



# 63岁老太坐长江游轮落水身亡 凶手真的是船上医生给她开的一盒消炎药？ 家属将旅行社与轮船公司告上法庭 索赔59万余元

记者 林琳 通讯员 尚法 徐晨

昨天下午2点半,上城法院开庭审理了一起旅游合同纠纷案。

原告周女士,38岁,杭州人,除本人到庭外,她还特地请了两位律师;被告有两个,分别是浙江某旅行社与长江某轮船公司,二者都请律师代为出庭应诉。

据周女士在起诉状中说,2014年6月,她带着母亲王老太和儿子一起乘坐游轮旅行,出发前与浙江某旅行社签订了旅游合同,乘坐的是由长江某轮船公司所有并经营的游轮。

游轮全程5天4夜,就在出发的第二天晚上11点左右,游轮正在长江上行驶时,王老太却意外落江。直到次日晚上9点,尸体才被发现并打捞上来。

悲痛之余,周女士一纸诉状告到法院,认为旅行社和轮船公司未尽到安全保障义务,要求两被告共同承担70%的责任,赔偿损失59万余元。

## 一家人高高兴兴出去,回来却是阴阳两隔

“我们一家人高高兴兴出去的,回来就是阴阳两隔,不管怎么样,旅行社都得给个说法吧?”周女士说,母亲之前有过抑郁病史,但经过一段时间的治疗,病情已经得到了控制,药量也减少了,在出发前一个多月里,状态一直都不错。而这次乘坐游轮出行,主要也是想带老人去散散心。

在游轮上,周女士特地订了两个带阳台的房间,她和儿子住一间,王老太则和同行的另一个朋友住一间。

6月8日晚11点左右,周女士正在房间洗漱,忽然听见隔壁朋友大声呼救,她匆忙推门进去,就听朋友说,王老太落江了。

“事发过程我没有看到,朋友告诉我说,她当时正在阳台上打电话,一回头就看见我妈不知怎么站到了阳台的椅子上,人歪着,掉到江里去了……”由于事情已经过去两年,开庭时,周女士情绪还算平静,不过,回忆起这段场景时,她的眼睛红了,声音也有些颤抖,语气里带着明显的自责,“我白天都看牢她的,就那么一会,没想到会发生这样的事。”

## 游轮上的医务人员不具备行医资格 所开的药致妈妈诱发抑郁症落水?

周女士还提到了一个细节:上游轮第一天,王老太因为身体不适,频繁上厕所,曾前往游轮上的医务室就诊。医生检查后,诊断为尿道炎,给王老太挂了两瓶盐水,并配了氟罗沙星胶囊口服。

事发后,周女士发现,游轮上的医务人员实际并不具备行医资格,而且王老太口服的氟罗沙星胶囊可能导致头昏、兴奋、失眠等不良反应,偶会发生精神异常、烦躁不安、意识混乱等症状。

“起初我还没想到这一点,我妈妈的病基本已经治愈了,一直到回来,我都没想到落江可能跟抑郁症有什么关系。”周女士说,了解清楚情况后,她开始产生怀疑,是不是药物因素诱发了母亲的抑郁症,导致其精神恍惚而落水。

不过,这一点遭到了两被告的反驳,在庭审过程中,被告始终坚持王老太是“跳江”而非“落江”,至于原因,他们认为可能是抑郁症复发。

庭上,周女士一方提交了旅游合同、行程单、游轮医护人员开的处方等作为证据。她认为,两被告至少在四个方面没能尽到安全保障义务:

一是在签订合同及登上游轮时,未告知游客安全注意事项。

周女士说,她和母亲从签旅游合同到上游轮,没有一个工作人员曾提醒她们要注意安全,谨防落水,包括进入带阳台的房间以后,房间内也没有张贴任何安全提醒标识。

二是游轮上的医生不具备行医资格。

周女士认为,作为医生,问诊时应详细了解病人病史,发现病人异常。而游轮上的医生既没有仔细询问王老太的抑郁症病史,也没有及时发现异常并通知家属看护。

三是游轮上没有导游领队,没有及时发现王老太异常,帮助照看并告知家属。

四是游轮上的设施存在隐患,比如栏杆不够高,阳台上放了椅子等。

## 被告方:合同中已告知安全事项 老太太是“跳江”,而不是“落水”

对于周女士的上述说法,被告方律师逐一作了辩驳。

旅行社的代理律师说,乘坐游轮出行的安全注意事项,他们在合同中白纸黑字都有注明,即便游客没有仔细阅读,签合同时,工作人员也会口头告知,提醒游客注意。

至于导游领队,游轮上是肯定有的,但一个导游要带十几个甚至几十个旅客,在客人没有主动求助的情况下,要导游先发现客人异常,这几乎是不可能的,毕竟导游不可能时刻陪伴在某一位旅客身边。

游轮公司的代理律师则说,受客观条件限制,游轮上的医护人员本就只能为游客提供基础医护服务,医生给王老太所用的药物也并非抑郁症禁用药物,所以诊疗行为与王老太跳江之间并没有因果关系。

另外,按照他们的经验,游轮阳台上一般是没有椅子的,只有房间里才会摆放椅子。

“事情发生以后,我们和现场目击者(即与王老太同住的旅客)聊过,也做过笔录,根据她的说法,当时死者是自己踩在椅子上掉入江里的,如果死者没有往外跳,怎么会无缘无故爬椅子、翻栏杆呢?”被告律师再次强调,王老太是“跳江”,而根据《旅游法》规定,这属于游客自身原因导致的损失,无须旅行社或旅游辅助人承担任何责任。

庭审持续了3个多小时,原被告一直就王老太是“落江”还是“跳江”争执不下。由于被告方没有提交目击者所作笔录,周女士对这份证言的真实性提出了异议。

法院经过审理,准许轮船公司就此进行调查取证,并将择日另行组织双方补充质证。

法官说,周女士去年就曾到过上城法院,当时是以生命权、健康权、身体权纠纷起诉游轮上的医护人员。在案件审理过程中,法院委托杭州市医学会进行了鉴定,鉴定结果认为,游轮上的医生确无行医资格,且抗生素使用不规范,但所用药物不足以诱发抑郁症。鉴定结果出来后,周女士选择了撤诉。

旅游本是件开心事,但旅途中的安全问题也不容小觑,跟团旅游有哪些法律问题需要注意?来听听律师怎么讲。

**签约律师程雯雯:**浙江西湖律师事务所律师,西湖区优秀社区律师。主要业务领域为民商事诉讼。

首先,选择旅行社主要看旅行社有没有工商部门颁发的《营业执照》和旅游主管部门颁发的《许可证》。尽量选择有资质、有品牌的旅行社。

跟旅行社签订《旅游合同》时,要仔细看合同中是否明确包括团费所含服务项目、住宿酒店、日程、线路、景点、购物、违约条款等一切有关的信息,旅游者有权知悉其购买、使用的商品或接受的服务的真实情况的权利。

一旦发生意外或纠纷,要有意识地搜集维权证据,旅行社发的宣传广告、行程单、报名须知表、旅游合同、发票等都可以作为证据,如果是在网络上购买旅游产品,也可以把报名时的网页截屏保存。

《人身损害赔偿司法解释》规定,从事住宿、餐饮、娱乐等经营活动或者其他社会活动的自然人、法人、其他组织,未尽合理限度范围内的安全保障义务致使他人遭受人身损害,赔偿权利人请求其承担相应赔偿责任的,人民法院应予支持。

**签约律师林祖杰:**浙江西湖律师事务所律师,擅长业务领域有商标、专利、民商事等。

按照我国《旅游法》等相关法规、规章的规定,旅行公司在提供服务过程中有义务对可能危及游客人身、财产安全的事项和需注意的问题,向游客作出真实的说明和明确的警示,并采取合理必要措施防止危害发生;在游客人身、财产权益受到损害时,应当采取合理必要的保护和救助措施等。

游客的义务包括如实填写旅游登记表、游客安全保障卡等各项内容,并对所填的内容承担责任,如实告知旅行公司工作人员询问的与旅游活动相关的个人信息。

任何一方违反上述义务的,均可以减轻或免除相对方的责任。

之前有新闻报道称,上海一女游客在乘坐游轮时“跳海”,如果女游客系“自杀”,则与旅游公司的旅游服务没有直接关系。另外,船长在得知该消息后第一时间向当局主管部门报告,同时决定返航搜寻,应该说采取了一定的合理必要措施,也可初步认定旅游辅助经营者没有过错。

在此案中,旅行社与轮船公司是否需要担责,也需结合事发情况、事后处理等多种因素而定。