

## 邮轮安全事故案例（1）

### 邮轮游客坠海溺亡 家属状告索赔百万

#### 法院如何判决？

2018年初，上海一游客通过旅行社报名参加邮轮游，在途中因自身原因发生坠海溺亡。家属以旅游经营者未尽到安全保障义务为由，一纸诉状告上法庭，要求旅行社承担死亡赔偿金、精神损害赔偿金、丧葬费等相关费用130多万元。近日，上海市第一中级人民法院对此案做出终审判决，维持一审判决，认定旅行社并不存在违约行为，死者家属的巨额赔偿要求法院不予支持。

#### 事发经过

2018年1月14日，刘某某（甲方）通过网络与某旅行社（乙方）签订《上海市邮轮旅游合同》（2015年版），预定“天海邮轮【新世纪号】6天5晚福冈+长崎”旅游产品。

合同中约定：甲方未委托乙方就该合同购买人身意外伤害保险和邮轮旅游意外保险；乙方应对旅游中可能危及甲方人身、财产安全的情况作出真实说明和明确警示，并采取防止危害发生的适当措施；因甲方原因造成自己人身损害、财产损失或造成他人损失的，由甲方承担相应责任，但乙方应协助处理；在自行安排活动期间甲方人身、财产权益受到损害的，乙方在事前已尽到必要警示说明义务且事后已尽到必要救助义务的，乙方不承担赔偿责任；补充条款中还约定旅游者在旅游期间和自行安排活动期间应严加注意人身安全及财产安全，因自身原因或第三方原因导致的人身、财产损失由旅游者自行承担。

后刘某某如期出行。2018年2月3日，刘某某参加了当日在福冈的行程。2018年2月4日，邮轮于早上抵达长崎后，导游发现刘某某联系不上后等待15分钟，与船上工作人员确认其并未下船后便上岸组织其他游客活动。15时30分岸上行程结束后，导游返回船上发现其房间无人，也联系不上，在船上找寻未果遂报告邮轮组。

2018年2月6日，某旅行社通知其家属刘某某失联，并已经向上海市公安局水上公安分局报案。2月14日，日本驻上海领事馆通知家属刘某某尸体已发现。某旅行社为其家属一行3人预定去程机



## CCYIA 发布邮轮安全事故案例

票、酒店、当地用车及翻译人员，并垫付了相关费用。2月23日，日本警方出具遗体鉴定书，死亡直接原因为溺亡。

### 双方争议

某旅行社出具承诺函，表示愿意出于人道主义向刘某某家属支付 27,397 元补偿款(包括返程机票 19,818 元和旅游费 7,579 元)。

死者家属认为，某旅行社负有安全保障义务，在清点人数后并未采取有效措施，邮轮上也没有完整的监控设备，因此某旅行社的安全措施不到位构成违约。据此，家属提出诉讼请求为：某旅行社依法赔偿死亡赔偿金 1,251,920 元(2017 年人均可支配收入 62,596 元/年\*20 年)、精神损害赔偿金 50,000 元、丧葬费 42,791 元(2017 年平均工资 85,582 元/12\*6 月)、家属从日本回上海的机票 19,818 元(3 人)、市内交通费 456 元、日本签证费 600 元；在日本验尸鉴定费 1,200 元、在日本尸体火化费 13,256.4 元、翻译费 1,210 元、律师费 5,000 元。

### 法院审理结果

法院经审理认为，刘某某系具有完全行为能力的成年人，能够独立活动，不属于需要特殊照顾的人群，导游在集合清点人数时，发现刘某某未到后，及时与其进行了联络，并且与邮轮工作人员确认其并未下船后，等待 15 分钟方才继续组织其他游客进行后续行程，在当日活动结束后仍与船上工作人员进行了寻找，上述措施符合当时邮轮旅行的现实客观条件。事发后，某旅行社及时联系并采取必要措施协助家属李某某等人前往日本处理相关事宜，且垫付了相关费用。关于邮轮的监控设备安装情况，李某某没有举证证明其不符合安全保障需求，仅以监控未能记录事发具体情况而主张其不符合规定，法院亦难采信。综上，原告主张某旅行社没有尽到安全保障义务，缺乏事实和法律依据，法院不予采纳。而某旅行社出于人道主义自愿补偿 27,397 元，于法不悖，法院予以确认。

### CCYIA 点评

CCYIA 认为，本案中旅客行前签署的《上海市邮轮旅游合同》保护了旅客及旅行社双方权益，值得各地借鉴。《旅游法》明确规定：旅游者购买、接受旅游服务时，应当向旅游经营者如实告知与旅游活动相关的个人健康信息，遵守旅游活动中的安全警示规定。如因



## CCYIA 发布邮轮安全事故案例

---

旅游者个人原因造成的意外事故，旅游者不得以旅行社未尽到安全提示、救助义务要求为由，要求旅行社承担赔偿责任。此次判决提供了一个范例。

我们的征途是星辰大海，在此呼吁邮轮旅客重视身心健康，选择安全出行。