正当利益。”而在低价游纠纷中,游客们损失的往往不只是金钱,曾有游客在参加低价团后,因旅游纠纷被滞留海外。

在很多低价游纠纷事件中,上当者以不擅长使用互联网的老年人居多。有“90后”游客告诉记者,自己和周边人很少会在报团旅行时随意购物,因为“所有的商品价格都可以上网查,网上价格比店里便宜,还送货上门省得托运,谁还会进店买?现在早就不是‘过了这地方就买不到这特产’的时代了”。

国家旅游局曾针对低价游陷阱,提醒游客警醒,“旅游者在选择旅游产品时,可参照旅游主管部门及旅游行业协会公布的旅游成本指导价,选择高于指导价的旅游产品和线路,切不可贪图便宜参加低价旅游团”。

中国旅游协会和中国旅行社协会则搭建了“全国重点城市热点旅游线路价格参考平台”,可供游客参考。

报价因素有很多

根据《旅游法》规定,“旅行社组织和安排旅游活动,应当与旅游者订立合同。”而合同内容中应当包括“旅行社、旅游者的基本信息;旅游行程安排;旅游团成团的最低人数;交通、住宿、餐饮等旅游服务安排和标准;游览、娱乐等项目的具体内容和时间;自由活动时间安排;旅游费用及其交纳的期限和方式;违约责任和解决纠纷的方式;法律、法规规定和双方约定的其他事项”。

有业内人士告诉记者,不合理低价游往往从签订合同这一环节就开始了。有的低价游旅行社称“价格过低不好意思签合同”,也有旅行社与游客签订的是虚假合同,即“经营者为规避行政主管部门执法检查,先与游客达成某种默契,而后通过变更行程,减少游览时间,增加购物时间,使游客在不知不觉中受骗上当”。而这也是此次国家旅游局提示的处理低价游游客原因。

但是,究竟什么样的旅游价格算“低价游”,游客却难以分辨。有旅行社工作人员向记者坦言,淡季和旺季,前往旅游目的地的机票和当地住宿费用大为不同,以海南为例,春节期间期间的宾馆价位往往在四位数一晚,而平时淡季则只有三位数一晚,因此,旅行社所支付的成本是大不一样的,淡季游客少,为了确保流水,团费价格往往比旺季低出许多。

并且,不同地区因气候不同,淡旺季不一。“比如同样是春节,对于海南、广西等地来说就是旺季,因为当地气温正适合北方游客南下,但偏北的山地景区,游客就会减少,因为太冷了。”

对于同一旅行目的地而言,不仅不同时节价格不同,不同的住宿条件、交通方式价格也不一,甚至在同一旅行团内,不同团友支付的团费往往也不一样,因为他们的出发城市不一,往返机票价格不一样。

除此之外,有旅行社工作人员告诉记者,还有一种特殊的低价情况即“掉位”,“比如一个团20个人,突然有两个不来了,一路上的交通餐饮食宿都是按20人订的,那么,这时候为了尽快凑足人头,避免损失,补充进来的那两个人,价格可以非常低。因为,没有他们,成本都是一样的。”

“掉位”的情况有时出现在出境游团队,“比如,一些国家对不同领事区的签证者,或同一领事区不同省份的签证者,所需要的材



料不同。旅行社在找游客临时“补位”时,自然优先补上签证材料更好的,价位当然也更加优惠。”

甄别“低价”不容易

那到底什么样的价位算“不合理低价游”呢?国家旅游局于今年十一黄金周之前发布的《关于打击组织“不合理低价游”的意见》,有五种行为被认为是“不合理低价游”:

“一是旅行社的旅游产品价格低于当地旅游部门或旅游行业协会公布的诚信旅游指导价30%以上的;二是组团社将业务委托给地接社履行,不向地接社支付费用或者支付的费用低于接待和服务成本的;三是地接社接待不支付接待和服务费用或者支付的费用低于接待和服务成本的旅游团队的;四是旅行社安排导游领队为团队旅游提供服务的,要求导游领队垫付或者向导游领队收取费用的;五是法律、法规规定的旅行社损害旅游者合法权益的其他‘不合理低价’行为。”

但《工人日报》记者登录“全国重点城市热点旅游线路价格参考平台”发现,相关旅游线路信息并不全面,出发城市只有9个可以选择,四个直辖市中仅有京沪两个可选游客,甚至连深圳、杭州等大城市也不在选项之列,且无法查询出境游信息。而以出发地为北京市为例,目的地选项仅有“哈尔滨、厦门、桂林、保山、昆明、三亚、成都、南京”8个城市。

记者以北京到昆明的线路进行查询,对于旅游资源丰富的云南省,仅能查询到“北京-昆明-大理-丽江”这一条线路,如果游客在此线路上多去一地香格里拉,价格即无参

旅游观察

截至到2014年底,中国60岁以上的老人占到总人口的15.5%,达到了2.12亿;老年游客已成为国内游客的重要组成部分之一,但受价值观和生活理念等客观因素的影响,老年游客拥有与“80后”、“90后”完全不同的旅游方式、想法和习惯,可以概括为七个字——有闲、有钱、有情调。

老年人出游热衷慢旅慢游

□本报记者 姬薇

一种特定方式。

老年游客中有一批忠实的自驾游用户,“老年自驾游用户通常会选择在淡季出游,相对于较长的旅行总时长(通常为1个月,甚至更多),他们会控制每天的驾车时间,通常出发地与目的地的驾车不会超过4小时,而且会在单一目的地停留1-2天,深度游玩的同时也能放松心情、减缓疲劳,然后再出发前往下一站。”旅行专家对如此慢旅慢游给出了“极具生活情调的旅行方式”的评价。

除了自驾游,老年人在国内游时更愿意选择火车作为交通工具而不是飞机,乘坐火车出游的占比超过四成,而乘飞机的占比仅为三成不到。酒店方面,地理位置好的快捷酒店住往会优于装修奢华的高星级酒店,而价格因素也是老年游客考虑较多的因素之一,老年游客一次国内游的平均花费在3200元左右。

老年游客偏好北半球

众信旅游直客营销中心总监王振明告诉记者,北半球之所以成为老年游客的“心头好”,其中一个原因可能是受到飞行时间因素的影响;此外,欧洲、美国等地一直以来都属于旅游大国,民俗文化独树一帜,而这与老年人“体验当地民俗文化”的出境旅游目的地不谋而合,甚至是他们年轻时就一直想要前往的国家,因此受到这一群体的喜爱。

值得一提的是,近年来“小众”旅游目的地 的欢迎度在老年游客群体中呈上升趋势,例如以宗教文化而文明世界的以色列。

由于没有了休假时间的限制,老年游客更偏向于在境外停留时间长的旅游产品,这样不仅可以让整个旅游行程变得更为宽松从而适应自己的体力,也可以用一次的飞行时间体验到更多的当地文化。

近两年,国内邮轮市场发展势头良好,邮轮慢生活、享受型旅行的理念与很多老年游客的旅行习惯相符合,从数据看,2014年全年通过携程出行的老年游客中超过35%选择过乘坐邮轮出游,而截至今年三季度,这个数字已经超过40%。



近日,由北京市旅游发展委员会主办的第四届北京国际旅游商品博览会在中国国际展览中心举行。

博览会上,自驾游主题馆成为亮点,分设汽车、装备、景区露营、俱乐部、服务、媒体等六大展区,展出包括国内外知名企业越野车、旅行车、改装车,自驾游领域汽车用品、配件和户外旅游装备,及提供租车、专车、酒店、保险、维修、保养、美容、APP等服务保障的自驾游全线产品。

曹宇 摄

蚂蚁短租锁定家庭出游

本报讯 公寓、民宿短租平台蚂蚁短租日前宣布拓展旅游目的地民宿市场,并与5A景区湖北恩施大峡谷完成战略签约,双方基于门票、景区周边住宿、移动电子商务等领域展开深入合作。

蚂蚁短租CEO申志强透露,2015年分享经济在世界范围越来越火爆,分析机构预测中国短租市场2015年将超过100亿元。未来,短租行业将与休闲旅游结合

得更紧密。

2011年短租在中国萌芽开始,以蚂蚁短租为代表的短租企业经过几年摸索,逐步将需求聚焦到旅游领域。蚂蚁短租聚焦为家庭出游服务的整租市场后,实现了400%的增长。蚂蚁短租已在国内300多个城市拓展超过30万房源。未来,蚂蚁短租还将提供住宿、包车、用餐、本地游等一站式旅游服务。

(逸清)