

□生活日报记者 李震

十一假期刚刚过去,不少人在旅途中留下了美好记忆。然而,济南的杨雨(化名)一家却在异国经历了一次“惊魂之旅”。他们通过康辉旅游集团济南国际旅行社报团前往印尼巴厘岛游玩,在体验海上项目时游艇侧翻,不慎落水,挣扎中夫妻两人受了伤。事后,一家三口被送往当地医院,诊断为擦伤、挫伤,好在孩子只是受到了惊吓。杨雨一家质疑项目的安全性、旅行社擅自拼团等问题,要求赔偿。对此,旅行社回应,所谓的“拼团”其实是“拼船”,落水是意外。目前,市中区文化和旅游局已介入,双方就赔偿问题正在协商。

◎惊魂

游艇侧翻一家三口落海

10月8日,杨雨左胳膊上的伤痕还依稀可见。在她看来,一家人满怀期待的国外出游竟是一场噩梦。

在朋友介绍下,杨雨一家三口在康辉旅游集团济南国际旅行社(以下简称康辉旅行社)报团前往印尼巴厘岛旅游。杨雨说,这几年她忙着照顾孩子,一直没能去国外旅游,孩子4岁半了,一家人终于可以出游,因此他们都充满期待。

“我们找了正规旅行社,报了最高端的团,三人就可成团,费用加起来合计约3.5万,行程是9月27日至10月4日,8天6晚。”杨雨说。

蓝天白云,沙滩大海,前四天巴厘岛之旅很顺利,一家三口也玩得很开心。然而,第五天发生了意外。

“按照当天的行程,我们去蓝梦岛游玩,坐了一个小时船,到达海上的一处平台。”杨雨说,在平台上大家开始排队体验,“平台是方形的,就在海上,四个方向对应不同的项目,有海上甜甜圈、香蕉船等。”

“当时我们玩这个海上甜甜圈的时候,按要求4个人坐在一个小游艇里,游艇里有4个座位,前面有船牵引着,按照工作人员的要求,我自己一个座位,我丈夫抱着孩子,还有一名游客由于体型问题坐在前面两个座位之间。”杨雨说。

让一家三口没想到的是,游艇驶出十分钟左右,随着一阵晃动,突然侧翻,一家三口和另一名游客全部落入海中。

◎气愤

经历生死劫 救助不及时

“当时就蒙了,呛了好几口水,本能地往已经翻了的小艇游。”杨雨说,趁着自己有体力,她拼命求救,同时十分担心水中丈夫和孩子的安危。

“但是没人下水救我们,没有巡查员,没有救生员,是我们自己奋力游到艇边上的。”杨雨说,后来,远处牵引小艇的船看到了情况,掉头赶来,最终将他们救起。

被救后,杨雨和丈夫不同程度受伤,万幸的是,孩子只是呛了几口水,受到了惊吓,并没有大碍。

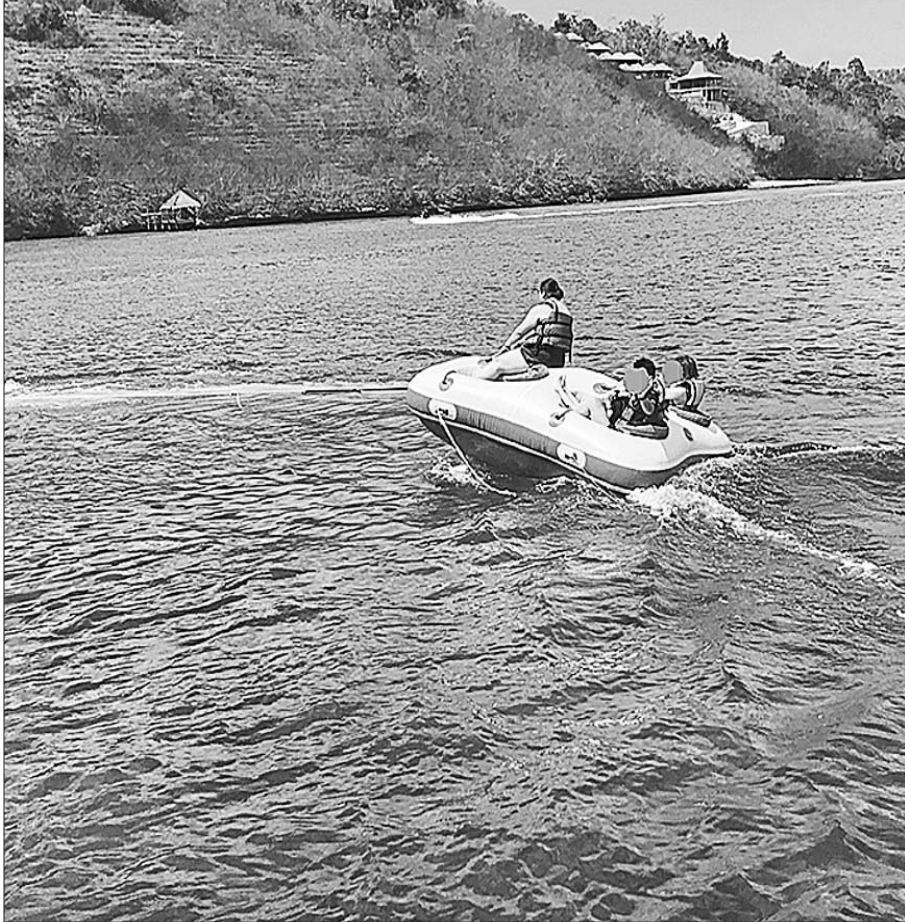
“我们也不知道怎么伤的,可能是小艇上的绳子之类的,当时比较紧急,上来后才发现胳膊流了血。”杨雨说,因为死死抱着孩子,她丈夫的胳膊还抽了筋……“现在想想真是后怕。”

事后,杨雨尝试联系地接导游,却怎么也联系不上。让三人难过的是,刚刚经历“生死劫”,却无人安抚,也无人照顾。“导游的电话打不通,后来知道他在岸上睡觉。”杨雨无奈地说,被救起约三个小时后,他们才进行了简单治疗。随后,一家人才被送往当地医院,到达医院后,已经距离落水近五个小时。

“检查结果是软组织挫伤,还有一些擦伤。”杨雨拿着当地医院的就诊报告说。

巴厘岛惊魂

济南一家三口乘游艇落海,疑遭拼团
旅行社回应只是拼船,相关部门介入



游客落水前的照片显示,一名体型胖大的游客坐在前面两个座位之间。受访者供图

掉海里是故意让游客体验?

游客质疑被“拼团”,赔偿随意不按合同来

缓过神来,杨雨越想越不对劲。“我们是三人成团的,但当天却被带我们的导游交给了另一个导游,这个导游带着十多个人。”杨雨说,“我觉得是遭遇了拼团,但我们事先并不知情。”

当天晚上回到酒店,杨雨翻来覆去睡不着,仿佛还沉浸在之前的惊悚中。之后的三天,一家三口的旅行计划也被噩梦笼罩,“哪儿也没去,就在酒店里待着。”

杨雨说,事后他们和旅行社沟通,但一直没有

结果。“首先拼团是没经过我们允许的,属于违反了合同,而且这个项目存在安全隐患,给我们身体造成了伤害,他们得按照合同赔偿。”

根据双方签订的旅游合同,未经旅游者同意,出境社转团、拼团的,出境社应向旅游者支付旅游费用总额一定比例的违约金。

杨雨说,在沟通赔偿问题时,旅行社的回复让他们非常生气。“一开始说东南

亚的人经常掉水里,有些项目也是故意让游客掉水里体验,我说我们又不是那儿的人,我还会游泳,要是说掉海里是体验我肯定不玩。”

此外,赔偿金额也让杨雨很无奈。“一开始说一个人赔20美金,后来说一个人赔500元人民币,再后来是2000元,现在说赔偿5000元。”杨雨说,“但是赔偿这些金额,他们并没说明依据,我们只想根据合同来。”

旅行社回应:
不是拼团是拼船
正协商赔偿

为了进一步核实情况,10月9日,生活日报记者来到康辉旅行社总部。表明来意后,工作人员找到了负责出境游的贾姓负责人。

贾姓负责人告诉记者,确实发生了游客落水的事。“我们也十分理解游客的心情,目前正在和地接社沟通,同时也在和游客协商赔偿问题。”

针对被质疑“拼团”一事,贾姓负责人表示,“拼团”并不存在。“按照当天的行程,从车接,到将游客送到码头,都是专车。但当天的游玩是在码头上乘船前往小岛,考虑到安全,小船比较危险,因此游客都要乘坐大船,就一起坐船上岛,游客说的拼团,其实是拼船。”

此外,对于杨雨称自己被导游交给了另一个导游,贾姓负责人表示,两个导游同属一个地接社,类似于“换班”。旅行社在该过程中并没有违反合同的相关约定。

“但我们也有做得不到位的地方,没有事先说明这个情况。”该负责人说。

就杨雨质疑项目存在安全隐患的问题,该负责人称,这只是一场意外。

“之所以翻船,可能是由于当时的风力,突然失衡等原因导致的,但这都是本身存在的风险。如果经常发生落水事故,地接社本身就不会提供这个项目的游玩了。”贾姓负责人说,“体验项目之前我们都会让游客签署风险协议,这也是提醒游客存在一定风险,他们也签了字。”

针对杨雨所称救援不到位的问题,该负责人表示,由于当时并不在现场,据地接导游称,事发后立即有人下水救援。“具体情况我们还需要和地接社核实。”该负责人说。

该负责人还表示,他们本着积极处理的态度,正就此事进行协商。“现在赔偿的金额达不成一致,我们会和地接社再协调沟通,之后回复旅客。”

市中区文化和旅游局:

已介入调解

旅行社若违规将受罚

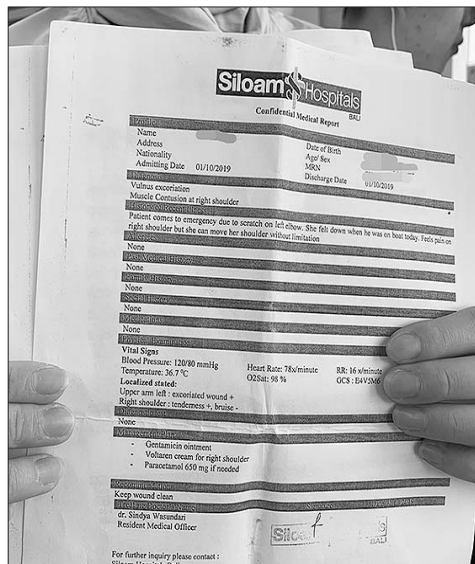
10月9日,记者联系了济南市市中区文化和旅游局。

相关工作人员告诉记者,他们接到了市民投诉,与市民、旅行社双方都取得了联系,正组织协调处理。

“协调还是比较顺利的,不管是旅行社还是游客,双方都很积极,也都本着冷静处理的态度解决问题。”工作人员称,经过协调,双方达成了初步调解意向。

“出现这种情况,我们也不愿意看到。本来是出去玩的,结果旅游体验并不好。”工作人员说,“如果赔偿问题再出现分歧,我们还会组织协调。”

此外,针对游客质疑旅行社涉嫌“拼团”的违规行为,市中区文化和旅游局工作人员表示,如果游客提供证据,经过调查旅行社确实存在违规行为,将会进入行政处罚程序,被证实违规的旅行社将受到行政处罚。



▲一家三口在当地医院的就诊记录。

▲杨雨(化名)手臂上的伤。记者 李震 摄