

檔 號：
保存年限：

交通部觀光局 函

地址：10694臺北市忠孝東路4段290號9樓
聯絡人：陳沛均
聯絡電話：02-234915008219#8219
傳真：02-27739298
電子信箱：cpcn@tbroc.gov.tw

受文者：新北市旅行商業同業公會

發文日期：中華民國107年4月13日
發文字號：觀業字第1070906649號
速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：如主旨請至本機關附件下載區下載。網址<http://admin.taiwan.net.tw/public/public.aspx?no=61>，網頁左方公文附件下載區，識別碼：ISELHEPP(315080000H107090664901-1.pdf)

1.重要公文
 原文上網
 3.簡訊內容：

主旨：檢送交通部民用航空局107年2月13日研商「民用航空乘客與航空器運送人運送糾紛調處辦法」第3條疑義釐清會議紀錄及所附研議說明資料1份，詳如說明，請查照。

說明：

- 一、依據交通部民用航空局107年4月3日空運管字第10750050281號及1075005028號函辦理。
- 二、有關旨揭辦法第3條第2項之適用範圍、退票及衍生費用相關處置作法，請依研議說明資料辦理，並協助轉知所屬會員。
- 三、副本抄送未設公會地區之旅行社，請配合辦理。

正本：各旅行商業同業公會

副本：未設公會地區之旅行社

2018/04/10
交 09 類:53章

檔 號：

保存年限：

交通部民用航空局 函

機關地址：台北市敦化北路340號
傳真：2349-6050
聯絡人：周承霽
聯絡電話：2349-6042
電子郵件：prey@mail.caa.gov.tw

受文者：交通部觀光局

發文日期：中華民國107年4月3日

發文字號：空運管字第1075005028號

速別：普通件

密等及解密條件或保密期限：

附件：如文(會議紀錄、會議資料、簽到單)(attch1 1075005028-0-0.doc、attch2 1075005028-0-1.doc、attch3 1075005028-0-2.tif)

主旨：檢送本局107年2月13日召開研商「民用航空乘客與航空器運送人運送糾紛調處辦法」第3條疑義釐清會議紀錄如附件，請查照。

正本：台北市旅行商業同業公會、中華民國旅行業品質保障協會、台灣地區航空公司代表協會、台北市航空運輸商業同業公會、財團法人中華民國消費者文教基金會、行政院消費者保護處、交通部觀光局、本局企劃組

副本：



裝

訂

線



研商「民用航空乘客與航空器運送人運送糾紛調處辦法」

第3條疑義釐清會議紀錄

壹、會議時間：107年2月13日（星期二）下午2時00分

貳、會議地點：本局305會議室

參、主持人：韓組長振華代

記錄：周承霈

肆、出席單位及人員：如簽到單

伍、討論(與會人員發言摘要)：

- 一、台北市旅行商業同業公會(旅行業公會)及中華民國旅行業品質保障協會(品保協會)對於新增規定之適用範圍、退票方式及衍生費用處理所提相關疑義：

(一)旅行業公會：

1. 原則同意依承辦單位所擬意見辦理。
2. 有關已使用航段之退票方式，目前旅客如於航空公司網站訂購來回機票時，多有分別揭露去、返程航段之票價與航班時間，供旅客搭配選購，若網站顯示之單程票價係同時購買往返程才有之票價，旅客如因航班延誤，僅提出返程航段之退票申請時，其可退款金額可能與訂購時網站顯示之返程票價金額不同，如此，恐引發消費糾紛，爰建議航空公司應充分揭露來回票票價與僅選購單程票價之差異及退票資訊。
3. 另旅客如係購買航空公司或旅行社包裝之機加酒自由行行

程，遇航班延遲逾 5 小時，依本新增規定辦理退票時，其住宿相關衍生費用之損失應如何處理？倘旅客對於新增之規定，誤解為針對其衍生費用部分亦會予以退款賠償，將可能發生諸多消費爭議，爰建議加強旅客對於此新規定之教育宣導。

(二) 品保協會：原則同意依承辦單位所擬意見辦理，建議加強宣導措施，避免產生消費爭議。

(三) 空運組：

1. 有關新規定之適用範圍如本局會前所擬之說明資料，為求明確，再彙整重點如下：


(1) 新增規定係針對定期航班(不包括包機)遲延時間逾 5 小時以上，任何原因(無區分是否為不可抗力)造成延遲，乘客均有權向原售票單位辦理退票，運送人(航空公司)不得收取手續費或其他額外費用。至旅行社如須另收取相關服務費用，則可依其與旅客簽訂之交易條款或旅遊契約辦理。

(2) 各種通路購買之機票均適用，亦不因機票訂有何種使用限制而不同。

(3) 國籍航空公司營運之航班均適用，無論其出發或抵達航點是否為臺灣；外籍航空公司則適用於由臺灣出發之航班。


2. 有關旅客因航班遲延逾 5 小時欲依本辦法提出退票申請時，

應僅得就尚未搭乘之航段部分辦理退票，而運送人(航空公司)將依該機票價格及公司處理原則退予其機票款。

- 
3. 針對航空公司或旅行社包裝之機加酒自由行行程，當航班遲延逾 5 小時，其中機票款得依本辦法規定申請退費，運送人(航空公司)不得收取手續費，至其他酒店或相關衍生之費用，則另依民用航空法、民用航空乘客與航空器運送人運送糾紛調處辦法第 4 條與第 8 條及航空公司運送條款等規定辦理，而實際可獲得之賠償或補償仍須由運送人與旅客協調。
 4. 本局將函請航空公司配合加強退票資訊之揭露，並請航空公司透過適當管道協助向旅客宣導，本辦法新增之規定係僅就機票款部分可免付手續費辦理全額退票。

二、團體旅遊定型化契約之適用問題

(一) 觀光局意見



依據國外旅遊定型化契約第 14 條有關旅遊出發前有法定原因解除契約之規定：「因不可抗力因素或不可歸責雙方當事人之事由致本契約之全部或一部無法履行時，任何一方得解除契約，且不負損害賠償責任」，考量航班遲延並非為旅遊契約無法履行，因航班遲延所影響之旅遊內容，尚得以濃縮行程完成契約旅行或可依旅遊契約相關補、賠償措施保障旅客權

益，爰航班遲延尚無國外旅遊定型化契約中第 14 條規定之適用，旅客如因航班遲延解除旅遊契約，則應屬同定型化契約中第 13 條規定之任意解除契約及其責任之範疇。

(二) 行政院消費者保護處意見

如旅客考量旅遊契約之一部已無法履行，經評估後決定解約，似應有國外旅遊定型化契約第 14 條之適用，倘該情形係因不可抗力造成，應不致產生重大爭議；惟若係可歸責航空公司事由導致班機遲延逾 5 小時，基於航空公司為旅行社旅遊契約之履行輔助人，旅客如欲解約則恐無第 14 條之適用，而且亦無其他適當條款可適用。爰本辦法新增之規定於實施後，旅行社是否已有諸多消費爭議無法個案解決？若是，考量近年來發生多起航空公司因自身因素臨時停飛事件，如有必要，建議觀光局可併同研議增訂適當解約退費條款，以符實需。

陸、會議決議：

- 一、有關新規定之適用範圍、退票及衍生費用相關處置作法依承辦單位所擬說明資料(如後附)辦理。
- 二、請各航空公司確實於網路訂票頁面揭露來回票票價與僅選購單程票價之差異及退票資訊，並透過適當管道向旅客宣導本辦法


新增規定之運作機制，有關免付手續費辦理全額退票措施係僅限於退機票款部分。

三、於現行國外旅遊定型化契約尚未修正前，旅客如因航班遲延逾 5 小時，依本辦法辦理退票而致旅行社無法履行旅遊契約時，原則上尊重觀光局意見適用國外旅遊定型化契約第 13 條規定辦理，惟後續仍請觀光局參酌行政院消費者保護處意見再予研議。

柒、散會（下午 4 時 00 分）。

有關台北市旅行商業同業公會及中華民國旅行業品質保障協會針對甫修訂發布之「民用航空乘客與航空器運送人運送糾紛調處辦法」第3條第2項規定提出相關疑義乙案，本局研議說明如下：

一、台北市旅行商業同業公會意見

 (一) 本辦法之主體為「乘客」與「航空器運送人」，惟旅客若向旅行業訂購機票，即應透過原售票旅行社辦理退票，而班機延遲應歸責於航空公司之因素，旅行業卻需負擔銷售及退票二次作業之人力成本，試問旅行社既非「運送人」，得否向旅客收取手續費？

本辦法第3條第2項中有關班機遲延時間逾五小時以上，並不限於可歸責於航空公司之因素，亦包括不可抗力因素所致者，旅客均得向原售票單位辦理退票，而運送人不得收取退票手續費；至旅客原如係向旅行社購票，因上述情形向原售票單位(旅行社)申請退票者，旅行社是否得向其收取手續費乙節，則應依旅客與旅行業者間簽訂之交易契約及旅遊定型化契約相關規定辦理。

(二) 以聯程機票「兩本票」為例，倘因前段航班延誤致旅客退票，後段航空公司得沒收金額或部分費用，足見國際機票對於乘客臨時取消之處理慣例顯與本修正規定有所牴觸，請問該如何向旅客說明始能避免誤解及糾紛？

本辦法第3條第2項規定係針對航班發生延遲時，乘客得申請退票之處理機制訂定規範，該規定於國籍航空公司營運之航班均適用，外籍航空公司則適用於由臺灣出發之航班，至後段航班如為其他外籍航空公司營運者，其應收費用及相關處置作法，仍依航空公司機票使用限制、運送條款或國際慣例辦理。

(三) 以「機加酒自由行」為例，購買該商品之旅客若因班機遲延而退票，必然衍生後續飯店之取消費用。「團體旅遊」影響層面更大，如有部分團員取消卻在其他人堅持下照常出團，計價基準恐因人數異動而改變，導致團體由盈轉虧。諸如此類衍生之成本費用如何認定？如何收取？又如何向旅客說明解釋？

本辦法係針對乘客與航空器運送人間之糾紛調處予以規範，新增訂之第3條第2項係參考歐盟規範，賦予旅客於發生航班嚴重遲延時得向運送人請求無須負擔手續費退票之權利；至旅客因何原因(包括班機延誤、不可抗力因素或無故取消行程等)致其個人無法跟團旅遊，團體旅遊之費用及後續處理仍回歸旅客與旅行業者間簽訂之交易契約及旅遊定型化契約相關規定辦理。

(四) 本修正規定亦引發團體旅遊定型化契約之適用問題，究依第十三條(出發前旅客任意解除契約)或依第十四條(出發前有法定原因解除契約)之相關規定處理？

同前項說明，本辦法新增之規定係針對乘客與航空器運送人間之糾紛調處予以規範，並賦予旅客於發生航班嚴重遲延時得向運送人請求退票之權利且無須負擔手續費，爰旅客依本辦法向航空公司辦理退票，不得直接認定為旅客同意解除旅遊契約，如旅客因此欲解除旅遊契約，其適用定型化契約中何項規定應視實際狀況判定，並回歸旅行社與旅客間之約定內容或依民法中針對契約之相關規定處理，意即本辦法規定並不影響任何旅遊定型化契約之適用。

二、中華民國旅行業品質保障協會

- (一) 該辦法是否僅個別旅客直接向航空公司購買機票時始適用?如乘客係透過其他售票單位(ex:旅行社)購買機票是否並不適用?團體行程的機票是否不適用?

本辦法新增之規定並不僅限於向航空公司購買之機票，乘客透過其他售票管道或係團體機票，於遭遇班機延遲逾五小時，均得向原售票單位辦理退票，而運送人不得收取退票手續費。

- (二) 該辦法是否對本國及及外籍航空公司皆一體適用?如外籍拒不接受退票時應如何處理?

本辦法之規定，國籍航空公司均須確實遵守，外籍航空公司則適用自我國出發之航班，倘航空公司未符本辦法規定，本局將積極介入協調，並要求航空公司限期改善。

- (三) 對於購票時已註明為不得退票(網路販售、特惠票、促銷票、廉價航機票等)是否可辦理退票?

本辦法新增之規定並不限於透過何種管道購買或有何機票使用限制，凡班機延遲逾五小時，旅客便得向原售票單位辦理退票，而運送人不得收取退票手續費。

- (四) 運送人不得收取退票手續費，但可否收取罰金或其他費用?原售票單位(ex:旅行社)是否可以收取服務費或其他費用?

本辦法新增之規定僅規範於航班延遲逾五小時以上，旅客要求退票時，運送人不得收取退票手續費、罰金及其他額外費用。至非運送人之原售票單位則得依其交易契約規定處理。

- (五) 對於起點在國外航程(ex：曼谷-臺北-東京)，只要臺北起飛時因故遲延，不論原因為何皆可適用？

本辦法之規定，於國籍航空公司均須確實遵守，外籍航空公司則適用於由臺灣出發之航班，不論為何原因致航班遲延逾 5 小時者均適用。

- (六) 對於多段航程(ex：臺北-香港-維也納)，如因臺灣起飛時延誤 5 小時以上，乘客能否要求全程退票？對後續航段無法退票實該如何處理？如不同航段分屬不同航空公司開立，如何確知航空公司皆能同意辦理退票？

本辦法第 3 條第 2 項規定係針對航班發生延遲時，乘客得申請退票之處理機制訂定規範，該規定於國籍航空公司營運之航班均適用，外籍航空公司則適用於由臺灣出發之航班，至後段航班為其他外籍航空公司營運者，其應收費用及相關處置作法，仍依現有之法令、航空公司運送條款或國際慣例辦理。

- (七) 對於機票加酒店自由行行程，乘客要求退票後衍生之其他損失(ex：訂房取消費)，運送人是否也須一併處理？

本辦法新增之規定僅規範於航班延遲逾五小時以上，旅客要求退票時，運送人不得收取退票手續費，至其他因退票衍生之額外費用或損失，仍依旅遊契約規定辦理。

- (八) 旅行社與航空公司簽訂包機契約，乘客如透過旅行社購買包機機票，該航班因故延誤 5 小時以上時，航空公司是否仍應還該包機機票款？

旅行社包機尚非本辦法所規範之項目，仍應回歸航空公司與旅行社簽訂之契約內容及旅行社與乘客間之旅遊定型化契約相關規定辦理。

(九) 對於延誤原因並未區分係不可抗力或人為因素所造成，僅單純以時間逾 5 小時即可要求辦理退費，是否應區分為不可抗力或機械故障或人為航班調度等原因，做成不同的處理模式？

本辦法新增之規定係參照歐盟之作法，航班遲延逾 5 小時，旅客得要求辦理退票，並無區分是否為不可抗力因素所致。

