



中華民國旅行業品質保障協會
Travel Quality Assurance Association

行程延誤、變更



行程延誤、變更

1

旅行社在契約上註明「旅行社有變更行程的權利」，該約定有效嗎？

2

團體旅遊因機位超賣而更改班機，旅行社應如何應對？

3

因航空公司機械故障延誤行程，旅行社要負責嗎？

4

因司機迷路、遲到、遊覽車故障而影響團體行程，旅行社要負責嗎？

5

旅遊行程因遊覽車故障、司機迷路等狀況被延誤時，旅行社該如何處理？



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

行程延誤、變更

6

導遊為了推銷自費行程，任意調動行程景點的參觀順序（但每個景點都有走到），旅行社有賠償責任嗎？

7

導遊帶錯行程景點，未完成的行程該如何處理？要不要補回去？

8

部份團員要求變更行程時，怎麼辦？



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q1：旅行社在契約上註明「旅行社有變更行程的權利」，該約定有效嗎？

- 依國外旅遊定型化契約第23條，除非發生不可抗力或不可歸責於雙方當事人之事由，否則旅行社不得以任何名義或理由變更旅遊內容。因此，契約上加註「旅行社有變更行程的權利」時，若變動後的行程對旅客有利，該約定有效；反之，若變動後的行程有損旅客權利，旅客可以同契約第36條第2項，主張該約定無效。
- 另旅行業管理規則第37條「旅行業辦理旅遊時，該旅行業及其所派遣之隨團服務人員，均應遵守下列規定：……五、除有不可抗力因素外，不得未經旅客請求而變更旅程。」違反的話，主管機關得處以新台幣一萬元的罰鍰。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q2：團體旅遊因機位超賣而更改班機，旅行社應如何應對？

機位超賣雖非旅行社所能掌控，但旅行社身處第一線面對旅客的責難，因此建議旅行社應第一時間主動提出原始訂位記錄，向旅客說明原委，並與航空公司協商盡快提出補償方案，如有可節省的费用也應盡速退回，如此方能消弭旅客不滿的情緒。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q3：因航空公司機械故障延誤行程，旅行社要負責嗎？

依國外旅遊定型化契約第33條，旅遊期間，因不可歸責於旅行社之事由，致旅客搭乘大眾運輸工具所受損害者，應由大眾運輸業者直接對旅客負責，但旅行社應盡善良管理人之注意，協助旅客處理。因此，航空公司機械故障導致行程延誤，應由航空公司對旅客負擔賠償責任，旅行社除應協助旅客向航空公司求償外，另應依國外旅遊定型化契約第31條規定，將行程變更致節省支出的費用(如：餐食或景點門票等)退還旅客。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q4：因司機迷路、遲到、遊覽車故障而影響團體行程，旅行社要負責嗎？

旅行業管理規則第38條規定「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」，國外旅遊定型化契約第21條也有相同規定。由於車公司、司機都是國內出團旅行社的履行輔助人，因此車公司、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，國內出團旅行社也必須負同一責任。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q5：旅遊行程因遊覽車故障、司機迷路等狀況被延誤時，旅行社該如何處理？

- 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25條亦規定，「因可歸責於旅行社之事由，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」。
- 因此，團體因車輛故障、司機迷路導致行程延誤的部分，應依團費除以日數再除以時間，依照每一天延誤的時數『按日比例』賠償，而不是將不同日數延誤時數相加，計算累計時間的損害賠償。此外，如有景點因此未依約履行，應計算這部份的費用(例如這景點佔一天的比例費用)退還旅客。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q6：導遊為了推銷自費行程，任意調動行程景點的參觀順序（但每個景點都有走到），旅行社有賠償責任嗎？

- 旅行社應確保行程內容符合契約所約定的內容，民法第514條之7「旅遊服務不具備前條之價值或品質者，旅客得請求旅遊營業人改善之。旅遊營業人不為改善或不能改善時，旅客得請求減少費用」。舉例來說：依行程應安排旅客前往烏布傳統市場參觀，導遊應該清楚傳統市場營業的時間，但變更後的行程多數商家都已打烊沒有營業，已不具備原本旅行社所安排能讓旅客盡情逛街購物的行程內容，這樣的更動已經讓造成旅客的權益受損，因此旅客當然可以要求旅行社退費或補償，所以，並不是只要帶到景點就能夠交差了事。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q7：導遊帶錯行程景點，未完成的行程該如何處理？要不要補回去？

- 景點因導遊帶錯行程而被取消，係屬因可歸責旅行社的事由，依國外旅遊定型化契約第23條規定，旅行社未依原訂行程履行時，旅客得請求賠償行程差額2倍的違約金。
- 因此，如時間許可，領隊可徵詢全體團員的同意，調整往後幾天的行程，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、或時間不允許或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。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q8：部份團員要求變更行程時，怎麼辦？

- 民法第514條之5：「旅遊營業人非有不得已事由，不得任意變更旅遊內容(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，同時為了避免事後發生舉證的問題，建議領隊以書面請全體旅客簽名確認。
- 領隊如未經全體團員同意而變更行程先後順序，對於因此所造成的損害，旅行社仍然要負違約賠償責任。