

“爱达·魔都号”邮轮航程缩水一天

游客疑船方为降低损失,让他们为下一航次让路



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



赔偿 1100 元,主要由 保险支付

来自苏州的王女士告诉记者,他们一家 6 个人搭乘了“爱达·魔都号”,包括 5 个大人 1 个小孩,其中有两位老人。她这次订了两个优选阳台房,每个房间价格是 1 万余元。另外,每人每天需交 140 元的服务费,她又加订了 588 元的 VIP 餐厅权益,还给每个房间都买了一份 1288 元的无限流量套餐。

她在登船的时候,看到房间基本上都满了,其中阳台房基本上都是散客,约占总人数的一半。

据爱达邮轮有限公司官网介绍,该公司运营三艘大型邮轮,其中“爱达·魔都号”是首艘国产大型邮轮。该船全长 323.6 米,总吨位 13.62 万吨,有 15 层甲板,拥有 2125 间舱房,包括巴伐利亚房、阳台房、海景房和内舱房等房型,载客量 5246 人。

根据“爱达·魔都号”此前发布的“上海—济州—釜山—上海”行程,第一天是上船日,下午 4 点从上海开船。第二天抵达韩国济州岛,客人可以下船游览,晚上 8 点前返回船上。第三天原定抵达韩国釜山,也可以下船游览。第四天航海日,在海上巡游。第五天返回上海。

王女士说,“到了 8 月 5 日晚上,船长广播通知说,因为受台风‘白海豚’的影响,魔都号接到了上海海事局的通知,要求所有

大型邮轮“爱达·魔都号”8 月 4 日开启“上海—济州—釜山—上海”航程,原定 8 月 8 日返回上海。5 日晚,船上客人接到通知,因受台风“白海豚”影响,该船取消釜山行程,提前一天返航。然而船上一些客人当晚发现,8 月 8 日航次的客人比他们先一步接到通知,要求提前一天登船。他们怀疑船方这样安排,是为了降低自己的损失,因为 8 日的航次团队客人多,如果取消,赔付金额更高。因对赔偿方案不满意,7 日有数百名客人拒绝下船,8 日航次的客人因此迟迟不能登船。

扬子晚报/紫牛新闻记者 宋世锋

隶属于上海母港的船只都要在 8 月 8 日前返回,因此取消了釜山的停靠日,8 月 6 日改为航海日,8 月 7 日早晨返回吴淞口码头。”

大约从当晚 11 点钟开始,魔都号陆续给各个房间发放了理赔通知书。“通知书上写明:保险赔偿 1100 元,其中 400 元是因为取消一个港口停靠而进行的赔偿,另外 700 元是取消一天行程的赔偿。船方还会退还预订船票时支付的 200 元港务费。不过韩国行程的港务费不是单独收取的,而是包含在船费之内,所以退回的这 200 元其实是我们自己付的钱。”

王女士说,坐邮轮每人每天要交 140 元的服务费,理赔通知书声称退回的 200 元港务费可以用于支付服务费。另外船方再赔 400 元消费金,可以用于抵扣船上任意消费,比如买饮料、买无线流量等,但不能抵扣服务费。

客人发现异常:下一航次 游客提前登船

到夜里 12 点左右,有人在群里发了小红书上搜到的信息:工作人员给 8 月 8 日航次的客人发了通知,让他们 8 月 7 日提前登船。”

她当时就觉得不太对劲。“我一直在关注台风的信息,而且我关注过这两个航次——8 月 4 日是魔都号在上海港上半年运营的最后一个航次,8 月 8 日从上海

出发后,返回时会转港到深圳运营。我知道下一个航次的散客很少,大部分都是包船的团队客人,所以我当时感觉,是不是要让我们给转港包船的客人让路。因为包船客人如果不能成行,船方要退所有船费,而从我们的理赔单上可以看到,对我们这些散客主要是由保险理赔的,船方实际赔的只有 400 元消费金。”

其实王女士在第二天就发现了异常:“上次乘坐魔都号,从济州岛回船后,服务生就应该把去釜山那天的《爱达·魔都号日报》放在房间里了,但我们 5 日没有收到,不少老客人都觉得有点奇怪。所以我们猜想,船方可能在 5 日下午甚至更早就已经知道提前返航的安排,只是拖到晚上起航之后再说。”

王女士说,正常航次的下船时间一般是上午 8 点到 10 点左右,而 8 日航次的客人接到的提前登船通知是 7 日上午 10 点到下午 1 点登船。她想确认下船时间,6 日一早就到服务台询问,工作人员说可能从 7 日早上 7 点就要开始下船,她觉得这个时间非常早。

她在询问时,一些客人说,他们从 5 日晚跟船方交涉到 6 日凌晨 3 点,因为涉及往返交通和酒店等费用,船方给的赔偿根本不足以覆盖损失。1100 元的赔付是全船统一的,内舱房的客人可能比较满意,但不同房间费用不同,不少阳台房、套房和巴伐



爱达·魔都号

利亚阳台房的客人觉得,赔偿应该根据房费的高低有所不同,按照原定赔偿方案,不足以覆盖取消一晚的房费差价。但是,船方并没有负责人出面沟通,只是通知所有房间都按统一标准赔偿。

航程活动缩水,有客人 拿到 500 元赔偿

一些客人约定 7 日早上 5 点半再与船方会谈,结果船方一直没有人出面。于是有人留在船上不肯下去,交涉到最后,船方通知:“因本航次航线变更而实际产生的交通票据作废、改签、退票的差额损失及因此产生的一日住宿费损失,将按实际发生金额补偿,且每人最高补偿人民币 500 元。”

部分推迟下船的客人领到 500 元现金,据多位客人反映,在领取这笔赔偿时,除了儿童,都需本人亲自到场,并要提供房卡。截至当天下午 4 点,还有部分客人在港口等待,要求领取赔偿。

对于先前下船的客人,爱达方面提供了一个理赔链接,要求

三个工作日后点击,根据提示提交理赔申请。对于这个方案,不少客人认为不合理,因为方案要求提供各种票据,而且只按实际理赔,且最高不超过 500 元。

另外,一位 8 月 8 日航次的客人向记者证实,她是在 5 日晚 10 点左右接到提前登船通知的,船方只告诉她受台风因素影响提前出发。她原计划先到上海玩两天,然后在 8 日登船,结果计划全部被打乱,已经订好的酒店和高铁等都要调整。然而她按照通知的时间到达港口后,却因为 4 日航次的一些客人拒绝下船,无法登船。

记者致电上海海事局,询问是否通知所有隶属于上海母港的船只都要在 8 月 8 日前返回,工作人员表示,海事局会根据台风形势的天气预报做一些安全提醒,具体情况由邮轮公司决定。

记者联系爱达邮轮有限公司,想了解 4 日航次提前结束是否是为 8 日的航次让路,工作人员做了记录,表示会反馈给相关部门。截至发稿时,记者尚未接到回复。

楠溪江桨板漂流游客落水遇险

事发水域深近 15 米,被质疑与宣传不符



浙江温州楠溪江的桨板漂流,这个夏天在社交平台上被反复推荐、种草。7 月底,温州本地人陈女士带着女儿在这里漂流时意外落水,在深水区漂了几分钟,随身手机掉进江里。她自付 600 元请来打捞队,手机没有捞到,打捞队告诉她,那片水域深近 15 米。而出发前,她曾反复向俱乐部确认安全,得到的答复是“水浅的地方跟成人膝盖差不多深,很安全”。8 月 6 日、7 日,记者两次以游客身份致电楠溪

江水上项目咨询安全,得到的同样是肯定的答复,一名工作人员称“江里没有漩涡,网上的说法都是夸大其词”。

据陈女士发在社交平台的帖子称,她一家人都不会游泳,全靠救生衣。漂流途中,她的桨板在急流区域被后方的桨板撞翻,当时板上还坐着女儿。她一只手抓住桨板呼救,“我在喊‘教练我落水了’,我女儿也在喊‘我妈妈落水了’。”教练没有赶到,她被水流带进深水区,抓住一艘气囊船才稳住身体,安全员赶到拉拽她时,手机落水。陈女士告诉记者,孩子夏天想玩水,被社交平台各种推荐种草,没想到会出事,“事发时教练员说那边是

漩涡,不敢下水捞人,事后请打捞队,他们才说有 15 米深,”陈女士听后不禁感到一阵后怕。

8 月 6 日,记者以带家人前来游玩的游客身份致电咨询。工作人员介绍,队伍配有领队和救生员,“没有基础的,现场指导一下就能上手。”记者转述社交平台上关于暗流和 15 米深水区的说法,他予以否认,并称 8 月 1 日网传的桨板活动“只是强对流天气风大一些,人没有出事”,还反问,如果真有漩涡,“官方也不会让你在这里玩。”他同时划出了保障的边界:手机打捞要游客自己出钱,游客落水“肯定会去救”,但“不是你一掉下水马上就能看到,要等水流把人带到平

缓处,我们再把人捞起来”。

另一名工作人员同样表示“无论官方还是私人的都很安全”,即便会游泳的游客也必须穿救生衣,“否则不让你漂”。他把此前的落水事件归因于缺少带队者,“那是发大水的时候,没有领队的,有领队的就懂航线怎么走”,并认为“漩涡倒不是主要原因”。记者追问私人俱乐部的准入门槛,他称救生员“都具有水上救生员证”。

记者了解到,楠溪江水域实行特许经营,2023 年永嘉旅游投资集团通过公开竞拍获得该水域综合利用项目 20 年运营权,其他俱乐部或企业若要有水上经营,应与该集团协商获得特定线路或区域的授权。不过在 8

月 7 日的咨询中,工作人员对私人俱乐部的评价并不低。他说私人俱乐部收费“稍微贵一点”,但全程有人陪同,有好几个领队。同日,记者致电永嘉旅游投资集团,希望核实桨板项目的运营主体与安全责任划分,对方表示需先提供采访函,否则不便提供更多信息。

记者注意到,永嘉划定的桨板皮划艇区域只有枫林龚埠至岩头月牙滩一段,每天 10 时至 18 时开放。记者从工作人员处获悉,受台风影响,楠溪江水上项目目前已全线停业,恢复时间尚未确定。

扬子晚报/紫牛新闻见习记者 何子尧