



核心报道

旅游纠纷

韶两句

24小时读者热线: 96060 都市圈网www.dsqq.cn E-mail: xdkb@kuaibao.net

责编:张虎 美编:孙月 组版:丁亚平

现代快报
2013.7.26
星期五

封12

老人旅游要注意身体。



69岁的谢老先生报名参加旅行社组织的台湾7天6夜游“老年团”，不料旅途中突发疾病昏迷。尽管他的家人花了22万余元包机将他送回南京救治，但遗憾的是，老人因病情过重不幸离世。“出发前不做任何体检，我觉得旅行社的做法有问题。”谢老的儿子称，此次的旅游行程过密也是父亲发病的诱因之一。因此，他们将旅行社起诉到南京玄武法院索赔75万余元。
实习生 蔡春雨 现代快报记者 马薇薇



行程第一天
一大早出发坐飞机
去台湾旅游



行程第二天
身体不适，出现
感冒等症状



行程第六天
病情恶化住进医院，导
游通知家人



住院九天后
家人包机接老人回宁治
疗，3天后医治无效去世

漫画 俞晓翔

老人台湾游发病 22万包机回宁治疗 导游“免责”录音被指太冷血

家人认为旅行社没有尽责任，索赔75万余元 旅行社称已经尽了告知义务，不该承担责任

事件回放

老人旅游途中病倒 回宁抢救无效去世

2012年10月2日，一架台湾医疗专机，在历经四个多小时的飞行后，降落在南京禄口机场，早就在此等候的120急救人员立刻行动起来，将专机上一位昏迷的病人转移到了车上。

随后，司机拉响警报器，救护车一路呼啸往市区一家医院驶去。一个多小时后到达，医生立即进行急救……然而，这一次生命的赛跑终究没有跑得过“死神”，抢救了三天，病人还是离开了人世。

这名患者就是谢老先生，他生前是个性格开朗的人，即使退休也不闲着，积极参加各种活动，还跟团在国内玩了个遍。老人家虽说有高血压和糖尿病，可是一直坚持服药，基本没发作过，所以家人对他的身体比较放心。

去年9月份，他从朋友那得知，有一群老人准备组团去台湾，谢老

先生也想去凑个热闹。一打听，他们准备报名参加的是南京某旅行社一个“老年团”，7天6夜可以把台湾的景点游个遍，价格只需要4000元。

9月20日，“老年团”准时出发了。然而25日，谢老先生的儿子却接到了导游的电话，称老人家在旅游途中突然晕倒，现在已经入院治疗，希望他马上赶过来。

小谢慌了神，立马请假奔赴台湾。此时，谢老先生的病情比较危重，在与当地医生进行沟通后，小谢决定将父亲送回南京治疗。

然而，由于父亲尚在昏迷，一般飞机无法承运。小谢花了很大的周折，终于在10月1日联系到一架配备了护理组医疗专机，因此花费了22.5万元的包机费。但是这一番举动没能挽回老人的生命，老人于10月5日去世。

家人质疑

旅行社未尽到责任 起诉索赔75万多元

经过医院诊断，谢老先生是死于急性肝功能衰竭。死因让他的家属产生了怀疑，因为，谢老先生从没有过肝脏方面的疾病，以往的体检也没查出有什么问题。而据小谢的了解，急性肝炎是由于身体劳累过度引起的突发性病毒性感染。他认为，一定是旅行社安排的行程过密，导致父亲劳累从而感染了病毒。

小谢告诉现代快报记者，根据他的了解，旅行社在这个团出发前，曾经召集过所有团员，告知行程安排，但是父亲因为临时有事没有去成，之后究竟有没有人告诉

他，谁也不知道。旅行社的答复是“已告知”，但是他们也不清楚是谁告诉了他。

而且，根据旅游行程表显示，在安排行程过程中没有考虑到老年人的身体状况，行程过于紧密，在7天6夜中游览多处景点，且中间存在长距离的乘车时间，老人家根本吃不消，“从第一天的行程中可见，南京到台东的飞机是早晨7点，老人如果想跟团必须提早赶到机场。”

因此，他们诉至法院，要求旅行社方面赔偿各项损失合计75万余元。

庭审直击

导游录音证清白 家人认为“太冷血”

7月24日下午，玄武法院开庭进行了审理。对于谢家人的指责，旅行社觉得委屈，其代理人认为，旅行社不管是事前的告知，还是事发的急救，都完全尽到了责任和义务。

旅行社方称，谢老先生到台湾的第二天出现了感冒等症状，导游特意给他买了药，还嘱咐他要去医院，但老人称不去医院。之后的几天，老人虽说一直跟着团，但基本没玩什么项目，都在车里休息。而到了25日老人病情加重时，导游也第一时间将他送到了医院，并通知了南京当地的旅行社以及家属。

为了证明自己的“清白”，旅行社还特意播放了老人昏迷前，导游与他的对话。可以清楚听到导游让老人去医院看病，“我已经告知你了，你不去就算你放弃了自己的权利，到时候出问题我们不负责……”

“这样就算尽到了义务吗？”听完这段录音，小谢有些气愤，特别是导游说的那句话，让他觉得旅行社“冷血”。

小谢表示，老人意外去世至今，家人悲痛不已，但是旅行社自始至终都没有派人慰问，却是将责任撇得一干二净，“抛开法律责任不说，他们这种行为实在让人心寒。”

争议焦点

行程安排 是不是过于紧密？

1 行程安排是否不当？

旅行社方认为，事实上，这次的行程安排并无不当。“这次行程没有刺激的项目，也不存在危及旅游者的事项，整个团39人都是老人，除了谢老突发疾病死亡，其他老人对本次行程都是满意的，所以是合适的，不存在过于紧密。”

2 出发前是否应体检？

庭审中，小谢一方还提出，这次行程所参团的成员平均年龄在70岁，根据合同的约定，旅行社根据旅行者的身体健康状况决定是否接纳旅游者报名参加。他认为，旅行社应该在出发前给每个游客进行体检。而旅行社并没有这么做。

对此，旅行社方表示，告知身体状况是游客的义务，相反旅行社是有选择权的。

3 导游救治是否及时？

小谢也提出，在发现老人身体不适时，没有及时采取措施，使得老人失去了最好的治疗时机。

为了查明旅行社是否尽到了救治义务，法庭安排了证人戴某出庭。戴某作为这次活动的发起人，参与了整个行程。她表示，此前自己并不认识谢老先生，到台湾的第二天发现谢老先生不太舒服，她和其他团员都很关心。

她表示，导游曾多次询问其是否要去医院，谢老先生都说不要。

而在他病发后，是导游和几个团员合力将其扛到了路边，叫了救护车。这一切都说明，导游对团员非常关心。

当天，由于双方不愿意调解，法院决定择期宣判。

快报调查

其他旅行社咋做的？ 老人出境游必须有 家属陪同

此案中的被告，也就是南京某旅行社，对于“老年团”，除了按照常规要求每人填写安全保障卡以外，几乎没有有什么特殊的安排。对此，小谢表示不满，“起码得安排一个医生跟团吧。”

旅行社在承接“老年团”时有什么要求呢？

昨天下午，一家设有“老年团”的旅行社表示，如果是国内游，一般要求老年人在80岁以下，并要求提供体检报告。而出境游要求更严苛，70岁以上的老人还需要带一名年轻家属陪同，否则不准参加。

专业人士怎么说？ 针对老年游客旅行社 应有特别安排

一是要多问。对于50岁以上游客，询问是否有慢性疾病，目前状况怎样。对于有慢性疾病的游客，如实善意告知其旅游中可能因为劳累诱发疾病。必要时建议其到医院检查，确定是否适合本次旅游。

二是要合理安排行程。行程中要合理安排游览时间与休息时间。游览过程中，个别游览项目要善意劝阻老年人谨慎游览。

三是事发救助要及时、妥当。一旦发生游客生病或者情况危急，导游要紧急拨打急救电话，其次要有条不紊地进行适当救助，同时要与旅行社领导沟通，安排好其他游客的行程和生病游客的救治。

四是做好事事后处理，配合保险理赔。发生游客旅游中突发疾病或死亡事故后，旅行社应该正确认识事故性质，合理分析事故原因。不能一味息事宁人，导致自己承担不必要的损失，也不能强词夺理，拒绝赔偿。要及时向保险公司报案，必要时向当地旅游部门报告。