



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

旅遊途中遇 不可抗力事件



旅遊途中遇不可抗力事件

1

團體出發後遇不可抗力因素變更行程時，旅行社應如何處理費用問題？

2

旅途中遇不可抗力事件須更改行程時，若旅客不接受旅行社的安排，該如何處理？

3

遇不可抗力事件，團體無法依預定時間返台，滯留期間的食宿交通費用，應由誰負擔？

4

團體滯留期間的食宿安排，須與原行程內容同等級嗎？

5

團體於旅遊期間遇天災、交通事故等狀況，所發生的額外費用是否有保險理賠？



旅遊途中遇不可抗力事件

6

旅行社在契約中約定「行程中遇天災所衍生費用由旅客負擔」，這樣的約定有效嗎？

7

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嗎？



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q1：團體出發後遇不可抗力因素變更行程時，旅行社應如何處理費用問題？

- 依民法第514條之5第2項規定，當團體遇到不可抗力因素時，旅行社為維護團體的安全及利益，得本於專業判斷變更行程安排，但變更後如有因此所減少的費用，應退還旅客，所增加之費用，應由旅行社負擔。
- 舉例來說：旅遊目的地機場發生災變，導致班機飛到轉機機場後又折返回台，旅行社應善盡協助旅客之責，向航空公司及國外代理旅行社盡量溝通爭取退費，並依規定將可節省的部分退還給旅客。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q2：旅途中遇不可抗力事件須更改行程時，若旅客不接受旅行社的安排，該如何處理？

依國外旅遊契約第31條，旅遊途中如遇天候等不可抗力因素，導致團體無法依原訂行程繼續時，旅行社必須基於專業，考量全團的安全及利益而調整行程，此時旅客如不同意旅行社變動行程的安排，可依同條後段要求終止契約，並請求旅行社先墊付費用安排返回台灣，等回台後再附加利息(由雙方自行約定)，償還旅行社所墊付的款項。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q3：遇不可抗力事件，團體無法依預定時間返台，滯留期間的食宿交通費用，應由誰負擔？

團體行程結束後，遇不可抗力因素致無法如期返台，此時旅行社依法須負擔團體滯留於國外期間必要的食宿交通費用，若旅遊地是歐美國家時，對旅行社而言更是沉重的負擔。因此建議旅行業者，遇颱風或暴動等不可抗力狀況時，應審慎考量團體滯留於旅遊地的風險，再決定是否成行。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q4：團體滯留期間的食宿安排，須與原行程內容同等級嗎？

依國外旅遊定型化契約第23條規定，旅程中之餐宿、交通、旅程、觀光點及遊覽項目等，應依本契約所訂等級與內容辦理。但因不可抗力事由，致團體被迫滯留無法順利返程時，此時已不是契約所訂旅程範圍，因此旅行社只要安排合法業者提供的服務及設施即可，不必與原行程同等級，但增加的費用須由旅行社自行承擔，不得向旅客收取。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q5：團體於旅遊期間遇天災、交通事故等狀況，所發生的額外費用是否有保險理賠？

一般旅行社所投保的旅行業責任保險有附加「額外住宿與旅行費用險」，故團體於旅遊期間內遇特定意外突發事故(天災、交通事故、證照遺失、檢疫)，旅行社就所發生的合理額外住宿與旅行費用支出，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，向保險公司申請理賠，每人每日理賠額度上限為：境外旅遊新台幣2,000元/日；本島及離島旅遊1,000元/日。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q6：旅行社在契約中約定「行程中遇天災所衍生費用由旅客負擔」，這樣的約定有效嗎？

依民法第514條之5第1項規定，「旅遊營業人非有不得已之事由，不得變更旅遊內容」，同條第2項規定「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」，前述規定亦載明於國外旅遊定型化契約書第31條。又國外旅遊定型化契約第36條規定『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』，因此旅行社在契約中約定增加費用需由旅客負擔，因違反法律強制規定且不利於旅客，該約定無效。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q7：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嗎？

民法第514條之5規定，「旅遊營業人非有不得已之事由，不得變更旅遊內容」，國外旅遊定型化契約第31條也有相同的規定。因此團體遇天災等不可抗力事故時，旅行社為維護團體的安全與利益，得本於專業變更行程，此時並不存在違約的問題。舉例來說：遇大風雪封閉公路，而變更行程繞路前往次一旅遊地，此屬不可歸責旅行社之事由，旅客不能主張旅行社違約，拒絕給付尾款。