

# 秋高气爽旅行季 近八成老人选择错峰游

## 律师:老年人旅游时注意保留维权证据

秋高气爽,正是旅游旺季,随着经济发展和生活水平提高,越来越多的老人加入“旅游大军”,调查显示,60~70岁老人为老年游主力,近八成老人会选择错峰游。律师提醒,旅游可以让人领略风光,开阔视野,但与此同时,近年来老年人在旅游方面遭遇的陷阱也越来越多。因此,老年人旅游时要注意保留维权证据。

□ 朱丽云 记者 马冰璐



## 60~70岁老人成老年游主力

据一项针对老年人旅游市场的问卷调查显示,老年消费群体对外出旅行有着较高的热情,偏爱结伴出行,中长途线路更受欢迎,银发游市场正从原先的“低价游”向“品质游”过渡。

数据显示,有出行意愿的老年人数比例达到77%,表明绝大多数老年人将出游作为自己休闲度假的方式,在愿意外出游玩的受访者中,女性占比略高于男性,年龄60岁到70岁之间的占55.65%。中老年等“银发客”群体目前已成为旅游市场的一支生力军,并且呈不断增长趋势。

调查发现,老年人结伴出游的现象已愈发普遍,是否能结伴出行成为老年人外出时考虑因素之一。69.02%的受访者表示愿与熟人一同出游,结伴出游的对象一般由配偶、家人、关系较好的邻居、老同学或老同事组成,一起外出旅行也成了老年人联络感情、定期聚会的活动形式。

## 近八成老人选择错峰游

数据显示,为了避免节假日高峰时段与上班族和学生族等年轻游客群体扎堆出行,79.03%的受访者表示在时间的安排上会特意避开旅游出行高峰期,出游时间相对灵活自由,老年人也成为了错峰出游的主力军。

在出行交通方式上,因老年人的出行受年龄以及身体状况等因素影响,飞机、高铁成为他们外出旅行的主要交通工具。而在住宿方面,比起农家乐和民宿,94.26%的受访者表示还是愿意选择配套设施更为完善的酒店、宾馆。

## 多选择跟团,倾向“慢行程”

在众多出行方式的选择中,72.62%的受访者选择跟团游,而在出行地点的选择上,近郊周边游已经满足不了老年人日益增长的旅行需求。数据表明,受中老年人青睐的三大出行地点依次为:省外景点、出国旅行、省内景点,其中中长途旅行多以风景观光、民俗体验、文化休闲为主要诉求。

控制在6~8日的出行时间,更受老年人的欢迎。另外,老年人外出旅游季节性较强,一般选择在春秋两季出游。有相当一部分老年人已经有了旅居意识,接近2成老年人每年出行在3次以上,且大部分人会选择在旅游目的地停留7至15天。

## 喜悦:老两口结伴领略风光、开阔视野

家住合肥市沁心湖社区的吴阿姨今年60岁,自从退休后,她和老伴便每年都外出旅游,“最近几年,我俩的足迹遍布了大半个中国。”她说退休后,自己和老伴每逢节假日也都会出去旅游,“但以短途游为主。”退休后由于时间宽裕,他们大多选择长途游,“每年冬天,我们还会飞去三亚过一两个月。”

从去年开始,老两口的足迹还迈出了国门,“我们先是跟着儿子、儿媳去新马泰逛了一趟。”后来,又和几

位老友相约去了一趟韩国,“最近我们准备去一趟澳洲。”吴阿姨说,旅游不仅让自己和老伴可以领略不同的自然风光,还可以开阔视野,感受不同的风土人情,“真是收获满满!”

旅游还给他们带来一个额外收获,那便是熟练使用各类电子产品,“学会使用手机、iPad上的电子地图查路线,网上订购酒店、车票、机票……全都难不倒我们。”更让他们开心的是,自己和晚辈们的代沟也缩小了,“多了许多共同语言。”

## 心塞:“拼团”凑人数,遭遇旅游“陷阱”

提起旅游的事,65岁的合肥市民黄阿姨便心塞不已。今年5月初,她在一家旅游公司订购了去巴厘岛旅游7天的服务,旅游公司的工作人员告诉她,只要凑齐10名同行者,可以便宜1000元,“我东拼西凑,找了邻居、亲戚、朋友、同学一大帮子人,终于凑齐了10个人,拼团成功,最终缴纳了2900元。”

黄阿姨说,旅游公司承诺,去巴厘岛的行程,只要和旅游公司提前一周预订,随时可走,而且不一定要10个人一起出发。可让她没想到的是,5月下旬,当她向旅游公司要求去巴厘岛时,旅游公司却以名额已满为由,拒绝了她的要求。一周后,她再次向旅游公司申请,但仍未成功。“第二次预订,旅游公司告诉我,之前缴纳的2900元

只是住宿费,要是想去旅游还要再交4000元往返机票钱,如果不愿意交钱,就需要再找10人拼团。”这让她十分气愤。“这不是让我当免费促销员吗?而且折腾这两次之后我也不想去了,觉得这家旅游公司很不靠谱。”

黄阿姨要求旅游公司退还全款,但是该公司却拒绝了,表示只能退款50%。“虽然只能退一半,但是总比一分钱拿不到要强,我考虑之后就同意了只退款一半。但是旅游公司却始终以没有钱为借口,没有给我钱。而且我的其他朋友也遇到一样的情况。”她说,9月初,她再想联系旅游公司索要退款时却发现公司电话不通,公司也人去楼空。“我现在特别后悔贪这个小便宜,不仅害了自己,还把亲戚朋友拉下了水。”

## 律师:老年人旅游时注意保留维权证据

对此,合肥12348法律咨询热线的值班律师表示,近年来,老年人在旅游方面遭遇陷阱越来越多,因为缺乏维权意识,在事后老人们往往选择忍气吞声。

据介绍,一些“黑旅行社”通过“低价”“团购”等字眼来吸引老年人参加,并要求他们“拉人”参加,获得减价机会,借此大赚一笔后跑路走人。“老年消费者在选择旅行社时,可通过查看旅行社的《旅行社业务经营许可证》和《营业执照》,判断该旅行社是否属于正规旅游企业。”

此外,组团要确认旅行社是否经工商部门登记备案,出境旅游要查看《旅游业务经营许可证》上的业务范围是否有“出境旅游”字样等。因为有很多旅行社利

用老年人舍不得花钱的心理,用超低价组团来诱惑老年消费者。如果出现旅行社收钱后拒不履行出行承诺,消费者可以通过诉讼来维权。如果旅行社存在恶意诈骗,那么其行为已经属于经济诈骗,老人应该及时报警,交由公安机关侦查处理。

除此之外,一些廉价低价团对老年人在旅行过程中强制消费,老年游客由此落入消费陷阱。律师提醒,老年游客,在旅行消费时一定要保管好相关购物发票,这些都是维权时的重要证据,“老年人在签订旅游合同时,一定要多看、多想、多问,切莫轻信旅行社的口头承诺。一旦遇到消费纠纷等,可及时向有关部门及消协投诉,确保自己合法权益免受侵犯。”