

中小企業消費者保護法推廣與宣導

『知己知彼，百戰百勝』

旅行旅館民宿旅遊業者服務糾紛問題因應之道

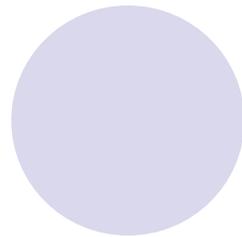
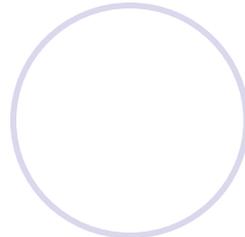
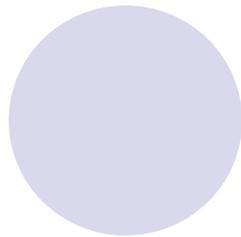
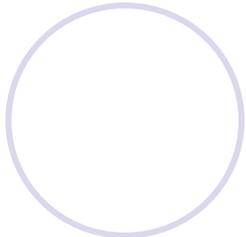
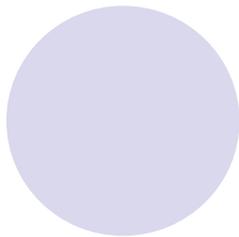
花蓮縣政府消費者保護官
危正美

旅行旅館民宿業者相關管理法規

- 消費者保護法（104年6月17日修正）
- 觀光旅館業與館旅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（消費者保護法第17條授權訂定）
- 觀光旅館業/旅館業/民宿商品（服務）禮券定型化契約應記載及不得記載事項（消費者保護法第17條授權訂定）

旅行旅遊業者相關管理法規

- 發展觀光條例
- 旅行業管理規則（發展觀光條例66條第3項授權訂定）
- 消費者保護法（104年6月17日修正）
- 國內旅遊定型化契約應記載及不得記載事項（消費者保護法第17條授權訂定）
- 國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項（消費者保護法第17條授權訂定）



事前充分溝通

旅館民宿業者糾紛案例(一)

消費者已依網站所規範扣款時間前取消訂房，旅館/民宿業者卻堅持沒收訂金

案例：○○小姐於Booking.com.tw網站上訂房（依Booking訂房網對該飯店之訂房規範，消費者應先刷卡付清全額，惟倘於一定期限前取消退房，則可全額退費），詎料○○小姐因個人因素於Booking訂房網所規範可全額退款之時間前退房，所訂飯店竟能堅持要依規定收取訂金。

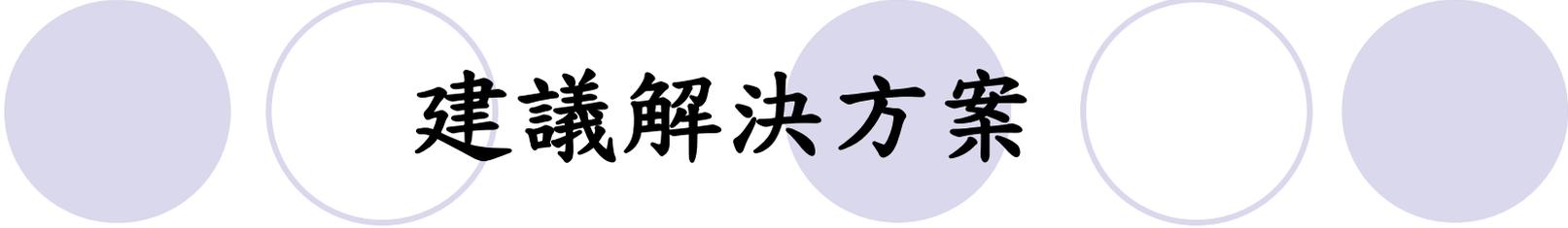
建議解決方案

- 旅館、民宿業者與訂房網合作增加客源，應與訂房網業者事先明確溝通並確實遵守，因個人因素取消訂房之個人，是否收取訂金相關規範。
- 建議消費者向刷卡銀行提示訂房網可全額退款相關規範，要求刷卡銀行向業者扣回已刷款項。

旅館民宿業者糾紛案例(二)

消費者於訂房網取消訂房後，旅館/民宿業者卻表示消費者未取消訂房，屆期亦未入住，應全額收取住宿金額。

案例：○○小姐於Booking.com.tw網站上訂某2間旅館各訂1間房間(已刷卡)，數日後因個人因素均取消訂房，詎料原訂住宿日期屆至後，旅館業者表示，依系統資料顯示，消費者當天於每間旅館各訂2間房間，消費者屆期未入住，故無法退還原刷卡金額。



建議解決方案

- 消費者於訂房網取消訂房，業者可斟酌設定電話或簡訊通告機制，減少可能之糾紛。
- 建議消費者向刷卡銀行提示訂房網可全額退款相關規範，要求刷卡銀行向業者扣回已刷款項。

旅館民宿業者糾紛案例(三)

消費者於網路超額訂房，卻疏忽未取消多訂的房間。

案例：○○同學於網路上訂花蓮市某2間民宿各1間假日房間（未付訂金），惟該民宿訂成功通知回函，卻被電子信箱判定為垃圾信件，以致於○○同學疏忽未注意，而又向第3間民宿另外訂1間假日房間（已付訂金），結果三間民宿都為○○同學保留1間假日房間，致生糾紛。

建議解決方案

- 業者於接受消費者網路訂房後，倘消費者未支付訂金，考量網路訂購成功通知常常有被電子信箱擋信或判定為垃圾信件的風險，建議業者仍能事先以電話或簡訊通知，避免未來可能的糾紛。

旅館民宿業者糾紛案例(四)

消費者以電話訂房後，屆期民宿業者未保留房間。

案例：○○先生以電話向花蓮壽豐某知名民宿訂1間房間，民宿業者表示消費者應於3日內將訂金匯入帳戶，消費者依約定於第3日將訂金匯入帳戶，入住屆時業者卻表示消費者遲延匯款，已將房間轉給他人。

建議解決方案

- 旅宿業者倘認消費者已遲延付訂，以致無法保留房間，業者可斟酌設定電話或簡訊通告機制，並儘早退回消費者已匯款項，減少未來可能之糾紛。

旅館民宿業者糾紛案例(五)

消費者於台北世貿展購買花蓮○○飯店之住宿券，住宿券內明確載明消費者得以優惠價格購買特定房型，詎料消費者於訂房時，飯店業者卻表示使用該住宿券之特定房型，每日有限額，而該日限額已滿，雖還有房間，但不得使用該住宿券。

建議解決方案

- 網路上所標示之服務內容，與禮券所標示服務內容不同，即涉及消費者保護法（商家應依廣告內容履行）及公平交易法（5萬元以上30萬元以下罰鍰）廣告不實之問題。

旅館民宿業者糾紛案例(六)

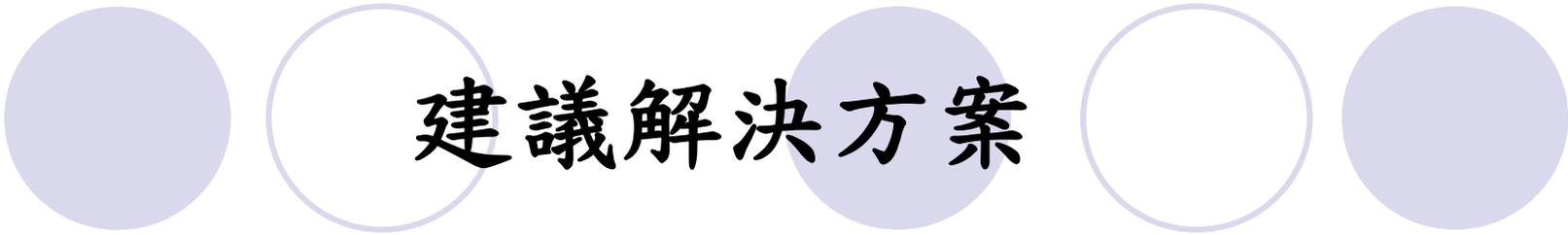
消費者於網路上所購買之某旅館/民宿之住宿券，依網路賣家之販售訊息所載，該住宿券得於假日住宿，詎料該住宿券郵寄送達後，住宿券上竟明確記載假日不得使用。

建議解決方案

- 旅館、民宿業於網路上或展場上販售住宿券需依循觀光旅館業/旅館業/民宿商品（服務）禮券定型化契約應記載及不得記載事項（消費者保護法第17條授權訂定）相關規定辦理，尤其是履約保證的部分。
- 倘網路上所標示之服務內容，與禮券所標示服務內容不同，即涉及消費者保護法（商家應依廣告內容履行）及公平交易法（5萬元以上30萬元以下罰鍰）廣告不實之問題。

旅遊業糾紛案例(一)

○○女士請花蓮某家旅行社代訂前往加拿大之機票，惟因旅行社業務員以電話與○○女士確認英文姓名時出錯，以致於○○女士無法使用旅行代訂之機票，亦無法辦理退票，致生糾紛。

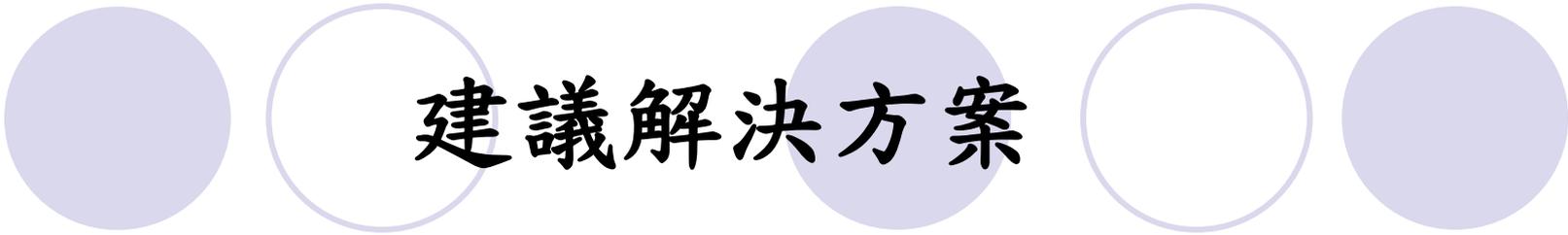


建議解決方案

建議旅遊業者於辦理代訂業務時【例如代訂機票、代訂機+酒（機票+酒店）等】，關於英文姓名等確認作業能以傳真護照影本等方式為之，避免未來不必要之糾紛。

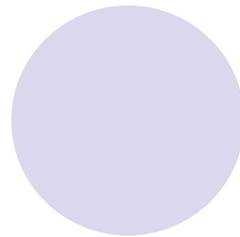
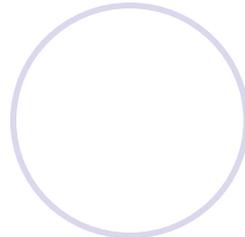
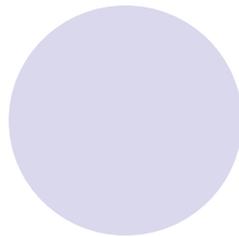
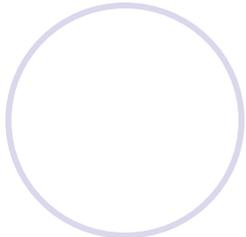
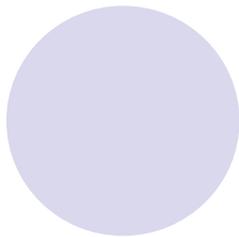
旅遊業糾紛案例(二)

- ○○女士請花蓮某家旅行社代訂前往外國某國家之機票，惟因○○女士父母驟然過世，因而向旅行社要求退訂機票，惟旅行社表示依造航空公司規定，無法辦理機票退票，致生糾紛。
- 本案歷經數次協調，並經花蓮縣政府消保官室行文航空公司，詎料航空公司竟一口答應全額退票
...。



建議解決方案

建議旅遊業者於辦理代訂業務時【例如代訂機票、代訂機+酒（機票+酒店）等】，事前能充分了解相關配合單位之退訂處理方式，避免發生諸如本案旅行社堅持航空公司不能退票，航空公司卻一口答應全額退票之尷尬情況。



依約履行，並從寬認定

旅館民宿業者糾紛案例(一)

消費者於旅館/民宿訂房後，氣象報導颱風即將來襲，消費者預防性取消訂房，惟旅館/民宿業者卻以颱風是否確定來襲，颱風來襲後對於住宿縣(市)是否停班停課仍未可知，無法辦理退費或無法全額退費。

建議解決方案

- 依觀光旅館業與館旅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第9點規定：**因不可抗力或其他可歸責於雙方當事人之事由**，致業者無法履行者，業者應全額返還旅客已支付之全部訂金及其他費用。
- 颱風即為典型之**不可抗力**，建議業者對於颱風退房得從寬認定。

旅館民宿業者糾紛案例(二)

消費者於飯店為團體訂房後，屆期因團體住房人數未如預期，飯店業堅持消費者要全額付清不足住宿房間的全額費用。

建議解決方案

- 依觀光旅館業與館旅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第5點**固**規定：旅客解約通知於預定住宿日當日到達或怠於通知者，業者得不退還旅客已付全部訂金。
- 惟依觀光旅館業與館旅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第4點規定：**業者得收取之訂金金額，不得逾約定房價之30%。**

旅遊業糾紛案例(一)

○○女士全家人參與台北某家旅行社之北海道出國旅遊行程，因該旅行社出團人數不足，遂將○○女士與其他旅行社團員合併出團，詎料○○女士於行程中發現，該次旅遊行程中竟缺少行程表中一個重要的觀光景點，致生糾紛。

建議解決方案

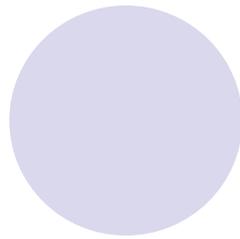
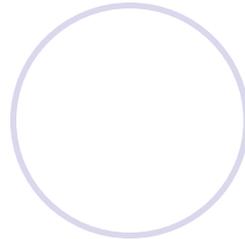
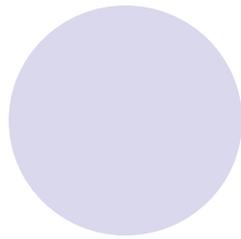
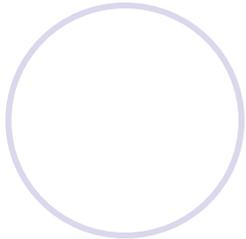
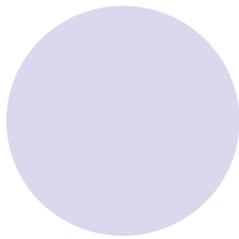
- 依旅行業管理規則（發展觀光條例66條第3項授權訂定）第49條第13款規定：「旅行業不得有下列行為：…13、違反交易誠信原則者。」，本案例似屬典型違反交易誠信原則之類型。
- 依發展觀光條例第55條第2項規定：「觀光旅館業、旅館業、旅行業、觀光遊樂業或民宿經營者，違反依本條例所發布之命令，視情節輕重，主管機關得令限期改善或處新臺幣一萬元以上五萬元以下罰鍰。」

旅遊業糾紛案例(二)

○○女士全家人參與台北某家旅行社之北歐12天出國旅遊行程，於付款時，旅行社表示因為歐洲消防法令的問題，即使是2歲半的小朋友也單獨佔床，所以即使是2歲半隻小朋友亦必須與大人相同之旅遊費用，詎料○○女士於行程中發現，除第1天晚上及第4天遊輪行程外，其餘旅遊天數，其2歲半小朋友均未安排床位，僅能事後以嬰兒床或加床之方式處理，致生糾紛。

建議解決方案

- 依旅行業管理規則（發展觀光條例66條第3項授權訂定）第49條第12款規定：「辦理出國觀光團體旅客旅遊，未依約定辦妥機位、簽證或住宿，即帶團出國者。」、同規則第13款規定：「旅行業不得有下列行為：…13、違反交易誠信原則者。」，本案例似屬典型違反12款及13款之類型。
- 依發展觀光條例第55條第2項規定：「觀光旅館業、旅館業、旅行業、觀光遊樂業或民宿經營者，違反依本條例所發布之命令，視情節輕重，主管機關得令限期改善或處新臺幣一萬元以上五萬元以下罰鍰。」



事後保障-保險機制

旅館民宿業者糾紛案例

大陸籍人士○○一家人自助旅行，住宿花蓮某家民宿，詎料大陸籍其中一位60多歲年長女性，住宿期間不慎由該民宿三樓下二二樓樓梯轉角處逕行跌落，經診斷為腦出血，送往門諾加護病房急救，光是醫藥費即數十萬元，復查該民宿保險又剛好到期未續保，遂生爭議。

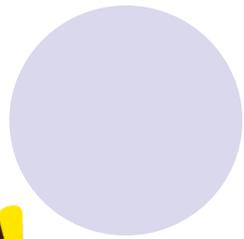
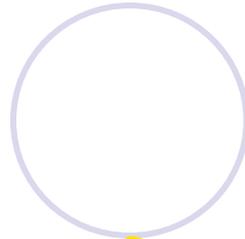
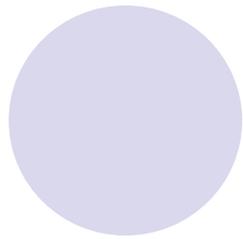
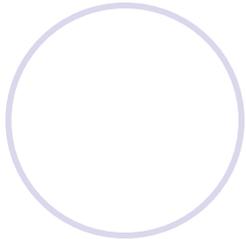
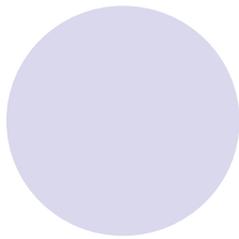
建議解決方案

- 依觀光旅館業/旅館業/民宿管理規則相關規定：
觀光旅館業、旅館業及民宿經營者應投保責任保險之保險範圍及最低金額如下：（1）每一個人身體傷亡：200萬元；每一事故身體傷亡：1000萬元；每一事故財產損失：200萬元；保險期間總保險金額：2,400萬元。
- 依發展觀光條例第55條第2項規定：「觀光旅館業、旅館業、旅行業、觀光遊樂業或民宿經營者，違反依本條例所發布之命令，視情節輕重，主管機關得令限期改善或處新臺幣一萬元以上五萬元以下罰鍰。」



● 依旅行業管理規則（發展觀光條例66條第3項授權訂定）第53條規定：旅行業舉辦團體旅遊、個別旅客旅遊及辦理接待國外、香港、澳門或大陸地區觀光團體、個別旅客旅遊業務，應投保責任保險，其投保最低金額及範圍至少如下：

- (1) 每一旅客及隨團服務人員意外死亡新臺幣二百萬元。
- (2) 每一旅客及隨團服務人員因意外事故所致體傷之醫療費用新臺幣十萬元。
- (3) 旅客及隨團服務人員家屬前往海外或來中華民國處理善後所必需支出之費用新臺幣十萬元；國內旅遊善後處理費用新臺幣五萬元。
- (4) 每一旅客及隨團服務人員證件遺失之損害賠償費用新臺幣二千元。



讓我們共同努力!
謝謝!!