

动辄数万元,监管规定模糊的缺口下逐渐演变成部分旅行社“套钱”的新手段

出境游保证金“跑路”风险该咋防?

面对长达8天的国庆、中秋长假,许多人选择出境旅游。国庆前,国家旅游局印发《关于规范旅行社经营行为维护游客合法权益的通知》,其中专门对出境旅行社收取出境游保证金行为予以规范。近年来,全国多地发生过旅行社收取高额保证金不能按约退还引发争端。这笔钱究竟为何要收,如何防范此类“先交钱、后出游”隐藏的旅行社“跑路”风险?记者日前展开调查。

临行前收取五万、十万元,该退还时旅行社玩失踪

“报名参团时旅行社并没有向我们提及有保证金的事,临行前两天才通知说因材料问题需要缴5万元保证金,否则不能成行。”天津市民王丰和家人今年上半年在当地一家旅行社报名参加了一个欧洲两国游产品,但令他没想到的是,十几天的游览结束,回国后的他却走上讨债的漫漫长路。

王丰告诉记者,旅行社并没有按照当初约定的“销签10天后”退还保证金,反而玩起了失踪,王丰和同行的游客们只能通过报警及采用法律手段维权。

记者从一些旅行社了解到,出境游保证金指的是国内出境旅游组团社在组织旅游者出境旅游时,为了防止旅游者滞留不归,要求旅游者在出团前向组团旅行社缴纳一定数量的现金作为担保,目前收取保证金以日本及欧洲长线游为主。

“一旦发生游客滞留情况,旅行社就要面临被使馆停签处罚的结果,造成经营上的损失,收取保证金也是分散风险的一种做法,属于‘约定俗成’,对数额并没有明文规定。”武汉中国旅行社一位工作人员介绍,以欧洲为例,根据在职和非在职分类,非在职游客要根据其固定资产情况至少缴纳5万元,多的需要十几万元。

业内人士指出,随着大量出境游保证金在手,一部分旅行社将其用来购买投资、理财产品,反哺旗下的旅游产品。在旅行社发展初期是奏效的,但是一旦超过旅行社的偿付能力,稍有不慎连本金都会受到威胁。

除此之外,在相关监管规定模糊的缺口下,出境游保证金近年来也逐渐演变成部分旅行社“套钱”的一种新手段。湖北旅游监察总队负责人说,几年前在当地发生过因出境游保证金产生的纠纷,前后30多名游客300多万元保证金没有如期退还。“经过初步调查,是旅行社工作人员私刻公章,携款潜逃。”



监管部门多次发文,保证金必须采取资金托管方式

记者注意到,针对近年来由出境游保证金所引发的维权事件,国家及地方旅游管理部门曾多次发文。2016年2月,国家旅游局就曾下发关于规范出境游保证金有关事宜的通知,首次要求旅行社如收取出境游保证金,均应采取银行参与的资金托管方式,旅行社和个人不得以现金或现金转账方式直接收取保证金。

在日前下发的通知中,国家旅游局更加明确出境社收取出境游保证金,必须采

取银行参与的资金托管方式。但在调查中,许多旅行社并未把银行托管的要求落到实处。在武汉,武汉中国旅行社就表示保证金是直接打到公司账户,“保证不会跑路,旅行社本身也向管理部门交了几百万元旅游服务质量保证金,不会为了游客的钱放弃经营。”

多地旅游管理部门相关负责人告诉记者,目前对于出境游押金由银行托管的规定不具备法律强制效力,即使执法过程中发现旅行社没有按规定执行,也

只能责令其改正,不能进行处罚。

除此之外,托管在实际操作层面也面临障碍。北京市法学会、旅游法学研究会副秘书长李广告诉记者,旅游保证金采用银行托管形式,需要银行、旅行社、游客签署三方协议,游客要把银行开具的证明交给旅行社,回国后又需要旅行社开具证明再回到银行,手续上很复杂。“而且从事该业务的银行很少,在北京只有北京银行、工商银行、渣打银行等少数银行在做,因为这项业务对银行来说没有收益。”

旅游者需要擦亮眼,市场还需进一步引导、规范

有业内人士指出,出境社收取出境游保证金是市场行为,是旅行社和消费者之间的契约行为,目前来看,不应依靠政府或立法手段直接予以取消。不过,鉴于旅游保证金目前仍然处于规定不明的状态,相关行业部门应该出台相应的政策法规,对保证金如何缴纳、何时收取、退还,尤其不退还承担何种后果等问题进行进一步的规范。

李广认为,旅游业相关

协会应在此间发挥作用,从协会角度出台对收取出境游保证金的操作标准,进而引导和规范旅行社的行为。

此外,针对一些旅行社以出境游保证金为幌子,收取高额押金、保证金,以“旅行社业务”之名,行“非法集资”之实,李广认为,旅游加金融的经营模式,如果取得相应金融许可证照,规范经营,是旅游业发展的一个趋势和方向。但是,目前旅行社业内存在的一些类金融服

务,大部分没有取得相应的许可证照,管理混乱,以低价产品为卖点,以高额回报为诱饵,诱骗旅游者缴存大额资金。

“旅游者也应对自己购买的产品类型有清晰的认识,并核验经营企业的相应资质。对于非法经营的金融产品,一定要避而远之。对于合法的金融产品,也应判断本身的风险承受能力,进行充分的风险评估。”李广说。

(据新华网)

