

关于旅行社法定责任险若干问题的思考

王倩

摘要:旅行社责任险有诸多可取之处。它符合国内外保险惯例,理顺了保险各方的法律关系,避免了游客双重索赔的情况,涵盖对行李物品的赔偿责任,投保方式也简便。与此同时,旅行社责任险也存在一些可商榷之处。笔者认为,应进一步完善旅行社责任险;明确界定旅行社的责任;旅行社责任险有诸多除外责任,是合法、合情、合理的;旅游交通事故可以通过司法途径解决,使游客利益最大化;明确规定责任认定的权威部门,可以探索旅游仲裁的思路;开发旅游保险的新险种,丰富旅游保险市场。

关键词: 旅行社; 法定责任险; 思考

中图分类号: F 590.63 **文献标识码:** A **文章编号:** 1006-1894(2005)01-0021-05

2001年4月15日,国家旅游局正式发布了《旅行社投保旅行社责任保险规定》(以下简称《规定》)。《规定》规定,自2001年9月1日起,全国旅行社必须投保旅行社责任险,同时不再强制旅行社代游客购买旅游人身意外保险。笔者在旅游法规的教学过程中,就旅行社法定责任险的若干问题进行了一些思考,现将其付诸笔端,以供商榷。

一、旅行社法定责任险的利弊分析

旅行社法定责任险有很多可取之处:

1. 旅行社责任险符合国内外保险惯例 按照国内外保险惯例,人身保险都是自愿的,只有关系到公众利益和安全的责任保险才可以是强制的。强制旅行社投保旅行社责任险,而游客自愿投保人身意外保险是符合国内外保险惯例的。

旅游意外险是人身保险,应是自愿的。强制投保旅游险,既违反了保险惯例,也容易产生误解。旅行社误以为自己的责任风险已获得转嫁,保险公司的赔偿替代了自己的责任赔偿。游客也误以为旅游期间的意外事故都是旅行社的责任。旅行社因而陷于不利的局面。

2. 旅行社责任险理顺了保险各方的法律关系,避免了游客双重索赔的情况 旅行社责任险是旅行社为自己投保,投保人、被保险人、受益人均为旅行社。一旦因旅行社的责任造成游客的人身伤害和财产损失,保险公司即代替旅行社承担赔偿责任,对游客的人身伤害和财产损失进行赔偿。旅行社的责任风险得以转嫁。

而旅游意外险是旅行社为游客投保。旅行社虽然出了保费,但只是代游客办理投保手续,充当的是代理人的角色。真正的投保人仍为游客,被保险人、受益人也为游客。一旦出险,游客获得保险赔付。但如果旅行社存在过失,游客依然可以向旅行社提出责任赔偿。

保险公司的赔偿并不能代替旅行社的赔偿责任。旅行社的责任风险不能转嫁。旅行社的权利义务是不对等的。

3. 旅行社责任险涵盖对行李物品的赔偿责任 我国《保险法》规定,实行财险、寿险公司分业经营。旅游意外保险属于人身保险,应由人寿保险公司承保。按《保险法》,旅游意外保险对财产责任是不承保的,旅意险是不能赔付游客财产损失的。而旅行社责任险既包括人身责任,也包括财产责任,由财产保险公司承保,不再由人寿保险公司承保。旅行社一次投保,就可以解决因旅行社责任引起的游客人身和财产损失的赔偿问题。

4. 旅行社责任险投保方式简便 旅意险按人数投保,旅行社按团购买。旅行社每出一次团,都要向保险公司传一次游客资料,操作繁复,容易出现错传、漏传的现象。而旅行社责任险,一次性地按年投保,保险期限为一年,投保方式简便,杜绝了缺保、漏保的情况。

与此同时,旅行社责任险也存在一些可商榷之处。例如,旅行社责任不易界定,赔偿金额不多,除外责任很多,理赔范畴不清楚,保险公司容易找理由拒赔,没有责任仲裁组织,诉讼法院又太麻烦。

目前,我国的旅游保险市场还比较滞后,旅行社责任险至少为旅行社和游客提供了基本保护。如果旅行社和游客连这一点保险都没了,又如何去规避风险呢?旅行社苦苦积累的一点家当,可能因为一次事故,就荡然无存了。游客高高兴兴去旅游,途中遭劫难,却得不到经济补偿。旅行社和游客都离不开旅行社责任险。唯一的选择是去完善它。

二、旅行社责任的界定问题

旅游意外险是看结果的,只要出了事故就予以理赔。而旅行社责任险是要论原因的。旅行社责任险的焦点在“责任”二字,出了事,先确定责任,然后赔付。而旅行社责任的界定,则是一个煞费周折的问题。

《规定》第3条指出:“本规定所称旅行社责任险,是指旅行社根据保险合同的约定,向保险公司支付保险费,保险公司对旅行社在从事旅游业务经营活动中,致使旅游者人身、财产遭受损害应由旅行社承担的责任,承担赔偿保险金责任的行为。”其中并没有规定“因旅行社疏忽或过失”这一前提条件。据此,对于法院判定由旅行社承担责任的,保险公司就应该予以理赔(当然,旅行社要是故意的,保险公司可以不赔,这是保险惯例)。

但是,责任险的具体内容,还是取决于保险公司提供的保险合同。《规定》对保险公司并没有太大的束缚。所有保险公司的保险条款都是这么写的:“本保险负责由于旅行社的疏忽或过失造成所接待的境内外旅游者遭受的下列经济损失,依法应由旅行社承担的经济赔偿责任。”可见,保险合同中的一些条款与《规定》还是有差别的。所有保险合同中都加入了“由于旅行社的疏忽或过失”这一前提。这样一来,如果法院判定由旅行社承担无过错责任,保险公司就很有可能不予理赔。这就紧缩了旅行社责任险的理赔范畴。

旅行社提供的是一种中介服务,涵盖食、住、行、游、购、娱,包括饭店、餐饮、景区、航空、铁路等多个服务提供商。而直接由旅行社承担服务的很少。但出了事,游客自然是找旅行社,因为游客只与旅行社有直接的合同关系,与相关部门并没有直接的合同关系。如果因相关部门的原因造成旅行社违约(例如旅行社安排的饭店,因饭店原因,低于

合同约定的档次),可以依旅行社质量保证金的赔偿标准进行赔偿。

那么,如果因相关部门的原因造成旅行社侵权(例如发生交通事故,造成游客人身伤亡;游客的行李物品在饭店被盗),旅行社就有可能承担无过错责任,保险公司也就很有可能拒赔。这是一个法律盲点。笔者认为:正如依照《规定》,因游客自身原因导致的人身伤亡和财产损失,旅行社是不承担赔偿责任的,因相关部门的原因造成游客的人身伤亡和财产损失,旅行社没有过错,也不应该承担无过错的赔偿责任,而应该由侵犯游客人身或财产权利的部门承担责任。这一点应加以明确规定。

三、除外责任问题

有些游客以为,旅行社投了责任险,自己就可以宽心了,不用再投保了。出了险后,才发现很多情况下,责任险是不赔的。于是,就抱怨旅行社责任险不保险。

事实并非那么简单,旅行社责任险有诸多除外责任:《规定》第6条指出:“旅游者参加旅行社组织的旅游活动,应保证自身身体条件能够完成旅游活动。旅游者在旅游行程中,由自身疾病引起的各种损失或损害,旅行社不承担赔偿责任。”第7条:“旅游者参加旅行社组织的旅游活动,应当服从导游或领队的安排,在行程中注意保护自身和随行未成年人的安全,妥善保管所携带的行李、物品。由于旅游者个人过错导致的人身伤亡和财产损失,以及由此导致需支出的各种费用,旅行社不承担赔偿责任。”第8条:“旅游者在自行终止旅行社安排的旅游行程后,或在不参加双方约定的活动而自行活动的时间内,发生的人身、财产损害,旅行社不承担赔偿责任。”可见,由于游客自身疾病、个人过错及在自由活动时间内发生的人身、财产损害,旅行社是不承担责任的。第11条指出:“旅行社组织高风险旅游项目可另行与保险公司协商投保附加保险事宜。”由此,赛马、攀岩、蹦极、跳伞、漂流、冲浪等高风险的旅游项目,均不属于旅行社责任险的赔付范围。如果在冲浪中意外落水,头部受伤,因不在责任险的赔付范围之内,保险公司是不予赔偿的。

从大多数保险公司的保险条款看,非因旅行社疏忽或过失造成的人身伤害和财产损失,保险公司也是很难予以理赔的。而旅行社的疏忽或过失其实是非常有限的。如游客在景区内游玩,因危险地带没有提示标志而滑倒受伤。那就不是旅行社的过失,而是景区的过失。

不可抗力自然也可以免除赔偿责任。如泥石流造成游客伤亡,战争造成游客行李受损等,均不在旅行社责任险的赔偿范围之内。

保险公司的理赔条件也是明确而复杂的,许多内容并不在赔偿范围之内。例如,金银、首饰、珠宝、文物、手表、手提电脑、摄像机、照相机、软件、数据、现金、信用卡、票据、单证、有价证券、文件、账册、技术资料及其他不易鉴定价值的财产的丢失和损坏,保险公司是不予赔偿的。

此外,因故意行为、违法行为造成的人身伤害和财产损失,保险公司可以不赔。精神赔偿也不在旅行社责任险的赔偿范围之内。

这就意味着,意外发生后,旅行社只承担自己的责任,保险公司也只承担合同约定范围内的赔偿责任。

笔者认为,旅行社责任险有诸多除外责任,并不是其自身的缺陷。作为责任险,根据有关保险法律及惯例,它应该说是合法、合情、合理的。说旅行社责任险不保险,多半是

因为对责任险还不太了解。

为了获得更为全面的保障,游客也要为自己的出游上保险,自行投保一些个人险种。

游客参与有风险的游乐项目前或在景区游览时,要弄清门票中是否含有一定数量的意外保险费用。此外,最好另行购买人身意外伤害保险。

购买保险还应保持常态,而不是每出一种事故就买一种。一连串的空难事件发生后,人们关注起航空意外保险。但过了一段时间,随着空难阴影的淡去,人们购买航意险的热情也渐渐冷却。购买旅游保险,不可以临时抱佛脚。

此外,旅行社责任险事实上并不包含对导游和领队的意外伤害的保障。旅行社应为导游和领队投保意外伤害险,这其实也是旅行社在保护企业自身。

四、交通事故问题

交通事故对于旅行社来说,可能是风险最大的意外事故,一起交通事故可能会损失百万,甚至更多。对游客来说也是致命的。

交通事故往往是车辆的责任,既不是游客的责任,也不属于旅行社照看不周。

那么,旅游团出了交通事故责任事故,到底是由事故责任人来赔,还是由旅行社来赔呢?旅行社责任险是否包含这一内容呢?谁是责任认定的权威部门呢?

非因旅行社疏忽或过失造成的交通事故,保险公司是很难予以理赔的。由于旅行社责任险中责任认定的权威部门不明确,没有拿到法院的有效文书,认定旅行社在事故中有责任,保险公司就可以拒绝赔偿。但是,如果法院判决旅行社承担赔偿责任,保险公司基本都能给予赔付。

笔者认为,旅游交通事故应通过司法途径解决,这样可以使游客利益最大化。法院适用的法律法规比较宽泛,如民事法律法规、消费者权益保护法、道路交通法律法规以及旅游法规等。法院既可以调解,也可以判决,还有强制执行权。寻求司法救助是游客解决旅游交通事故的最后的也是获益最大的途径,不仅赔付额大,还能保证游客权益的最终实现。

五、旅游仲裁问题

旅行社责任险的焦点在“责任”二字。出了事,先确定责任,然后赔付。那么,谁来确定责任呢?谁是保险事故责任认定的权威部门呢?《规定》中没有规定。于是,出险后,大家各抒己见,互相扯皮,最终只能由法院来判断。但是,司法诉讼程序严格,手续复杂,而且时间长,费用又高。

此外,保险公司之间的揽保竞争很激烈,大多通过降低保费来吸引旅行社投保。出事后又以不是旅行社责任为由拒绝理赔。一个责任事故,往往牵涉到组团社和多个地接社。由哪个旅行社投保的保险公司来赔偿,也是个问题,各保险公司在此问题上经常互相推委。

责任认定的权威部门应加以明确规定。笔者认为,可以探索旅游仲裁的思路,设立权威性的旅游仲裁机构,进行责任裁决。这样既公平,又迅速,费用也低廉,还避免了将商业秘密公诸于众。旅游仲裁的可行性和可操作性还需要研究和探讨。

六、旅游保险险种问题

与红红火火的旅游市场相比,国内的旅游保险市场显得冷冷清清。可供选择的险种很少。除旅行社责任保险外,主要还有旅游意外保险、旅游救助保险、旅游景点人身意外伤害保险、住宿游客人身保险等。除旅行社责任险为强制外,其他旅游保险都是自愿购买的。游客保险意识的淡薄,再加上保险公司宣传不力,使得这些旅游保险的市场份额非常小。旅行社责任险自然就成了人们期望值很高的一个险种。

旅游保险产品的匮乏,竟然让小小的责任险承担起整个重任,实在有点勉为其难。旅游是一个涉及面广、综合性强的大市场,自然需要各种各样的保险,来规避游客可能遇到的各种风险,满足不同层次游客的需求。旅行社责任险只是其中的一个基础险种。强制旅行社投保责任险,对游客和旅行社也只是一个基础保障,不可能包罗万象。然而,大家对旅行社责任险的期望值太高了,期望它承担旅游中的各种风险。这样,它必然会不堪重负,也自然会有人说它不保险了。

大部分保险公司对旅游保险不太重视,视之为芝麻险种。此外,对旅游类险种存在着一种一重一轻的现象,即旅游热点地区重视,非旅游热点地区轻视。还有,旅游类险种对于非旅游胜地的保险公司来说,仍属于新业务,一直未能开展起来。

笔者认为,旅游往往包含很多风险,发达国家的游客都很重视为旅游上保险。相比之下,我国亟须加强这方面的工作。

1. 丰富其他旅游保险,为旅行社责任险减负 各大保险公司应开发一批新的旅游保险产品,诸如饭店公共责任险、景区公共责任险、特种旅游保险、漂流安全保险、旅行综合险、旅游紧急救援险等,把险种延伸到食、住、行、游、健康等各个环节。众多旅游保险产品琳琅满目,一次出行就能有很多险种和保险公司可供选择。同时保险公司应加强旅游保险的宣传力度。

保险公司还应改进投保方式,提高服务水平。目前不少旅游意外险依然只卖给团体游客,对于自助旅游的个人暂不承保。大量自助游客基本处于无保状态。有限的投保方式把相当大的客户群挡在了门外。不仅自断了财源,还有悖于以人为本的服务理念。另外,保险公司应提高服务水平,改变揽保时说尽好话,理赔时百般刁难的坏印象。

2. 让旅客详细了解旅行社责任险 旅行社的工作人员应能详细阐释旅行社责任险,让游客了解其具体内容,便于游客对所参加的旅游项目进行理智的风险评估,避免在出事之后把怨气撒向旅行社。

旅行社还应加强宣传,将旅游项目的危险系数告知游客,鼓励游客去购买个人保险。游客自费购买旅游保险大多是在旅行社柜台,由旅行社工作人员向游客推荐,因而旅行社也需要对多家保险公司经营的此类险种有所了解。

3. 游客应加强保险意识 我国游客的整体保险意识较差。大多数游客往往持侥幸心理,不愿意为旅游上保险,主动买保险的非常少。很多游客只看价格,能省则省,对旅游保险懵懵懂懂的。自助游客更是很少买保险。游客的保险意识亟需加强。

(作者单位:上海对外贸易学院)