

有游客反映,70岁以上老人要签免责协议、提供健康证明,过了80岁,就没旅行社接收了 银发族跟团游“年龄门槛”怎么破?

专家表示,对高龄游客的限制不应“一刀切”,应在安全、责任与老年人旅游权利间找到平衡

阅读提示

银发旅游市场的年龄分层限制问题,已经成为老年游客出行的首要障碍。有的旅行社要求家属陪同、提供健康证明、签署免责协议、额外交“超龄费”,有的直接拒绝高龄游客。银发族跟团游“年龄门槛”怎么破,引人深思。

“父母退休后喜欢旅行,但是到了70岁,想要再长途游玩就难了,多数旅行社拒绝高龄老人参团。”近日,安徽芜湖的董先生向记者“吐槽”道。

董先生父母面临的问题并非个例。日前,江苏省消费者权益保护委员会发布的“银发一族”旅游消费调查报告指出,老年人旅游市场的年龄分层限制问题,已经成为老年游客出行的首要障碍。

记者采访了解到,拒接高龄游客、要求家属陪同、签署免责协议,部分旅行社针对不同年龄的老年人采取差异化限制措施。银发族跟团游“年龄门槛”怎么破?专家表示,行业对年龄限制不应“一刀切”,同时应多层次开发满足老年人需求的旅游产品。

银发族参团遭年龄限制

自2003年起,董先生每年都会给父母安排一次国内外长途旅游,直到父母年过70岁时情况发生变化。

“有些旅行社可以接收这个年龄段的老人,但要签署免责协议并提供近期体检证明。过了80岁,就没旅行社接收了。”董先生告诉记者,其父母今年80岁出头,身体健康,前两年,他还带着父亲去了一趟峨眉山,旅行社对游客年龄“一刀切”的做法让其感到不

满。

董先生表示,现在他只能自己挤时间,请年假陪父母出行,“不但所有行程都需要自己安排,旅行费用也会高出不少”。

记者在线上旅游平台搜索发现,不少国内游或出境游产品均标注了年龄限制。某云南8日行程的旅游产品页面显示,65岁以上群体参团,须有24至65岁亲属陪同;70岁以上老人参团,须出示健康证明,并签署《参团免责声明》。

某厦门4日行程的旅游产品则标明,70岁以上老人须有家属或朋友陪同;因服务能力有限,不接受80岁及以上老人出游报名。

上述调查报告的问卷数据也显示,在因年龄问题被拒接或限制参团的受访者中,75岁以上占比43.3%,70岁以上占比30.1%。除年龄门槛外,48.8%的老年游客被要求签署额外的免责协议,37.8%需强制家属陪同,22.9%需提供县级以上医院健康证明。

江苏消保委表示,健康证明、家属陪同与免责协议已成为老年旅游参团的常见附加条件,这无疑提高了老年人参团的操作难度,此类限制实质上是将安全保障责任转移给消费者,与旅行社应依法承担的安全保障义务存在潜在冲突。



(图片来源于网络)

风险责任谁来担

记者采访发现,旅行团限制年龄的做法背后是旅行社对安全风险和责任划分的担忧。

湖南一家旅行社工作人员吴女士告诉记者,她遇到过一位年过70岁的游客,该游客有中风病史但没如实告知,而且在跟团中发生风险,“幸亏当时签了免责协议和健康声明”。

福建泉州旅游集团副总经理施康宁表示,旅行社“不愿接高龄团”的核心原因是没有明确的尽责免责保障机制。

“就算旅行社同游客签了免责协议,也不能免除旅行社对游客人身、财产依法负有的安全保障义务。在实际服务中,老年人突发疾病、摔伤、猝死风险较高,如果对一些明显的、成年人应认知到的风险缺少提示,旅行社可能也要担责。”施康宁直言。

近日,湖南省邵阳市大祥区人民法院审理的一起案件显示,某旅行社对超过65岁的人员收取800元“超龄费”,一位68岁的游客在旅行中因中暑引发高血压晕倒,送医抢

救无效离世。法院审理认为,旅行社作为旅游经营服务机构,对游客负有必要的提示和救助义务,且收取了“超龄费”,应负有更高的保障义务,因此对王某的死亡后果存在一定过错,酌定其承担25%的责任。

施康宁说,事实上,银发群体是旅行社想争取的客户群体,如果行业规范、法律责任边界比较明确,大部分身体健康、认知正常、家人配合的老年人都有机会享受高品质的服务。

多层次满足银发老人出游需求

“能理解旅行社对安全和风险的考虑,但老人们也有出游的需求和权利,不能因为怕担责就‘一刀切’地将所有老人拒之门外。”董先生希望,保险公司能增加专门为老年人定制的旅游保险,旅行社多开发满足老年人高频次、重舒适、求安全的旅游产品。

陕西恒达律师事务所律师赵良善认为,从法律法规层面看,旅行社设置年龄上限,构成年龄歧视,违反消费者权益保护法关于公平交易权的

规定。

2016年发布的《旅行社老年旅游服务规范》对老年旅游者的定义是年龄在60周岁以上(含60周岁)的消费者,但规范对旅游者的年龄并没有作出限制,其中“75岁以上的老年旅游者且宜由成年家属陪同”也只是推荐性规范,并非强制条款,不得作为旅行社的拒接理由。

“合规的做法是提示风险、完善信息采集与健康审核。”赵良善建议,旅游行业可推行健康评估准入制,代替“一刀切”的年龄限制,出台老年旅游服务强制标准,明确健康审核、应急流程、医护配置要求。同时,建立纠纷快速处理机制,设立老年旅游投诉绿色通道,简化取证与调解,探索先行赔付和保险兜底的协同机制。

在中国旅游研究院院长戴斌看来,让银发一族旅行更顺畅,需要景区、度假区、交通运输方、保险公司等相互配合协助。市场也应摸清老年人的旅游需求现状,在安全、责任和老年人旅游权利之间寻求一种平衡。

据《工人日报》

长护险居家护理进家门: 为菏泽失能家庭送上“稳稳的幸福”

本报讯(记者 武霏) 随着社会老龄化进程加快,家庭成员因年老、疾病或伤残失能后,照护压力与经济负担成为许多家庭的现实难题。如何让失能长者在熟悉的环境中享有尊严、获得有质量的照护,同时缓解家人的身心负担?长期护理保险的居家护理服务为此提供了重要支持。

长期护理保险居家护理服务,是指由长期护理保险定点服

务机构为符合条件的参保人员,在其居住的家庭住所内提供长期、专业的护理服务。该服务坚持以居家为基础,将专业照护送进家门,不仅尊重了大多数老年人及失能者“不离家、不离亲”的意愿,使其在亲情陪伴中安享晚年,也有助于维护其心理健康与生活尊严。

此项服务的推行,具有多重积极意义。对家庭而言,专业

护理人员上门服务,能有效缓解家庭成员(特别是“上有老下有小”的中青年群体)在时间、精力和照护技能上的巨大压力,减少因照护导致的经济风险与职业发展困境。对社会而言,居家护理充分利用家庭现有资源,缓解专业机构的床位压力,是节约社会成本的优化选择,有利于长期护理保险制度的可持续发展。同时,服务的规模化、规范化发

展,也有助于培育专业护理市场、创造更多就业岗位,为银发经济注入活力。

据悉,目前我市已将参加职工基本医疗保险的在职及退休人员全部纳入长期护理保险参保范围。参保人员因年老、伤残、疾病等原因连续卧床30天以上,且失能状态持续6个月以上,病情基本稳定的,即可申请职工长期护理保险待遇,

经评估后享受相应的居家护理服务。

让专业护理走进家门,让亲情陪伴更持久。长期护理保险居家护理服务正通过制度保障与专业支持,守护着每一个失能家庭的日常安稳与未来希望。医保部门呼吁,符合条件的家庭可积极了解并善用此项惠民政策,让爱的陪伴因专业支持而更显从容、长久。