五、行程瑕疵與行程變更案例分析

案例一：旅客沒有跟團體回國

小云參加旅行社馬來西亞5日團體旅遊行程，回程當天領隊發完登機證後，小云在等候登機期間突感身體不適，到洗手間嘔吐後暈眩全身癱軟，等到回神趕到登機口時，飛機早已起飛了。小云無奈先自行購票返台，但認為既然是參加旅行社的行程，旅行社就該負責旅遊相關的所有費用，要求旅行社補償她這筆損失。

小真與姐姐各帶小孩參加旅行社香港迪士尼親子全家福3日行程，出發前旅行社告知是不派領隊，但有安排導遊以及行程內容的個別旅遊行程，小真也與旅行社簽訂國外個別旅遊定型化契約書。回國當天小真按照行程表上的時間提早2個小時到香港機場，沒想到旅行社寫錯航班時間，小真等人的航班已經飛走了，小真只好自行購票返台，回國後要求旅行社要賠償損失。

Q1：因旅客本身原因沒趕上飛機，該怎麼處理？

A1：依國外旅遊定型化契約第29條「甲方於旅遊活動開始後中途離隊退出旅遊活動時，不得要求乙方退還旅遊費用。前項情形，乙方因甲方退出旅遊活動後，應可節省或無須支出之費用，應退還甲方。乙方並應為甲方安排脫隊後返回出發地之住宿及交通，其費用由甲方負擔。甲方於旅遊活動開始後，未能及時參加依本契約所排定之行程者，視為自動放棄其權利，不得向乙方要求退費或任何補償。」小云因為自己的原因沒趕上飛機，旅行社依規定不須退費或補償，再加上團體機票已使用去程，回程無退票價值，旅行社並無可節省的費用，因此自行購票等所有的損失小云只能自行承擔。

Q2：因旅行社疏失讓旅客趕不上飛機，又該怎麼辦？

A2：依國外個別旅遊定型化契約第15條「因可歸責於乙方之事由，致甲方留滯國外時，甲方於留滯期間所支出之食宿或其他必要費用，應由乙方全額負擔，乙方並應儘速依預定旅程安排旅遊活動或安排甲方返國，並賠償甲方依旅遊費用總額除以全部旅遊日數乘以滯留日數計算之違約金。」所以，小真等人因為旅行社寫錯航班時間，不但可要求返還自行購票的機票款，還可以要求旅行社依約賠償。

案例二：因作業瑕疵無法完成旅遊

老劉與柬埔寨籍的太太參加旅行社「婆羅洲、汶萊、砂勞越11日」旅遊行程，旅行社因LOCAL錯誤訊息以為柬埔寨籍遊客免辦汶萊簽證，在未申請老劉太太簽證的情況下就帶團出國了。可預見的，由馬來西亞的美里前往汶萊時，老劉的太太被擋在海關無法入境，經協商後由老劉陪著太太留在馬來西亞，等團體2天的汶萊行程結束後再一起回台灣。旅行社也安排停留在馬來西亞期間食宿與市區觀光，回國後並主動將節省的費用退給老劉，並承諾老劉半年內若再度參團將給予旅遊優惠。但老劉認為旅行社標榜這次旅程是出國一趟玩兩個國家，而且旅行社形容在汶萊地區是「奢華金鑽六星級」的安排，停留在馬來西亞的餐食與住宿相較之下只能算是一般的水準，且之前已在美里待3天，再多2天的市區觀光根本沒什麼意義，好好兩國之旅變單國旅遊，要求旅行社應給予賠償。旅行社則認為已經妥善安排老劉停留在馬來西亞的行程食宿，能省能退的都已經做了，再說老劉當時也口頭同意這麼安排，怎能事後又反悔要求賠償？

Q1：旅客因簽證問題未能進入汶萊，旅行社該如何處理？

A1：依國外旅遊定型化契約第23條「旅行團出發後，因可歸責於乙方之事由，致甲方因簽證、機票或其他問題無法完成其中之部分旅遊者，乙方除依二十四條規定辦理外，另應以自己之費用安排甲方至次一旅遊地，與其他團員會合；無法完成旅遊之情形，對全部團員均屬存在時，並應依相當之條件安排其他旅遊活動代之；如無次一旅遊地時，應安排甲方返國。等候安排行程期間，甲方所產生之食宿、交通或其他必要費用，應由乙方負擔。前項情形，乙方怠於安排交通時，甲方得搭乘相當等級之交通工具至次一旅遊地或返國；其所支出之費用，應由乙方負擔。乙方於第一項、第二項情形未安排交通或替代旅遊時，應退還甲方未旅遊地部分之費用，並賠償同額之懲罰性違約金。」由於老劉這趟旅程在汶萊行程結束後就要返回台灣，已經沒有次一旅遊地點了，因此旅行社理應安排老劉返國，但旅行社應該是基於使用團體機票的考量，因此安排老劉繼續留在美里，這樣的安排對老劉來說並無實益，何況汶萊的行程是此次旅遊的重點行程，老劉依規定應可要求退還汶萊部分未旅遊的費用，並要求相同金額的違約賠償。

Q2：旅行社可以主張旅客已同意安排，不能再要求賠償嗎？

A2：依民法514條之6「旅遊營業人提供旅遊服務，應使其具備通常之價值及約定之品質。」因此當旅行社無法提供約定的價值或品質時，自然要依相關的規定作出處理或補償。本例中旅行社依契約規定原本應該安排老劉返回台灣、退還未旅遊地區之團費，並賠償同額的違約金。但旅行社未依契約規定內容處理，而是安排老劉繼續留在美里，旅客是同意其所安排，亦或是被迫選擇接受，在旅客資訊不對等或處於不得已的情況下所作出的錯誤承諾，難謂旅客不能再請求賠償。

案例三：延誤行程的損害賠償

老蔡與太太報名旅行社「昆大麗8日遊」行程，出發當天團體在香港要轉機到昆明時，航空公司通知因飛機機件故障將延後起飛，原訂下午3點就可抵達昆明，最後團體是到晚上10點多才到達飯店，讓老蔡原本的訪友計畫也泡湯了。行程第2天要前往九鄉參觀，遊覽車走不到半小時就發生故障，司機花了近1小時才將車修好，耽誤團體不少時間。第3天上午參觀石林，午餐後要返回昆明途中，遊覽車又故障了，只不過這次沒這麼幸運，司機並沒辦法把車修好，導遊連忙聯絡公司改派另一部車來接送團員，這一耽擱又是浪費了將近4個小時的時間，原定要參觀的金殿風景區被迫取消。老蔡詢問領隊與導遊要如何賠償，領隊只答覆將退還2倍金殿風景區門票，並以日後幾天加菜的方式作為補償，差點沒讓老蔡當場翻臉。回國後老蔡聽說延後行程5個小時以上就要賠一天的團費，要求旅行社因為前3天加起來總共耽誤10幾個小時的行程，至少應退還2天的團費。

Q1：因為航空公司機件故障延誤行程，旅行社要負責嗎？
A1：依國外旅遊定型化契約第27條「旅遊期間，因不可歸責於乙方之事由，致甲方搭乘飛機、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，航空公司機件故障導致行程延誤，應由航空公司對旅客負擔賠償責任，旅行社除應協助旅客向航空公司求償外，依國外旅遊定型化契約26條規定，如果因行程變更致節省支出經費，如晚餐或景點門票等，應將節省部分退還旅客。

Q2：因為遊覽車機件故障延誤行程，旅行社要負責嗎？
A2：依國外旅遊定型化契約第20條「乙方委託國外旅行業安排旅遊活動，因國外旅行業有違反本契約或其他不法情事，致甲方受損害時，乙方應與自己之違約或不法行為負同一責任。」遊覽車為國外旅行社所安排，所以，因為遊覽車機件故障造成行程延誤，旅行社必須負起賠償之責。又國外旅遊定型化契約第24條「因可歸責於乙方之事由，致延誤行程期間，甲方所支出之食宿或其他必要費用，應由乙方負擔。甲方就其時間之浪費，得按日請求賠償。每日賠償金額，以全部旅遊費用除以全部旅遊日數計算。但行程延誤之時間浪費，以不超過全部旅遊日數為限。前項每日延誤行程之時間浪費，在五小時以上未滿一日者，以一日計算。甲方受有其他損債者，另得請求賠償。」民法第514條之8「.....旅客就其時間之浪費，得按日請求賠償相當之金額。」因此，老張因為遊覽車拋錨導致行程延誤的部分，可以請求團費除以日數再除以時間，依照每一天延誤的時數「按日比例」請求賠償，而不是將不同日數延誤時數相加，請求累計時間的損害賠償。

案例四：旅遊途中調動行程

阿德參加旅行社巴里島5日遊行程，導遊第2天一早就宣布為了讓行程更順暢，往後幾天行程的參觀次序會作些調整，因此原定上午要參觀的蠟染工藝村、烏布美術館、傳統市集自由活動等行程要改到隔天再參觀，隨後導遊便開始向團員推銷起行程表以外的spa自費活動，此時阿德才瞭解所謂「更順暢」的意義，由於行程中原本就有spa行程，因此阿德並沒有參加導遊推薦的spa行程，這段時間阿德只好自行打發時間。因為行程順序已被導遊打亂，大家也不知道下一個景點是怎樣，結果導遊將原定的烏布傳統市場自由活動安排在下午5點多，不巧臨時下起傾盆大雨，導遊只顧著將團員帶到市場，卻不顧團員中有不少人沒有攜帶雨具，就這樣大家冒雨跑到市場中，卻又發現7成以上的商家都已關門打烊，根本無法達到旅行社之前所說，在那傳統市集可「體驗當地文化，盡情享受逛街的樂趣」。向領隊及導遊抗議，但得到的答覆是旅行社原本就有變更行程的權利，再加上依規定已帶旅客到定點參觀，操作上並無不當。

Q1：旅行社可隨意變更既定行程嗎？
A1：旅行業管理規則第37條「旅行業執行業務時，該旅行業及其所派遣之隨團服務人員，均應遵守下列規定：.....五、除有不可抗力因素外，不得未經旅客請求而變更旅程。」違反的話，主管機關將依規處以罰鍰。又國外旅遊定型化契約第22條「旅程中之食宿、交通、旅程、觀光點及遊覽項目等，應依本契約所訂等級與內容辦理.....除非有本契約第十四條或第二十六條之情事，乙方不得以任何名義或理由變更旅遊內容。」 因此，除非發生不可抗力事件，否則旅行社是不可隨意變動既定行程。所以旅行社認為「原本就有變更行程的權利」，這樣的觀念並不完全正確，縱使契約上註明「旅行社有變更行程的權利」，如果變更對旅客有利，其約定有效，反之，如變更後對旅客不利，旅客可以主張約定無效。

Q2：行程前後參觀順序可以更動嗎？
A2：導遊為了推銷自費行程，任意變動既定的旅程安排，增加行程中沒有的活動，依旅行業管理規則第49條「旅行業不得有下列行為：.....九、安排未經旅客同意之旅遊活動者。」違反上述規定，主管機關得處以新台幣1萬元的罰鍰。又旅行社應確保行程內容符合契約所約定的內容，民法第514條之7「旅遊服務不具備前條之價值或品質者，旅客得請求旅遊營業人改善之。旅遊營業人不為改善或不能改善時，旅客得請求減少費用。」本例中原訂安排旅客前往烏布傳統市場參觀，導遊應該清楚傳統市場營業的時間，但變更後的行程多數商家都已打烊沒有營業，已不具備原本旅行社所安排能讓旅客盡情逛街購物的行程內容，這樣的更動已經造成旅客的權益受損，因此旅客當然可以要求旅行社退費或補償，所以，並不是只要帶到景點就能夠交差了事。

案例五：變更行程不想走了

老胡長年旅居美國，兩年前參加旅行社所舉辦的九寨溝黃龍8日行程，就在前往黃龍景區前一天，導遊接獲通知因前往黃龍的道路結冰，為了團體安全著想，黃龍景點將取消不走，但會以其他的行程替代。老胡表示這已經是他第二次參加九寨溝的行程了，上次就是因為黃龍景區沒走成才又來參加一次，這次無論如何都要到黃龍參觀才甘心。當天早上領隊讓團員簽署行程變更同意書，老胡拒絕簽名，並表示不走黃龍這次旅行就沒有意義了，原本想

要脫隊回台，經團員勸說後才打消念頭。老胡表示回國後一定要找旅行社申訴，但回台後因美國有要事便匆匆回美國了。兩年後老胡再度回到台灣，從團員口中得知領隊當年為了黃龍景點變動，不但自行請一些老團員吃飯，還替團員爭取到一份小禮物及效期一年內的旅遊優惠。老胡認為那些同意變更的人都有補償了，那他當年沒有簽立同意書，要求旅行社應給予更多的賠償。

Q1：因不可抗力須更改行程，旅客如果不接受，可以嗎？

A1：依國外旅遊定型化契約第26條「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、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。」因此老胡如果不同意旅行社變動行程的安排，是可以要求終止契約不再繼續往後的行程，並要求旅行社先墊付費用安排返回台灣，等回台後再附加利息（由雙方自行約定），償還旅行社之前的墊付款項。

Q2：旅客在行程結束兩年後再求償，旅行社要賠嗎？

A2：依民法第514條之12「本節規定之增加、減少或退還費用請求權，損害賠償請求權及墊付費用償還請求權，均自旅遊終了或應終了時起，一年間不行使而消滅。」因老胡要求賠償的時間已超過法律所規定的一年效期，因此旅行社可以不用賠償。

更新時間：2023/6/17 下午 02:06:05