

### 講師:吳雁輝學經歷

- 學歷:世新大學觀光研究所
- 現職經歷:台北市旅行商業同業公會副理事長
- 兼緊急事故委員會主任委員
- 中華民國旅行業品質保障協會糾紛調解處理委員會主任委員

## 旅遊糾紛案分析及預防之道



中華民國旅行業品質保障協會

## 參團旅客 依疫情等級 解約退費原則

**無發布疫情等級地區**

- ★ 國外旅遊定型化契約第13條。
- ★ 退費金額=旅遊費用-行政規費-賠償旅行社損失(原則依解約日距出發日期間,按旅遊費用比例賠償。但旅行社能證明實際損失超過上述賠償基準,得依實際損失求償)。

**第一級注意 (Watch)**

民眾應遵守當地的一般預防措施。

- ★ 國外旅遊定型化契約第13條。(※旅客行前解約)
- ★ 退費金額=旅遊費用-行政規費-賠償旅行社損失(原則依解約日距出發日期間,按旅遊費用比例賠償。但旅行社能證明實際損失超過上述賠償基準,得依實際損失求償)。

**第二級警示 (Alert)**

民眾至當地應採取加強防護措施。

- ★ 國外旅遊定型化契約第15條。(※因客觀風險解約)
- ★ 退費金額=旅遊費用-必要費用(含行政規費)。
- ★ 另解約之一方,應再額外補償他方(最高不超過旅遊費用5%)。

**第三級警告 (Warning)**

民眾避免至當地所有非必要旅遊。

- ★ 國外旅遊定型化契約第14條。(※有法定原因解約)
- ★ 退費金額=旅遊費用-必要費用(含行政規費)。

※ 有關「國際疫情及建議等級」及相關疫情資訊,請連結衛生福利部疾病管制署官網:<https://www.cdc.gov.tw/>。

※ 「必要費用」或「實際損失」指交通運輸、餐飲、住宿、入場門票等費用,不包括旅行社行政管銷及解約作業手續費。

※ 行政規費、必要費用及實際損失,旅行社均應提供相關單據核實後扣除。

※ 旅遊費用即團費;行政規費指代辦出國所需之護照、簽證費及其他規費。



Taiwan  
THE HEART OF ASIA  
交通部觀光局  
Tourism Bureau, MOTC

製表日期: 109.2.24 (時間 18:00)

## 不受影影地區-國外13/國內12條

### 第十三條 (出發前旅客任意解除契約及其責任)

甲方於旅遊活動開始前解除契約者,應依乙方提供之收據,繳交行政規費,並應賠償乙方之損失,其賠償基準如下:

旅遊開始前第41日以前解除契約者,賠償旅遊費用百分之五。

旅遊開始前第31日至第40日以內解除契約者,賠償旅遊費用百分之十。

旅遊開始前第21日至第30日以內解除契約者,賠償旅遊費用百分之二十。

旅遊開始前第2日至第20日以內解除契約者,賠償旅遊費用百分之三十。

旅遊開始前1日解除契約者,賠償旅遊費用百分之五十。

甲方於旅遊開始日或開始後解除契約或未通知不參加者,賠償旅遊費用百分之一百。

前項規定作為損害賠償計算基準之旅遊費用,應先扣除行政規費後計算之。

乙方如能證明其所受損害超過第一項之各款基準者,得就其實際損害請求賠償。

Q1: 13條取消費的計算，應扣除哪些？

A1: 扣除行政規費(護照、簽證費)計算

Q2: 旅客任意解約，依契約約定的百分比收消費費，但不足彌補損失，不夠的部份如何處理？

A2: 舉證證明得就實際損害請求

Q3: 13條旅客任意解約，哪些旅行社要檢附單據？

A3: 約定違約金(N) 超額損害(Y)

Q4: 包機不能退票改期、保證入住房間取消費的損失，可以全額向旅客收嗎？

A4: Y(事先與旅客達成協議):可 N:個別協商

Q5: 機位定金可保留，後續如何處理？

A5: 在原契約簽訂特別協議，原團的取消費，扣除取消費餘額保留改訂他團，團費補價差，改訂新契約

Q6: 實際損失包含旅行社行政管銷費及解約作業手續費？

A6: N

## 第十四條（出發前有法定原因解除契約）

因不可抗力或不可歸責於雙方當事人之事由，致本契約之全部或一部無法履行時，任何一方得解除契約，且不負損害賠償責任。前項情形，乙方應提出已代繳之**行政規費**或履行本契約已支付之**必要費用**之單據，經核實後予以扣除，並將餘款退還甲方。

任何一方知悉旅遊活動無法成行時，應即通知他方並說明其事由；其怠於通知致他方受有損害時，應負賠償責任。

為維護本契約旅遊團體之安全與利益，乙方依第一項為解除契約後，應為有利於團體旅遊之必要措置。

【因不可抗力解約EX中港澳.....：國外契約第14條】

1. 陸團(4/30前)：國外契約第14條
2. 港澳團解約(2/6-4/30)：國外契約第14條
3. 禁止航班入境解約(如義大利)：國外契約第14條
4. 返國需被居家隔離(確定病例之接觸者)或居家檢疫限制者(曾有中港澳旅遊及轉機者)解約：國外契約第14條
5. 團體經港澳轉機解約(2/10-4/30起)：國外契約第14條
6. 郵輪(團體)無法靠港解約(2/6起)：國外契約第14條
7. 菲律賓(2/11-2/14)
8. 韓國(2/24起列入第三級警告)
9. 義大利(2/25公告，曾停留疫區旅客入境隔離14天)
10. 伊朗(3/1起列入第三級警告)

Q1:行政規費／必要費用／實際損失，應指哪些項目？

A1:行政規費：護照、簽證等

必要費用：履行本契約已支付的**交通運輸、餐食、住宿、門票等取消(全額)費**

Q2:必要費用要檢附單據嗎？哪些單據是被認可的？

Q3:義大利行程，原直飛被迫改轉機，或原經香港轉機到其他地區，旅行社改其他地方轉機，旅客可否解約，解約後續應哪一條契約處理？

A3:經旅客同意改班機，事後旅客解約：13條

未經旅客同意改班機，旅客解約：14條

Q4:依14條取消，旅行社可收取作業服務費嗎？

A4:N

### 【旅遊二級警示（新加坡、日本）解約依照15條】

出發前，本旅遊團所前往旅遊地區之一，有事實足認危害旅客生命、身體、健康、財產安全之虞者，準用前條之規定，得解除契約。但解除之一方，應另按旅遊費用百分之\_\_\_補償他方（不得超過百分之五）。

### 【其他問題】

(一)因過多旅客解約，未達最低組團人數，對想出發却被迫取消旅客

Q1:(非疫區)主動解約旅客：依契約13條

A1:(非疫區)人數不足無法成行的旅客：依契約10條:扣除規費，餘額退還。

Q2:(禁止入境或轉機)主動解約旅客：依契約14條

A2:(禁止入境或轉機)答應轉機後，因人數不足無法成行的旅客：依契約10條。

#### 第十條（組團旅遊最低人數）

本旅遊團須有\_\_\_\_人以上簽約參加始組成。如未達前定人數，乙方應於預訂出發之\_\_\_\_日前（至少七日，如未記載時，視為七日）通知甲方解除契約；怠於通知致甲方受損害者，乙方應賠償甲方損害。

前項組團人數如未記載者，視為無最低組團人數；其保證出團者，亦同。

乙方依第一項規定解除契約後，得依下列方式之一，返還或移作依第二款成立之新旅遊契約之旅遊費用：  
退還甲方已交付之全部費用。但乙方已代繳之行政規費得予扣除。徵得甲方同意，訂定另一旅遊契約，將依第一項解除契約應返還甲方之全部費用，移作該另訂之旅遊契約之費用全部或一部。如有超出之賸餘費用，應退還甲方。

#### 第二十六條

（旅遊途中因不可抗力或不可歸責於旅行業之事由致旅遊內容變更）

旅遊途中因不可抗力或不可歸責於乙方之事由，致無法依預定之旅程、交通、食宿或遊覽項目等履行時，為維護本契約旅遊團體之安全及利益，乙方得變更旅程、遊覽項目或更換食宿、旅程；其因此所增加之費用，不得向甲方收取，所減少之費用，應退還甲方。

甲方不同意前項變更旅程時，得終止本契約，並得請求乙方墊付費用將其送回原出發地，於到達後附加年利率\_\_%利息償還乙方。