

目前,中老年人已成为旅游中的主力群体,但对于一些高龄老人来说,参团出游仍会遇到颇多瓶颈。记者从旅行社了解到,70岁以上老人如果没有家人陪同参团,一般旅行社都无法接收,同时一旦出游过程中遇到意外,在后续的保险、陪护等服务保障方面,70岁以上老人也面临不少难题。

高龄老人独立出游限制多 途中遇意外谁来陪护

70岁以上老人基本无法独立参团

民政部近日发布的数据显示:截至2017年底,全国60周岁及以上老年人口24090万人,占总人口的17.3%。老年人口比例的增加,也催生了老年旅游市场的火爆,但让人尴尬的是,不少高龄老人发现,很多旅行社都无法接受他们独立参团旅游的需求。

驴妈妈旅游网相关负责人表示,目前,行业内大部分旅行社能够接受老年人独立参团的年龄上限是70岁,少数线路可以放宽到75岁,视旅游强度及线路自身特征而有差异。“很多旅行社在老年人报名前,都会就以往病史、身体健康状况作详细沟通了解,以判断是否符合线路对身体的要求,保障游客安全。老年人在报名出游时需提供健康证明,并签订免责声明。一般情况下,70岁以上老年人要有65岁以下家属陪同方可参团出游。”

众信旅游相关负责人也表示,超过70岁以上老人,一般要求可照顾老人的家属陪同,但对于具体参团目的地暂时没有限制,不过建议游客选择行程轻松、舒适、不过于劳累或疲惫的线路。此外,不建议参加有较大安全风险旅游项目,例如水

上项目、高风险运动。

北京市法学会旅游法学研究会副秘书长李广告诉记者,对于超过一定年龄的老人参加旅游团,一些旅行社设定必须家人陪同等要求,并无法律上的依据,但旅行社该行为也并不违反任何法律禁止性的规定,属于旅行社基于对游客的安全考虑以及自身的风险判断做出的市场行为。

保险理赔针对“高龄老人”限制多

高龄老人出游风险相对较大,那么,市场上是否有足够多的保险产品供老人们选择?一位保险公司的内部人士告诉记者,现在市场上很少有特别给老年人的旅游险,只有一些旅游险能够承保到85岁,不过,近年来一些旅行社采取和保险公司合作定制的方式推出针对高龄老年人的旅游险。

携程最新统计发现,2018年旅游意外险投保的游客人数持续增长,在理赔的金额中,医疗占比超过15%。而凯撒旅游相关负责人表示,从客群看,高龄高风险人群更愿意额外选购旅游保险。但需要提醒客人的是,拿到保单要仔细阅读相关理赔条款。对“特别约定”及“免赔责任”更应注意,因为部分保险公司对高龄老年人在部分条款理赔上会有额度的限制。

来自驴妈妈旅游网的数据显示,驴妈妈平台高龄老年人参团游的比例不到5%,因为一般性旅游险70周岁以上就不能购买了,因此,高龄老年游客需要购买一些定制的旅游保险,但市场上相对比较少。众信旅游相关负责人则表示,目前,众信会为游客赠送免费的基础旅行意外险,投保年龄可以覆盖到100岁老人。但高龄老年游客根据自身健康状况也建议额外购买高额的补充险,比如包含海外救援的保额较高的意外险,特别是在一些发达国家,医疗费用相对较高,而随着游客年龄的增长

加,保额也会相应降低。

出游遇意外陪护成难题

9月、10月,又到了老年人出游的旺季,但是一旦没有儿女陪同在身边,这些高龄老年人如果在旅游中意外受伤住院,谁来陪护?

业内人士介绍,此前旅游产品和保险很少提供陪护服务,因为提供陪护服务的成本是比较高的,救援公司首先有自己的护工团队,如果自己的护工团队去不了,就会请医院的护工。

来自今年上半年携程旅游意外险的理赔数据显示,意外医疗摔伤案件中,超过50%是中老年人。摔伤可能引起骨折、扭伤等问题,导致行动能力丧失或受限,对于生活非常不便,很大部分就会存在看护的难题。

携程相关负责人表示,针对这些高龄老人的摔伤等意外伤害类事故,携程近期也联合保险公司首次在“双亲游保险”中加入“健康服务保障”,提供院中陪护服务、肢体辅助器具等。“这一服务适合人群为45周岁以上到100岁的旅游人士,主要是为了解决游客因各种原因无人照顾的困境,解决其燃眉之急,加速身体康复。”

而众信旅游相关负责人表示,众信目前也会协助客人办理住院手续、安排相关看护及翻译人员,保证老年游客在境外就医的便利程度。此外,凯撒旅游相关负责人还提醒

老年游客,遇到意外时,一定要保留相应的理赔证据,这样旅行社才方便协助客人与保险公司进行沟通。

(据人民网)

