

春節寒假瘋出遊 業者自訂賠償規定亂象多

春節假期將至，最是闔家團聚的時候，加上各個學校也陸續放寒假，適合計畫全家大小一同出遊。根據交通部觀光局 2016 年國人旅遊狀況調查，2016 年國人國內旅遊 1 億 9,038 萬旅次，平均每人旅遊次數為 9.04 次，國內旅遊總費用更是高達 3,971 億元，平均每人每次花費 2,086 元，顯示在低薪過勞的時代，國人對旅遊品質仍相當重視，且出遊頻率十分頻繁。

過去在旅遊旺季後，消基會獲報的申訴案件也隨之增加，光在 2017 年間，向本會申訴及諮詢旅遊案件的消費者已逾百位，包括服務人員態度不佳、旅行社廣告不實、臨時變更行程等問題，其中以退費糾紛占最大宗。

為了照顧消費者年節出遊的心情，消基會擇定有推出春節國內旅遊專案(二日以上)的旅行社，於各該業者官方網站上檢視旅客任意解約賠償規定(下稱賠償規定)，並依據《國內旅遊定型化契約應記載及不得記載事項規定》對

網站上所揭露資訊進行比較，檢視業者所訂定之賠償規定是否符合規範？

調查結果

僅2家業者完全符合規範，尚有業者使用14年前契約範本。眾所皆知，春節寒假是旅遊的旺季，各家業者為了拼業績、搶旅客，早早就規劃一系列豐富的旅遊行程供消費者挑選，網站上，美麗的風景照片搭上”早鳥優惠價格”，讓每一個心動的消費者衝動報名並預付費用，卻忘了注意業者是否有針對”早鳥優惠”、”年節期間”等應節活動專案自訂不同的賠償規定；若付費後又看到其他更適合、更優惠的專案或因個人因素要取消原本訂購的行程時，便容易產生消費糾紛。

本會依交通部於105年9月13日公告之《國內旅遊定型化契約應記載及不得記載事項》(下稱「應記載及不得記載事項」)檢視業者網站上專案頁面及訂購頁面所載之賠償規定；根據「應記載及不得記載事項」第十三條，出發前旅客若解除契約者，應依旅行業提供之收據繳交行政規費，並賠償旅行業之損失，其賠償基準如下：(一)旅遊開始前

第 41 日以前解除契約者，賠償旅遊費用 5% (二)旅遊開始前第 31 日至第 40 日以內解除契約者，賠償旅遊費用 10% (三)旅遊開始前第 21 日至第 30 日以內解除契約者，賠償旅遊費用 20% (四)旅遊開始前第 2 日至第 20 日以內解除契約者，賠償旅遊費用 30% (五)旅遊開始前 1 日解除契約者，賠償旅遊費用 50% (六)旅客於旅遊開始日或開始後解除契約或未通知不參加者，賠償旅遊費用 100%，另旅行業如能證明其所受損害超過消費者所賠償之金額，得就其實際損害請求賠償。(此規定也與交通部於 105 年 12 月 12 日公告之《國內旅遊定型化契約書範本》第十二條相同。)

調查結果發現，7 號「五福旅遊」與 11 號「雄獅旅遊」2 家業者不論是在專案或訂購頁面上，其賠償規定皆依照「應記載及不得記載事項」規定，另 12 號「統元旅行社」網頁賠償規定雖合格，但僅顯示出發日前 30 日內取消規範，未將旅遊開始前第 31 日至第 40 日以內解除契約及旅遊開始前第 41 日以前解除契約之規範完整顯示在網站上，讓人無法得知若在 31 日前取消，其規範是否真的與「應記載及不得記載事項」相同。

而 1 號「東南旅行社」、6 號「長汎假期」、8 號「大

豐旅遊」及13號「綠生活旅行社」在專案頁面賠償規定皆與「應記載及不得記載事項」不符，但訂購頁面賠償規定卻相符。這樣一個專案卻有二種賠償規定的現象，讓人不禁懷疑，倘若消費者真要取消，應該遵守何項規定，又該如何計算賠償金額，勢必會引起一波消費爭議。

本次調查中，6號「長汎假期」、8號「大豐旅遊」及14號「喜鴻假期」網站所載之賠償規定為：「國內旅遊定型化契約書第十一條」，但翻閱過去及現行的「應記載及不得記載事項」與《國內旅遊定型化契約範本》，皆查無此規定，業者當初參照哪項法規，實在值得探討；而15號「山富旅遊」賠償規定則為交通部於民國93年公告之《國內旅遊定型化契約範本》第十八條，上述規定皆與現行規範不同；消基會呼籲，業者應該及時更新網站內容，並統一其說法，切勿讓消費者無所適從。

春節出遊退費有特別規範？都是業者自說自話！

本次擇定之出遊時間為2月15日至19日，屬於春節期間，調查中發現，1號「東南旅行社」、2號「可樂旅遊」、3號「易遊網」、4號「中華旅行社」、5號「燦星旅遊」及9號「全日旅行社」皆在專案網頁上特別記載「春節期間取

消規定」，且其規定皆比「應記載及不得記載事項」嚴苛。

例如1號「東南旅行社」：「出發前4~10日工作天內取消者扣全部旅費50%，出發前1~3日工作天內取消者扣全部旅費70%，出發當日取消者恕不退費」，明顯比現行應記載及不得記載事項嚴苛，但其訂購頁面賠償規定卻又與「應記載及不得記載事項」相同，如此一來，消費者在其網站上報名付款後，若要取消，該遵照哪項規範是否讓業者說了算，也實在費疑猜。

2號「可樂旅遊」及5號「燦星旅遊」的「春節期間取消規定」則是不論幾天前取消，皆不退還已繳費用；另3號「易遊網」是規定：「出發前45天取消，收取團費10%。前35天取消，收取團費20%。前30天取消，收取團費40%。前25天取消，收取團費60%。前20天取消，收取團費70%。前10天取消，收取團費100%。」；4號「中華旅行社(2/18出發)」則是：「1/16繳交全額團費後，1/17起取消訂位需扣團費40%違約金。1/24起取消訂位，需扣團費50%違約金，1/31起取消訂位，需扣團費75%違約金，2/7起取消，團費全額不退」；9號「全日旅行社(2/16出發)」的退費方式為「除夕前七日(2/8前)扣五成團費，除

夕前十五日(1/31 前)扣三成團費。(當日無法準時出發及除夕前六日(2/9 日)內取消，恕不退費)」。

以3號「易遊網」來說，本次調查的專案為2月16出發的「大板根森林溫泉+天空之城3天」行程，費用為12900元，倘若消費者欲在2月1日(出發日前15天)取消，遵照「應記載及不得記載事項」第十三條第四項「旅遊開始前第2日至第20日以內解除契約者，賠償旅遊費用30%」，扣除行政規費後消費者應賠償旅行社3870元(12900×0.3)，但依「易遊網」規定「出發前20天取消，收取團費70%取消費。」，即是要消費者賠償9030元(12900×0.7)，兩者差額高達5160元。

上述6家業者皆在網頁上備註「春節期間取消規定」，但在「應記載及不得記載事項」中，並未提及特殊節日可使用非第十三條以外之賠償方式，且不得記載事項第四條「逾越主管機關規定、核定或備查之旅客最高賠償基準。」，其意指旅行社業者不得令消費者賠償比第十三條規範還要高的金額，除非業者能證明其所受損害超過賠償基準；即使如1號及4號雖皆在網頁上告知「春節期間因鐵路交通及飯店住宿本公司均已全額付款」、「春節需預付

飯店訂房費用」，若業者主張因消費者任意取消訂購致受有超過賠償基準的損害，業者仍需舉證證明才可向消費者要求額外賠償，倘無法提出證明，即應回歸「應記載及不得記載事項」賠償基準。

賠償規定五花八門，各家業者皆不相同

本會此次調查，除了發現多數業者賠償規定與「應記載及不得記載事項」不符外，也發現旅行社賠償規定五花八門，使消費者看起來頭昏眼花。

像是8號「大豐旅遊」和14號「喜鴻假期」在專案網頁所示之賠償規定(詳情請見附件表格)，第1點為民國91年公告之舊版的《國內個別旅遊定型化契約書範本》(100年已公告更新版)，第2點顯示的賠償規定又與上述契約書不符，且也都與現行「應記載及不得記載事項」不同，不僅自相矛盾也令消費者困惑。

另，2號「可樂旅遊」、3號「易遊網」、5號「燦星旅遊」、10號「千園旅行社」及15號「山富旅遊」，在網站顯示的賠償規定為《國內個別旅遊定型化契約範本》第十一條，其賠償基準如下：「一、通知於出發日前第21日至第30日以內到達者，賠償旅遊費用10%。二、通知於出發

日前第 11 日至第 20 日以內到達者，賠償旅遊費用 20%。三、通知於出發日前第 4 日至第 10 日以內到達者，賠償旅遊費用 30%。四、通知於出發日前 1 日至第 3 日以內到達者，賠償旅遊費用 70%。五、通知於出發當日以後到達者，賠償旅遊費用 100%。」。

以 15 號「山富旅遊」為例，2 月 17 日出發之「樂遊港都文藝台中精選三日」行程，若在 2 月 15 日(出發日前 2 天)取消，依據「應記載及不得記載事項」，扣除行政規費後消費者應賠償旅行社 6000 元(20000×0.3)，但依《國內個別旅遊定型化契約範本》第十一條規定，消費者則需付 14000 元(20000×0.7)的賠償費用，價差高達 8000 元。

《國內個別旅遊定型化契約範本》定義為：「甲方要求乙方代為安排國內交通工具、住宿、旅遊行程；或甲方參加乙方所包裝販賣之交通工具、住宿、旅遊行程之個別旅遊產品。」，意指旅行業者推出之自由行、機加酒或非以團體行程之個別旅遊，本次調查對象均為團體旅遊之產品，不知是業者無心放錯或者有意混淆視聽。

消基會呼籲業者應隨時注意主管機關修正之規定，並盡速更新網頁上揭露之定型化契約書，避免產生各種專案

有各種不同的賠償規定情形，使消費者無從依據。

綜上所述，針對本次調查 15 家業者之旅客任意解約賠償規定，4 家業者(1 號、6 號、8 號、13 號)處於模糊地帶，8 家業者不符合「應記載及不得記載事項」，倘經主管機關調查違反情節屬實，主管機關可依《消費者保護法》第 56 條之 1，企業經營者使用定型化契約，違反中央主管機關依第十七條第一項公告之應記載或不得記載事項者，除法律另有處罰規定外，經主管機關令其限期改正而屆期不改正者，處新臺幣三萬元以上三十萬元以下罰鍰；經再次令其限期改正而屆期不改正者，處新臺幣五萬元以上五十萬元以下罰鍰，並得按次處罰。

針對此議題，消基會呼籲

對政府

1. 目的事業主管機關應積極定期或不定期派員查核旅行社業者使用之定型化契約，對違反公告之應記載及不得記載事項之企業經營者，依法限期改正或裁罰。
2. 交通部曾於 91 年 12 月 16 日公告《國內個別旅遊定型化契約應記載及不得記載事項》，但在 100 年 1 月 17

日修正發布《國內個別旅遊定型化契約範本》後，遲遲未檢討「應記載及不得記載事項」，本會呼籲主管機關應盡速修正並更明確「個別旅遊」定義，使生拘束業者並利遵循的效果。

對業者

1. 應隨時注意主管機關修正之規定，並盡速更新網頁上揭露之定型化契約書，避免產生賠償規定未符規範之爭議，並應依法提供消費者旅遊契約書與契約審閱期及在契約書上充分揭露旅遊產品資訊，保障消費者權益。
2. 應依規定投保責任保險及履約保證保險，為旅客投保保險資訊，亦應出示透明化書面資料。
3. 業者如與其他旅行社併團，除應經旅客書面同意外，均應彼此檢視合作約定是否符合應記載及不得記載事項，以免一方違反規定，衍生契約爭議。

對消費者

1. 預付團費前，消費者應先詳閱業者網頁契約條款，檢視相關規定是否符合應記載及不得記載事項，如有違反情事，應向本會或消保官反應。

2. 旅遊品質不應分國內外旅遊路線而有不同標準，為確保自身的消費權益，民眾參團旅遊，應選擇合法的旅行社，並要求簽定旅遊契約書，不應受廉價團費或無定金限制等因素影響，忽略應有的權利保障之道。
3. 親自到旅行社繳費並索取收據，以瞭解業者經營實況，並保留相關資料單據，以利日後發生爭議時之舉證。
4. 參加特別節慶期間旅遊專案行程，應在事前多比較各家業者推出的專案，並詳細瞭解其專案內容是否符合自己的需求再洽訂，否則已先繳款卻又反悔，不但可能衍生糾紛，徒增困擾，亦掃了遊興。