一、旅行社取消案例分析

案例一：人數不足

小李在乙旅行社網站上看到4月份日本團有早鳥專案，於是在1月底就和乙旅行社簽約報名參加4月2日出發的「三都物語5日團」，平均每人團費29,900元。3月上旬小李在乙旅行社網站看到本團額滿結團的訊息，這才安心的向公司提出假單。不料，3月26日乙旅行社業務員打電話告訴小李「4月2日團體機位調度出問題，可能無法成行」，3月27日再次通知小李「本團人數不足確定無法成行，公司會在三天內刷退定金」。

對於業務員說法前後不一致，小李氣憤不已，認為本團3月初在網站上的狀態就顯示額滿結團了，怎會人數不足？因此主張乙旅行社應出示團體人數不足的證明，否則就應依國外旅遊定型化契約第12條賠償夫妻二人團費30%。

對此，乙旅行社提出兩點疑問：1.業務員已在3月27日通知小李團體因人數不足取消，公司可否主張國外旅遊定型化契約第10條規定，免負賠償責任？2.小李要求旅行社舉證人數不足一事，是否合理？公司又應提供什麼資料給小李？

Q1：旅行社發現人數不足，最遲應於何時通知，方可免負賠償責任？

A1：旅行社必須在預定出發之7日前通知旅客人數不足一事，此由國外旅遊定型化契約第10條「本旅遊團須有____人以上簽約參加始組成。如未達前定人數，乙方（即旅行社）應於預訂出發之___日前（至少七日，如未記載時，視為七日）通知甲方（即旅客）解除契約；怠於通知致甲方受損害者，乙方應賠償甲方損害。前項組團人數如未記載者，視為無最低組團人數；其保證出團者，亦同。」但條文所謂「7日前」，究應如何計算？有關時間之計算方式，依民法第120條之2「以日、星期、月或年定期間者，其始日不算入。」同法第121條之1「以日、星期、月或年定期間者，以期間末日之終止，為期間之終止。」以本案為例，乙旅行社若要主張國外旅遊定型化契約第10條人數不足的規定，由於本團預定出發日為4月2日，依法始日（4月2日）不算入，所以「7日」的期間是從4月1日開始回算到3月26日終止，乙旅行社最遲必須在3月25日當天通知旅客，才符合契約「預定出發之7日前通知」之規定，免負賠償責任。本案業務員卻遲至3月27日才和小李確認團體無法成行，不符合國外旅遊定型化契約第10條規定，因此小李仍得依約向乙旅行社請求損害賠償。

Q2：小李要求乙旅行社舉證人數不足一事，是否合理？乙旅行社提供何種資料為適當？

A2：團體因旅行社過失無法成行時，旅行社依國外旅遊定型化契約規定，應依通知距出發日期之長短，按比例賠償違約金，但若團體是因人數不足而無法成行時，則旅行社得主張依同契約第10條規定，免負賠償責任。可知當團體無法成行時，若能主張團體是因人數不足而取消，對旅行社較有利。

團體因人數不足而取消，既屬有利於旅行社的事實，則依民事訴訟法第277條「當事人主張有利於己之事實者，就其事實有舉證之責任。」應由旅行社負舉證責任。故本案中，小李得請求乙旅行社就團體人數不足提示相當的證明。至於乙旅行社應提供那些資料？基本上，只要能顯示團體人數變化的資料即可，如團體大表、收費記錄、團體訂位記錄等，但應避免洩露團員個資，以符合個人資料保護法相關規定。

案例二：繳定金未簽約

葉小姐和好友於3月初向乙旅行社報名參加5月中旬出發的「南法普羅旺斯浪漫10日團」，每人團費105,000元，並於報名當時刷卡繳付定金每人15,000元，言明說明會當天繳清尾款同時簽訂國外旅遊定型化契約。接洽過程中，葉小姐曾要求乙旅行社業務員在定金單上寫「本團人數上限為20人」，但是業務員表示本團詢問度相當高，如果客人真的有參團意願，公司仍會想辦法追加機位滿足旅客的需求，婉拒了葉小姐的要求。

不料，受冰島火山灰事件影響，原本有意願報名的旅客紛紛打退堂鼓，雖然在4月21日後，歐洲線航班都陸續恢復正常了，但直到開票前一周，本團人數狀況仍不理想，乙旅行社業務主管考量後，決定取消本團並通知旅客退還定金。

然而葉小姐無法接受乙旅行社的處理方式，認為旅客繳交定金後無法成行，就會被沒收定金，難道旅行社收取定金後取消出團，就只退還定金了事，沒有任何賠償責任？因此主張乙旅行社應依民法規定，除退還原本所繳的定金15,000元，應再賠償每人15,000元。

Q1：雙方未簽訂國外旅遊定型化契約的情況下，團體因人數不足取消，旅行社得否依契約第10條規定免負賠償責任？

A1：交通部觀光局所公告的各式旅遊定型化契約書，是提供給旅行社與不特定消費者訂立契約之用，依法旅行社必須提供一日的期間供旅客審閱契約條款，並經旅客簽署後，該定型化契約條款才對旅客產生約束力。因此，在旅客審閱及簽署國外旅遊定型化契約之前，該契約條款對旅客並無拘束力，旅行社與旅客間的權利義務關係，原則上仍必須依民法相關規定處理，除非經旅客同意，否則旅行社無法逕行依契約條款辦理。

以本案為例，葉小姐僅繳交定金，尚未與乙旅行社簽約，故旅行社不能主張依國外旅遊定型化契約第10條「組團旅遊最低人數」之規定免除賠償責任。但因乙旅行社已收了葉小姐的定金，依民法第248條「訂約當事人之一方，由他方受有定金時，推定其契約成立。」雙方間就「安排旅遊」一事已成立契約，因此葉小姐仍得依民法第249條規定向乙旅行社請求加倍返還定金。

Q2：若旅行社人數不足但仍舊出團，可以不派領隊嗎？

A2：綜合、甲種旅行業辦理旅客出國觀光團體旅遊業務，依旅行業管理規則第36條「成行時每團均應派遣領隊全程隨團服務。」違反者，交通部觀光局將依發展觀光條例第55條之2及3處新台幣1萬元以上5萬元以下罰鍰。故建議旅行社於團體人數不足時，應盡早與旅客協商是否改以個別旅遊方式成行並重新簽約；若一旦決定維持團體旅遊型態，則無論團體人數多寡，旅行社都必須依規定指派領有領隊職業證之領隊全程隨團服務，以免受罰。

Q3：旅客得否以團體人數超過預期為由，主張旅行社違約而取消行程？

A3：現行旅行業管理規則並未限制團體人數，或禁止旅行社追加團體機位，因此除雙方對團體人數上限有特別約定，否則旅客難以團體人數超過預期，而主張旅行社違約。

★小提醒：旅行社承辦人數較多的旅遊團時，應依遊覽車數量派遣合格領隊隨團服務。

案例三：因不可抗力事件無法成行

家住南投的周小姐報名參加乙旅行社舉辦的4月16日出發英國10日團。出發前一晚，周小姐得知英國政府宣布「受冰島火山灰雲東飄影響，暫時關閉全國主要機場」的消息。第二天一早，周小姐急著和乙旅行社業務員聯絡，然而旅行社電話持續滿線，周小姐只好自行去電國泰航空，確定班機停飛，團體無法成行。而乙旅行社業務員直到當天中午12點40分才通知取消團體，並於次日通知周小姐，表示公司將依國外旅遊定型化契約第14條規定，扣除實際發生的費用每人3,000元及旅行社作業手續費300元後，退還團費餘款。

周小姐認為依契約條款，旅客僅須負擔實際發生的必要費用，無須再支付作業手續費300元給乙旅行社，且乙旅行社完全沒有考慮到家住南部團員的交通因素，4月16日當天若不是自己主動確認班機狀況，等乙旅行社通知取消行程時，自己早已傻傻的坐上往桃園機場的車了。

乙旅行社與周小姐溝通後，周小姐同意延期到6月再出發，但雙方並未重新簽約。此時原4月16日團的必要費用3,000元/人及出發日期變更後所產生的團費價差，是否當然由旅客負擔？

Q1：行程遇不可抗力因素取消時，旅客依國外旅遊定型化契約第14條所應負擔之「必要費用」，是否包含旅行社行政作業費用？

A1：所謂「必要費用」僅限於旅行社為本團體所支付之特定費用，如機票款、退票手續費、國外行程或飯店取消費等，至於旅行社為處理團體取消事宜所支出的行政費用（如郵電費等），因通常難以舉證該費用是專門為特定團體所支出，故不得列為必要費用，亦不得以行政手續費、作業費等名義向旅客收取。

Q2：行程遇不可抗力事件取消時，若旅行社未即時通知旅客，其責任為何？

A2：旅行社在確定團體無法出發後，必須立即以傳真、電話、簡訊等適當方法通知旅客，並確認旅客收到通知，若因旅行社通知延遲，或通知未到達，造成旅客損失，此時旅客得依國外旅遊定型化契約第14條「任何一方知悉旅遊活動無法成行時，應即通知他方並說明其事由；其怠於通知致他方受有損害時，應負賠償責任。」向旅行社求償。故本案中，若因乙旅行社延遲通知，導致周小姐白跑一趟桃園機場，就衍生的車資等費用，仍得向乙旅行社求償。

Q3：團體因不可抗力事件影響延期出發，並經旅客口頭同意，此時是否視同旅客無條件同意負擔原行程必要費用及前後兩行程的價差？

A3：依民法第258條「解除權之行使，應向他方當事人以意思表示為之。」本案中乙旅行社與周小姐間並沒有表示解除契約的意思，也沒有針對6月份的團體重新簽訂國外旅遊定型化契約，因此雙方延後出發的協議，應屬原契約內容之變更。

至於變更內容為何？必要費用3,000元及實際出團的團費價差究應如何處理？皆須依雙方明確約定，否則只能透過法院判決。因此建議旅行社，遇不可抗力事件變更行程、延後出團時，最好在原契約中寫明變更內容，例如變更所衍生的必要費用由誰負擔，或者雙方重新訂立新的旅遊契約，以避免紛爭。

案例四：團體遇天災折返回台

郭媽媽和鄰居參加乙旅行社舉辦的4月15日出發英國12日團，每人團費81,900元。3月下旬冰島火山爆發後，火山煙塵逐漸東飄，郭爸爸和兒女擔心有氣喘病史的郭媽媽，在行程中會被火山煙塵誘發氣喘，力勸郭媽媽取消行程。3月底，郭媽媽去電向乙旅行社詢問取消行程的可能性，乙旅行社表示，由於目前航空公司尚未宣布班機停飛消息，而且機票都已經開了，如果郭媽媽取消，最多只能退還團費70%，郭媽媽不願損失團費，決定多帶一點藥，照樣成行。

沒想到出發當天，本團所搭乘的班機飛到曼谷後，收到英國關閉機場的訊息，又折返回台，畢竟是天災，郭媽媽也不想責怪旅行社，只是希望旅行社能盡快退費，然而，乙旅行社卻表示「必須先確認外站取消費及航空公司退票金額，暫時還不知道能否退費給旅客」。

Q1：旅客主張因客觀風險事由有影響生命、身體、健康之疑慮而取消參團時，旅行社應如何處理？

A1：團體因不可抗力或不可歸責於雙方當事人之事由而無法成行時，旅行社依國外旅遊定型化契約第14條規定，扣除已代繳的行政規費及必要費用後，將餘款退還旅客。若所發生的狀況，不一定會影響到團體行程，但旅客擔心該狀況會危害到個人時，旅客得主張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）。」解除契約。目前旅行社通常參考政府機關的正式公告，如外交部所發布橙色警示（高度小心，避免非必要旅行），或交通部觀光局針對特定事件發布的新聞稿，來決定是否適用契約第15條相關規定，但若旅客身體狀況特殊，建議旅行社除依據主管機關指示，亦可考量旅客個人狀況斟酌適用本條。

以本案為例，郭媽媽在3月底詢問取消事宜時，歐洲班機仍正常起飛，尚未發生團體無法成行的狀況，因此乙旅行社以國外旅遊定型化契約第13條規定，向郭媽媽說明取消行程時的違約金計算方式，並無錯誤。但若旅行社改依同契約第15，扣除已代繳之規費及必要費用，並加計不超過團費5%違約金後，將團費餘款退還郭媽媽，既無損於公司，又能兼顧到郭媽媽的身體狀況，也不失為處理選項之一。

Q2：團體出發後因不可抗力因素折返，旅客得否請求旅行社退還全額團費？

A2：依國外團體旅遊定型化契約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。 」

本案中團體受火山灰影響，雖已出發但無法抵達旅遊目的地，班機飛到曼谷後又折返回台，雖然旅行社並未因變更行程而額外支出費用，但仍應善盡協助旅客之責，向航空公司及國外代理旅行社盡量溝通爭取退費，並依規定將可節省的部分退還給旅客。

案例五：旅客未盡協力義務

陶先生和女友報名參加乙旅行社日本「東京箱根伊豆5日團」，每人團費39,000元。接洽過程中，陶先生曾表示上班時沒辦法接手機，所以乙旅行社業務員若有事要聯絡，以簡訊方式留言即可。當時業務員請陶先生提供其他聯絡方式或女友的聯絡電話，陶先生皆以「沒有必要」拒絕，基於尊重旅客隱私，業務員也不再多問。

確定成團時，陶先生親自到旅行社刷卡繳交兩人定金共20,000元，雙方並簽訂國外旅遊定型化契約，但業務員請陶先生提供兩人護照，以確認姓名的英文拼音時，陶先生認為現在詐騙事件頻傳，不願意將護照交給旅行社，只將兩人姓名的英文拼音手寫給旅行社。

出發前10天，業務員以簡訊通知陶先生即將開票，請陶先生在次日下班前繳交尾款。然而，陶先生一直沒有回覆，手機也沒開機，業務員不死心，發了N封簡訊，仍然催不到尾款，此時旅行社應如何處理？

Q1：旅客未繳尾款的情況下，旅行社得否取消行程？

A1：旅行社與旅客間之契約關係，係旅行社收受報酬（即團費）而為旅客安排及預定團體旅遊事宜，故旅行社自得依雙方約定時點或於工作完成時，向旅客收取團費。再者，依國外旅遊定型化契約第5條「 其餘款項以_____ （現金、信用卡、轉帳、支票等方式）於出發前三日或說明會時繳清。」旅客應於出發前繳清團費，故旅行社通知旅客支付團費尾款時，無論旅客明確拒絕付款或消極不作為，旅行社皆得依國外旅遊定型化契約第7條「旅遊需甲方之行為始能完成，而甲方不為其行為者，乙方得定相當期限，催告甲方為之。甲方逾期不為其行為者，乙方得終止契約，並得請求賠償因契約終止而生之損害。」對旅客定期催告，若經催告而旅客仍拒絕配合時，旅行社當然得終止契約。

以本案為例，乙旅行社催告陶先生繳交尾款時，陶先生未依旅行社指定時間付款，也沒有和旅行社連絡，說明無法即時付款的原因，此時乙旅行社自得終止契約，更可向陶先生二人請求因契約終止所生的損害，如機位定金或飯店取消費等。

應注意的是，傳統上多以存證信函催告，但若現實狀況不容許，則旅行社應盡可能選擇留存催告內容，並足以證明催告確實到達旅客的方式為之，更建議旅行業者，在旅客報名時務必留存旅客聯絡地址或其他聯絡電話，以免遇特殊狀況時，通知不到旅客，反而衍生困擾。

Q2：旅行社的證件檢查責任為何？

A2：依國外旅遊定型化契約第11條前段「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。」旅行社必須確認旅客的證件足可順利入出境及前往旅遊目的地，因此即使旅客基於種種考量而決定自帶護照到機場，旅行社仍應避免在未見到旅客證照的情況下，只聽信旅客的說法就忽略審核之責，建議請旅客提供證件，由旅行社當場檢視後立刻還給旅客，較為妥當。

更新時間：2023/6/15 下午 12:12:32