十、其他案例分析

案例一：不買東西，限制團員自由

陳小姐參加旅行社上蘇杭旅行團，報名繳錢後，旅行社只拿說明會資料給陳小姐，並未與陳小姐簽定旅遊契約。行程第2天安排獅子林、絲綢工坊、自費遊古運河及無錫魚夫島。早上遊完獅子林後，10點全團就被帶往絲綢店，由於全團購買意願不高，地陪強硬要求要消費一定金額才可離開，雙方僵持不下，直到下午1:00才離開。到了下午，參觀漁夫島，只有15分鐘下車照相，又匆匆被帶往行程表上沒有安排的紫砂壺店，全團被關在一間房間購物，沒辦法隨意自由活動。第3天去玉礦工坊，地陪拍胸脯保證玉是真的。陳小姐花了新台幣約 5 萬多元買了手鐲、耳環、墜子。第4天安排免費足藥浴，全團在一個房間泡腳，隨後來了幾位自稱院長、氣功大師的人，手裏拿著不明的藥粉（說是熊膽粉，可治病強身美容）要請團員吃。幾位輪流幫團員把脈，然後說團員肝不好、腎虛、體內虛火上升，須氣功把虛火引出來，再配合藥療，保證去病強身。銷售人員極力推銷高價藥品，但團員對藥品多所顧忌，因此買的人不多，地陪臉色又難看了。陳小姐為了捧場，希望團趕快離開，花了3千元買了幾瓶擦酸痛的藥水。返台 1 星期後，陳小姐腳扭到，拿出酸痛藥水塗抹，不料卻發生皮膚紅腫過敏。陳小姐覺得商店賣的東西沒品質，拿著藥水連同買的玉鐲等，要求旅行社退貨還錢。

Q1：旅行社舉辦團體旅遊未與旅客簽定書面旅遊契約，契約成立嗎？有無罰則？
A1：民法第153條「當事人互相意思表示一致者，無論其明示或默示，契約即為成立。」因此只要旅客報名，旅行社同意接受，不管有沒有收錢，契約就成立。當然如向旅客收受定金，依照民法第248條「訂約當事人一方，由他方受有定金時，推定其契約成立。」簡單來說，只要能證明雙方已達到意思一致者，契約就成立，只是如果無書面契約或無收受定金的事實，一方否認契約成立時，舉證上會有困難。又依照旅行業管理規則第24條「旅行業辦理團體旅遊或個別旅客旅遊時，應與旅客簽定書面之旅遊契約，」旅行社違反上述規定，未與旅客簽定書面旅遊契約，會被處新台幣1萬元以上 5 萬元以下罰鍰。

Q2：地陪或商店限制旅客活動自由，有無違法？
A2：依國外團體旅遊定型化契約第32條「乙方（即旅行社）如安排旅客購買禮品時，應於本契約第三條所列行程中預先載明。」乙方不得於旅遊途中，臨時安排購物行程，除非經旅客要求獲同意。但團員買不買，地陪或店家都不能強迫，如果因此限制旅客行動自由，有妨害自由之嫌。但因加害人都不在國內，如要追訴刑事責任有困難。國內承辦的旅行社如因地陪及商店，限制旅客行動，造成時間的浪費及行程受影響，旅客可向旅行社求償。

Q3：旅客購物後覺得品質不好，可以退貨還錢嗎？
A3：民法第514條之11「旅遊營業人安排旅客在特定場所購物，其所購物品有瑕疵者，旅客得於受領所購物品後一個月內，請求旅遊營業人協助處理。」國外旅遊定型化契約第32條「乙方安排特定場所購物，所購物品有貨價與品質不相當或瑕疵者，甲方（即旅客）得於受領所購物品後一個月內，請求乙方協助處理。 」因此旅行社在期間內不可拒絕旅客退貨請求，但旅行社協助處理要到什麼程度，法律沒有進一步規範，一般就是協助換貨或退錢，但旅行社應該在什麼時間內處理完畢，法規沒進一步規定。

案例二：靠行出問題取消團體

美鳳和社區的好朋友共8人，報名A旅行社阿拉斯加12天遊輪團，每人團費新台幣23萬元，美鳳等人以信用卡支付團費，並與A旅行社簽定國外旅遊契約書。出發前3天，A旅行社業務員通知，因出團的B旅行社未支付船票款，船位被取消，團體無法成行。
旅客認為國外旅遊定型化契約第13條有旅客解除契約的規定，旅行社卻在第37條其他協議事項中，加註旅客取消的規定「.....5.出發日前14天以內取消，沒收全額團費100%。」這條款只規定旅客取消要支付較第13條更高的違約金，卻沒規定旅行社取消的違約金，旅行社取消，仍然依照旅遊契約第12條，對旅客不公平。因此要求旅行社比照旅遊契約第37條之規定，於出發前3天取消，旅行社要退還團費並賠償100%團費之違約金。

Q1：經營遊輪團，旅行社在國外旅遊定型化契約書第37條加註取消費的規定，效力如何？
A1：旅行業管理規則第24條「團體旅遊文件之契約書應載明下列事項，並報請交通部觀光局核准後，始得實施：」第25條「旅行業依前項規定製作旅遊契約書者，視同已依前條第二項及第三項規定報經交通部觀光局核准。」又國外旅遊定型化契約第37條「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。」旅行社承做遊輪或包機旅行團，因船機票取消費用高，如依照國外旅遊定型化契約第13條第1項規定來收取消費，勢必不足彌補實際損失。又如依照第12條「 甲方如能證明其所受損害超過前項各款基準者，得就其實際損害請求賠償。」旅行社就這一項的實際損害要負舉證責任，但有時航空公司及國外取消費單據，難以取得或證據力不夠，容易產生旅遊糾紛。因此旅行社經營特殊團體（包括遊輪或包機），須與旅客在定型化契約上有特別協議事項，如該協議如有不利於旅客時，應先向交通部觀光局報准才可，否則旅客可以主張協議條款無效。

Q2：旅客刷卡支付旅遊費用，因可歸責旅行社事由無法成行時，旅客可向信用卡銀行主張疑議帳款嗎？

A2：照信用卡定型化契約條款第11條「持卡人使用信用卡時.....如預訂商品未獲特約商店移轉商品或其數量不符、預訂服務未獲提供.....應於繳款截止日前（註：各發卡機構得視自行狀況酌予延長，但應明定於契約中），檢具發卡機構要求之相關證明文件，請求發卡機構就該筆交易以第十三條帳款疑義處理程序辦理，不受前項約定之限制。」第13條「 持卡人於當期繳款截止日前，如對交易明細暨帳款通知書所載事項有疑義，得檢具理由及證明文件（如簽帳單或退款單收執聯等）通知發卡機構協助處理.....如持卡人主張暫停支付時，於其同意依各信用卡國際組織作業規定繳付帳款疑義處理費用後，得請發卡機構向收單機構或辦理預借現金機構進行扣款、信用卡國際組織仲裁等主張，並得就該筆交易對發卡機構提出暫停付款之要求。」

Q3：靠行出問題，誰要負責？

A3：靠行是旅行社的術語，說穿了仍是公司員工。靠行以公司名義對外招攬旅行業務，出了問題，公司仍要負責。至於公司與靠行人員內部的債務問題，公司要循司法民刑事來解決。

案例三：簽證燃油費、機票調漲或匯率變動的價差

阿香在旅展時，向旅行社報名參加歐洲旅行團，每人團費7萬5千元，含簽證、機場稅、兵險及燃油附加費，阿香當時刷卡支付每人1萬元定金。出發前一個月，阿香接獲旅行社業務員告知，因航空公司機票調漲，要加收機票調漲費每人新台幣5千元。阿香打電話問航空公司是否調漲機票，航空公司答覆並未調漲機票。阿香不同意旅行社加收5千元的費用，業務員告知如不同意加收就取消行程，旅行社會將定金退還。幾經協調，最後阿香同意支付2千元機票調漲費。出發前，阿香到旅行社付尾款時，旅行社竟又告知因機票燃油附加費調漲及歐元匯率變動，因此每人要加收800元，阿香覺得旅行社於旅客報名後，先後利用各種名義向旅客收取不當費用。

Q1：旅行團出發前，旅行社以機票調漲為由，向旅客加收費用，合理嗎？

A1：國外旅遊定型化契約第8條「前項第二款交通運輸費及第五款遊覽費用，其費用於契約簽訂後經政府機關或經營管理業者公布調高或調低逾百分之十者，應由甲方補足，或由乙方退還。」此條規定，係指出發前，交通工具運送人所公布的票價或運費，調漲超過10%，就全部調漲費用由旅客負擔；如調降超過10%者，旅行社就調降所節省費用應全額退還旅客；但如調漲（降）不超過10%時，由旅行社自行負擔（或不退還旅客）。但這裏的「交通工具運送人所公布的票價」，指的是航空公司所公布的票面價格，如果票面價格不變，而是航空公司給旅行社的團體票價優惠減少了，造成旅行社成本增加，這樣旅行社不能適用國外旅遊定型化契約第8條的規定，就機票成本調漲的部分應自行吸收，不得向旅客收取。

Q2：燃油附加費調漲，怎麼辦？

A2：旅行社在團體報價時，如團費內包含稅兵簽時（一口價），日後稅兵簽有所調漲時，旅行社應自行吸收，不得再向旅客收取；但如報價時，明確告知團費不含稅兵簽，稅兵簽由旅行社代收代付，日後稅兵簽因航空公司或匯率的關係，有調漲（降）時，旅行社就增加的費用可向旅客加收，如因此節省的費用應退還旅客。

Q3：旅行社代收稅兵簽及燃油附加費，費用如不合理，有違法嗎？

A3：旅行社的團費，如於報價時言明不含機場稅、燃油附加費、簽證費及兵險，這些費用屬於簽證處、航空公司或機場應向旅客收取的，由旅行社來代收代付，因此旅行社須實支實付。目前有些旅行社以低價團費招攬，團費不含稅兵簽，然後在稅兵簽及燃油付加費上做不合理超收，旅行社有這種不當得利的情形，旅客就超收部分可以請求退還。考量是否有超收，仍應以當時的匯率來計算。

案例四：網站團費標錯價格，怎麼辦？

小咪是個大學生，平常除了上課外，喜歡掛在電腦前和朋友聊天，互通訊息。這天小咪收到一家旅行社以e-mail寄來的出團訊息，小咪連結到該公司網站，發現這家旅行社的網站上刊出「日本東京5日遊 團費每人$2,999」。小咪知道一定是旅行社標錯價格，不管到底要不要去，趕緊上網報名，一家人總共報名6位。在小咪完成網路報名手續後，旅行社的網站上隨後出現「本公司已收到您的訂單，但並不表示您的交易已完成，本公司會在下一個工作日內與您聯絡。在確認訂單詳細資料後，並收到您的付款時，訂單交易才生效」等文字。隔天小咪接到旅行社工作人員電話表示：「這筆交易無效，因公司網站團費鍵入錯誤，團費是$29,999，誤植為$2,999。公司為表示歉意，願意每人給予$2,999的優惠，每人團費$27,000。」小咪不接受，認為既然是旅行社錯誤，就應該依當時網站上的價格履行。

Q1：旅行社網站標錯價格，旅客上網報名，但「未完成交易」，其責任如何？

A1：旅行社網站販售旅遊產品之行為，究屬要約？或要約引誘？看法分歧。一般以旅行社「有無受其意思拘束」或「表現出受其意思拘束之行為」來衡量。旅行社在網站上招攬，如屬要約行為，旅客報名應允即屬承諾，契約因意思表示一致而成立；若屬要約之引誘，旅客報名應允，性質上屬要約，須待旅行社承諾後意思表示一致，契約始成立。以本件旅行社在網站上回覆旅客的內容來看，該旅行社在網站上標售旅遊產品的情形，應屬「要約之引誘」或是民法第154條「價目表之寄送」，旅客上網報名屬要約行為，旅行社須在確認報名資料並收受旅客的款項後，才算承諾，契約才成立。因此，在上述糾紛案件，旅行社網站招攬的行為屬要約之引誘，旅客報名傳送報名資料屬要約，旅行社在收到旅客資料確定後，即發現網站價格標示錯誤，旅行社沒有承諾，雙方契約並未成立，旅客無法向旅行社請求損害賠償。但因消保法第22條「企業經營者應確保廣告內容之真實，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。」因此業者如廣告標錯價格，恐有違消保法，會被依消保法處罰。

Q2：旅客網上刷卡付費，旅行社回覆「交易成功」，事後發現網站標價錯誤，責任如何？

A2：旅客上網報名完成後，並使用線上刷卡支付旅遊費用後，旅行社的電腦系統回覆「交易成功」，這時候旅行社網站招攬的行為屬「要約」。旅客報名完成付款，旅行社回覆「交易成功」即屬承諾，雙方契約成立，旅客有權要求旅行社依約履行。但民法第88條「意思表示之內容有錯誤，或表意人若知其事情即不為意思表示者，表意人得將其意思表示撤銷之。但以其錯誤或不知事情，非由表意人自己之過失者為限。」因此網站的標價如係旅行社內部人員鍵入錯誤，屬旅行社的過失，不能撤銷已經做出的承諾，旅客可要求旅行社依上網報名的價格履行。除非電腦遭不明原因駭害入侵更改網站資料，這屬非旅行社的過失，旅行社可撤銷承諾，契約不成立。

案例五：旅遊結束後，尾款不付

旅行社承辦某公司福委會赴大陸張家界旅行團，依雙方合約書，旅行社要支付履約保證金新台幣15萬元，並保留團費5%的尾款，等旅遊結束後沒問題再付款。出發前，新聞報導大陸華南地區下大雪，旅行社一再保證行程不受影響。不料出發後，團體抵達長沙，因往常德的公路封閉，全團被迫停在長沙 2 天，最後旅行社要求改搭飛機進張家界，機票共人民幣1,500元，旅客每人付人民幣500元，由旅行社負擔每人人民幣1,000元。到了張家界又因路況不好，許多景點都去不了。

回到長沙，機場關閉，全團被迫多留在長沙 2 個晚上，飛機到香港時因接不上回台北的機位，又多留香港 1 晚，額外停留的住宿等費用，這些費用旅行社自行吸收。回國後，公家機關以旅行社違約，要求以保證金及尾款做為違約金，拒絕給付尾款及沒收保證金。

Q1：旅客要求扣留尾款，旅行社可以拒絕嗎？

A1：契約依雙方合意而訂定，因此旅遊費用是否保留尾款，雙方可商議，旅行社不同意時，可以拒絕。但在一般公司行號或公家機關邀請旅行社參與投標時，多半要求旅行社須給付保證金或保留尾款，萬一日後有違約情形，旅客可以直接從保證金或尾款扣抵。但這幾年常見行程結束後，旅客以各種理由拒絕退還保證金或給付尾款，旅行社在接團時要自行斟酌。一般而言，雙方無特別約定時，旅客應在出發前付清團費，國外旅遊定型化契約第5條規定，旅遊費用_____元，除雙方有特別約定者外，甲方應依下列約定繳付：一、簽訂本契約時，甲方應以_____（現金、信用卡、轉帳、支票等方式）繳付新臺幣_____元。二、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。前項之特別約定，除經雙方同意並增訂其他協議事項於本契約第三十七條，乙方不得以任何名義要求增加旅遊費用。出發前，旅客如未依約定給付團費時，旅行社得逕行解除契約（國外旅遊定型化契約第6條），沒收定金並請求損害賠償。

Q2：旅遊途中，發生天災而變更行程，旅客可以主張旅行社違約拒絕給付尾款？

A2：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。旅遊營業人依前項規定變更旅遊內容時，其因此所減少之費用，應退還於旅客；所增加之費用，不得向旅客收取。」國外旅遊定型化契約第26條也有相同的規定。因此遇大風雪封閉公路，不得已而變更行程，屬不可歸責旅行業之事由，旅客不能主張旅行社違約，拒絕給付尾款。

Q3：旅遊途中，發生天災而變更行程，所產生額外的費用，怎麼辦？

A3：因大風雪公路封閉而改搭飛機至張家界，所增加的機票款，旅行社應自行吸收，不得向旅客收取全部或部分。至於旅行社額外支出的住宿及旅行費用，旅行社如有投保旅行業責任保險附加額外住宿與旅行費用時，可檢附相關證明文件，如機場關閉證明、交通工具購票證明、旅館住宿證明及其他必要費用之有效單據正本，申請保險理賠，理賠金額每位旅客每天新台幣2千元，每位旅客最高上限為新台幣2 萬元。

更新時間：2023/6/15 下午 12:17:37