六、飯店案例分析

案例一：訂房前的告知事項

志明要到香港自助旅行，請旅行社代訂機票與酒店，志明選定住宿A飯店後，也繳交定金給旅行社。一星期後業務員通知因為A飯店客滿，要志明加價改住B飯店。志明質疑為何不是確定有房間後再收定金，但業務員表示這是公司作業流程，就是要等到收到定金後才會作業。

春嬌要到新加坡自由行，找上旅行社網站挑選喜愛的機票與酒店組合，在繳交定金後因故無法成行，詢問旅行社是否可退還定金時，旅行社人員告知不但定金不能退，因為春嬌所選擇的C飯店是保證住房的，因此要春嬌補繳飯店全額的房費，春嬌認為當初從眾多飯店中挑選住宿C飯店時，旅行社並未提到什麼保證住房的問題，何以要加收全額的房費？

Q1：旅行社收受定金後，要求旅客改訂其他飯店，是否合理？

A1：依民法第153條，雙方意思表示一致，契約即為成立，又依民法第248條，雙方受有定金者，契約即為成立，因此當志明選定A飯店，旅行社收受定金允為處理時，雙方委託訂房訂機位的契約關係成立，兩方面都不能再就內容隨意更動。所以旅行社在訂不到A飯店時即屬違約。為避免此類糾紛，旅行社應先確定飯店內容後，再向旅客收取費用，或者於事前說明詳細的訂購流程，清楚告知訂購確定所須的作業天數，等飯店確定後再向旅客收取「定金」，如飯店尚未確定須待作業後才能得知，但訂購流程中可能要預繳費用者，要向旅客說明所收取的是「作業費用」，如於期限內訂妥指定飯店，則該作業金轉為價金之一部分，如無法訂到指定飯店，則無息返還，如此才不會造成訂購上的糾紛。

Q2：旅行社以飯店係「保證住房」為由，要求收取全額住宿費用，是否合理？

A2：旅行社在銷售旅遊產品時須將相關注意事項為旅客提供完整說明，但有時旅行社所習以為常的專業術語，如包機、FOC、PAK等，消費者並無法完全理解，或是旅行社在銷售時並未詳細說明所代表的意義及可能發生之結果，此時不一定能夠向旅客主張權利。以本例所稱的保證住房來說，應說明到是旅行社與所合作之飯店間針對飯店訂購之特殊約定，旅行社在銷售時一定要提及「須支付全額房價」，或者是「取消訂購時不得要求返還房費」等特別規定，必須以淺顯易懂的表達方式，讓旅客清楚整個訂購規定後再進行作業。因雙方並未約定違約金額，依民法第249條規定，旅行社僅得沒收定金。

案例二：飯店沒訂好就出團

鐵雄與大明是大學同學，兩人相約各自帶家人到法國旅遊，在5月下旬報名參加旅行社法國10日遊行程，出發日期為7月20日。眼見距出發剩不到10天，業務員小張卻遲遲未通知有關出團的細節。出發前5天小張通知要開說明會，鐵雄因要上班沒空出席，大明則與家人一同前往。大明發現第7、8兩天巴黎的住宿飯店仍舊空白，詢問小張有何問題，小張解釋因預定入住2晚的A飯店尚未確認，公司仍在作業中，但一定會在出發前處理好，請旅客放心。

鐵雄一直到出發當天才在機場拿到此行的行程表，此時巴黎的飯店依舊未確定，領隊小劉表示公司會在行程進行中繼續努力，但最後安排一天住A飯店，另一天住B飯店。

Q1：旅行社邊走邊安排飯店，是否有違相關規定？

A1：飯店未訂妥即安排團體出發，即便事後能順利訂到原定的飯店，對旅客而言，已對旅行社產生不信任感，與其如此，倒不如在出發前明確的更換其替代飯店，以免橫生枝節。依照旅行業管理規則第49條「旅行社不得有下列行為.....十二、辦理出國觀光團體旅客旅遊，未依約定辦妥簽證、機位或住宿，即帶團出國者。」違反者，主管機關得處以新台幣一萬元的罰鍰。

Q2：出國前飯店未確定，旅客可以取消行程，解除契約嗎？

A2：依國外旅遊定型化契約第11條「如確定所組團體能成行，乙方即應負責為甲方申辦護照及依旅程所需之簽證，並代訂妥機位及旅館。乙方應於預定出發七日前，或於舉行出國說明會時，將甲方之護照、簽證、機票、機位、旅館及其他必要事項向甲方報告，並以書面行程表確認之。乙方怠於履行上述義務時，甲方得拒絕參加旅遊並解除契約，乙方即應退還甲方所繳之所有費用。」旅行社在出發前7天或說明會時都沒有訂好飯店，旅客在出發前依契約規定，主張旅行社沒給確定的行程表可要求解除契約，旅行社不但要返還全部費用，還可能要依國外旅遊定型化契約第12條規定，賠償違約金。

案例三：飯店替換與等級問題

珍珍參加旅行社普吉島 5 星飯店5日遊行程。旅行社原本標榜前兩天住宿靠海 5 星級的A飯店、擁有飯店專用的海灘，可以在沙灘漫步，欣賞落日餘暉等等。出發前說明會臨時通知A飯店客滿，會改住另一家五星級的B飯店，珍珍原本認為同樣是五星飯店應該沒多大問題，但實際B飯店位於市中心，打亂

了珍珍想在海邊看夕陽觀日出的計畫。第3天原本預計住宿C飯店，但實際上是住宿D飯店，但因為旅行社在銷售上原本就告知如C飯店客滿就是安排D飯店來替代，所以一開始也沒什麼意見。但珍珍發現D飯店設施與前2天的飯店差距實在很大，經查證後發現C飯店是 5 星級飯店，但D飯店竟然只是 4 星級飯店，珍珍要求就飯店變動部分應予賠償，但旅行社表示A換B原本就是同等級，C換D也是銷售時即已註明，並無違約之處。

Q1：飯店替代只要是同等級就可以嗎？

A1：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。」本例中約定的品質為靠海的A飯店，但替代的卻是市中心的B飯店，不論是飯店位置，設施及旅遊路程等各方面都會有所不同，明顯與原先約定的品質上有差異，所以並不是旅行社只要符合「金錢上」的同等級即可免除所有責任。本例中將海濱飯店改為市區飯店，已經不是當初與旅客約定的品質了，旅客自可據此要求旅行社給予適當的補償。又依民法第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。其有難於達預期目的之情形者，並得終止契約。」因旅行社在招攬時特別標榜A飯店海邊渡假之特性，如果旅客於事前得知更動的內容已無法達到預期目的時，是可以主張解除契約的。

Q2：不同等級的飯店是否可互為替代。

A2：依國外旅遊定型化契約第22條規定「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，甲方不得要求變更，但乙方同意甲方之要求而變更者，不在此限，惟其所增加之費用應由甲方負擔。.....因可歸責於乙方之事由，致未達成旅遊契約所定旅程、交通、食宿或遊覽項目等事宜時，甲方得請求乙方賠償各該差額二倍之違約金。乙方應提出前項差額計算之說明，如未提出差額計算之說明時，其違約金之計算至少為全部旅遊費用之百分之五。甲方受有損害者，另得請求賠償。」除非當地無同等級飯店可替代，旅行社必須事先在銷售時清楚告知此一情況，並說明如安排等級較差的飯店，可退費多少錢，才能以不同等級的飯店作為替代。本例中旅行社雖在事前就告知如C飯店客滿就是安排D飯店來替代，但因兩家飯店等級並不相當，價格也有不同，這樣的記載對旅客顯失公平，旅客可以主張這樣的記載無效，旅行社不能主張已事先告知旅客，主張免責，就C、D二家飯店的價差，應退還旅客。

案例四：飯店介紹「僅供參考」？

阿標一家3口參加旅行社東京5日遊行程，旅行社在公司網頁上連結到該團所要住宿A飯店網站，上面所呈現之照片不但新穎且富麗堂皇，有游泳池、健身房等多樣設施。阿標入住後發現旅行社網站上所刊登的是A飯店新館的照片，而阿標所住的是飯店的舊館，設備老舊與新館簡直有天壤之別，從舊館走到新館，還要5~10分鐘的路程，認為旅行社有欺騙之嫌。旅行社解釋網站上資料只是僅供旅客參考飯店訊息，並未提及入住新館或舊館，且新舊館可互通，除了要花點時間穿梭於新舊館外，兩邊設施皆可自由使用，自認沒有疏失；又阿標要求3人要同住一間房，沒想到旅行社不是安排3人房，而是在原有的2人房安排加床處理，阿標認為繳同樣的團費不但得不到一致的對待，活動空間又因而縮小，要求退還房價差額。旅行社答覆該飯店是以住宿人數來計算房價，雖說阿標3人住在同一間房，旅行社還是繳了3人的房費，並無房價差額可退還。

Q1：旅行社所提供的資料是「僅供參考」嗎？

A1：依國外旅遊定型化契約第3條「.....與本契約有關之附件、廣告、宣傳文件、行程表或說明會之說明內容均視為本契約之一部分 。乙方應確保廣告內容之真實，對甲方所負之義務不得低於廣告之內容。.....未記載第一項內容或記載之內容與刊登廣告、宣傳文件、行程表或說明會之說明記載不符者，以最有利於甲方之內容為準。」依上述契約條文所規定，旅行社網頁上的訊息屬於契約的一部分，旅行社既然將行程表上住宿的飯店連接到新館，應可解釋為行程所安排的飯店就是新館，旅行社既未事先說明飯店有新舊館之分，就該提供A飯店新館的住宿內容給旅客，而不能用網站上所列飯店「僅供參考」來卸責。

Q2：二人房加床和三人房，相同嗎？

A2：依國外旅遊定型化契約第8條對於旅遊費用涵蓋的項目提到「四、住宿費：旅程中所列住宿及旅館之費用，如甲方須要單人房，經乙方同意安排者，甲方應補繳所需差額。」也就是說旅客所繳交的旅費，旅行社在住宿上的安排是兩人一室為原則，如果旅客的要求不是兩人一室時，旅行社應該於事前詳細說明，如要求單人房，應補繳所需差額；如果是三人同住一室時，更應該預先告知安排的內容，究竟是安排 3 人房或 2 人房加床，以及費用是否可酌減等細節，在詳細溝通後，最好能在同契約第37條其他協議事項中明文記載，以避免事後衍生糾紛。

案例五：飯店更動的通知

阿強參加旅行社馬來西亞5星水上皇宮5日遊行程，並在行程上詳細介紹將入住的水上皇宮A飯店的種種設施。團體為6月14日(一)上午出發，旅行社在11日(五)中午接到local通知，因為當地政府在A飯店舉辦會議，參加人數超出預期，臨時徵用不少房間導致房間數不足，故通知要改住B飯店，旅行社直到下班前都無法以電話與阿強取得聯繫，便在下班後用電子郵件，通知旅客飯店要更改的訊息，阿強一直到機場時才接獲領隊告知飯店變動的情況。回國後阿強主張因未通知變動飯店部分，應予賠償，旅行社表示已用電子郵件通知，且認為飯店遭徵用屬不可歸責旅行社事由，無須賠償。

Q1：旅行社以電子郵件通知旅客，這樣的通知有效嗎？

A1：依民法第95條「非對話而為意思表示者，其意思表示，以通知達到相對人時，發生效力。」也就是說，如果旅行社能證明確實且有效的將訊息以電子郵件發送給旅客或到達旅客可以知悉的範圍內，這樣的通知仍具效力。只不過有時以電子郵件或書面通知不一定能即時獲得旅客回應，日後容易產生

舉證上的困難。為避免這類情形，以目前幾乎都有行動電話的情況下，如旅行社能輔以手機簡訊提醒要告知的事項，更可收即時及文字通知之效果。

Q2：飯店遭徵用，旅行社可主張免責嗎？

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。」又民法第224條也規定「債務人之代理人或使用人，關於債之履行有故意或過失時，債務人應與自己之故意或過失負同一責任。」飯店是旅行社的履行輔助人，因此對於飯店的疏失，旅行社也要負相同的責任。由於當地政府本早已在該飯店安排會議，因人數超出預期要求增加房間數，以致無法提供給旅行社使用，為另一種形式的飯店超賣，飯店仍有責任，因此本例中旅行社並不能以飯店遭徵用為由主張免責，由於旅遊內容事實上確有變動，如有違反旅遊契約或民法第514條之6約定的品質等相關規定者，旅行社仍須依規定賠償。

更新時間：2023/6/15 下午 12:10:55