七、不可抗力與意外事故案例分析

案例一：出發前遇到天然災害

老張與老王報名參加旅行社9月1日出發「九寨溝黃龍直航單飛8日」旅遊行程，就在各自簽約付完5,000元定金後，旅行社接獲通知，前往九寨溝必經道路，因地震及豪雨、土石流等自然災害多次道路中斷，當地政府為確保行程安全，宣布自8月中旬起一個半月內將實施交通管制，禁止所有旅遊客車通行。為此旅行社通知原定的單飛行程已經無法成行，要求兩人改參加旅行社另一個雙飛的行程，每人團費要增加7,000元。老張認為一下要多收7,000元實在太貴了，要求退還定金不走了，但旅行社說如果不走就要沒收老張的定金；老王則表示改成雙飛是旅行社自行決定的，要求旅行社吸收增加費用，9月1日要以原團費照常出發。

Q1：老張不走了，解約所產生的必要費用，該怎麼處理？
A1：依國外旅遊定型化契約第14條「因不可抗力或不可歸責於雙方當事人之事由，致本契約之全部或一部無法履行時，任何一方得解除契約，且不負損害賠償責任。前項情形，乙方應提出已代繳之行政規費或履行本契約已支付之必要費用之單據，經核實後予以扣除，並將餘款退還甲方。」本例中因為不可抗力事由必須變更旅遊內容，老張依契約規定當然可以要求取消行程不走了。因為雙方都不須要承擔賠償責任，所以旅行社不能直接沒收老張所繳交的定金，但是旅行社如果已經支出必要的費用，比如說辦理證照、機位定金、飯店取消費等等，附上這些支出費用的付款憑證，扣除前述必要費用後，剩下的款項退還給老張。

Q2 ：出發前拉車改搭飛機，增加的費用要旅行社吸收，該怎麼辦？
A2：原行程是安排單飛，但因道路坍塌，無法依原定行程拉車上去，依國外旅遊定型化契約第14條「為維護本契約旅遊團體之安全與利益，乙方依第一項為解除契約後，應為有利於團體旅遊之必要措置。」因此，旅行社可以改變行程，將拉車改為搭飛機，所增加的費用由旅客負擔。

案例二：旅遊地區有危險是否出團

阿國參加旅行社俄羅斯10日遊行程，原定出發時間為8月15日，沒想到發生俄羅斯森林大火，在國際媒體大篇幅報導下，阿國想要取消這次旅程，但旅行社表示團體照常出發，阿國如果不去就是違約，將依國外旅遊定型化契約第13條規定收取違約金，阿國認為十分不合理。又阿國聽說之前泰國紅衫軍事件時，報紙上寫說不想去的人只要支付團費5%的費用，讓阿國不知到底規定是怎樣？

Q1：當旅遊地區發生特定事故，旅客有疑慮想取消行程，是以旅客違約來處理嗎？
A1：國外旅遊定型化契約第15條「出發前，本旅遊團所前往旅遊地區之一，有事實足認危害旅客生命、身體、健康、財產安全之虞者，準用前條之規定，得解除契約。但解除之一方，應另按旅遊費用百分之___補償他方（不得超過百分之五）。」但究竟怎樣的情形才算「有事實足認危害旅客生命、身體、健康、財產安全之虞者」？由於旅客與旅行社在主觀認知上常常無法取得共識，因此當發生特定事故時，建議可前往外交部領事事務局https://www.boca.gov.tw/ ，參考該局所公告的最新訊息或及國外旅遊警示燈號（紅色─不宜前往、橙色─避免非必要旅行、黃色─特別注意旅遊安全並檢討應否前往、灰色─提醒注意），如領事事務局對特定旅遊地區作出公告或更改旅遊警示燈號時，觀光局通常也會視事件影響程度對於旅遊契約的適用作出規定。如相關單位並未對特定旅遊地區作出相對應的公告時，顯見其影響程度相對有限，原則上旅客如果解約，仍依照旅國外旅遊定型化契約第13條處理，旅客要支付違約金。

Q2 ：旅客依國外旅遊定型化契約第15規定解約，旅行社只能收團費5%的取消費嗎？
A2：國外旅遊定型化契約第15條文中所規定的，是準用前條（即第14條之規定），得解除契約。也就是說，契約第14條所有的規定都要概括適用，而且主張要解約的一方，還要額外再補償他方團費5%之內的損失。因此主張依契約第15解除契約之一方，所要負擔的損失為「已代繳之行政規費或履行本契約已支付之必要費用+旅遊費用5%以內」之金額。

案例三：團體回不來多出的費用？

小楊參加旅行社所舉辦之廈門5日遊行程，團體交通是安排以金廈小三通的方式進行。行程結束前因颱風侵襲，導致金門航班大亂，小楊這一團從廈門搭船回到金門後無法依照原定計畫返台，團體被迫多留一天，領隊告知小楊因公司常遇到類似的情況，因此在契約書上已註明如因天候或其他因素影響行程，所增加的費用必須由旅客自行吸收。而原本行程中都是住宿 5 星級酒店，但在金門時旅行社竟然是隨便安排一間飯店就想打發團員，所安排的餐食也是隨便找家餐廳來應付，更引發團員的不滿。

Q1：行程中遇天災所衍生費用，於契約中約定由旅客負擔，這樣的約定有效嗎？

A1：依國外旅遊定型化契約書第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。」 又國外旅遊定型化契約第37條「前項協議事項，如有變更本契約其他條款之規定，除經交通部觀光局核准，其約定無效，但有利於甲方者，不在此限。」何況民法第514條之5也規定「旅遊營業人依前項規定變更旅遊內容時，其因此所減少之費用，應退還於旅客；所增加之費用，不得向旅客收取。」所以旅行社註明增加費用須由旅客負擔，因違反法律強制規定且不利於旅客，該約定無效。

Q2：團體滯留期間的食宿安排，一定要跟原行程內容一致嗎？

A2：依國外旅遊定型化契約第22條「旅程中之食宿、交通、觀光點及遊覽項目等，應依本契約所訂等級與內容辦理，」但因不可抗力事由團體被迫滯留無法順利返程時，此時已不是契約所規定旅程範圍，自然不須與原定行程內容的食宿等級相同。只不過所有的額外支出必須由旅行社自行承擔，不得向旅客收取，旅行社只要安排合法業者提供的服務及設施即可（參考契約第26條）。

案例四：出國生病，費用誰買單

老盧與太太參加旅行社日本京都大阪5日行程，行程第2天下午，老盧的太太因身體不適緊急送醫治療，經治療情況雖有好轉，但醫生表示仍須住院觀察。在此同時，領隊小吳表示因團體行程要繼續進行，這團只有他領隊兼導遊，而且老盧太太情況穩定了，就在當地旅行社安排協助的人員抵達醫院後，小吳就先行離開醫院了。隔天當地旅行社同樣又派員協助處理出院手續，之後告知要老盧自付住院費用及每日翻譯費用，還有老盧與太太要與團體會合的車資，也要求由老盧要自行支付。老盧認為小吳如果事前說清楚費用要自付，他們不一定要住院觀察，也不須要多花冤枉錢；再說旅行社出國都有保險，所生的費用應該由旅行社支付，為什麼要客人自行付錢呢？

Q1：旅行業責任保險的範圍為何？

A1：依旅行業管理規則第53條「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：一、每一旅客及隨團服務人員意外死亡新臺幣二百萬元。二、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。三、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。四、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。」因此旅行業責任保險傷亡的承保範圍必須是因為「意外」所致。

Q2：旅客在旅遊途中生病，費用該由誰負擔？

A2：旅客生病非屬意外事故，不在旅行社所投保的責任保險保障範圍中，依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。」依此規定，因旅客生病所衍生的費用必須由旅客自行負責。有不少旅客認為付了團費跟著旅行社出國，所有的費用就是要旅行社買單，因此旅行社在事件發生後，協助旅客處理相關事務，如涉及支付費用時，務必事前先告知旅客相關規定，以免衍生不必要的糾紛。

案例五：發生意外事故要報備嗎

楊先生一家4口參加旅行社吳哥窟5日遊行程，第4天晚上團體逛完夜市，體驗搭乘嘟嘟車返回飯店，就在離飯店不遠，車隊等待紅綠燈時，坐在嘟嘟車最外側，楊先生大女兒的皮包遭2名騎摩托車的年輕人搶走了。事發後導遊先將所有團員帶回飯店，楊先生原本要求要去報案，但導遊說柬埔寨是一個落後國家，當地警務人員辦事效率奇差無比，而楊先生女兒是無預警遭搶，根本無法清楚描述歹徒特徵。如果前去報案，光是受理就不知道要花多久時間，即使受理了，警方也不會立即派員出去處理，團體明天一早就要回台灣了，這個案子還是不了了之。就算東西找到了，楊先生等人可能為了領回失物重回柬埔寨嗎？就因為導遊一直給楊先生負面的訊息，對於導遊的說詞領隊也沒表示任何意見，楊先生遂打消報案的念頭。回國後楊先生與親友談到出國的遭遇，親友告知他被搶的皮包是去年親友合資購買給大女兒的大學畢業禮物，價值一萬多元，楊太太得知後越想越不甘心，遂向主管機關投訴，說發生如此「 嚴重影響旅客權益」之事件，旅行社竟然未向主管機關回報，要求嚴懲旅行社並給予賠償。旅行社認為是楊先生自己決定不報案的，導遊領隊在外的言行旅行社又無法掌控，東西被搶旅行社毫無過失，不可能對此作出任何賠償。

Q1：旅遊途中被搶，要向主管機關報備嗎？

A1：依旅行業管理規則第39條「旅行業辦理國內、外觀光團體旅遊及接待國外、香港、澳門或大陸地區觀光團體旅客旅遊業務，發生緊急事故時.....事故發生後二十四小時內應向交通部觀光局報備，並依緊急事故之發展及處理情形為通報。」該作業要點所稱緊急事故，指因劫機、火災、天災、海難、空難、車禍、中毒、疾病及其他事變，致造成旅客傷亡或滯留之情事。因此單純旅客財物被偷、被搶是不須向交通部觀光局報備的。

Q2：旅客個人財物受損，旅行社可完全免責？

A2：依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。」也就是說，旅行社及其委派的領隊或導遊，應提供正確且即時的協助。本例中導遊得知旅客財物遺失，應告知旅客正確的處理流程及相關規定，協助旅客處理財物遺失的問題，不宜加入個人主觀意見或甚至提供不正確的處理訊息。而領隊在獲知導遊提供錯誤訊息時，也不應放任不作為。依旅行業管理規則第51條「旅行業對其指派或僱用之人員執行業務範圍內所為之行為，推定為該旅行業之行為。」因此對於導遊及領隊的行為，旅行社還是須負起責任。本例中導遊

及領隊未盡到善良管理人的責任，協助旅客處理財物遭搶事宜，旅行社恐難主張完全免責。但旅行社的責任並不等於旅客的損失，旅行社如果沒有善盡處理之責，應負多少的賠償責任，這部分要由法院來判定。

更新時間：2023/6/6 下午 03:52:25