

欧洲游最后一天 多人行李在大巴上被盗

旅行社称是偶发刑案无法赔偿



紫牛头条
在这里遇见不同



最佳深度媒体 | 未经授权,不得转载摘编

近日,有游客在社交媒体发帖反映,一支28人组成的欧洲法意瑞12日游旅行团,在行程最后一天遭遇财物失窃,多名游客放置在旅游大巴上的名牌包、衣服、电脑等物品丢失,预估损失共计约20万元。4月8日,扬子晚报/紫牛新闻记者采访发帖人小新了解到,游客们认为旅行社领队及司机存在失职,而涉事旅行社则称已履行应尽的法定义务,不支持承担赔偿责任,建议游客申请保险理赔并通过司法途径维权,双方就责任认定及赔偿问题产生分歧。

扬子晚报/紫牛新闻记者 宋世锋
见习记者 鲁玥



全景旅游领队 那29分钟你在干什么!!!

我是法意瑞团的一名游客,蜜月旅行最后一天在罗马被偷完了。

4月4日下午15:11,我在斗兽场收到短信:我的信用卡在威尼斯附件连续消费5笔,合计一百多欧元。可我的卡一直放在背包最深处,而背包就在大巴上!我立刻告诉了领队:“我的卡被刷了,但卡没拿出来过就在包最深处!”



左图:游客发帖 右图:大巴行李架上的行李丢失

旅行团多名游客放在大巴车上的行李被盗

据发帖人小新介绍,该旅行团由竹园国际旅行社组织,于3月25日从北京出发,4月5日返回,全程12天,游览法国、瑞士、意大利等国家,团员共28人。

小新回忆,失窃发生在行程最后一天的下午。当天15时许,旅行团游客们正在罗马斗兽场游览,她突然收到信用卡消费短信通知,显示其信用卡在威尼斯附近有多笔连续消费,合计一百多欧元。小新称,这张备用卡一直放在背包深处,而背包当时放在旅行团大巴上,她当即向领队反映了这一情况。不过,领队听到后并未立即联系司机或通知旅行团返回,而是继续带队游览。直到约半个小时后,领队接到司机打来电话,称大巴车门被打开、行李可能被盗。

16时左右,游客们返回大巴,发现车内行李架上已经基本被清空,只剩下后排个别背包。据游客们统计,此次失窃损失共计约20万元,失窃物品包括名牌包、衣物、电脑、身份证、信用卡等,其中一名团友的护照也随之丢失,当日只能滞留在罗马。

小新介绍,涉事的竹园国际

旅行社是知名出境旅行社,他们选的项目号称“陆享公务舱”,此次行程每人费用将近3万元。此次行程除了在巴黎的三天住在同一酒店,其余每天都需要换酒店,游客们白天只能将全部行李放置在大巴上。白天旅行时,游客无法全部随身携带所有行李,且旅行社仅提醒晚上不能把贵重行李放在车上,游客们一直默认司机会全程看管。她认为,旅行社有义务保障游客放置在大巴车上的财产安全。

旅行社称失窃属于刑事案件,无法赔偿

事发后,游客们就此次财物失窃事件向旅行社提出了赔偿诉求。不过对于对方给出的回复,小新并不满意。

小新告诉记者,旅行社在回应中称,事发时车辆停靠在距离团队上车点3公里的大型超市大巴专用停车场,并非禁止停车的路边,是合规安全的停车区域。此次财物损失是由第三方侵害导致的,属于旅游出行中偶发的突发情况。

旅行社表示,此类盗抢事件属于第三方刑事案件,具体责任划分需由司法机关判定。旅行

社的核心责任是做好全程安全提示和全力协助工作,且一直切实履行该职责。“只要无法证明旅行社存在过错,按照法律规定和司法实践,旅行社确实无需承担此类赔偿责任。”

同时,旅行社称,事件发生后,领队第一时间进行应急处理,同步完成了报警、保险报案等工作。领队和旅行社在出团前的通知里、行程中的各个环节,反复提醒游客随身携带、妥善保管贵重物品,已履行应尽的法定义务。超出保险理赔范围、且未按提醒随身携带的贵重物品损失,依据以往司法判定,法理上不支持旅行社承担赔偿责任,旅行社将配合通过司法途径解决。

小新表示,据团员们了解,事发停车场为普通商业配套停车场,且没有监控摄像头。她认为,团队大巴作为游客行李的集中存放场所,理应全程有人看管。据领队转述,司机称当时离开车辆上厕所,返回后便发现财物被盗,并告知其车辆被撬,但游客们返回大巴后发现,车辆上并无被撬、被砸的痕迹。

据小新所述,得知财物丢失后,游客们曾多次要求司机一同前往报警,但领队以赶飞机、就地报警来不及为由,要求大家前

往机场报警,未第一时间报警并保护现场,可能影响警方调查与取证。小新还表示,旅行社所提到的保险,每个人的赔偿上限为3000元,无法覆盖全部的损失。

为了解情况,4月8日,扬子晚报/紫牛新闻记者联系竹园国际旅行社母公司众信旅游客服中心询问此事。工作人员表示主要负责提供旅游产品咨询和服务质量反馈,具体问题需联系公司及竹园公司电话,均无人接听。

同时,记者通过小红书账号“全景旅游”添加一位“竹园国旅”产品经理的企业微信号,对方表示不负责客诉部门,建议记者通过正规渠道了解客诉电话。小红书账号“全景旅游”也回复表示,只负责小红书部门业务,无法提供客诉电话。

● 律师解读 旅行社难以完全免责,需承担部分责任

瀛和律师事务所徐宁欣告诉扬子晚报/紫牛新闻记者,根据《中华人民共和国旅游法》及相关司法解释,旅行社对游客负有法定的安全保障义务。该义务的核心在于采取合理、必要的措施预防风险。

本次核心争议在于旅行社选择的停车安排是否达到了“合理”标准。将载有全团行李的大巴长时间停放在无人值守的普通商业停车场,而未采取额外看护或防盗措施,在司法实践中可能被认定为防范措施与可预见的财物盗窃风险不匹配。尽管旅行社

进行了口头提示,但仅此一项难以完全满足其主动、积极的安全保障责任。因此,旅行社关于“停放合规即无过错”的主张存在法律瑕疵,其未能采取充分预防措施的行為可能构成过错。

安全保障义务亦延伸至损害发生后的应急处置阶段。旅行社是否采取及时、有效的行动防止损失扩大,是判断其是否尽到责任的关键。游客方指出的“延迟数小时报警”“未保护现场导致取证困难”“未统一协调保险报案”等问题,若证据确凿,将严重影响“已全力协助”的主张。特别是未保护现场和延迟报警,客观上可能降低了追回财物的可能性,此行为可能被认定为未采取适当措施防止损失扩大,需对因此造成的额外损失承担责任。

即使损害由第三方盗窃直接造成,根据《旅游纠纷司法解释》,因旅行社未尽安全保障义务造成游客财产损失的,仍应承担相应责任。本案中,旅行社的责任性质更可能被认定为补充责任。法院将根据其过错程度(如停车安排的风险性、应急处置的及时性)及其行为对损害发生的原因力大小(如行程变更是否增加了风险暴露)进行综合裁量。旅行社关于“贵重物品未随身携带”的提示可在责任划分时作为减轻其责任的因素,尤其针对超出常规价值的物品,但这并不能完全免除其对游客一般行李及整体行程安全所负的基础责任。因此,旅行社难以完全免责,需就其过错部分承担相应的赔偿责任。

紫牛热点

“男子在地库被发小杀害案”一审未当庭宣判

去年6月,湖南岳阳年仅30岁的朱先生,在自家楼下的地下车库,被蹲守在这里的发小徐某用枪形发射器击发钢珠射杀。该案于4月8日上午在岳阳市中级人民法院一审开庭,被害人姐姐朱女士告诉扬子晚报/紫牛新闻记者,被告人徐某当庭无任何悔意,法院未当庭宣判。

据记者获取到的起诉书显示,被告人徐某与被害人朱某(男,殁年30岁)系发小关系。徐某因儿时玩鞭炮被炸断数根

手指而长期具有自闭和轻生念头。2018年至2022年,朱某安排徐某到自己经营的服装店工作。其间,徐某认为找到女友能够重燃生活的希望,朱某表示愿为其介绍女友。截至2024年,徐某因结交女友无果而对未来丧失信心,同时迁怒于朱某并萌生将其杀害的念头。2024年5月至2025年4月,被告人徐某自制了可击发钢珠的枪形发射器。2025年4月至6月,徐某携带该枪形发射器多次前

往被害人朱某的住所附近进行蹲守。

2025年6月26日14时许,被告人徐某再次蹲守被害人朱某。14时10分许,徐某见朱某走出负一层电梯就立即尾随接近,在负一层停车场趁其不备从后方持枪形发射器朝朱某头部击发一枚钢珠,在朱某受伤倒地后再次朝其脊背部击发一枚钢珠。小区物业人员发现朱某倒在负一层停车场的血泊中,遂立即电话报警并拨打120急救。

120急救人员赶到现场时,发现朱某因伤势过重已死亡。2025年6月26日,被告人徐某在常德市武陵区被公安机关抓获归案。到案后,徐某对其杀害朱某的犯罪事实供认不讳。

4月8日中午,该案一审庭审结束后,被害人姐姐朱女士告诉记者,徐某在庭审中表示其不认为他的所作所为是犯罪,反而声称自己是受害者,“他当庭称因为我弟弟没帮他找到女朋友,才将其杀害。”

朱女士表示,徐某小时候被鞭炮炸断手指,“他还把这件事怪到我弟弟身上,责怪我弟弟当时没有带他出去玩。反倒是我弟弟白手起家做生意有些起色之后,还给一直赋闲在家的徐某安排工作。”朱女士称,徐某没有珍惜机会认真工作,反倒是在店里好吃懒做,“后来实在没办法,我们就在2022年年底把他送回家了,从这之后他还给我弟弟发信息威胁说要杀了他。”

扬子晚报/紫牛新闻记者 徐韶达