**案例｜游客突发中风，告知义务不足，旅行社被判承担次要责任！**

2019-05-29 15:40

游客黄某(男，71 周岁)参加某旅行社组织的“华东五市双飞六天”游。按照行程安排，旅游团前往景区参观，游客下车后，导游发现游客黄某疑似中风，马上安排人员陪同送至医院救治，并先行垫付治疗费，安排地接导游一直等家属到场交接后离开。

病情稳定后家属将游客接回原籍治疗，因赔偿事宜无法协商，游客家属向旅行社提请诉讼。法院经审理认为旅行社未能提供证据证明已经询问游客身体状况，并在行程中对老年游客给予更为充分的注意义务;

对行程中安排较紧凑、乘车时间较长等风险安全告知警示义务不足;对老年人进行长途旅行的安全防范义务不足，致使黄某劳累诱发自身疾病导致中风。

但旅行社积极将游客送往就近医院治疗、适当垫付治疗费并联系游客家属处理、在家属到达后交接等，认为救助义务积极，所以最后法院判决：旅行社承担40%赔偿责任，赔偿金额96853.56 元。

旅游者在旅游途中突发疾病，但经治疗后病情相对稳定，其出院回家数日后死亡，旅行社对其死亡后果应否承担赔偿责任，主要看旅行社履行安全保障义务行为有无瑕疵，以及旅游者死亡与旅游途中突发疾病有无因果关系。

**根据生效判决认定，旅行社未对受害人尽到安全保障义务，表现在三个方面：**

1、未证明其于行前详细了解受害人身体状况;

2、行程安排紧凑，超出老年人身体承受能力，由劳累诱发脑梗塞;

3、未协助安排受害人返回居住地。旅行社未完全履行安全保障义务，与受害人突发脑梗塞有一定的因果关系，而脑梗塞是导致受害人死亡的直接原因。

据此，旅行社对游客死亡后果承担次要责任。

风险防范

**旅游者猝死案件中，旅行社承担责任的原因主要源于未告知旅游所需身体条件、未询问旅游者健康状况、在旅游者突发疾病时没有安排送医就诊、行程安排紧凑导致劳累、未及时提供救助等。**

旅行社只要加强风险防范工作，完全可以做到减少或避免承担责任情形。旅行社安全保障义务贯穿整个组织和接待旅游活动过程，在旅游产品设计上，认真细致评估行程风险，尤其是天气、车程、景点设置、环境、行程安排等对老年游客及身体状况的要求，并明确告知和警示；

应注意给旅游者留有合理必要休息时间，行程安排要留有余地，避免过于紧凑、紧张。尤其在接待老年人旅游团时，行程安排宜舒缓轻松，严格遵循《旅行社老年旅游服务规范》中相关要求与标准。

在告知、询问义务的履行上，除加强旅游合同、行程单、安全告知书、健康询问表等相关文件的完善之外，还要加强对导游、领队人员的培训，安全培训是提高旅游从业人员安全意识与能力的重要途径，是确保旅游服务产品安全性的重要前提。

导游还应提醒游客携带常规药品、提醒正常服药、多关注老年人身体状态，遇到游客不适时及时协助就诊、联系家属沟通安置事宜。

只有一线服务人员提升了安全意识与能力，才能最大程度履行安全保障义务，切实保障旅游者的人身、财产安全。同时建议旅行社应提示游客购买含急性病保障的旅游意外险，分担损失。