

擅改行程,承诺打折扣;诱导购物,高价买手镯……

# 老年人游选产品“先避坑”

大餐变简餐、五星酒店变快捷酒店、高价购买纪念品……在老年人旅游市场,尤其是团队游项目,有一些从业者过度追求利润,设置了“坑”和“雷”,让老年人频频上当。

## 擅改行程,承诺打折扣

退休以后,王阿姨跟朋友一起加入旅游大军。“一开始觉得跟团游省心,吃住都有人安排,路线也不用自己操心,就在线下门店报了去海南的五日游。”报名时,工作人员的承诺让王阿姨对这趟旅行充满期待。“说的是豪华游,顿顿吃大餐,天天五星级。”

等到了海南,王阿姨傻了眼。“大餐变成了简餐,根本没什么硬菜,清汤寡水的,顶多管饱,别指望吃好。”进了酒店,王阿姨更是大失所望。“完全没有五星级酒店该有的样子,顶多就是个快捷酒店的水平。”

王阿姨找到导游理论,结果对方推说各地星级酒店标准不一样。“那个所谓的五星级肯定是掺了水分的,想着我们都是老年人,不懂这些,好糊弄。”旅途中,王阿姨发现行程安排也被打了折扣。本来承诺要去著名景点,导游却说修路去不了,最后给换了没什么名气的冷门景点。明知对方耍赖,王阿姨却不得不吃哑巴亏,“人生地不熟的,又不能单独行动,只能被动跟着走,有种任人宰割的感觉。”

去贵州的那次跟团游,王阿姨至今回想起来仍然心有余悸。“一开始也说得特别好,报名时展示的都是高档酒店的照片。”没想到,王阿

姨入住第一晚,就听到屋里窸窣窸窣有动静。“我一看,居然在墙角的柜子上面发现一只老鼠正在偷吃我们买的特产,把我们给吓坏了。导游一副见怪不怪的样子,说贵州就是老鼠多,可这明显是酒店工作没做到位。”

除了入住条件以外,王阿姨还在去胡杨林的跟团游中遇到过火车铺位的“货不对板”。“事先明明承诺卧铺都是中铺或者下铺,结果回程却给我们安排了上铺。我们一起去四个人都上了年纪,腿脚也不太好。”王阿姨硬着头皮爬上去,又发现上去以后半天下不来,“急得我够呛,这要是晚上起夜就麻烦了。”无奈之下,王阿姨只好跟朋友挤在一张下铺,整宿都没睡好。

参加香港跟团游的时候,王阿姨听导游说,60岁以上的老年人只要在当地买指定东西就给退钱。“等我们买完以后,又赖着不给我们退。”王阿姨跟对方磨了整整两个月。“最后总算是给退了,但前后花的电话费都比退的钱还多。”

近两年,王阿姨一听到跟团游就连连摆手,“承诺的时候都是画大饼,吹得天花乱坠。真等到了外地,又临时变卦,旅游体验大打折扣,找他们要说法也很难。”

## 诱导购物,高价买手镯

看着手里的银筷子和素圈银镯子,李阿姨心情始终好不起来。今年春天,李阿姨跟姐妹们一起,参加了一个前往湖南湘西的旅游团。和很多老年人参团一样,这个旅游团的信息,李阿姨也是在微信群里看到的。几个姐妹一商量,从没去过湖南的李阿姨决定去体验一番湘西的风土人情。

参团旅游,李阿姨已经不是第一次了。大半辈子辛劳,平时省吃俭用。退休之后,女儿组建了自己的家庭,李阿姨有很多时间可以自己掌控,旅游,是她很热衷的放松身心方式。

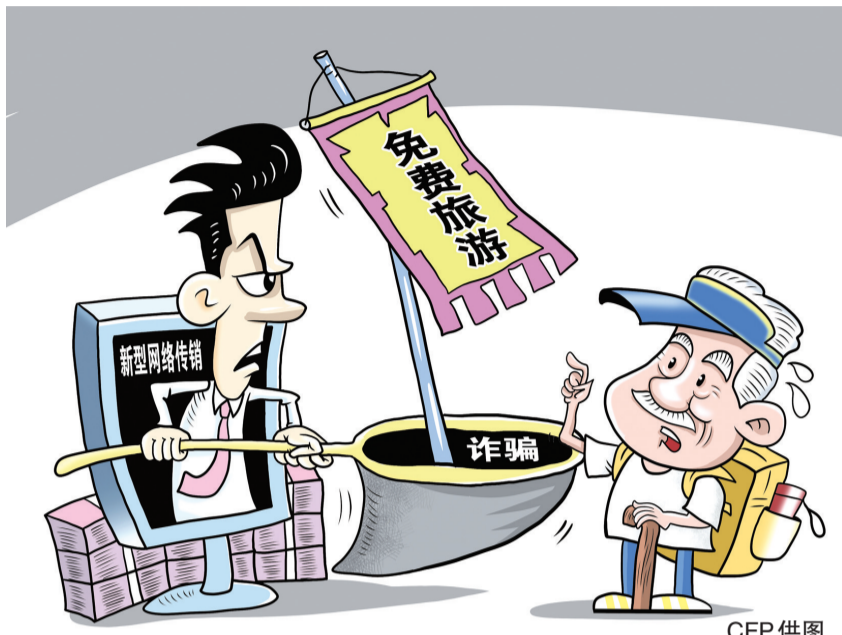
整个旅游的过程,跟姐妹们游山玩水,很是畅快。尽管她很清楚,价格不高的团,肯定会包含购物项目。但在购物环节,李阿姨还是踩了坑。在一个苗寨,导游和当地销售热情介绍了特色银饰产品。“有个导游甚至说是‘国库银’,跟外面很不一样。”在轮番的宣讲、展示过程中,导游不断强化这个苗寨的神秘感,强调银饰的健康、观赏和艺术价值。现场

很多游客,都架不住反复宣讲,掏钱购买银饰。

李阿姨也抵挡不住这种洗脑式的推销,花费3380元,购买了两副银筷子和一个素圈银手镯,总克重101.7克。“导游说了很多银子的优点,对家人好、对自己好,我就给小外孙买了筷子,给自己买了镯子。”

回到家,李阿姨和女儿讲起了旅游的经历,无意间提到“手镯有点贵”。女儿张女士看到银饰和购物凭证后,感觉有些被坑,于是就在网上简单检索了一下。她发现,在相同的苗寨,很多老年游客,在相同话术的影响下,购买了相似的银饰,而且都价格不菲。

“银价大家都知道,几块钱一克,这个银饰基本上没有任何花纹,卖三十多块钱一克,太贵了。”张女士在黑猫投诉平台上寻求维权。“我很支持妈妈出去玩,我妈也去过不少地方,出国游也参加过。但是,这种坑,感觉非常针对老年游客,我们做儿女的,不好跟父母多说,就希望有关部门能管管。”



CFP供图

## 跟团出发,心里有个数

早晨6点半,北京城刚刚苏醒,忙碌的上班族还在准备洗漱、早餐,跟团出游的老人们,已经在南三环刘家窑集结了。“在刘家窑地铁C口集合”“刘家窑D口公交站集合”……老人们的手机里,都有类似的集结通知。整个北京城南,刘家窑是一个老年团队游最热门的集结点。按照不同的旅游方向,往东、往北,一般在C口集合,往南在D口集合,往西在A口集合。

65岁的宋新建(化名),花白头发,身材健硕。在刘家窑D口外的公交车站,他一边来回踱着步,一边等着来接的大巴。

老宋的大巴车,按照通知是7点20分到,距离出发还有一段时间,他所在的公交站已经聚集了不少老人。大巴车一辆接着一辆过来,在7点钟之前,是远途的团,7点钟之后,是短途。

老宋这回的目的地是廊坊,很近,当天去当天回。他没这一趟多少钱,只说:“很便宜。有时候还免费呢,那边不是搬过去一个批发市场嘛,有人会出钱请我们过去充充门面。”

跟团次数多了,老宋很明白团队游的特点,自己每次出行都会做足功课,调整心理预期。“像今天去廊坊,我就当是买了张往返的车票,跟那边的

朋友约好了,中午找他们喝杯酒。”老宋也参加过远途的团队游,“那就得看好价钱,来回火车票、机票多少钱,当地宾馆多少钱,自己心里有个数。几百块钱去趟厦门,那肯定是要你购物啊。”

走得多、看得多、经历得多,对于团队游,老宋的心态越来越好。想真正玩得好,他就挑收费较高的纯玩团;只是周末挑一天去散散心,老宋就找个线路合适的低价团。

“我身体还挺硬朗,现在小孙子也上学了,没什么事,正合适出去玩。”这次廊坊游,老宋自己一个人,在微信群里看见信息,就直接预约了。老年人的团队游,很多信息都是在微信群之间传递,线上咨询、线上预订。

随着时间的推移,公交车站等着旅游大巴的人渐渐变少,来散发旅游信息广告的导游挨个打招呼。“大爷您参考一下,这是我的电话,有空加微信。”“好,我看看。”

还没出发的,几乎都是同路线的旅友。“大哥,您也是去廊坊,这车怎么还没来?”“是啊,听说车坏了,等着呗,不着急,估摸着换车呢。”

老宋看了看微信群的信息,继续等待接他的大巴:“微信里这些信息、交费记录都是凭证,要真出了问题,我就找他们维权。”

## 防坑防骗,需共同努力

“其实我们什么都明白。”热爱旅游的老人们,经常会对记者表达类似的意思。丰富的人生阅历,让他们很清楚,自己希望从“夕阳红旅游”中获得什么。是看看世界,还是看看朋友或者只是换个地方体验生活。不同的学历、积蓄、家庭构成和身体状况,决定了老人们对旅游的需求也是五花八门。

但是,所有老人,都希望旅游产品能做到公开透明、不坑不骗。有些旅

游行业从业者,抓住老年人“为了家人、为了健康”的心态,推销价值不菲的纪念品。这让很多老年人花了钱、吃了亏,还难以维权。

老人们也有一颗年轻的心,同样勇于尝试新鲜事物。我们做子女的,可以在旅游项目的质量、售后、维权等方面提供帮助。而监管部门,也理应拿出更多实际行动,帮助老人在旅游时防坑防骗,享受夕阳红旅游的美好。

据《北京晚报》