

1061002 消保文宣

訂房平台解約調查 星級飯店也出包 早鳥優惠綁高額解約金

資料來源：中華民國消費者文教基金會

消費者吳小姐向本會申訴，2016年3月25日在Agoda預訂4月2日台北謙商旅東門館住宿1晚，因個人不可抗力因素於3月26日取消訂房，Agoda原要求支付取消訂房手續費15美元（約新台幣457元），後又發出電郵告知取消訂房不收取手續費，應收取預訂總房價，因此訂房已支付的預收總房價不另做退回。

另一消費者張小姐也申訴，於今年2月7日在Booking.com上預定2月25日花蓮地區飯店2晚，惟2月23日晚間因天候不佳，在Booking.com欲退款發現顯示「入住七日內不接受退款」，故致電飯店詢問是否可取消退款或延期入住，飯店表示僅可限其於3月底前入住。

消基會近年來接獲不少類似案件，統計2015年9月至2017年8月期間，受理的國外訂房網消費爭議申訴案件，共計28件，其中18件涉及收取高額解約金，比例占64%。

由於網路便捷特性改變消費者的使用習慣，近年來境外線上旅遊業（Online Travel Agency, OTA）如

Agoda、Booking.com、Hotels.com等大舉來台，憑藉著快速比價、資訊彙整、不定期優惠等服務特色，滿足消費者多樣化的需求進而仰賴；且挾著高曝光率與龐大瀏覽人數的資源優勢，吸引許多國內旅宿業者前來合作，以相當成數的佣金換取住房率的有效提升。對消費者而言，國外訂房網秒速化提供超低房價資訊，並匯整住宿旅客的評價紀錄，可以快速預訂到理想的旅宿。

然而，國外訂房網推出星級飯店優惠價格方案的背後，往往暗藏玄機。比較星級飯店在國外訂房網與自家官網推出的旅宿產品差異在於，前者販售各大飯店的早鳥優惠或特惠房價方案，其契約內容多數捆綁預收約定總房價、不可取消、不可改期及不退費的嚴苛解約配套。

因應新型態的消費糾紛，交通部今（2017）年1月公告新修的《個別旅客訂房定型化契約應記載及不得記載事項》（下稱《訂房契約應記載及不得記載事項》），將訂房平台等間接訂房管道納入適用範圍，也首度針對國內現行規定與國際訂房交易習慣落差進行調和，新增可預收約定房價總金額及相應的解約配套應記載事項。