



黃彩絹・著



民生報叢書

旅遊糾紛

黃彩絹 著

Printed in R.O.C. / 印翻禁・權作著有

旅遊糾紛

著者 黃彩

發行人 王效

出版者 民生報社

總經銷 新聞局登記證局版臺報字〇〇三三號
聯經出版事業公司

臺北市忠孝東路四段五九五號

電話：二六二〇一三七七六二七四二九

郵撥電話：六四一八六六二

郵政劃撥帳戶〇一〇〇五五九一二號

印刷者 世和印製企業有限公司

定價：新臺幣一八〇元

中華民國八十二年六月初版

ISBN 957-08-0982-5(平裝)

· F69034 ·

序 言

張自強

民國68年開放國人出國觀光伊始，出國旅遊人數逐年快速成長，去(81)年已達420萬人，旅行業服務角色之重要性愈形凸顯。隨著出國人數增加，旅行社與消費者間之旅遊糾紛亦有增加趨勢，蓋旅行業安排旅遊，主要係將旅客在遊程中所需之入出境手續、食、宿、交通及其他娛樂服務項目予以組合，其每一環節皆層層相扣，作業必須妥善周詳；另一方面旅客與旅行業間資訊不對稱，旅客在旅遊前又無法親見旅遊內容之實體，實務操作時如遇不可預期因素介入，均勢必易生旅遊糾紛。

本局有鑒於除不可預期因素外，旅遊糾紛之發生應可預防避免，這當然有待從教育旅遊業及消費者兩個層面著手。基此理念，觀光局乃蒐集各類案例，敦請民生報社自81年5月起每周二開闢「旅遊糾紛實例專欄」，詳說案例，提供旅客及旅行業者參考，俾以之作爲殷鑒，而不致重蹈覆轍。

由於該專欄具有教育宣導功能，爲擴展其宣導層面，特將

ii 旅遊糾紛

該等案例彙編成書，除饗大眾外，並可作為日後教育旅遊業或旅行業內部員工訓練之參考。

維護旅行安全、提升旅遊品質、保障旅客權益，協助業者營運，為本局輔導管理旅行業之指標，期望本書之出刊對於消弭旅遊糾紛，進而提升旅遊業之服務品質有所助益。

序 言

王致南

台灣的高出國率，從民國78年的突破210萬人次，接著79年的294萬人次、80年的336萬人次到81年的421萬人次，平均每五人就有一人出國觀光，在世界各國相當罕見，充分顯示台灣厚實的經濟實力。

不過，在一片觀光榮景的數目背後，我們也看到不少的旅遊糾紛見諸媒體，訴之仲裁，造成主管單位、業者不少困擾，消費者也徒然蒙受負面的旅遊感受。

出國旅行原本就應是愉快的經驗，《民生報》自民國68年創刊以來，我們的〈戶外版〉旅遊專業記者，每天都提供最新的旅遊資訊供國人參考，我們更樂於見到國內的旅遊秩序能有條不紊，人人盡得出國觀光樂趣。

《旅遊糾紛實例》一書，是本報與觀光局合作製作的旅遊叢書，透過觀光局已協調處理過的旅遊糾紛案例，讓業者有所借鏡，消費者也得以規避足以造成旅遊糾紛的諸般因素，共同為國人營造一個良好的出國觀光環境。

序

國人近年來重視休憩活動，出門觀光、旅遊已蔚然成風，尤以去年出國人口資料顯示，已高達420萬人次以上，再加上國內旅遊人數，將更達數倍於此。欣見我國旅遊事業蓬勃發展之餘，仍不免為逐漸增加的旅遊糾紛案件所憂；為此，中華民國旅行業品質保障協會正不遺餘力地致力於提升旅遊品質，以確保旅遊消費者權益。

品保協會將三年來所受理494件的旅遊糾紛申訴案件，加以整理與分析。以案件內容來看，行程內容有瑕疵暨班機問題二者所佔比率即高達三分之一，若以旅遊地區為分類，東南亞地區高居首位，所佔比率亦高達三分之一以上。深究其原因，不論是航空公司或國內外旅館業，皆以滿足其既有空間為營業目標，而目前國人仍無法如歐美、日本等國旅客，於事前即早規劃，提前安排(按：日本人通常於半年前，甚至於一年前安排)，以至於各該相關行業無法依照既定之供需軌跡，合理分配空間，造成供需不均衡，無人時空著，滿時爆滿，徒然影響旅遊品質，此點多年來亦為旅行業者最頭痛的問題。凡我國人如能安排計畫旅遊，當能解決此一困擾，同時呼籲旅客應優先考量旅遊產

品之內容及品質。另就後者觀之，有部分業者打著超低價位為號召，藉以招徠更多旅客，其中尤以東南亞行程為甚，有些產品的賣價與其他同樣產品之賣價相較之下，已不由得不得讓人產生懷疑「何以至此」，則如何能期待會享受到應有之品質？因此，我們實應樹立一個觀念——低於合理的價位，必然無法維持應有的品質。

交通部觀光局為了讓廣大的旅遊消費者了解應有的權益，同時能事先予以防範發生旅遊糾紛，特別委託《民生報》蒐集旅客向觀光局或品保協會提出之申訴案件資料，撰寫旅遊糾紛案例分析，以淺顯的敘述方式，將事實經過、調處結果一一報導，最後再以客觀、專業的角度，詳予分析，在每週二的專欄中刊載出來，廣受一般讀者的歡迎。此次能將一年來五十四篇案例報導，予以彙編成冊，供大家閱讀參考，當更能嘉惠旅遊消費者與旅遊業者，對於消弭旅遊糾紛暨提升旅遊品質將有極大之助益。欣聞本冊即將付梓，特為文薦之，是以為序。

中華民國旅行業
品質保障協會

理事長

紀棟欽 謹識

八十二年五月十二日

序

台北市旅行商業同業公會 理事長 許晉睿

「旅遊糾紛實例」專欄，自從81年5月起在《民生報·戶外版》刊登以來，提供給廣大讀者群有關如何提升旅遊品質、減少旅遊糾紛的資訊。依據交通部觀光局與國內旅行業相關單位近年來調處旅遊消費者與旅行社之間的旅遊糾紛實例，整理編寫，忠實的呈現在讀者面前，讓出國旅客懂得如何保護自己的權益，也讓旅遊業者從糾紛事件中吸取教訓，不斷增進專業知識及應變能力，維護旅遊品質，消弭同業間之惡性競爭，共同維護旅行業之商業秩序。

本書作者黃彩絹小姐多年來從事旅遊採訪報導，足跡遍歷各國。此次蒐集一年來發布的專欄報導，全新整理結集出書，提供國人完整的旅遊知識，有效保障自己權益，文筆雋永，內容精闢，值得喜歡旅遊人士和旅遊業者閱讀。因感其敬業精神，及預見本書對社會的貢獻，樂為之序。

自序

黃彩絹

我國旅遊市場正處於轉型期，旅遊業者和消費者均努力摸索，試圖尋找出一套合理規範，但是，在市場秩序尚未完美建立之前，旅遊糾紛的層出不窮，並不足為奇，即使在旅遊先進國家，旅遊糾紛的發生也不可避免，只是其糾紛類型有所差異而已。

我國逐步邁向觀光大國，不過，可惜的是，多數國內旅遊業者在安排行程及產品內容時，過度牽就現實的成本因素，而消費者則仍難脫價格取向，加深旅遊市場亂象。

一年多來，我研討旅遊糾紛實例，曾為一些沒有紀律及專業德行的業者感到悲哀，畢竟旅客確是受害者，至於不講理的消費者也很令人困擾，但也有些案例的癥結，則可以說是觀念問題，雙方面各持己見，無法求得共識，相當令人遺憾。

綜觀旅遊糾紛類別，最主要的有證照、機位等，但其中旅行團的品質及領隊、導遊服務態度等，也是發生頻率很高的糾

紛類型。

現在應是國內旅遊市場倡導「進化論」的時機，我們深信，唯有業者珍惜品牌、清楚區隔產品，並明白告訴國人，其遊程詳細內容，則旅客也能深切明白自己購買產品時所享有權益的極限，雙方在達到一定程度共識時，自然可減少旅遊糾紛。

目 次

引 言	1
-----	---

旅行社

選擇地下旅行社，投訴無門	7
靠行旅行社不可靠	10
「牛頭」惡風無法根除	14
基金會招攬遊程縮水	18
旅行社離職人員不可信任	22

證 照

遊歐闖關，得不償失	27
簽證機關作業延誤，非旅行業過失	30
辦妥簽證未及時送達，旅客滯留機場旅行社應負責任	33
要求旅客冒用簽證，旅行社應負全責	36

簽證出問題，旅行社依情況負不同責任·····	40
公務員出國手續較繁瑣，旅客及旅行社應多留意·····	43

契約及訂金

簽訂契約，杜絕糾紛·····	49
旅行社違約，應負損害賠償責任·····	53
私下轉讓旅客，糾紛難排解·····	56
因故無法成行，旅遊訂金恐難收回·····	59

領 隊

一人帶兩團，顧此失彼·····	65
領隊服務不佳，尚無具體罰則·····	68
領隊服務有瑕疵，旅行社應負契約責任·····	72
領隊服務品質難規範，旅客吃虧難獲合理賠償·····	76

行程及機位

行程「縮水」可要求賠償·····	81
旅行社更動遊程，應有告知遊客義務·····	84
行程縮水，旅行社應負賠償責任·····	88
機位有去無回，作法不可取·····	92
旅館更改及巴士遲到，旅行社應負賠償責任·····	95
旅客離團後，回程機位責任應釐清·····	98

邊走邊找機位，太冒險；旅行社經營理念應修正·····	101
班機延誤，旅行社不負賠償責任·····	105
班機延誤，航空公司應依情況理賠·····	108
班機更改時間，航空公司應善盡告知責任·····	111
航空公司作業若有瑕疵，應負一定標準賠償責任·····	115
團體旅客回程機位未確認，承辦旅行業者難逃責任·····	118
航空公司超收旅客，責任標準待釐清·····	121

意外及保險

旅客若遇到突發事件，領隊應負現場處理責任·····	127
旅遊發生意外傷害，旅行社不負直接責任·····	130
旅程中病逝，責任歸屬誰擔待？·····	133
旅行意外醫療險，由業者自行搭配投保·····	136
旅客旅遊安全，旅行社負有法律及行政責任·····	139
旅客旅途中意外死亡，旅行社應負協助救援責任·····	143
旅途出車禍，旅行社應負企業責任·····	146
非意外死亡，旅行平安保險不理賠·····	150
旅客應建立購買旅行平安保險觀念·····	153

其 他

旅館等未依約辦理，旅行社負責程度應釐清·····	159
日本團住宿情形較特殊，旅客及旅行社應多溝通·····	163
國外購物糾紛，旅行社應善盡協調之責·····	166

團費正常化，才是解決購物糾紛之道·····	169
行李道失，旅行社應代為求償·····	173
代客保管行李，不是旅行社職責·····	176
避免轉機不順利，貴重行李應隨身帶·····	179
大陸遊，變數大；領隊與旅客應多溝通·····	183
大陸團，變數大；操控業者難脫責任·····	187
大陸包機機票不能退票，旅行社應善盡告知責任·····	191
兒童收費標準，旅客及旅行社應加強溝通·····	194
選擇團員，契約言明才有保障·····	198

引 言

國內旅遊休閒人口近年來大幅成長，旅遊消費者消費意識也不斷提升，加上國內旅遊市場秩序尚未有效建立，使得旅遊糾紛案例層出不窮，造成觀光局、旅遊業者及旅客三者間的困擾。如何教育旅客及旅行社，減少旅遊糾紛發生，成為觀光業界重要課題。

目前受理民衆旅遊糾紛申訴的機構有三：觀光局、中華民國旅行業品質保障協會及中華民國消費者文教基金會等。民國80年，觀光局計受理158件旅遊糾紛案。品保協會79年3月至81年元月計受理258件，消基會每年收到的申訴約400件左右。

觀光局指出，該局目前受理旅客申訴、調解旅客和旅行社的旅遊糾紛，主要是提供便民服務，並非法律賦予的權責。觀光局指出，旅行業違反旅遊契約，致旅客權益受損時，屬法律上的民事契約關係，旅客應向法院提出民事訴訟，或依「鄉鎮市調解條例」規定，向鄉鎮市調解委員會聲請調解，但因司法訴訟程序繁複，加上訴訟標的小，觀光局基於便民及其為旅行業主管機關立場，才提供旅遊糾紛調處服務便利民衆。

2 旅遊糾紛

旅行業雖需向觀光局繳納一筆保證金，但這筆保證金須依法院執行命令辦理。觀光局發現一般旅客，很少因旅遊糾紛而向法院起訴，因此，促使旅行業者成立中華民國旅行業品質保障協會，由會員繳納保障金，做為旅遊糾紛的理賠基金，如此，當旅遊糾紛發生時，旅客可以不必經過司法上的訴訟程序，獲得理賠，對旅客更有直接保障。目前該協會會員計756家（全省約有1103家旅行社及501家分公司），該協會只針對其會員旅行社所發生的旅遊糾紛做調處，除調處糾紛外，品保協會重要工作為提升旅遊市場秩序及旅遊品質，就積極面，防範旅遊糾紛發生。

消基會因以為消費者謀公平待遇為主旨，因此也是一般消費者申訴旅遊糾紛的管道。但是，消基會本身沒有公權力，因此，消基會收到申訴案後，也會將副本抄送觀光局及品保協會，部分案件也轉交上述二機構調處。

各國處理旅遊糾紛參考（一）

新旅局設申訴、賠償委員會

新加坡旅遊消費者和旅行社間的旅遊糾紛，由新加坡旅遊促進局服務部下設申訴委員會及賠償委員會受理。

申訴委員會及賠償委員會乃依據新加坡法律第334章「旅行社法案」而設。申訴委員會受理旅客旅遊糾紛申訴，該委員會下有六名委員，其中二名來自新旅遊局，其他則分別來自警察局、消基會、大眾交通業及觀光業等，旅遊糾紛經受理調處