二、旅客取消案例分析

案例一：行前解約違約金計算

乙旅行社承辦胖胖食品公司5月13日出發的「曼谷五日考察團」，每人團費13,900元，行程中有兩天是安排到胖胖食品的泰國合作廠進行觀摩考察。接洽過程中，泰國的示威事件愈演愈烈，乙旅行社擔心團體會滯留曼谷，積極與胖胖食品連絡窗口郭先生協調是否改期出發，但胖胖食品考量到生產線排班問題，堅持依原訂日期成行。

不料出發前一天下午，泰國合作廠負責人通知曼谷工廠發生工安意外，無法接待胖胖食品人員進行觀摩。胖胖食品林老闆立刻決定取消行程，並要求郭先生通知旅行社。然而，當乙旅行社業務員得知取消團體一事時，卻表示：「現在都已經下午六點，所有團體作業都完成了，根本來不及取消，而且距離班機起飛也不到24小時，只能視為旅客出發當天解約，恐怕沒辦法退還團費」。

Q1：旅客於出發前一天下午通知取消行程，旅行社應如何計算違約金？

A1：依國外旅遊定型化契約第13條第1項「甲方（即旅客）於旅遊活動開始前解除契約者，應依乙方（即旅行社）提供之收據，繳交行政規費，並應賠償乙方之損失，其賠償基準如下：五、　旅遊開始前一日解除契約者，賠償旅遊費用百分之五十。六、　甲方於旅遊開始日或開始後解除契約或未通知不參加者，賠償旅遊費用百分之一百。」

必須注意的是，依民法規定，除當事人間有特別約定，期間之計算以日曆天為主，因此，本案中郭先生雖然是在出發前一天下午 6 點，距離班機起飛不到24小時的時間，才通知業務員取消行程，但仍屬國外旅遊定型化契約所訂「旅遊開始前一日」的範圍，乙旅行社不得以胖胖食品公司出發當天解約沒收全額團費為違約金，僅得依契約第13條，收取團費50%為違約金；或依同條規定，提供相關單據證明所受損害超過各款基準者（即團費50%），得就其實際損害向旅客請求賠償。

Q2：遇不可抗力事件，團體無法依預定時間返台，滯留期間的食宿交通費用，應由誰負擔？

A2：依國外旅遊契約第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、交通、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。」

故本案中，若團體如期出發，行程結束後卻因泰國示威失控無法如期返台，此時旅行社依法須負擔團體滯留於泰國期間必要的食宿交通費用，若旅遊地是歐美國家時，對旅行社而言更是沉重的負擔。因此建議旅行業者，遇颱風或暴動等不可抗力狀況時，應審慎考量團體滯留於旅遊地的風險，再決定是否成行。

★小提醒：若旅行社所投保的旅行業責任保險有附加「額外住宿與旅行費用險」，團體於旅遊期間內遇特定意外突發事故（天災、交通事故、證照遺失、檢疫），旅行社就所發生的合理額外住宿與旅行費用支出，可檢附單據向保險公司申請理賠，每人每日理賠額度上限為：境外旅遊新台幣2,000元/日；本島及離島旅遊1,000元/日。

案例二：旅客取消包機團

尹小姐計畫帶母親前往日本旅遊，因此在7月初去電向乙旅行社報名參加8月25日出發的北海道5日團，每人團費40,500元。當時乙旅行社業務員告知這是一個包機團，所以必須先收每人15,000元做為定金，並請尹小姐收到國外旅遊定型化契約與信用卡授權單後盡速簽回，以保留機位。第二天尹小姐就收到資料，並看到乙旅行社在旅遊契約書第37條空白處加註「北海道為包機行程，不得更改退費」字樣，雖然有些疑惑，但尹小姐心想，反正一定要去，也不會有取消退費問題，所以就在契約書和信用卡授權單上簽名寄回給乙旅行社了。

8月1日，尹小姐因個人職務調動，通知乙旅行社取消行程，並請旅行社依約扣除團費20%為違約金後，將定金餘款匯回指定帳戶，沒想到乙旅行社卻表示，當時雙方所簽署的國外旅遊定型化契約最後一條已載明「北海道為包機行程，不得更改退費」，因此無法退還尹小姐所繳的定金。

Q1：乙旅行社在旅遊契約第37條加註「北海道為包機行程，不得更改退費」字樣，效力為何？

A1：旅行社與旅客間就旅行團特別約定事項，可記載於國外旅遊定型化契約第37條空白處，唯該特別約定的效力，依同條所載「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。」之規定，有利於旅客者當然有效，但若屬不利於旅客的約定，必須經交通部觀光局核准才生效。

本案中，乙旅行社在契約中加註「北海道為包機行程，不得更改退費」字樣，已變更國外旅遊定型化契約第13條出發前旅客任意解除契約的規定，且「不得更改退費」的規定明顯不利於旅客，由於乙旅行社尚未就變更條款部份向觀光局報請核准，因此尹小姐得主張該特別約定無效，乙旅行社僅得依國外旅遊定型化契約第13條規定計算違約金。

Q2：出發由前旅客因個人事由取消行程，旅行社可以直接沒收旅客所繳定金嗎？

A2：此時要先確認雙方是否已簽訂國外旅遊定型化契約。 若雙方尚未簽約，但旅客已繳定金，則依民法第249條「契約因可歸責於付定金當事人之事由，致不能履行時，定金不得請求返還」規定，旅客取消行程時不得請求返還定金；如雙方尚未簽約但旅客已繳清全額團費，則旅行社須先扣除因旅客取消所受的損失後，退還團費餘款。但若雙方已簽約，則無論旅客是否已繳交定金或團費，皆須依該契約第13條出發前旅客任意解除契約之規定計算違約金。本案中雙方既已簽約，則彼此間權利義務關係優先適用契約約定，故乙旅行社僅得依契約第13條向尹小姐收取違約金，不得逕行沒收尹小姐所繳定金。

Q3：旅客取消所造成的損失，超過旅遊契約第13條所訂違約金比例時，該如何處理？

A3：此時旅行社得主張國外旅遊定型化契約第13條「 乙方如能證明其所受損害超過第一項之各款基準者，得就其實際損害請求賠償。」提出實際損害證明，並依單據所列損害總額請求旅客賠償。

案例三：旅客因病無法成行影響

乙旅行社承辦長青書畫會小美西9日旅遊團，由書畫會許會長代表接洽、簽約等事宜。原本許會長希望能自組團體，但一直到簽約時，仍只有8人報名，因此決定讓乙旅行社在網站上銷售本團，想辦法讓團體達到成行人數。最後結團時，本團總人數（含領隊）為16人。

出發前十天，乙旅行社接到許會長的電話，告知團員王先生夫妻因父親突然中風住院必須取消行程，並詢問是否可退還兩人所繳團費？乙旅行社認為此屬旅客因個人事由取消行程，同時因為王先生夫妻取消，導致團體人數由15人降為13人，旅行社損失一個免費名額，團體成本大幅增加，所以除了依契約規定向王先生夫妻收取團費30%為違約金，可能會再向王先生夫妻求償因此所產生的團費價差損失。

Q1：承辦公司團體旅遊活動時，旅行社簽約的對象為何？

A1：法律明定僅自然人及法人具有當事人能力，得單獨為契約當事人，而簽約對象是否正確，將影響契約的效力，因此旅行社承辦公司行號、機關團體的旅遊活動時，首先必須確定對方是否具有法人資格。一般而言，依法設立的公司行號、財（社）團法人等皆具有法人資格，故旅行社可以公司、團體為簽約對象，由代表人簽約。但如本案中的長青書畫會，僅為書畫同好聚會而不具法人資格時，即使在國外旅遊定型化契約的「立契約書人」填寫團體名稱「長青書畫會」，實際上仍應以參團的團員為契約當事人。此時旅行社可與團員個別簽約，或如本團由團員以明示或默示授權團體代表人許會長簽約，契約效力仍會及於全體團員。

值得注意的是，若旅行社與代表人簽約後，團員否認曾授權代表人簽約，同時旅行社又無法提出團員授權的證明，則該份契約對全部團員都不生效，因此旅行社應盡可能取得協議、授權之書面資料，避免此類爭執。

Q2：旅行社得否向旅客求償團體因喪失免費名額(FOC)所增加的成本？

A2：國外旅遊定型化契約第13條明訂「 乙方如能證明其所受損害超過第一項之各款基準者，得就其實際損害請求賠償。」條文中的「實際損害」，係指旅行社為契約當事人參加本旅遊團所支付之特定費用，如機票款、食宿交通費用等。至於航空公司或飯店業者，對未達一定人數的團體，取消原提供的免費名額或價格級距，此屬旅行社營運成本的變動，並非契約第13條所訂實際損害範圍。故旅行社不得向取消的旅客求償因喪失免費名額所增加的團體成本。

Q3：旅客因家人突發疾病取消行程，旅行社得否依國外旅遊定型化契約第13條處理？

A3：本案中，王先生夫妻因父親生病而無法成行，雖依社會一般觀念，發生該種事由不宜參加旅遊，然此究屬情理上的原因，純就未履行契約之行為本身而言，王先生夫妻仍係基於自由決定而取消行程，並非因通常事變或不可抗力之情形致使其無法成行，因此乙旅行社仍得依國外旅遊定型化契約第13條「出發前旅客任意解除契約及其責任」，向王先生夫妻請求團費30%為違約金。

案例四：轉團未告知旅客

甘媽媽一家三口向A旅行社報名參加「京阪神5日團」，出發前多方比價，雖然A旅行社團費比市面上高，甘媽媽為求品質，還是二話不說簽約繳費。不料出發前一天，甘媽媽接到領隊電話，領隊先說明了行程內容，接著表示：雖然甘媽媽一家是從A旅行社轉過來的，她還是會一視同仁照顧，讓大家都玩得愉快，甘媽媽這才知道自己一家三口被A旅行社轉到B旅行社的團體了。甘媽媽找出說明會資料一看，立刻發現自己千挑萬選的行程，在不知情的狀態下被轉給B旅行社出團了，接著，甘媽媽又在B旅行社的網站上查到團體售價，發現兩行程間居然有2,000元/人的價差，看來如果不是甘媽媽自己查到價差，A旅行社也沒打算退這筆錢。

氣極敗壞的甘媽媽立刻打電話給A旅行社理論，業務員卻表示本團已經開票，若甘媽媽要取消行程，旅行社必須依約沒收團費50%；若甘媽媽同意出發，旅行社會賠償5%違約金，但沒辦法再退還團費價差。甘媽媽心想，被轉團了，旅客只能自認倒霉嗎？

Q1：旅客在出發前（含出發當天）得知被轉團，如欲取消行程，是否須負擔行前解約違約金？

A1：國外旅遊定型化契約第19條「乙方於出發前如將本契約變更轉讓予其他旅行業者，應經甲方書面同意。甲方如不同意者，得解除契約，乙方應即時將甲方已繳之全部旅遊費用退還；甲方受有損害者，並得請求賠償。」旅行社必須取得旅客書面同意，才能將旅客轉讓給其他旅行社出團，若轉團未經旅客書面同意，即屬旅行社違約。

以本案為例，甘媽媽在出發前一天，才得知一家三口被A旅行社轉給B旅行社出團，此時若甘媽媽決定解約取消行程，依前述契約條款，A旅行社不但不能向甘媽媽求償團費50%違約金，還必須退還旅客所繳團費並賠償所受損害，可說是損失慘重。

Q2：旅客在出發當天雖得知被轉團，但仍決定照樣成行，其依約得向旅行社求償之範圍為何？
A2：依國外旅遊定型化契約第19條「 甲方於出發後始發覺或被告知本契約已轉讓其他旅行業，乙方應賠償甲方全部旅遊費用百分之五之違約金；甲方受有損害者，並得請求賠償。」以本案為例，若甘媽媽於出發當天才得知自己被轉到價差2,000元/人的B旅行社旅遊團，則甘媽媽一家不但可以向A旅行社請求團費5%的違約金，還可請求A旅行社退還兩團體間的價差。

Q3：轉團未經旅客書面同意的情況下，若轉團後的行程與原行程同價位，但行程有差異（如餐宿等級差異或原行程部份景點未履行），旅客得否就此差異向旅行社求償？
A3：國外旅遊定型化契約第22條「旅程中之餐宿、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.....」轉團未經旅客書面同意，則旅行社與旅客間的契約內容並未變更，旅行社仍應依原行程內容履行，故轉團後的行程與原行程有差異時，視為旅行社未依契約所訂等級辦理餐宿、交通旅程或遊覽事宜，雖轉團後的行程與原行程同價位，旅客仍得依國外旅遊定型化契約第22條請求旅行社賠償差額 2 倍之違約金，旅行社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5%。旅客受有損害，另得請求賠償。

案例五：旅行社未履行特別約定

乙旅行社在報紙上刊登「到上海看世界博覽會」的旅遊團廣告，特別標明「6月份團體保證直飛，決不港轉」。阿修和女友看到廣告非常心動，立刻請乙旅行社業務員提供行程表，沒想到在行程表「預定使用航班」一欄，旅行社卻同時列出直飛與轉機的航班，阿修不想將難得的假期浪費在等待轉機中，在電話中再三和業務員確認「本團搭直飛班機」後，才到乙旅行社門市簽約付定。然而，出發前半個月，旅行社通知阿修，因航空公司收回直飛機位，因此本團必須改經香港轉機前往上海，阿修認為乙旅行社必須依廣告所載提供直飛班機，要求旅行社就算升等加價，也要想辦法讓團體搭原訂直飛航班前往上海，但業務員一口回絕，表示不可能，雙方大吵一架之後，阿修憤而取消行程。
事後阿修向航空公司查詢，證實乙旅行社從一開始就是以轉機機位操作本團，於是依國外旅遊契約第12條因旅行社過失無法成行，向乙旅行社求償團費30%為違約金。

Q1：乙旅行社廣告中的「保證直飛」，其效力為何？
A1：本案中乙旅行社在報紙廣告中既以「保證直飛」招攬旅客，實際提供給旅客的行程表，卻又同時列出直飛、轉機航班，此時究應以何者為準？因廣告為契約的一部份，明定於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內容之一部分。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。」乙旅行社對阿修所應負擔的責任不得低於廣告所載，故乙旅行社依法仍應擔負起廣告上「保證直飛」的責任。

Q2：旅行社未履行雙方特別約定時，旅客得否解除契約並向旅行社求償違約金？
A2：針對旅行社所安排的團體行程，若旅客對旅遊內容有特別須求，例如特定航班、房型或景點安排等等，可以和旅行社以「具體特約」的方式進行約定，雙方間一旦達成特約，旅行社就不得再變動原本承諾或保證的內容，若旅行社無法實現該承諾或保證內容時，即屬因旅行社過失無法成行，旅客自得依國外旅遊定型化契約第12條向旅行社求償一定比例之違約金。
值得注意的是，此特別約定並不以訂立書面為必要，即使是雙方間的口頭承諾或保證，也同樣生效，以本案為例，乙旅行社一方面在廣告中承諾「保證直飛」，另方面業務員也與阿修在電話中就「本團搭直飛班機」一事達成特別約定，是以旅行社無法提供直飛航班已屬違約，阿修依約得主張取消行程並向乙旅行社求償團費30%之違約金。

★小提醒：企業經營者應謹慎選用廣告的內容及用詞，使用最高級用語如「業界第一」、「超五星級」、「市場最佳」時，尤須有銷售數字或意見調查等客觀數據為基礎，以符合公平交易法規定。若廣告內容有特殊的資格或限制，建議在廣告中清楚說明，使旅客在交易時就可明瞭所有內容，以避免爭議。

更新時間：2023/6/14 下午 10:55:55