

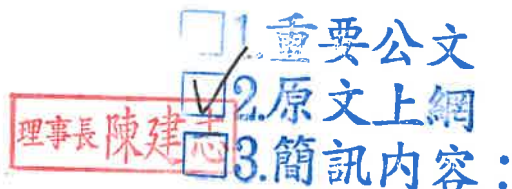
檔 號：
保存年限：

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：02-23491500#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

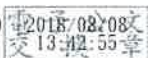
發文日期：中華民國107年8月8日
發文字號：觀業字第1073002794號
速別：普通件
密等及解密條件或保密期限：
附件：如主旨(315080000H107300279401-1.doc、315080000H107300279401-2.pdf)



主旨：檢送本局107年7月20日召開研商「國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項第12點之1」及「國外旅遊定型化契約範本第12條之1」修正草案會議紀錄1份，請查照。

正本：陳教授良源、姜律師志俊、行政院消費者保護處、財團法人中華民國消費者文教基金會、交通部路政司、交通部法規委員會、交通部民用航空局、交通部運輸研究所、台北市航空運輸商業同業公會、台灣地區航空公司代表協會、中華民國旅行商業同業公會全國聯合會、台北市旅行商業同業公會、新北市旅行商業同業公會、桃園市旅行商業同業公會、台中市旅行商業同業公會、台南市旅行商業同業公會、高雄市旅行商業同業公會、臺灣省旅行商業同業公會聯合會、中華民國旅行業品質保障協會

副本：本局企劃組、業務組(均含附件)



裝

訂

線

研商「國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項第 12 點之 1」及

「國外旅遊定型化契約範本第 12 條之 1」修正草案會議會議紀錄

壹、會議時間：民國 107 年 7 月 20 日(星期五)下午 2 時 30 分

貳、會議地點：本局 9 樓會議室

參、主席：劉組長士銘(代)

記錄：陳沛均

肆、出席單位及人員：(如附會議簽到簿)

伍、與會人員發言摘要：(依開會通知單出席者排序)

一、陳教授良源：

(一) 民航局於糾紛調處辦法中，增定航班延誤逾 5 小時，旅客得辦理退票規定，應無料及會造成後續旅行團團客解除旅遊契約後法規適用疑義，惟就解除旅遊契約一節，在 5 月消保處召開之會議中業已談及。

(二) 針對班機遲延部分，航空公司為旅行業之履行輔助人，在不變動目前規範下，可依國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項第 22 條因可歸責於旅行業之事由致行程延誤時間「在 5 小時以上未滿 1 日者，以 1 日計算」作為遲延之處理辦法，似已可處理上開疑義，應無需再另增訂規範。

二、姜律師志俊：

(一) 民航局增訂之糾紛調處辦法第 3 條第 2 項「遲延時間逾 5 小時以上」之規定，依文義解釋逾 5 小時係超過 5 小時，而 5 小時以上應包含 5 小時，因此在文義解釋上似有矛盾之處，請民航局就該部分重新釐清修正，避免日後適用上衍生爭議。

(二) 有關應記載及不得記載事項第 12 點之 1 的前提要件應增加「且乘客未接受運送人安排」，始構成能否解約之效果。但是否應朝解約之方向解決或有考量空間，契約應鼓勵其能履行，避免旅客、旅行業及航空公司發生三輸之狀況。在綜整所有方案下，解鈴還需繫鈴人，航空公司

就其遲延賠償責任之負擔，應負更大的責任，糾紛調處辦法及民用航空法均有運送人遲延賠償責任規定，且民用航空法之規定對於旅客權益之保障更為周全，因此有關遲延賠償建議糾紛調處辦法參酌民航法之內容修正。且以航空公司之立場，提供調度班機等方式協助旅客，讓契約得履行創造三贏局面，應該是更好的解決方式。

三、行政院消費者保護處：

5月消保處會議，討論到航班取消導致旅客解約之問題，惟在本案增訂似著重在處理航班遲延導致旅客解約之狀況，對於航班取消部分並未述及，會後請觀光局能將此部分併為研議。

四、消費者文教基金會：

- (一) 當初於糾紛調處辦法第3條第2項增訂「5小時遲延退費」，是希望民航局能參考歐盟5個小時遲延賠償提供消費者權益保障。
- (二) 如同與會先進所說，大多的消費者和旅客會合理判斷、理性選擇，而且遇上班機遲延狀況亦非大家樂見，目前定型化契約範本第22條已就因航空公司遲延逾5小時導致有未走的行程訂有規範，是類可歸責於旅行業之事由致旅遊內容變更時，旅客得請求旅行社賠償差額2倍之違約金。另外理性選擇下，消費者因為遲延逾5小時而解除契約應屬少數，因此也不必為此推翻目前既有規範，歷次討論目的也係為保護旅行團團客，因為團客之消費者所能針對之對象係旅行社而非航空公司，因此至少旅行社得依其與航空公司間之契約關係為內部求償，且依旅客與旅行社間之契約相對性而言，旅行社亦應協助旅客求償。

五、交通部法規委員會：

- (一) 依照糾紛調處辦法適用範圍不限於散客或團客，後續如確定修正國外旅遊定型化契約，那其他相關之定型化契約亦須一併修正。另就法規修正處理方式係以變動最少方式為之。因此針對現有的法規命令已修正

，旅行業即應就該變動之法規命令提出配套之因應措施，以調處辦法第 3 條第 2 項適用範圍係「遲延時間逾 5 小時，且乘客未接受運送人安排者」，因此範圍限縮在「乘客未接受運送人安排」始有本條適用。

- (二) 草案建議修正如下：(第 1 項)出發前因航空公司之事由，致班機遲延逾 5 小時且乘客未接受運送人安排者，旅客得解除契約，且不負損害賠償責任。(第 2 項)旅客因前項規定解除契約者，準用第 14 條第 2 項規定；其機票費用應依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 項辦理。
- (三) 配合前開修正，後續實務執行上，旅行社和航空公司應配合該已修定之法規，重新修正兩者間之契約內容。
- (四) 另有關現行糾紛調處辦法第 8 條規定「…其致損害乘客權益者，應負賠償或補償責任」，讓乘客自行證明其客觀損害有其困難，因此民航局或可參考國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項第 22 點第 2 項：「前項行程延誤之時間浪費，在 5 小時以上未滿 1 日者，以 1 日計算。」，另同點第 3 項：「旅客受損害者，另得請求賠償。」此處雖仍要求旅客如能證明其所受損害，另得請求賠償，惟縱然旅客未能證明其損害，亦得依同點第 1 項「…致行程未依約定進行者，旅客就其時間之浪費，得按日請求賠償。每日賠償金額，以全部旅遊費用除以全部旅遊日數計算。」獲得賠償。此類規範方式提供給民航局後續法規研議參考。

六、交通部民用航空局：

- (一) 有關糾紛調處辦法第 3 條第 2 項之增定，係參考歐盟之法令。且本局 2 月份已針對業界提出之多項實務運作疑義，例如手續費及其他費用收取細節等待釐清事項召開會議釋疑。因此前開會議中已說明遲延原因不限於是否可歸責於航空公司之事由，且除包機外，不論團客或散

客皆有適用。

- (二) 遲延 5 小時會不會造成大量旅客辦理退票之問題，自糾紛調處辦法第 3 條修正發布至今，並未發生大量旅客辦理退票之情形。另與會旅行業公會代表提及航空公司如何提供賠償一節，業於糾紛調處辦法第 8 條訂有規範，如係可歸責於運送人之事由遲延，致損害乘客權益者，可依照該條規定處理。
- (三) 糾紛調處辦法之延遲時間計算係航空公司表訂班表時間，也就是航機後推的時間為判斷基準。

七、台北市航空運輸商業同業公會(含業界代表)：

- (一) 航空公司與團客間機票訂購上並無直接關係，且航空公司亦無法預見旅行社與旅客間之旅遊契約簽訂內容，因此旅客如因航班遲延解除旅遊契約，要求航空公司就其解除旅遊契約所生之損害負賠償責任，對航空公司並不公平。
- (二) 針對本次增修之國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項第 12 點之 1，並無意見，且此次增修內容係針對「可歸責於航空公司之事由」與糾紛調處辦法第 3 條之遲延時間逾 5 小時不限於是否可歸責於航空公司之規範，更明確限縮適用範圍。另如係屬其他非可歸責於航空公司之事由，比如不可抗力之事由，則可適用現行規範第 14 點。
- (三) 航空公司、旅行社及旅客都應負擔其應有風險，如果航空公司能事先協助的部分，航空公司團體業務部一定會盡力協助旅客，使行程能順遂完成，因此無論係調整行程或適當補償等，旅行社與航空公司間有一定的協調機制，即依照旅行社與航空公司間簽訂之契約處理。
- (四) 修正法規的立法基礎應該是更為聚焦，而非再回到當初未訂定遲延 5 小時退票免收手續費之狀況，討論其他適用方案。因此航空公會一致認同應依循先前消保處、民航局等開會的脈絡續為討論，緣此遲延 5

小時航空公司不收退票手續費如果適用團體旅客，則應該再分為二段處理，航空公司負責運送，因此航空公司承認適用退票免收手續費，但是團體契約是與何方簽訂，則回歸到團體契約相關條例來訂定可參照之準則。

八、各旅行業公協會代表：

- (一) 旅客因航班遲延逾 5 小時而解除契約之賠償責任，似乎可適用糾紛調處辦法第 8 條，惟該條主要係針對可歸責於運送人之事由遲延，致損害乘客權益者，旅客可要求損害賠償或補償，但旅客解除契約後續產生之費用是否係屬可歸責於航空公司之事由，又或者產生之費用可解釋為旅客之損害，該條文並未明確規範，適用上容有討論空間。
- (二) 以實務運作而言，無論係依國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項第 12 點、第 13 點、第 14 點、本次研商增修之第 12 點之 1 或糾紛調處辦法，皆有其無法解決及適用上之模糊空間，且涉及旅客、旅行社及航空公司間三方關係，法律關係複雜進而增加許多解決問題之成本。
- (三) 就處理因遲延退票衍生之問題，建議參考歐盟對於遲延之補償規定，以固定金額計算，例如遲延 3 小時以上航程屬 3000 公里以上者由航空公司補償 600 歐元，如此一來旅客會因已獲得補償而不會再就旅遊契約部分輕易解約，且旅行社亦不會因為旅客解除旅遊契約而蒙受損害，以這種方式處理應更能保障消費者權益。
- (四) 如依現行糾紛調處辦法第 8 條處理，因該條並未將損害賠償責任之內容範圍明確界定，導致旅客解除契約無法知悉航空公司實際賠(補)償金額，難以作出理性選擇，因此較佳的處理辦法應該還是參考歐盟模式，或許不完全比照歐盟規範，但若能明訂賠(補)償金額，旅行業亦可依此先行墊付消費者遲延賠償費用，再向航空公司求償。

(五) 綜上，源頭係明確糾紛調處辦法第 8 條之內容範圍，如果無法由源頭去解決，依現行旅遊定型化契約已有完整規範得以保障旅客權益，並不需再另訂 12 點之 1，故本次修法內容並無法解決實質問題，故不支持此次增修規定。

陸、會議結論：

- (一) 有關是否增訂「國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項第 12 點之 1」及「國外旅遊定型化契約範本第 12 條之 1」，經與會各單位討論並無共識，會後請業務單位參酌各與會單位意見再為研議，另如對本案有其他具體建議，請於會後 7 日內提供本局，俾利本局綜整作為研議方案之參考。
- (二) 臺北市旅行商業同業公會就航班遲延衍生之損害賠償，建請參考歐盟相關規定之意見，請民航局參研。

柒、散會（下午 4 時整）