

7万元出境游套餐“泡汤”！旅行公司不退钱，只能换“泡汤”

3年前，爱旅游的李大爷在某旅行公司花7万多元钱，办了一个20年的出境游套餐，本来计划每年出游两次，结果一次也没成行。今年年初，他突然发现旅行公司已经人去楼空，想要找对方退款时，客服却告诉他只能退洗浴中心的套票。

2017年12月，李大爷在一家旅行公司办理了一个出境游套餐。当时销售人员介绍，只要消费者一次性缴纳73800元，在未来20年的期限内，公司将每年安排消费者出国旅游两次，旅行公司管吃、管住、管门票和当地交通，往返机票由消费者自行承担，每次出游时还需要消费者再额外缴纳一笔管理费。“我当时想，每年能去两次境外，这样算下来一次出游才几千元，挺合适的，就交了钱，和旅行公司签了《承购合约》。”李大爷说。

承购合约

甲方： [redacted] (以下简称“甲方”)
 电话： [redacted]

乙方： [redacted] 乙方： [redacted]
 证件号码： [redacted] 证件号码： [redacted]

鉴于：

权益类型	权益首年	权益末年	权益人数
二十年	2018年	2037年	2人

一、标的及价格

1.1 乙方享有甲方北京权品国际旅游发展有限公司提供的旅游度假权益，具体为：

权益年限为二十年，自2018年起至2037年结束，在权益年限内，乙方每年可免费享受甲方提供每年一次的旅游服务，权益年限为自然年。

1.2 承购价格 73800 元。 首付20000元，余款18000元于2017年

1.3 年度管理费 2016日付清，剩余尾款34000元于2个月内付清

1.3.1 乙方应于权益年限内每次出行前向甲方缴纳管理费用，首次的管理费甲方免收，目前2018年度管理费为：980元

1.3.2 甲方有权综合当年所在地区的通货膨胀率对管理费做适当调整，但最高不超过上一年的±10%，具体详见甲方公告或敬请随时向甲方垂询。

1.3.3 乙方在未付清年度管理费之前，甲方有权拒绝乙方行使本合同项下权益。

交完钱没多久，李大爷就发现自己入了坑。“我发现，被忽悠着办套餐的，基本都是像我一样六七十岁的老年人。有办了套餐的朋友跟团出游了一次，发现根本不是他们介绍的那么回事，机票必须通过旅行公司购买，价格比较高，旅行途中还有好多自费项目，一路上的餐饮也不管了。”

由于种种原因，办卡后的李大爷一次都没能成行。今年年初，他去找旅行公司咨询时才发现，在没接到任何通知的情况下，该公司的办公地点已经空无一人。后来他辗转找到旅行公司的客服电话，客服人员告诉他，因为疫情原因，公司已经无法为会员提供出行服务，解决方案是将会员费兑换成246张洗浴套票。“我坚持想退款，可客服却说，‘退钱没门儿，只能退洗浴券，爱要不要’。他们还让我把收据、合同都寄回去才能兑换，那我手里就什么凭证都没有了。”退款无门的李大爷感到又气愤又无奈。

记者多次拨打该旅行公司负责人和客服电话，均无人接听。记者随后通过“天眼查”查询到，该公司去年就曾因旅行合同争议走过仲裁程序，被要求退还消费者会员费，但该公司一直未执行。该公司目前已被法院列为限制高消费企业、最高人民法院所公示的失信公司。

北京市常鸿律师事务所彭艳军律师认为，根据《民法典》，当事人一方迟延履行债务或者有其他违约行为致使不能实现合同目的，另一方可以解除合同。本案中，旅行公司已经无法提供约定服务，李先生完全可以要求解除合同并退款。在公司无法履行原合同条款时，应及时和李先生协商解决，李先生有权拒绝公司单方提出的解决方案，而要求继续履行原合同或退款。

同时彭律师也建议，老年人购买年限权益的旅游产品时应谨慎选择。由于这种产品是一次性缴费，且合同履行时限长，后期服务变数太多，容易出现承诺无法履行等问题。此外，合同中应包含合理的退出机制，而不应该出现“只要中止合同就不退款”这样的霸王条款。

