

# 如何有效防範奧客的突擊 成功降低消費爭議的發生-旅遊服務業者消費爭議對策

黃千芸律師

咨昇律師事務所律師

新北市政府消費爭議調解委員

# 大綱

- 一、前言
- 二、消費者處理糾紛管道
- 三、法院案例分享：
  - (一)行前解約
  - (二)服務內容糾紛
  - (三)旅行途中意外糾紛
  - (四)旅遊費用糾紛
- 四、建議之因應方式
- 五、QA回應

# 一、前言

認清處境：奧客無所不在

瞭解法律.相關法院案例

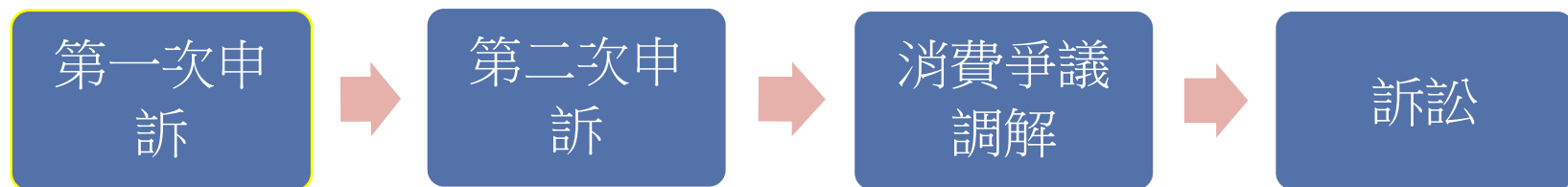
事前預防.問題解決

知己知彼！百戰百勝！

## 二、消費者處理糾紛管道

(一) 申訴：中華民國旅行業品質保障協會、交通部觀光局等

(二) 消費爭議管道 (詳細請見消保會網站)



## 三、案例分享

(一)行前解約

(二)服務內容糾紛

(三)旅行途中意外糾紛

(四)旅行費用糾紛

### 三、案例分享(一)行前解約

#### 北院104 消簡上 第1號

- 國內旅遊：澎湖三日遊
- 四人房每人11650元，二人房每人12650，28人參加
- 旅客103.7.24簽約7.25解約
- 旅遊開始前第二十一日至第三十日以內解除契約
- 消費者預付訂金154,000(5500元\*28人)
- 消費者主張：澎湖空難事件影響解約不可歸責，業者應退訂定金8成123,200元
- 業者主張：利潤每人為800元，應退團費之8成
- 法院：旅客為任意解約，業者主張有理 ✓，業者主張之規費未高於利潤為合理，應退兩造約定之團費扣除行政費用500元之八成(國內旅遊定型化契約應記載事項第13點)

### 三、案例分享(二)服務內容糾紛

消費者事前  
告知不吃牛  
肉、未提供  
buffet

- 法院：領隊有提供團員於旅遊過程中一切必要協助之義務，領隊未協助點餐→**判賠**。
- 法院：旅行手冊記載飯店內自助餐為契約之一部，僅提供餐盒→**判賠**。

旅客脫隊上  
廁所未跟到  
遊船行程

- 搭船旅客不只一人，旅客有遵守集合時間之義務。
- 旅客事前即知悉行程，且有領隊手機等→**業者毋庸負責**。

### 三、案例分享(二)服務內容糾紛

#### 業者更改 班機

- 維航臨時取消班機(天氣、航班調度、安全檢測維護等各種原因)
- 消費者請求交通時間耗費賠償
- 法院：業者無故意或過失、不可歸責→免賠。

#### 業者變更 飯店

- 網頁「行程規劃…挪威維克尼斯或同等級」
- 因維克尼斯客滿改住來康厄爾峽灣酒店(8564→6373元)
- 法院：業者不可歸責，無須負賠償責任，惟消費者可請求房間差價費用(民法第514-7 I OK；514-7 II X)

### 三、案例分享(二)服務內容糾紛

未先告知消費者  
者係聯營團體

- 法院：業者應本於誠信原則於廣告及契約中載明聯營團體之內容，未告知即屬瑕疵→**判賠**

未提供  
360°電影

- 旅客手冊：欣賞一段360度立體電影...
- 法院：業者未提供約定之旅遊服務→減少費用新台幣**200元**。

垃圾未清理  
領隊素質差

- 一審：判賠(用民法第222條第2項酌定)。
- 二審：消費者舉證不足，業者毋庸賠償

### 三、案例分享：(三)旅行途中意外糾紛

#### 溫泉飯店 使用意外

- 事故發生於旅遊行程結束之大飯店內溫泉設施使用，飯店負有安全注意義務
- 旅行業者：免賠

#### 澎湖行 搭船意外

- 旅行業管理規則第37IV
- 消費者在甲板看風景，因風浪過大重心不穩，遭彈離後跌坐甲板生事故
- 一審、二審：船長有過失，為旅行業者之履輔人，業者應連帶負責
- 三審：業者僅係單純代購傳票或直接與船公司成立運送契約？待釐清～
- 發回更審：和解

### 三、案例分享：(三)旅行途中意外糾紛

#### 領隊責任與懲罰性賠償金

- 甲旅行社將菲律賓長灘島五日遊行程委由乙旅行社承辦
- 浮潛活動，消費者未穿救生衣落海死亡
- 安全手冊：載明旅客應穿救生衣
- 被害人之繼承人亦可請求懲罰性賠償金
- 現行法律：消費保護法第51條規定
- 甲旅行社須連帶負責？

### 三、案例分享：(三)旅行途中意外糾紛

#### 遊覽車翻覆意外

- 非洲旅行團，在肯亞旅行時司機開車翻覆致消費者死亡
- 甲旅行社委託當地乙旅行社提供服務
- 一、二審：甲旅行社無法指揮監督該司機→無須連帶賠償
- 最高：履行契約若約定食宿及交通由業者負責，業者將之委交他人給付，該他人為業者之履輔人，應從新審究契約是否包括交通在內，發回

### 三、案例分享：(四)旅遊費用糾紛

加拿大洛杉磯山脈九天團

國內旅行社委託國外旅行社執行

國外旅行社未收到費用向旅客收費，  
旅客不付費會被棄置國外而不得不付

法院：業者違規情節重大，應負擔旅客被棄置或留置期間支出與本旅遊契約同等級之食宿、返國交通費、其他必要費用+**5倍**懲罰性違約金(應記載事項第23點)

## 四、建議之因應方式

遵守法規

再次逐條檢視契約內容

確保旅遊手冊、廣告、網站內容等  
與提供服務內容一致

慎選合作對象，重視與合作對  
象之契約

保險控制風險

# 結論

- 孫子兵法:古之所謂善戰者，勝於易勝者也；故善戰者之勝也，無智名，無勇功。
- 感謝聆聽，歡迎指教