

“南极游”途中被告知到不了南极

数十名中国游客“败兴而归”

能去南极洲旅行是很多人的终极梦想。近年来，随着旅游业态的不断丰富，世界各地的旅行社推出了不少关于南极洲的旅行套餐。

最近，胡女士搭乘邮轮“戴安娜”号开启为期21天的南极洲之旅。然而，在旅程的第13天，因螺旋桨轴承发生故障，该邮轮宣布取消前往南极洲的所有行程。

“充满期待的‘南极之旅’却没到南极，只能拿到一半的赔偿，实在不能接受！”12月5日，胡女士在社交平台，分享了此次的“意外”之行，乘客们非常失望，也对希腊天鹅邮轮公司给出的赔偿方案表示不满。

目前该邮轮情况如何？故障是否修复？最终协商的结果是什么？带着诸多问题，记者联系上邮轮乘客胡女士，她讲述了这趟糟心之旅的经过。



邮轮上聚集的各国游客

途中多次停船检修 21天南极邮轮之旅“缩水”

11月13日，“戴安娜”号邮轮从南非开普敦出发，载着来自世界各地的170多名乘客，开始了原计划为期21天的南极洲之旅。这趟旅程原本是21天20晚，途经3座岛屿，有7个登陆日。乘客们大部分是自由行，其中中国乘客有80余人，其余乘客来自欧美。

然而，航行仅四天后，邮轮在抵达特里斯坦岛前夜停船检修数小时，导致到达时间延迟。随后，在前往南乔治亚岛的途中，邮轮再次停船检修，推迟了一天抵达。11月25日，挪威籍船长通知大家，螺旋桨的轴承出现问题，“我们不能冒险再向南航行两天到达南极洲”。

受故障影响，邮轮只能以每小时4到7节的速度缓慢驶了7天，来到最终目的地阿根廷乌斯怀亚。而此次旅程，乘客们坐了20天的船，只上过3个登陆点，参加过一次冲锋艇巡游，加起来的时间只有5小时左右。

乘客们都非常失望。培培（化名）说，她早在今年5月就预定了行程，原本十分期待，没想到中途折返了，“每个乘客都花了很多钱，协调了这么多时间，克服了很多困难，来一趟很不容易。我从上海出发，乘坐数十个小时的飞机，辗转来到开普敦。从乌斯怀亚回国的机票也订好了，没想到现在情况如此糟糕。我觉得即使全价甚至三倍赔付，时间等成本也没有办法弥补，可能大部分乘客都没有办法立即再安排一次南极行程”。

记者了解到，游客们乘坐的“戴安娜”号是希腊天鹅邮轮公司旗下的豪华客船，由芬兰赫尔辛基造船厂建造，该船长125米，宽23米，排水量12255吨，巡航速度为14.5节，最多可容纳192名乘客和127名船员。其宣称新一代极地邮轮，船体做了特殊的抗冰设计，适用于探索地球上最令人振奋和难以接近的地区，并提供各种五星级服务。

退款和代金券赔偿 部分乘客认为极不合理

乘客们怀疑邮轮在特里斯坦岛登陆之前就出了问题了，“前一天晚上船停在那里检修了大概四五个小时，我们合理怀疑船在那个时间点就坏了。他们可能发现修不好，但为了减少邮轮公司的赔付金额，还是强行去了特里斯坦岛和南乔治亚岛。如果真是这种情况，那就很可怕了，因为失去一个引擎，船只抵御恶劣天气的能力会大大下降，这是让我们乘客最不满意的方面”。

期待的旅行却没有顺利完成，乘客们都非常失望。有乘客透露，这次旅行，

船票花了4.4万元，来回机票1.25万元，南非和阿根廷两地的签证花了3700元，光这些就花费了60200元。

为了平息愤怒，天鹅邮轮公司为这一船乘客提供了两种赔偿方案：一是50%的退款，二是65%的代金券赔偿，可以在未来两年内使用。

部分乘客认为这样的解决方案很不合理，即使100%退票，也挽回不了损失。南美所有的行程在预订之后都是不能退钱的，所以很多乘客不仅损失后续的机票和酒店费用，连南美的其他行程都泡汤了。

胡女士告诉记者，也有部分乘客接受了赔偿方案已经离开，但她还在继续谈判中。在她看来，此次行程最大亮点就是去南极半岛，但是最核心的地方却未抵达。

“我特别兴奋于在南极半岛的跳水和皮划艇活动，我一个快70岁的人了，此次心愿没有完成，难道之后还会再来一次吗？”考虑到在船上待了20天，产生了吃住开销，胡女士说：“我认为退款80%，才是合理的。”

据悉，此前有俄罗斯籍乘客娜塔莉亚不满赔偿方案，坚持要求全额退款，并进行了5天的绝食抗议。娜塔莉亚认为她的绝食行动是有效的，她表示：“我相信是我绝食后，邮轮公司才开始找我沟通。”娜塔莉亚没有透露她与邮轮公司的具体协议内容，但她表示，她将实现自己去南极的梦想，她的冲突矛盾已经解决。

声称“计划赶不上变化” 但游客的损失谁来买单

南极旅游的最佳时间为每年11月至次年3月，这一阶段被称为“南极夏季”，气温相对温和，是观赏南极动物和冰川风景的最佳时期。主流旅行社推出的南极游行程通常以阿根廷乌斯怀亚为起点，搭乘邮轮穿越德雷克海峡，抵达南极半岛。行程时间多为10至15天，价格从6万到20万元人民币不等，取决于邮轮的豪华程度、舱位选择和旅行社服务内容。

一旅行社工作人员告诉记者，南极本身就是轻探险活动，船只也必须为探险邮轮，但若受到天气、洋流等影响，不能按照计划顺利登陆也是比较常见的。如果是通过旅行社报名，会有相应的合同约定的责任方，由旅行社负责处理。如果是仅购买了船票，就由船司直接处理赔付。那么，通常赔付约定如何？该旅行社工作人员并未给出准确答复。

记者梳理发现，“戴安娜”号邮轮的故障并非个例，今年11月就另有2艘邮轮出现故障。但在赔偿方面，去年Atlas南极邮轮的举措成为经典案例，当时它也因为故障取消了行程，但是，船方为了自己的声誉，给出了顶级的赔偿：全额退款；或是将愿意继续行程的游客免费协调到更高级的船上（船票是原来的2—3倍）。

胡女士告诉记者，现在是南极旅游旺季，“戴安娜”号邮轮原计划12月3日搭载新一轮乘客离开乌斯怀亚，但是12月5日才离开港口。“就是同一艘船，已经修好了，满载着新的客人前往南极半岛。”

目前的赔偿是否合理？天鹅邮轮公司表示，此赔偿方案不是随意捏造的数字。其邮件提到“游轮于11月13日开始，于12月3日结束，在总时长20天中，有7天我们无法履行作为邮轮公司的义务（特别是带您去南极洲），这占整个旅程的35%。从法律上讲，您将有权获得这35%的赔偿。然而，我们的首席执行官考虑到了客人的失望，并慷慨地将这一比例提高到50%”。

此次事件的矛盾源头，是事先没有明确对于“意外情况”的责任划分。胡女士介绍，她是通过票务代理订的南极船票，大部分人旅行前可能也是光顾着兴奋没有考虑到这些状况。“而且这艘船很新，大家自动默认新船会有保障。”在胡女士看来，南极邮轮发生机械故障是小概率事件，任何一件事都是利弊共存，她客观分享，“戴安娜”号邮轮的设施很新，也推荐大家乘坐体验，但她也会继续沟通争取更适宜的赔偿方案。

综合《武汉晚报》、《扬子晚报》、封面新闻报道



乘客开会讨论



“戴安娜”号邮轮