

有關旅行業公會對國外旅遊定型化契

約針對滯留國外衍生費用疑義觀光局

補充說明(交通部觀光局)

日期：108-02-09 資料來源：消費者保護處

一、針對華航機師罷工航班取消造成旅客滯留國外衍生部分旅行業公會在訊息上有所誤解，觀光局予以補充說明及澄清滯留費不得向旅客收取是契約規定義務，非交通部或本局要求，而是依據民法第 514 之 5 條第 2 項明文規定，同時此一事件，過去即已有多次與旅行業及消費者保護團體充分討論之議題。

二、前述事由係旅行團出發後，因華航機師罷工航班取消造成旅客滯留國外，實屬不可歸責於旅客及旅行社雙方之事由，為保障旅客權益，依國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項第 20 點，以及國外旅遊定型化契約第 26 條，均有載明：「旅遊中因不可抗力或不可歸責於旅行業之事由，致無法依預定之旅程、交通、食宿或遊覽項目等履行時，為維護旅遊團體之安全及利益，旅行業得變更旅程、遊覽項目或更換食宿、旅程；其因此所增加之費用，不得向旅客收取，所減少之費用，應退還旅客。旅客不同意前項變更旅程時，得終止契約，並得請求旅行業墊付費用將其送回原出發地，於到達後附加利息償還

之。」之規定處理，此次處理方式與過去處理案例均採一致作法，並非僅針對此次罷工而有不同。

三、此次華航機師罷工事件，感謝各旅行社全力協助安排與因應，讓旅客得以照應。至於在國外所衍生之食宿及交通費用，係因華航罷工所致之損失，可依旅行社與華航公司間之契約妥適處理，後續亦得透過旅行業公會及品保協會協助旅行業者向華航協商及請求損害賠償，協商過程觀光局會適時提供協助。

四、另觀光局同時亦籲請華航公司針對本次機師罷工事件，對旅客及旅行社之損失，給予妥適處理。