三、機票機位案例分析

案例一：機票重要須知不可少

芳采於5月計畫7月初到荷蘭旅遊半年，不確定歸期。旅行社建議其購買H航訂位艙等T艙的特惠年票，票價不到3萬元，非常划算。業務員告知因H航對T艙只開放半年的預定機位，訂位後24小時內需開票，機位不可候補或OPEN。芳采只能確定去程在7月7日，回程尚未確定，業務員告訴她先隨便訂一天，等決定回程時再更改。開票後，芳采終於敲定了回國日期，要求旅行社更改訂位，旅行社竟告知H航要收5,000元之罰金，旅行社還要收1,500手續費。芳采事先完全不知更改有罰金這回事，要求退票，這下才知道原來這種票一經開立不可退票，認為旅行社賣票時蓄意欺瞞，更改時趁機敲詐，提出申訴。

Q1：行政院消費者保護委員會訂定之「國際機票交易重要須知範本」為何？
A1：請至行政院全球資訊網https://www.ey.gov.tw/Page/AABD2F12D8A6D561/3f0f297e-0906-45b2-9b22-31432adfc918 下載最新範本。

Q2：旅行社賣機票時，應注意那項些事項？
A2：航空公司的座位艙等分為頭等、商務、豪經艙、經濟艙等，這些艙等又按票價結構再細分C、J、D、Y、B、H、Q、M、T、L、V等。一般來說愈便宜的機票，使用限制就愈多，通常有效期、航班、轉讓、更改、退票等限制。旅行社應秉持專業，建議旅客購買適用之機票，將機票使用規定完全告知旅客，旅客同意購買後才得以開票，如本案旅客尚未確定回程，不宜開這種更改須付罰金的機票。另機票記載內容，多為英文縮碼，旅客難以瞭解其真正含意，僅以口頭告知，難免有所遺漏，請業者務必以書面說明重要須知事項（可參考「國際機票交易重要須知範本」），以避免旅客日後因違反機票規定衍生爭議或須支付額外費用。

★備註：如銷售機票未提供書面說明重要須知，觀光局將依旅行業管理規則第49條處以罰鍰。

案例二：嬰兒報價須留意全程年齡

麗美的先生在上海工作，她計畫帶未滿2歲的女兒小萱到上海探親，因為預算問題，先向旅行社詢價，考慮是否回程繞經香港，到迪士尼一遊再回台灣，業務員報價小萱買嬰兒票全程只要3,980元。麗美因此安排成行，先生將由上海請假陪往香港，全家分別開了票。
出發前2天，業務員竟通知因為沒注意到小萱到上海後就滿2歲了，之後搭機已不符使用嬰兒票的資格，兩段回程都必須改為兒童票，要追收差額6,200元，出發前若沒重開票，到了機場還是得補差額，屆時沒機位還上不了機。麗美預算大出血無奈下補繳差額，但對旅行社之專業信任大打折扣。

Q1：嬰兒機票如何計算？出發後超齡怎麼辦？
A1：搭機當日年齡未滿2歲者方可使用嬰兒(Infant)優待票，其票價計算適用成人全額票面價的10%。嬰兒票不提供座位，可申請固定式搖籃。購買嬰兒票時旅客須提供嬰兒之出生年月日，通常航空公司規定，搭乘時如已超齡，必須改開兒童票，訂有機位方可登機。

Q2：嬰兒票使用限制還有哪些？
A2：嬰兒票還有以下使用限制～
1. 每位成人旅客如果搭乘飛機最多只能攜帶兩位嬰兒，或一位嬰兒、一位小孩。凡攜帶兩位嬰兒者，其中一位購買嬰兒票，另一位則須購買小孩票，且須自備安全座椅。
2. 計重制航線規定嬰兒票免費托運行李總重量不得超過10公斤；計件制航線規定免費件數一件，長寬高加總不得超過115公分或45英吋，同樣不得超過10公斤。免費托運行李外，可免費另攜帶一部全摺疊式嬰兒車或嬰兒睡籃。
3. 可事先要求航空公司準備機上嬰兒餐(BBML)及尿布（要說明規格），預定後要等待航空公司確認才算數。
4. 初生兒不會吞嚥動作，難以保持鼓膜壓力平衡，嬰兒不足14天不能登機。

案例三：班機異動善盡通知旅客

乙旅行社門市賣了一張台北-布里斯本來回個人機票，回程是7月19日，出發後澳航通知旅行社回程班機取消，改到7月22日。旅行社只有旅客的手機號碼，業務員發了3次簡訊都沒成功，急得不得了，不知該如何聯絡旅客。還好旅客在與友人聯繫中得知原班機取消，自行更改訂位，提前於7月17日回台。
回國後旅客提出申訴，主張原本要開車到布里斯本，因臨時變更回程，因時間來不及下改搭飛機，多花了票款AUD365.95元，旅客認為旅行社沒有善盡

通知之責任，要求旅行社賠償。

Q1：機票已賣出，班機航班異動，旅行社是否有義務通知？

A1：嚴格來說，旅客購買機票，提供運送服務之義務在於航空公司，航空公司有責任通知變更。但旅行商品是一個持續進行、具遞延性質的商品，雖然機票已售出，旅行社也有附帶義務將班機後續變動的訊息提供給旅客。目前旅行社訂位系統必須鍵入旅行社訂位聯絡人資料後訂位才完成，並未強制輸入旅客聯絡資料，如果旅行社沒有另鍵旅客之聯絡方式，當航班有異動時，航空公司唯一通知的就是訂位聯絡人-旅行社，旅行社此時無可推諉，必須聯絡到旅客。

Q2：旅行社如何避免如本案此類因航班異動衍生之糾紛。

A2：為避免因航班異動衍生之糾紛～

1. 旅行社在機票訂購單上，註明任何飛行航班皆有異動之可能，要求旅客填寫「緊急聯絡電話」、國內外可收簡訊之手機號碼、旅客之電子信箱。旅客在交易中也負擔對應的義務，必須提供可聯絡的管道給旅行社。
2. 不嫌繁瑣將旅客緊急聯絡方式鍵入訂位記錄中，有些狀況下，航空公司會同步聯絡旅行社及旅客。
3. 旅行社專人定時查看訂位系統Q信箱，以免遺漏班機變更之通知。
4. 有些航空公司規定，在規定的時間內須再確認其續程或回程訂位，旅行社必須告知旅客。即使大部分航空公司無再確認之規定，對於旅遊天數較長的客人，萬無一失的方法，還是建議其自行確認回程航班、時間。
5. 有些旅客於出發前無法確定外站電話，旅行社可提供航空公司之聯絡電話，提醒旅客於外站通知航空公司補登外站電話。

案例四：外籍人士注意姓名順序

駐台日僑Nohara Hanamichi（野原花道）先生，請旅行社訂位開票前往大陸。接洽時業務員詢問其姓名，野原（Nohara）先生依國外習慣回覆為Hanamichi Nohara，業務員即以Hanamichi Nohara為其訂位。開票前，野原先生收到旅行社確認通知「請確認此記錄上英文拼音是否與護照相同」，野原先生檢查字母拼音無誤，雙方皆未察覺姓名順序顛倒。野原先生到機場後，航空公司告知依規定機票上姓名必須先姓後名，順序錯誤必須付手續費600元改機票才可搭機。金額雖然不多，野原先生認為自己沒有錯，沒道理負擔這筆損失，回國後向旅行社追究。

業務員先是歸責給航空公司，又改口主張野原先生經常出國應該知道機票姓名規定，已讓野原先生確認拼音，堅持旅行社沒有錯。野原先生則主張往來電子信皆署名野原花道，業務員之報價單亦稱呼其為Mr. Nohara ，旅行社豈不知Nohara為姓？雙方爭執不下。

Q1：開立機票時，旅客姓名欄該注意事項？

A1：機票上旅客英文全名必須與護照、電腦訂位記錄上的英文拼音拼字完全相同（可附加稱號MR/MRS/MS/INF/MISS/MSTR），依規定先姓後名，一經開立即不可改名。訂位後開票前發現「姓氏」錯誤，必須重新訂位，機位客滿時，可能會訂不到原先的機位；「名」拼錯了，只要不是太離譜，可經由航空公司訂位組的客服人員協助修正。票開了發現錯誤，不管是退票或是更改，都會損失，嚴重者可能會上不了飛機，業務員訂位賣票不可輕心。如果是網路訂位，網站上要提醒旅客以護照姓名鍵入，若是業務員訂位，建議請旅客提供護照影本為鍵入依據。為防萬一，不管是何方式訂位，訂位紀錄最好請旅客自行再確認後再開票。

Q2：外籍人士開票要多注意什麼？

A2：國人習慣稱呼全名先姓後名，但外國人的使用習慣多半為先名後姓，有時光憑拼音很難辨別姓或名，請旅客口述或傳真，仍有可能搞錯，最好的方法就是傳真護照影本，依照護照上 Name (Surname, Given names) 來訂位。如果護照上姓名欄未區隔姓、名，只見一串英文字母（如印尼籍），一定要問清楚，不要擅自猜測。

Q3：本案中旅行社是否有疏失責任？

A3：旅行社受旅客委託代訂機票，雙方成立了委任契約。旅行社為專業商，受有報酬代客安排出國旅遊相關事宜，自應本於善良管理人之注意義務，妥善安排旅客交辦事項。本案中旅行社應知機票訂位有姓名的先後順序，未盡注意之責，當然有疏忽。但旅行社請旅客確認是否與護照的姓名無誤時，旅客亦未察覺，顯然旅客也有疏忽。

案例五： 團體機位超賣

小雲與夫婿忙於工作，婚後一直沒時間去蜜月旅行，好不容易兩人時間有了交集，決定到巴里島度假。他們不想浪費寶貴的假期在轉機上面，報名時特別選了標榜直飛的團體，業務員保證是直飛班機。小雲擔心口說無憑，雙方在契約書上寫明去程是上午09：15，回程是下午15：30的直飛班機，20：40到台灣。未料，出發前給的資料中回程卻改為上午06：40出發，經雅加達轉機，晚上20：15抵達台灣，搭機加上轉機時間整整提早快 9 個小時，小雲一看到班機時間簡直快氣炸了。

旅行社解釋是因為航空公司直飛機位超賣，不得已改為轉機，卻又提不出合理證明。礙於是期待已久的蜜月旅行，兩人雖勉強成行，但行前表示不接受旅行社給每人1,000元之補償金額，仍提出申訴。

Q1：機位超賣，團體旅遊如何應對？

A1：機位超賣非旅行業所能掌控，面對旅客之責難真是無奈！依國外定型化旅遊契約書第27條規定「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。」旅行社可主張免責。處理上，建議第一時間誠意向旅客說明原委，主動提出原始訂位記錄為免責證明，盡快提出補償方案、退回實際可節省之費用，旅客多半能接受。

Q2：旅行社標榜「直飛」卻變「轉機」，旅客可否主張不去了？

A2：一般情況下，參考民法第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。」若轉機並不影響旅遊的目的時，旅客僅能主張減少費用，不宜主張終止契約取消旅遊。但本案中旅行社標榜「直飛」，業務員也保證是「直飛」，「直飛」成為雙方的特別約定，不適用通則的處理方式。旅客可主張因旅行社違反特別約定，要求解約。

Q3：本案中旅行社無法證明航空公司超賣，或確實有過失，旅客最後還是選擇成行，旅行社該如何賠償呢？

A3：最後一天雖然沒有安排觀光景點，只是自由活動，但對旅客而言，自由活動可以安排逛街、購物、參觀，有其一定的價值。該團提早9個小時離開，自由活動被迫取消，旅客權益明顯受損。依民法514條之7「因可歸責於旅遊營業人之事由致旅遊服務不具備前條之價值或品質者，旅客除請求減少費用或並終止契約外，並得請求損害賠償。」旅客可要求自由活動時段之賠償。

再者，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，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。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。」旅客亦可要求最後一天所減少的午餐費、轉機與直飛機票價差2倍之違約金。

更新時間：2023/6/17 下午 02:03:56