

涉疫旅游合同退款问题 如何合理合法处理

一、案情简介

游客某女士投诉称：2022年7月，其一行6人与厦门某旅行社（以下简称“旅行社”）签订旅游合同，拟于8月15日前往西藏旅游，后因西藏发生疫情导致行程取消。旅行社将大部分团款退还游客，但每人扣款250元，合计1500元，称是给当地票务商的劳务费，无法退还。某女士一行无法接受此方案，投诉旅行社要求退款。接到投诉后，厦门市文化市场综合执法支队立即介入处理，调取合同并沟通双方核实情况，展开调解工作，使双方达成和解。

二、案件评析

本案的核心问题：因疫情不可抗力导致旅游行程取消，扣除给当地票务商的劳务费是否合理。在沟通协商中，旅行社认为投诉不合理，因西藏行程中的部分车票、景点门票较难购买，为确保行程品质，需通过当地第三方票务商定购。某女士一方则认为，对旅行社通过当地第三方票务商定购一事并不知情，旅行社从未告知，也无法提供相应凭据，扣款不合理。

《中华人民共和国旅游法》第六十七条规定，因不可抗力或者旅行社、履行辅助人已尽合理注意义务仍不能避免的事件，影响旅游行程的，按照下列情形处理：1. 合同不能继续履行的，旅行社和旅游者均可以解除合同。合同不能完全履行的，旅行社经向旅游者作出说明，可以在合理范围内变

更合同；旅游者不同意变更的，可以解除合同。2. 合同解除的，组团社应当在扣除已向地接社或者履行辅助人支付且不可退还的费用后，将余款退还旅游者；合同变更的，因此增加的费用由旅游者承担，减少的费用退还旅游者。

最高人民法院、司法部、文化和旅游部联合发布《关于依法妥善处理涉疫情旅游合同纠纷有关问题的通知》第十条表示：妥善处理合同解除后的费用退还。因疫情或者疫情防控措施导致旅游合同解除的，旅游经营者与旅游者应就旅游费用的退还进行协商。若双方不能协商一致，旅游经营者应当在扣除已向地接社或者履行辅助人支付且不可退还的费用后，将余款退还旅游者。旅游经营者应协调地接社和履行辅助人退费，并提供其已支付相关费用且不能退回的证据，尽力减少旅游者因疫情或者疫情防控措施受到的损失。旅游经营者主张旅游者承担其他经营成本或者经营利润的，不予支持。旅游经营者应及时安排退费，因客观原因导致不能及时退费的，应当及时向旅游者作出说明并出具退款期限书面承诺。

本案中，旅行社通过当地第三方票务商购票并支付劳务费的行为存在以下问题：一是旅游合同中无相关条款和约定；二是未事先告知游客并征得同意；三是无法提供此费用已支付且不能退回的证据。通过调解协商，旅行社退还某女士一行1500元扣款，双方达成和解。

三、建议提示

旅行社在规划行程时，应选择规范的地接社和履行辅助

人。确需通过第三方中介的，旅行社应事先告知游客征得同意，并就所产生费用问题做出明确约定，以维护双方利益。对于解除旅游合同的，旅行社应依法依规返还相关费用，同时承担对“已支付且不可退还的费用”的举证责任，确保旅游者的知情权。

游客与旅行社签订旅游合同时，应明确双方的权利义务、违约责任等基本内容。遇到因疫情影响导致旅游合同无法履行的情形时，游客可及时与旅行社取得联系，协商处理方案，或通过 12315 旅游投诉服务平台和各地 12345 政务热线寻求帮助。