

【政風宣導-消費者保護宣導】旅遊解約方法大公開

廉政檢舉專線：0800-286-586；全國消費者服務專線：1950

七八月是旅遊旺季，購買機票、訂飯店旅館，開心成團出遊是最愉快的事。依據行政院觀光局的最新統計資料指出，2015年1月至3月累計國人出國次數達301萬1,436人次，與2014年同期比較，成長12.13%；單2015年3月，國人出國次數即達107萬5,244人次，較2014年同期成長23.09%。

旅遊一直是國人相當重視的生活規劃，近年來不少消費者會選擇廉價航空、快捷酒店或於旅展購買套裝行程，倘若因臨時狀況欲取消旅遊行程，在繁瑣的解約過程之中，消費者要如何維護自己的權益呢？以下分為廉航、訂房、旅展解約三部分探討。

廉航

廉價航空的出現，改變部分消費者因機票價格高昂，而卻步於旅遊的現象。多家廉價航空的出現，更使得台灣每年搭機出國人數節節攀升。究竟廉價航空為何廉價？其節省成本的方式有哪些？

所謂的「廉價航空」，是一種由歐美國家興起的航空公司種類，英文是Low-cost Carrier 或者 Low-cost Airline，也就是「低成本航空」，通常簡稱LCC。「低成本」係與傳統的航空公司相比，藉由採取成本較低的營運方式，使票價降低。不過，「低成本」與「廉價」之字面上的認知與感受，可能讓多數消費者產生誤解或因而衍生消費糾紛。

廉航的特性：

1. 以中、短程的飛行路線為主。
2. 採用單一化且普遍使用的飛行器，減少維修及飛行人員之成本。
3. 額外服務需收費：若需要餐點飲料、視聽器材、或毯子等，消費者須在網上購票時同時選擇並額外付費，或於機上向服務人員付費使用。
4. 視機場與航空公司而定，部分廉價航空避免租用機場設備，如空橋。
5. 機上服務人員減少。
6. 採取提高航空器使用率之密集航班營運策略。
7. 櫃檯交易與手續之減少：無實體機票，皆為網路購票；幾乎無退票機制。

消費者搭乘廉航可能產生的糾紛：

1. 官網購票、退票等資訊不清。
2. 部分退票機制不利於消費者。
3. 機上餐點費用過高。
4. 航班若取消無配套方案或賠償。
5. 無法退票，或收取的手續費過高。

廉價航空所提供之服務無法與一般航空公司相提並論（像是機上並未提供免費餐點等、托運行李需於線上訂購機票時同時選擇並付費等）。而這些訊息與限制，航空業者應盡到資訊透明揭露的義務，避免消費糾紛的產生。

事實上，行政院消費者保護會雖於 2012 年 10 月 1 日起實施「國際機票交易重要須知範本」，但內容卻未規定業者須履行之義務，且此範本並非法律之強制規定，而為僅供業者參考之範本。因此，消基會呼籲政府應儘速增訂「國際機票交易重要須知之應記載及不得記載事項」，以保障消費者權益。必須規範航空公司應盡相關資訊之說明與告知義務，以及針對航空業者自訂之不合理條款等有所規範，以免損及消費權益。

目前若遇糾紛，雖然可以依「消保法」第 12 條之規定，主張業者不合理之定型化契約條款違反誠信原則對消費者顯失公平，而認定無效，判定依舊相當模糊，且並非所有航空業者都在台灣設點，因此「國際機票交易重要須知之應記載及不得記載事項」之訂定顯得相當重要。

消費者也要主動留意廉價航空與一般航空公司的差異，事前詢問、多瞭解，並考量自身的需求，認清風險後，再行購買，避免因小失大。

訂房

隨著旅遊旺季的到來，訂房的消費糾紛也紛紛出籠。消基會近期屢次接到民眾的申訴，多數為住宿的費用問題，例如消費者在當天早上付清訂房全額的費用，下午臨時想取消就被業者收取 7 成的訂房費；民眾透過旅行社預訂住宿，想要取消也被收取費用；此外，有民眾在旅遊展買了禮券之後發現不划算，要求退費卻還要付一筆手續費；消基會也接獲民眾申訴業者在行政作業上的疏失，如明明已經透過網路訂房並完成匯款，卻在入住時被要求現場付款，使消費者面臨重複扣款的糾紛。

當發生訂房糾紛，最能保障消費者權益的法規就是「觀光旅館業與旅館業及民宿個別旅客直接訂房定型化契約應記載及不得記載事項」。自

2013 年 10 月 1 日開始生效的此項契約，不僅具法律效力，更明確地界定訂房時的規範，以及指出業者有義務充分揭露住房相關的消費資訊，如是否提供網路服務、是否供應餐點、是否有接送服務及付款方式為何等等，必須要讓消費者清楚明白相關資訊，其中亦規定業者可以收取定金，但不得超過約定總房價的 30%。

對於糾紛最多的費用問題，也有適當的規範，當消費者不得不在訂房之後解除契約，業者必須按照定型化契約中明定的標準返還已繳的定金：

於預訂住宿日前解除契約業者須返還的定金

14 天前 100% 定金

10～13 天前 70% 定金

7～9 天前 50% 定金

4～6 天前 40% 定金

2～3 天前 30% 定金

前 1 天 20% 定金

當天或沒通知 不用退

反之，如果是因為業者的原因而導致消費者無法入住，例如住宿券超賣或者房間整修而使消費者無法住宿，那業者必須賠償消費者。情況有兩種，消費者如果已付定金，業者須加倍返還；消費者尚未繳定金的話，也可以以約定房價的一倍來計算賠償。契約中更表示，業者的事由若是故意所致，已付定金之消費者還能「另外」請求以定金的三倍金額來計算賠償，未付定金的消費者也可以請求以約定房價的三倍來計算賠償。

而當契約無法履行的原因來自不可抗力的因素或者無法歸責於雙方的事由，那業者也還是必須無息返還消費者已經支付的定金和費用。除了最常發生的費用問題外，定型化契約也規範業者，應該要設立處理消費爭議的客服專線或者電子郵件信箱，方便在第一時間與消費者進行協調。

此項定型化契約亦對於「不得記載事項」有明確規範：業者不得記載「廣告僅供參考」或類此字樣；亦不可記載排除消費者能任意解除及終止契約的權利；業者在訂約之後能片面變更契約內容同樣在不得記載的事項中。

一般住宿訂房的消費問題均能透過「觀光旅館業與旅館業及民宿個別旅客直接訂房定型化契約應記載及不得記載事項」解決，然而若是糾紛與此無關，則以「民法」及「消保法」為法律依據進行處理。

消費者在預訂住宿時，最好確認自己的時間，也要注意業者的說明，如房型大小、設備或是盥洗用具等等，以減少與業者的糾紛。建議民眾在訂房之前先瞭解定型化契約，在清楚雙方權利的情況下，才能夠減少吃虧受氣的風險。

旅展解約

消費者透過旅展購買套裝行程時，通常都不是即時出發，但卻需要全額付款或預付定金，因此在購買後，經常因為突發狀況而無法成行。

消基會以近期接獲個案為例，主要都是關於向旅行社辦理解約退費，遭旅行社要求付違約金之相關申訴及詢問：

案例一：我向旅行社報名出國的旅遊行程，結果因為突然心臟病發作，身體情況不許可，想向旅行社辦理退費，可以嗎？如何辦理？

案例二：我參加旅行社行程，已預付 2 萬元的定金(總金額 5 萬 4 千元)，事後向旅行社取消行程，結果定金被全額沒收了，這樣對嗎？

案例三：我在 2014 年的旅展購買 2015 年 6 月的行程，也支付了定金 1 萬元，在 2015 年 2 月要求取消，卻被要求支付違約金，合理嗎？

關於旅遊行程之取消，應受「國內旅遊定型化契約應記載及不得記載事項」及「國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項」之規範。

以國外旅遊為例，「國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項」第 8 條即規定，消費者在出發前可以任意解除契約，但解除契約時，必須視其距離出發日之久暫，給付一定之賠償金額。依據該條規定，旅客於旅遊活動開始前，如欲解除契約，需先繳交證照費用，至於賠償旅行業損失之標準，則如下表：

距離出發日期天數 消費者須賠償之比例

31 日以前 10%

21~30 日 20%

2~20 日 30%

前 1 日 50%

旅遊開始日或開始後 100%

*旅遊費用，應先扣除簽證費用後計算之

因此上述三個案例，消費者主張不合理的違約金及旅行社所沒收的定金

必須視其旅費總金額及提出解約日距離出發日多久來計算，若旅行社所沒收的違約金超過應記載及不得記載事項及所規範的賠償金額，消費者可要求旅行社退費，但反之，若給付之定金金額不足應賠償金額，業者可向消費者補收差額。

倘若旅遊行程因為旅行業者的關係導致無法成行時，「國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項」中第6條也要求業者必須即時通知消費者；如怠於通知消費者，消費者可主動要求旅行社全額退費；然如旅行業者即時通知，則按通知的時間距離出發日時間長短來退費給消費者，例如：

旅行業者於出發前通知解除契約

旅行業者須賠償給消費者的費用

31 日以前 10%

21~30 日內 20%

2~20 日內 30%

1 日內 50%

旅遊開始日或開始後 100%

除了最常遇到消費者及旅行業者的解約糾紛外，消基會接獲旅遊的相關申訴，主要可以分為下列幾個部分：

1. 因不可抗拒原因取消行程之退費糾紛（戰爭、恐怖活動、疫區等）。
2. 倒閉。
3. 因故未按行程走完全程。
4. 購物行程糾紛。
5. 旅遊行程中受傷。
6. 對旅遊品質不滿（如：娛樂設施、飯店設施及餐點不佳）。
7. 變動日期和行程。
8. 未辦妥或臨時變更住宿地點與交通工具或旅遊景點。
9. 變相加價或職員捲款。
10. 導遊或領隊等相關服務人員態度不良。
11. 併團或轉介。

若消費者不幸遇上旅行社突然倒閉，旅行社基本上都有保險及保證金，因此消費者可第一時間向中華民國旅行業品質保障協會申訴。

參加國外團體旅遊時，若在出發後行程被變動，則需依「國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項」中第13項規定，「旅遊中因不可抗力

或不可歸責於旅行業之事由，致無法依預定之旅程、交通、食宿或遊覽項目等履行時，為維護旅遊團體之安全及利益，旅行業得依實際需要，於徵得旅客過三分之二同意後，變更旅程、遊覽項目或更換食宿、旅程，如因此超過原定費用時，應由旅客負擔。但因變更致節省支出經費，應將節省部分退還旅客」。

以上狀況，僅限於出團後發生不可抗力的因素才可變更行程，除此之外旅行業不得以任何名義或理由變更旅遊內容，若旅行業未依旅遊契約所定與等級辦理旅程、交通、食宿或遊覽項目等事宜時，旅客得請求旅行業賠償差額 2 倍之違約金。

自旅遊前至旅程結束，都必須重視合約的重要性，才能買得開心也玩得開心。但若遇上不可抗力的解約狀況時也別驚慌，反而需謹慎依合約辦理解約；若遇上不合理的狀況即可向主管機關、中華民國旅行業品質保障協會及消費者保護單位申訴，以防止未來再發生不合理的狀況。預祝消費者都能享受美好的旅遊時光。

財團法人中華民國消費者文教基金會

八里區公所政風室關心您

承辦人鄭芬慈分機 814