九、行李及物品遺失、被竊或被搶案例分析

案例一：航空公司行李延誤(遺失)

阿杰夫婦帶2歲及4歲的小孩，報名參加旅行社帛琉5天團。因為帶幼兒出門，行李箱內裝滿幼兒尿布、奶粉、衣物及備用藥品等。出發當天，飛抵帛琉時，阿杰夫婦發現大行李箱不見了，告知領隊，領隊帶著阿杰夫婦到航空公司櫃檯填寫行李遺失單。由於整個行李箱不見，帛琉天氣熱，自己和小孩全身都是汗臭，一定要買盥洗衣物。阿杰夫婦要求領隊帶他們去買盥洗用具，阿杰問領隊可以買多少錢？領隊告知只能先買些簡單的盥洗用具應急，行李明天搞不好就找到了。由於帛琉當地的物價相當高，阿杰夫婦先幫小孩買奶粉、尿布及盥洗衣物，夫妻倆則買了簡單的盥洗衣物如內衣、短褲及T恤，總共花了約新台幣5千元。
第2天領隊告知：「行李找到了，但因行李被送到上海，要第4天才會送到帛琉。」由於來帛琉主要是玩水，一家人的泳衣泳鏡全都放在大行李箱，不得已阿杰只好又花錢去買泳衣、泳鏡，還幫小孩再買一套盥洗衣物，自己和太太只有一套盥洗衣物，每天晚上回飯店都要先把衣服洗起來晾乾，非常不方便。看同團女團員每天穿漂漂亮亮，自己都是同一件短褲及T恤，旅遊心情大受影響。

Q1：行李在航空公司運送途中延遲或遺失，領隊如何處理？
A1：旅客行李在飛機運送途中遺失或延遲時，領隊首先應陪同遺失行李的旅客，攜帶行李收據、機票、護照等資料，前往航空公司櫃檯辦理遺失申報手續。請旅客詳細填寫行李事故報告書，包括行李牌號碼、旅行團行李牌樣式、行李尺吋大小、特徵、內容物。旅客填寫的資料務必詳實，日後若真的遺失找不到，航空公司會依據旅客填寫的內容來決定賠償金額。最後領隊要留下聯絡電話及後續行程住宿飯店的電話、遺失旅客國內住址及電話。領隊帶旅客去購買必要日常用品，費用由旅客自己支付費用，但提醒旅客保留收據，日後向航空公司或保險公司或銀行申請理賠時，需要收據正本。

Q2：旅客因航空公司遺失或延誤行李，旅行社有責任嗎？
A2：國外旅遊定型化契約第27條「旅遊期間，因不可歸責於乙方（即旅行社）之事由，致甲方（即旅客）搭乘飛機、輪船、火車、捷運、纜車等大眾運輸工具所受損害者，應由各該提供服務之業者直接對甲方負責。但乙方應盡善良管理人之注意，協助甲方處理。」因此旅客行李在航空公司運送途中，因航空公司緣故造成行李遺失或遲延，旅行社不負賠償責任，但應協助旅客向航空公司辦理遺失申報手續，並協助後續追查及理賠。

Q3：旅客如何求償？
A3：依民用航空法及航空客貨損害賠償辦法，航空公司對於行李之遺失、遲到或損害賠償責任，除乘客預先申報較高價值並預付額外之保值費外，對於國際航線（包括國際航線之國內航線），託運行李之賠償按實際損害計算，但每公斤最高不得超過新台幣1千元，隨身行李則每 1 乘客最高不得超過新台幣2萬元。旅客除向航空公司要求賠償外，另外領隊可提醒旅客，檢視其旅遊平安保險及信用卡是否有旅遊不便險的賠償，並協助旅客取得相關證據資料，以便回國後辦理。

案例二：遊覽車或餐廳內東西被偷

玉梅和朋友參加旅行社的荷德比法旅行團，玉梅的好朋友平常就很愛採買名牌皮件，聽說玉梅要去巴黎，個個都開出採購清單，託玉梅採買。行程到巴黎自由活動時，玉梅買了 6 個皮件及一些香水化粧品，總共花了約新台幣40萬元。那天買完東西，全團要去吃午餐，玉梅問領隊：「買的東西可以留在車上？領隊回答：「可以，司機會在車上』玉梅就放心下車去用午餐。在餐廳用餐時，團員欣宜將背包置於座位椅背，吃完午餐後發現背包不見了。欣宜請領隊告知餐廳調閱監視錄影帶，但餐廳沒有攝影，最後領隊先帶欣宜去警察局報案，並吩咐其他旅客先回遊覽車上等。玉梅走回車上，先是發現司機不在車上，後來又發現車門被敲破，一上車就發現自己剛剛所購買的皮件及化粧品全部不見，她馬上請司機打電話告知領隊，領隊請司機將全團載到警察局，讓玉梅下車報案。就這樣二件竊案總共花了3個小時做筆錄，全團都留在車上等，當天下午原訂的參觀行程取消。
欣宜認為自己的背包在餐廳遺失，餐廳要負責，而餐廳是旅行社找的，因此旅行社要和餐廳一起負責。玉梅認為領隊告知司機會留在車上，所以她才放心將東西留在車上，但事實上司機並沒有一直留在車上，司機未盡保管之責，因此要求旅行社要負責賠償。

Q1：旅客隨身物品，要如何處理？
A1：旅遊途中，旅客隨身物品要自行妥善保管，領隊要提醒旅客貴重物品要隨身攜帶保管，特別不要任意將貴重物品置於遊覽車上或飯店內。

Q2：旅客在餐廳東西被偷，誰要負責？
A2：旅行社安排旅客用餐的餐廳應為合法的場所，其所提供的餐食應衛生無虞，除此之外，如旅客因自己保管疏忽，在餐廳遺失物品，應屬不可歸責旅行社事由，依照國外旅遊定型化契約第30條「甲方在旅遊中發生身體或財產上之事故時，乙方應盡善良管理人之注意為必要之協助及處理。前項之事

故，係因非可歸責於乙方之事由所致者，其所生之費用，由甲方負擔。」對於旅客在餐廳遺失物品之損失，旅行社不負賠償之責，但應協助旅客報案。

Q3：遊覽車上東西被偷，旅行社有無責任？

A3：旅行社安排的遊覽車，除了提供運送旅客外，還有運送旅客大型行李，司機對於行李箱內的行李有保管之責，因此如旅客行李在運送過程中因司機的過失而遺失，對於國外司機的過失，國內旅行社也要負賠償之責。但如屬旅客須隨身攜帶的行李，旅客應自行保管，司機不負保管之責。萬一發生旅客將隨身物品置於車上，卻發生車門窗被破壞而遭竊的情況，因司機對隨身物品不負保管責任，旅行社也毋須負擔賠償責任。但如果領隊或司機承諾會留在車上幫旅客看管物品時，萬一發生司機離車，東西被竊的情況，旅行社因領隊或司機的承諾，就要負賠償責任。

案例三：導遊保管旅客物品但遺失

依林參加旅行社舉辦的泰國6日遊，為了這趟泰國之行，依林特別去買了一台約3萬元的攝影機。行程第3天到海邊玩托曳傘、香蕉船，導遊向旅客宣布「為玩托曳傘、香蕉船，相機會弄濕，大家把東西集中，我不去玩，幫大家看東西，請大家放心。」依林和其他團員一聽，覺得導遊真的很體貼，紛紛把身上背包拿下，交給導遊。大約2小時後，依林玩回來，準備要去導遊那邊拿回背包，卻見導遊和幾個他團導遊坐在一邊聊天，根本沒在行李旁邊看管行李。依林看情況不對，趕忙找自己的背包，結果背包真的不見了。由於依林的背包中除了攝影機之外，還有信用卡及約1萬元的現金。依林認為導遊既然答應幫旅客看管東西，卻沒盡責，這是導遊的過失，要求旅行社要負責賠償。

Q1：旅客私人物品，領隊導遊有看管的義務？

A1：旅遊途中，旅客隨身物品應自己保管，領隊導遊不負保管之責。至於護照簽證，領隊導遊除非基於辦理通關過境等手續之必要向旅客收取外，其餘時間旅客應自行妥善保管。

Q2：導遊答應幫旅客看管東西，東西丟了，誰要負責？

A2：導遊在行程中並沒有看管旅客私人物品的責任，但如因行程安排特殊狀況，導遊答應幫旅客看管物品，就有看管的義務。由於這屬於導遊執行旅遊職務所為的行為，如因導遊的過失導致旅客受有損害時，旅行社就旅客財物損失負賠償責任。

Q3：旅客遺失物品，領隊應如何處理？

A3：旅遊途中，旅客東西被偷或被搶時，領隊應陪同旅客立即向當地轄區的警察局或公安報案，取得報案證明，如有信用卡遺失，也要請旅客與發卡銀行連絡掛失。萬一旅客嫌麻煩，不想報案，領隊最好當眾宣布，以免事後旅客反咬領隊，申訴領隊不帶旅客去報案。

案例四：飯店內行李不見了

梁先生參加A旅行社舉辦的「 墨西哥古巴深度10日遊」。行程第7天由古巴搭飛機抵達墨西哥，下飛機後領隊要全團團員在中途先在餐廳下車用餐，行李由領隊與司機先帶回旅館check in，讓旅館服務人員先將行李送到每位旅客房間，團員回旅館後就可以直接進房盥洗。節省時間，這是領隊的一片好意。梁先生用餐後散步回旅館，進房間後發現大行李不見了，立刻向領隊報告，領隊表示夜已深，無法查明。但隔天直到下午搭機返台前，行李仍無著落，領隊於是在前往機場途中帶梁先生去警察局報案，並在機場公開向團員宣布，以紅包美金200元向梁先生致歉，返台後再向公司報告，由公司處理後續。

Q1：飯店對於旅客行李的保管責任？

A1：旅（飯）店對於旅客行李的保管責任，視各國飯店所在地的法規而定，參考我國民法第606條「旅店或其他供客人住宿為目的之場所主人，對於客人所攜帶物品之毀損、喪失，應負責任。但因不可抗力或因物之性質或因客人自己或其伴侶、隨從或來賓之故意或過失所致者，不在此限。」對於貴重物品，民法第608條「客人之金錢、有價證券、珠寶或其他貴重物品，非經報明其物之性質及數量交付保管者，主人不負責任。」參考前述條文可知，對於一般的行李於飯店內遺失，飯店應負賠償責任，貴重物品則客人應經報明並交付保管，否則飯店不負賠償責任。

Q2：領隊帶行李回旅館，行李不見，誰要負責？

A2：一般團體進旅館下行李後，領隊或司機應數點行李件數，並請團員自己確認行李已到，然後交由行李服務員送至團員房間。如果領隊或司機未清點行李件數，事後行李不見了，這屬於領隊的過失，旅行社要負賠償責任。如果領隊清點無誤後，交給旅館行李服務員，發生行李遺失時，屬旅館的過失，旅客可直接向旅館提出賠償。但因旅館屬旅行社的履行輔助人，因此就旅館的過失，旅客同時也可請求旅行社負賠償責任。

Q3：在飯店內遺失行李，如何賠償？

A3：旅客因飯店或領隊的過失而遺失行李時，旅行社就旅客所能舉證證明之損失應負賠償責任，但如領隊事前已告知旅客，貴重物品如珠寶及現金等，請旅客隨身攜帶保管，不要放於託運行李中。萬一發生貴重物品放於大型行李託運而遺失時，旅行社可主張旅客有過失，就貴重物品之損失主張免責，但對於一般物品之損失應負責賠償。

案例五：行李遺失、旅行業責任險及信用卡不便險賠償

阿聖很會精打細算，不管買東西或出國旅遊，總是多方蒐集優惠折扣。這次要去義大利旅行，阿聖決定參加乙旅行社，因為這家旅行社刷卡不額外收取手續費。旅遊行程結束後，阿聖將在義大利買的貴重手錶、2只皮包及2只彩繪花瓶，放在大型行李託運。未料抵達台灣後，發現行李未隨機抵台，向航空公司查詢，告知隔天才會送達家中。但隔天領到行李，打開一看，手錶、2只皮包及花瓶都不見了，損失約新台幣7萬元。阿聖在旅行社的協助下向航空公司申報遺失，航空公司以其未申報貴重物品，只願以每公斤20美元計算，理賠5公斤美金100元。阿聖認為領隊提供錯誤訊息，未告知旅客貴重物品要向航空公司報值託運，導致航空公司不理賠，要求旅行社賠償損失。阿聖也向信用卡刷卡銀行申請行李遺失的賠償，同樣被拒絕。

Q1：領隊未提醒旅客貴重物品要隨身攜帶或報值託運，對於旅客的損失，要負全責嗎？

A1：由於航空公司對於行李遺失的賠償規定，除乘客預先申報較高價值並預付額外之保值費外，航空公司有賠償限額。甚至若干航空公司對託運行李內放置易損、貴重、易腐物品不負賠償責任，這些規定在旅行社或航空公司的網站上有公告。由於旅客遺失行李的結果與領隊未提醒，二者間沒有直接因果關係，因此領隊對於旅客的損失不必負全責。但領隊如能適時提醒旅客，貴重物品應報值運送或隨身攜帶，可避免不必要的糾紛。

Q2：如領隊有過失，旅行社可申請旅行業責任保險附加行李遺失的賠償嗎？

A2：旅行業責任保險中有行李遺失賠償責任附加險，該條款規定「旅遊團員於旅遊期間內，因被保險人之疏忽或過失致旅遊團員交運之行李遺失之損失，依法應由被保險人對旅遊團員負賠償責任而受賠償請求時，對被保險人負賠償之責。」只要經旅行社交由大眾運輸單位運送且有收執憑證之行李，一般於抵達目的地48小時內，未領得行李，旅行社即可申請保險理賠。賠償限額，以附加條款約定之保險金額為限。

Q3：信用卡刷卡的旅遊不便險中行李遺失的賠償規定？

A3：許多信用卡提供旅遊不便險，條款中針對行李遺失規定，旅客（一般限持卡本人、配偶及未滿25歲受扶養之未婚子女）使用信用卡支付全部公共運輸工具票款或80%以上團費者，於旅遊期間，發生已登記通關之隨行行李遺失或在抵達目的地（但不含原出發地或居住地）機場24小時後仍未送達，視為行李遺失。針對旅客於領得行李前，因購買緊急日用必須品之費用（但以其到達目的地後 5 天120小時內為限），及為領取行李往返機場及住宿地點間之交通費。旅客可向信用卡銀行申請理賠，賠償金額上限依各家信用卡卡別有所不同。因此信用卡行李遺失不便險，遺失的地點必須非原出發地或居住地，如果返台時在機場遺失，就不符合申請理賠要件，再者必須是因行李遺失造成不便而購買日用必須品費用及為領取行李往返機場及住宿地點間之交通費，才可以申請理賠，賠償金額以不超過約定之保險金額為限。至於行李遺失的損失費用，不在信用卡旅遊不便險的理賠範圍。

更新時間：2023/6/15 下午 12:16:15