

泰国出海游 撞礁石后重伤失忆

女孩清醒后发微博诉苦

旅行社回应:我们没有不管她

3月4日,一名女网友发微博称,她在电商平台上订购了一旅行社组织的泰国芭提雅格兰岛出海一日游。然而在进行海上项目时,因为教练驾驶的摩托艇速度过快,不慎撞上礁石,教练受伤,她也因身受重伤住进了ICU抢救。该女子称,虽然当时签订项目时有保险,但泰国住院治疗费用高昂,已花去30多万泰铢(约合人民币6万多元)。更让她寒心的是,在身体尚未痊愈之时,旅行社与当地地接和摩托艇项目负责人相互推诿责任。

目前仍在泰国一家医院治疗的当事人小金,她已脱离了生命危险,虽躺在病床上,但仍在与相关方面交涉。



小金出意外后被救起。

女孩诉苦

网购泰国出海一日游,体验项目时意外受重伤

小金23岁,大学刚毕业不久。上个月她和朋友相约前往泰国旅游,在某电商平台上订购了南京卓越国际旅行社组织的泰国芭提雅格兰岛一日游,选择了其中的水上摩托艇项目。令她没有想到的是,在进行项目体验时却遭遇了意外。

2019年2月22日下午,由于载着小金的摩托艇速度较快,驾驶的教练未能操控好,两人连带摩托艇一起撞上了海上的礁石,小金直接被撞飞,掉入海里。由于事发时小金坐在摩托艇前面,因此她的身体受到直接冲击,多处受伤。被及时救起后,她被送进了当地一家医院的重症监护室,随后接受了肺部手术。

因身体受了重伤,加上掉到海



小金躺在病床上。

里遭受惊吓,小金被救援人员救上岸后出现了暂时性失忆,只记得自己的名字。随后,救援人员和身边游客帮助她联系了旅游团导游,找

到了她的同伴并报警。

小金在微博里写道:“当时我是失忆的,只记得自己的名字,别的都不记得了,以至于当时警察来了解现场情况,地接歪曲事实,用泰语和警察说是我自己驾驶摩托艇出的事故,之后救援人员用救生船把我送到芭提雅的曼谷医院急救。现在旅行社和当地地接推卸责任,出了事故不负责治疗我的重伤……不知道拍了多少次X光,还做了CT,全身检查,肺部受重伤,连呼吸都是痛苦的,笑和咳嗽也是致命的疼痛。”

至于小金是如何“破译”地接导游跟当地警察的对话,她称,是一名随团的中国摄影师,正好懂泰语,在帮助她时告诉了她这些。

律师说法

未规定将旅游者起诉作为理赔前置条件

就此事件,记者采访了有关律师,律师认为,小金发生事故前通过某网络平台预定并参加了国内某旅行社组织的旅行团,其与旅行社之前成立旅游服务合同法律关系,根据《合同法》《旅游法》等相关法律法规的规定,旅游经营者在提供服务过程中应当保障旅游者的人身和财产安全。

因旅游者是在体验出海项目时发生的事故,而与其他旅游项目比较,搭乘摩托艇出海本身即具有较高风险的旅游项目,故该项目是否为旅游服务合同中约定的旅行社方面提供的旅游项目,对于判断各方责任至关重要。从旅游者参加的旅行团名称“泰国芭提雅格兰岛出海一日游”来看,出海项目有可能是旅行社安排的旅游项目之一,只不过是泰国当地的地接社具体负责。

如该出海项目为旅游经营者提供的旅游服务项目之一,现在由于摩托艇教练缺乏安全意识和专业培训、驾驶过快导致旅游者受到严重的人身损害,旅行社提供的服务显然是不符合双方旅游合同约定,旅行社构成违约;同时也侵害了旅游者的人身安全,也是一种侵权行为。

有关规定并未将旅游者向法院起诉作为理赔的前置条件,这种情况下建议小金小姐应尽快联系投保的公司让其协助帮忙解决,在就医时保存相关的手续凭证,以免后续因缺少手续而造成办理的拖延。

涉事旅行社、地接团、摩托艇老板三方推诿?

小金告诉记者,当时自己在体验项目之前,曾签署了一份保险合同,如发生安全事故,可获得50万泰铢(约合人民币10万多元)的额度用于治疗等费用,但泰国的医疗费用昂贵,从目前身体情况来看,这些钱并不够。

现在面临继续治疗等问题,后续还有回国的康复、赔偿等,忧心如焚的小金联系了南京卓越国际旅行社、泰国当地地接旅游团还有体验时让自己受伤的摩托艇项目的老板,希望能通过协商解决接下来的

后续住院及治疗复查等费用,并获得应有的赔偿。但三方均表示她可以先走保险。

随后,小金得知自己报的项目里还包括一个国内旅行社的责任险,又转而咨询南京卓越国际旅行社专营店的电商客服,客服回应称保险是齐全的,但国内的保险需要保留凭证,待回国后再起诉旅行社责任,等到法院判定是旅行社责任,就会启动这个责任险。

对于这样的回应,小金表示不能接受。“我每次问他们,找他们客

服、售后,都是说走保险,然后让我起诉,也没说负责我的伤,也没人来医院看我……直到我把这个事情发到微博上找了很多大V,有很多人关注,才有旅行社的人包括摩托艇项目的老板、老板娘来医院。”

小金说,是搭载自己的摩托艇教练开得过快,才导致撞上礁石发生事故,但泰国当地地接的态度一直较为恶劣。小金的同伴报警后,地接对警察说是小金自己导致的故事,并且涉事的教练从事故发生后就回到老家不肯回来。

旅行社回应

从未推诿过,保险手续齐备,保额100万元

3月5日下午,记者来到南京卓越国际旅行社。

该公司一名姓宋的负责人告诉记者:“我们看到了金女士在网上发布的那条微博,我们不知道她为什么要这样说,如果我们不管她的话,为什么她还可以在 hospital 里接受治疗呢?”

至于小金在微博上称“让我有本事就去告他们,告不赢,自己承担一切治疗费用和损失以及今后的后遗症。”该负责人表现得有些无奈,他称:“我们没有说过这样的话,出事之后,我们一切按照法律程序在办,先走境外的保险,让她在合法的泰国医院进行治疗。在接到消息后,我们公司立刻派出工作人员,到金女士所在的泰国医院进

行照顾和陪伴,也第一时间通知了她的家人,并与金女士的父亲保持联系。”

那么,小金所担心的医疗费用和后续回国后的康复问题要如何处理呢?该负责人解释,“金女士是在线上平台购买的整个泰国的行程,整个行程中附带三份不同的保险,分别是旅行社责任险、地接旅行社保险和旅客的个人意外保险,目前金小姐的医疗费用,这些保险(境外)的赔偿金是完全可覆盖,连泰国段的保险赔偿金都还没有用完。”

“我们购买的保险是不能叠加使用的,意思就是A保险的赔付金使用完了,才能启动B保险的赔付金。”该负责人称,也就是说,目前

小金使用的是境外的保险份额,通过他们旅行社购买的旅行责任险还没有启动。“保险额度是100万元人民币,这些足够后续使用了。”

至于后续的回国康复治疗,该负责人告诉记者,“康复治疗的保险也都在办理中。保单我们都给金女士看过了,而且流程也在走。”

大家对小金目前的伤情十分关心,“金女士胸部受伤,具体情况我们也不太知道,但目前已处于康复阶段,身体也没什么大问题了。”对于小金发布的微博,该负责人也表示理解:他们找的是当地的工作人员,可能沟通交流不方便,信息沟通也有偏差,一个女生独在异国他乡,也是可以理解这种心情的。

晚综



资料图片