八、領隊及導遊服務案例分析

案例一：領隊中途離隊

有一群有錢有閒的貴婦們，請旅行社安排泰普8天旅行團，出發當天，在機場時，領隊要求團員自己提行李辦理託運，這些貴婦們認為團費已包含領隊小費，領隊就應該負責提行李，為什麼還要團員自己提行李？所以開始對領隊不滿。行程第5天晚上，領隊向大家收8天小費，這群貴婦數落領隊說：「你是不是想錢想瘋了，這麼早就要收小費。」領隊覺得自己像個傭人被這群貴婦使喚著，心裏很不是滋味。
第6天早上，旅行團從曼谷搭機到普吉島，領隊幫這群貴婦辦完登機手續後，竟自行從曼谷機場購票回台灣，團員們上機後遍尋不著領隊，下機後才知道領隊脫隊自行回台灣，後來普吉島的行程在導遊的帶領下，順利走完，返台後這群貴婦以領隊途中脫隊惡意遺棄團員，要求賠償5倍團費的違約金。

Q1：領隊於行程中先收齊小費，做法妥當嗎？
A1：給領隊、司機、導遊小費是國際禮儀，也是旅行團常見的現象，這些小費一般不含在團費中，由團員視領隊、司機、導遊的服務情形額外給付。不是硬性規定，也沒有金額上的限制，通常是在行程結束前一天向團員收取。如果因使用不同地區的導遊及司機，必須於一段行程結束後給付小費時，可向團員說明清楚後先收一部份小費，另一部份小費等行程結束前一天再收。如果於出發當天或行程第2天就向團員收取全額小費，於理不符。

Q2：領隊半途脫隊先行返國，是否有違約或違規？
A2：旅行業管理規則第36條規定，旅行社經營出國觀光團體旅遊業務，成行時每團均應派遣領隊全程隨團服務，國外旅遊定型化契約第16條「領隊應帶領甲方（即團員）出國旅遊，並為甲方辦理出入國境手續、交通、食宿、遊覽及其他完成旅遊所須之往返全程隨團服務。」領隊中途無故脫隊離團，不但違反國外旅遊定型化契約第16條，也違反旅行業管理規則，依照發展觀光條例裁罰標準附表三第65項規定，旅行社會被處罰新台幣1萬元之罰款，依照同法附表七第20項規定，對脫隊離團的領隊會被處罰新台幣6千元至1萬5千元之罰款，如果有因此造成團員的損失，旅行社要負賠償責任。

Q3：領隊半途脫隊，是否構成國外旅遊定型化契約第25條「故意棄置旅客於國外」，要賠償5倍團費的違約金？
A3：國外旅遊定型化契約第25條「乙方（即旅行社）於旅遊途中，因故意棄置或留滯甲方時，除應負擔棄置或留滯期間甲方支出之食宿及其他必要費用，按實計算退還甲方未完成旅程之費用，及由出發地至第一旅遊地與最後旅遊地返回之交通費用外，並應至少賠償依全部旅遊費用除以全部旅遊日數乘以棄置或留滯日數後相同金額五倍之違約金。乙方於旅遊途中，因重大過失有前項棄置或留滯甲方情事時，乙方除應依前項規定負擔相關費用外，並應賠償依前項規定計算之三倍違約金。」要構成這條契約的要件：1. 旅行社有故意或重大過失、2. 有棄置或留滯團員不顧之事實。上述案例雖然領隊途中脫隊，是旅行社之重大過失，但後續行程、食宿、交通等，旅行社請當地接待社依約履行，因此並沒有造成棄置或留滯的情形，團員不能主張國外旅遊定型化契約第25條「故意棄置旅客於國外」，要旅行社賠償5倍團費的違約金。但如因沒有領隊隨團服務造成旅客受有損害時，旅客還是可以請求損害賠償的。

案例二：導遊扣留旅客證照

李先生陪著高齡80歲的老母親參加江南6日遊。第2天晚上，在十字路口李老太太不慎跌倒，當時由於沒有明顯外傷，所以就回飯店休息，沒跟領隊提及。隔天早上全團遊覽無錫蠡園時，走了5分鐘後，李老太太膝蓋疼痛無法走路。李先生向領隊表示要帶母親就醫，但領隊表示接下來的行程是二站購物點——珍珠及紫砂茶壺，一定要參加，否則每人要罰美金30元。如要安排就醫，必須走完shopping站後，利用其他旅遊點的參觀時間去就醫。李先生無法認同領隊的說法，但領隊堅持要走完shopping站後，才帶李老太太就醫，經骨科醫生診斷，醫生判斷是膝蓋滑膜炎，並告訴李老太太絕對不能再繼續走路太久，也不能爬上爬下，否則病情會更惡化。聽到醫生這麼一講，李先生頓時悲憤不已，因為旅行社堅持要走shopping站，讓母親上下爬樓梯，傷勢才會那麼嚴重。
李先生對領隊及導遊很不滿，未給付領隊及地陪小費，行程結束當天在機場辦理劃位，導遊發登機證及護照、台胞證時，故意漏掉李先生，還告知李先生其護照、台胞證遺失，李先生認為是導遊故意惡整他，現場與導遊起爭執，李先生找來大陸公安處理，導遊見瞄頭不對，趕緊將證件交還李先生。

Q1：旅行團中途脫隊要罰錢，是否合理？
A1：契約經雙方意思表示一致即成立，契約內容不可違背法律強制規定及公序良俗，約定內容才是有效的。正常旅行團，團員中途脫隊可以解釋為團員放棄食宿及行程，不能要求旅行社退費。但旅行社因團員中途脫隊，要加收脫隊費用，因旅行業管理規則第22條「旅行業經營各項業務，應合理收費，不得以不正當方法為不公平競爭之行為。」旅行社不能以購物佣金或促銷行程以外之活動所得彌補團費。同規則第49條『旅行業不得有下列行為：.....十一、向旅客收取中途離隊之離團費用，」一旦旅行業或領隊等人員違反此規定，依照發展觀光條例裁罰標準附表三第103項規定，旅行社會被處罰新台幣3萬元之罰款。旅行社加收脫隊費用，違約又違法。

Q2：旅遊途中，團員生病或受傷，領隊能拒絕團員就醫的請求嗎？

A2：旅遊途中，團員生病或受傷，領隊應盡善良管理人之注意義務，儘速協助團員就醫（國外旅遊定型化契約第30條），並請醫生開立診斷證明書，以便返台後申請旅行業責任保險意外醫療給付，或團員本身的旅遊平安保險及人壽保險等理賠。領隊如拒絕或延遲團員就醫的請求，未盡善良管理人之協助義務，造成團員的損害擴大時，旅行社與領隊負同一責任。

Q3：領隊導遊可否扣留旅客機票及證照？

A3：旅行業管理規則第37條「.....六、除因代辦必要事項須臨時持有旅客證照外，非經旅客請求，不得以任何理由保管旅客證照。」因此旅遊途中，領隊或導遊等毋須幫旅客保管證照，更不可假藉理由扣留旅客證照，違反時，依照發展觀光條例裁罰標準附表三第123項，旅行社會被處罰新台幣6千元，領隊人員違規扣留旅客證照或機票者，依照發展觀光條例裁罰標準附表七第20項規定，領隊會被處罰新台幣6千元，情節重大者，處以新台幣1萬5千元並得定期停業。本件糾紛雖然是導遊扣留旅客證照及機票，但領隊坐視不管，甚至讓旅客覺得領隊與導遊是一夥的，顯然領隊也未盡領隊職責。

案例三：領隊與司機相關問題

陳小姐參加旅行社奧捷10日旅行團。團體抵達維也納後，領隊請團員購買礦泉水，有團員見領隊座位上有好幾瓶礦泉水，便開口問：「可否先轉讓一瓶？」沒想到領隊回答：「不行，我自己喝都不夠，怎能給你？」從行程第1天開始，領隊就時常提醒團員「小費我先幫您們墊了」，讓團員聽了很不是滋味。

行程第4天安排由克倫洛夫前往皮爾森，途中有團員要上廁所，領隊回應卻是：「不是有提醒你們，早餐不要喝太多水？因為皮爾森酒廠有預定解說人員，如大家上廁所會來不及，而且也沒上廁所的地方。」有位團員忍不住，請領隊找加油站上廁所，領隊勉強回應：「好吧！如果有看到加油站，讓你一個人下去上廁所！」一路上團員看到許多加油站，但司機先生卻沒停車，領隊也沒有任何表示。

後來車子行駛在高速公路上卻突然熄火，原來是司機忘了加水，耽誤了2個小時，不僅錯過皮爾森酒廠解說，同時為了趕下一個行程，酒廠只下車照個相就離開。第 5天以後的行程，旅行社更換另一台遊覽車，司機也換了，但這名司機完全搞不清楚方向，沿途一直迷路。第 7天由布拉格到石灰岩洞，車程原本是2個小時，因司機迷路，花了3小時30分鐘才找到。最後一晚，司機又迷路找不到飯店，原本20分鐘的車程竟花了近2個小時，進飯店已晚上10點鐘。

Q1：領隊失言，旅客可以求償嗎？

A1：國外旅遊定型化契約第16條「領隊應帶領甲方出國旅遊，並為甲方辦理出入國境手續、交通、食宿、遊覽及其他完成旅遊所須之往返全程隨團服務。」領隊的服務原則上從機場辦理出境、行李託運等手續開始，到返回原出發地，在行程中所有與旅遊契約有關的食宿交通住宿行程等，都在領隊的服務範圍。但領隊失言惹來旅客不悅，如果沒有具體違約造成旅客受有損害時，旅客難以求償。

Q2：司機疏忽導致車輛故障或路況不熟耽誤時間，旅行社要負責嗎？

A2：旅行業管理規則第38條「綜合旅行業、甲種旅行業經營國人出國觀光團體旅遊，應慎選國外當地政府登記合格之旅行業，並應取得其承諾書或保證文件，始可委託其接待或導遊。國外旅行業違約，致旅客權利受損者，國內招攬之旅行業應負賠償責任。」因此國外旅行社及其受僱人有違約造成旅客權益受損時，國內出團旅行社要負賠償責任，司機是國外旅行社僱用的，是國內出團旅行社的履行輔助人，司機在履行旅遊契約中有故意或過失，造成旅客權益受損時，旅行社要負同一責任。

Q3：因旅行社過失造成延誤行程，就浪費時間，要如何賠償？

A3：民法第514條之8「因可歸責於旅遊營業人之事由，致旅遊未依約定之旅程進行者，旅客就其時間之浪費，得按日請求賠償相當之金額。但其每日賠償金額，不得超過旅遊營業人所收旅遊費用總額每日平均之數額。」國外旅遊定型化契約第24條「因可歸責於乙方之事由，致延誤行程期間.....延誤行程時數在五小時以上未滿一日者，以一日計算。甲方受有其他損害，另得請求賠償。」因此旅行社對車輛故障及司機迷路，浪費時間5個小時，應賠償一日團費。另外行程方面，皮爾森酒廠沒入內參觀，應計算這部分的費用（例如這景點佔一天的比例費用）退還旅客。

案例四：領隊擅自做主變更活動

阿麗和先生從事高科技行業，報名參加旅行社舉辦歐洲法瑞義蜜月旅行。飛機終於抵達巴黎，隨即展開參觀行程。由於時差關係，在晚上7點鐘吃完晚餐後，有部分年長團員向領隊反應希望先回飯店休息，晚一點再出來看自費表演秀。領隊沒有詢問其他團員的意見，就將全團帶回飯店，但阿麗本來打算利用晚餐後空檔去逛街購物，領隊卻問都不問就將全團帶回飯店休息，讓阿麗覺得很不受尊重，而且逛街計畫也泡湯。

原行程表安排晚上9點鐘自費看紅磨坊秀，後來領隊接洽的結果，紅磨坊門票買不到，領隊直接訂10點鐘麗都秀。當領隊向團員宣布紅磨坊秀改為麗都秀時，團員一陣錯愕，嚷嚷著不去，這時領隊口氣很不好說：「票買了，錢也都付了，難道要我賠錢？」在這種情況下，團員很不情願的去看麗都秀，表演結束後，覺得麗都秀不好看，因此對領隊擅自改訂的做法頗不以為然。

阿麗這趟是蜜月旅行，出發前就特別告知旅行社，房間要 1 大床，但抵達巴黎的第1天晚上，發現房間是 2 小床，馬上向領隊反應，並請領隊與台北公司聯絡，處理往後幾天的房間問題。當時領隊告訴阿麗，這些飯店他很熟識，等抵達飯店後，他和飯店協調就可以。領隊自認可以處理，所以沒向台北公司反應這件事，熟料接下來幾天住宿，因為飯店沒有多餘的 1 大床，阿麗和先生的房間仍是 2 小床。

Q1：有部份團員要求變更行程時，怎麼辦？

A1：民法第514條之5「旅遊營業人非有不得已之事由，不得變更旅遊內容（包含行程先後順序）。」如果有團員提議要更動，領隊一定要獲得全體團員同意後才可變更，為了避免事後發生舉證的問題，領隊應以書面讓全體旅客簽名。領隊如未經全體團員同意而變更行程先後順序，還是有違約，旅行社還是要負責任。

Q2：領隊自作主張決定自費行程，旅客可以拒絕嗎？

A2：旅客要求代訂紅磨坊表演秀門票，領隊在未徵詢團員的意見就擅自決定購買麗都秀，在這種情形下，旅客當然可以拒絕，所產生的損失要由領隊負擔。通常領隊推銷自費看表演秀時，由於是否買得到門票無法確定，領隊應向團員說明清楚，萬一原來欲看的表演秀買不到門票，將另購其他表演秀門票，並清楚告知二者的價格。

Q3：蜜月旅行安排 2 小床，旅行社有違約？

A3：旅行團安排住宿除非雙方另有約定，原則上是 2 人一室，旅行社只要提供雙人房，不管是 2 小床或 1 大床，都沒有違約的問題。但如出發前與旅客另有約定是 1 大床，這部份屬雙方特別約定，旅行社如未能安排，還是有違反雙方特別約定，旅行社對旅客所造成的具體損害，要負責任（但通常沒有什麼具體損害）。有些帶團經驗豐富的領隊，由於太過自信，自認與飯店熟捻，抵達飯店後再改房型一定沒問題，但最後往往出問題改不了，因此建議領隊做事保守一點，遇到旅客房型有問題時，要及早通知公司或請國外接待社更改房型，萬一真的改不了，也可以早點告知旅客或尋求其他解決之道，不要累積旅客的問題。

案例五：團員意見不合，大打出手

淑美和一群好友8人，報名參加旅行社舉辦九寨溝旅行團。行程第3天早上，約定8點30集合出發，但旅客中有一對夫妻遲到30分鐘，淑美等人開始抱怨。這時這對夫妻剛好上車，看到淑美等人不悅的表情，就生氣耍脾氣說：「我們是來玩的，不是來看人臉色！」這時領隊未出聲。當天中午前往餐廳途中，團員中有小孩在車上打翻香水，淑美的朋友對此香水過敏，鼻子不舒服，便向淑美抱怨該香水刺鼻難聞。不料當車子抵達餐廳時，該名媽媽衝過來對著淑美二人咆哮：「有不爽的，到台北來找我啊！」雙方大打出手，領隊和地陪在旁邊也未出面，最後經雙方友人拉開，爭執才停止。

第5天行程表是安排去黃龍溝，領隊沒去過，而地陪誤認本團安排的是牟尼溝，因此在參觀完牟尼溝後，淑美對照帶去的書籍，發現和書上記載的黃龍溝不一樣，向地陪查詢後才知道帶錯了。淑美等人堅持第6天行程一定要變動去黃龍溝，另外一組旅客則表示既然錯了就算了，雙方爭執不下。最後領隊接受淑美的意見，全團一早趕去黃龍溝，淑美等8人沿途連走帶跑全程參觀完行程共花4個小時，另一組人和領隊地陪則在附近參觀等候。原訂下午3點40分搭機由九黃機場到成都，後來因為遲到，機位被拉掉，只好包遊覽車摸黑趕到成都，雙方兩派人馬在車上又爭鬧不休。

Q1：團員間爭執打架，領隊有責任嗎？

A1：團員間因故起爭執，這無關乎旅遊契約的內容，與領隊地陪無關。如果團員間因打架而受傷，或爭吵而互罵，有可能造成傷害罪或毀謗妨害名譽罪，受傷或受辱的一方可要求加害的團員負擔侵權行為的損害賠償責任。當然領隊為了行程的順利進行及團體的和諧，可以適時扮演和事佬的角色，但一定要留意公平性，不然最後領隊往往不自覺加入戰局，衍生成領隊與團員的糾紛。

Q2：地陪走錯行程景點，未完成的行程，要不要補回去？

A2：地陪誤認行程，加上領隊事前也沒有與地陪確認，領隊與地陪都有過失。如果行程因此而取消，依照國外旅遊定型化契約第22條「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。」當然如果時間安排許可，領隊可徵詢全體團員同意，更改往後幾天行程，試著挪出時間來參觀已遭取消的行程。但如果團員有人反對，或者時間不允許，或者行程無法在原地停留時，領隊還是要按原訂後續行程進行，否則一耽擱，會導致往後行程大亂。

更新時間：2023/6/9 上午 07:03:19