



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

行李及物品遺失、 被竊或被搶



行李及物品遺失、被竊或被搶

1

旅客行李在航空公司運送途中延遲或遺失，領隊如何處理？

2

旅客因航空公司遺失或延誤行李，旅行社有責任嗎？

3

航空公司遺失旅客行李時，其賠償標準為何？

4

旅客的東西在餐廳被偷，誰要負責？

5

遊覽車上東西被偷，旅行社有無責任？



中華民國旅行業品質保障協會

TQAA Travel Quality Assurance Association

行李及物品遺失、被竊或被搶

6 旅客私人物品，領隊導遊有看管的義務嗎？

7 導遊答應幫旅客看管東西，東西丟了，誰要負責？

8 旅客遺失物品，領隊應如何處理？

9 飯店對於旅客行李的保管責任？

10 領隊帶行李回旅館，行李不見，誰要負責？



行李及物品遺失、被竊或被搶

11 在飯店內遺失行李，如何賠償？

12 領隊未提醒旅客貴重物品要隨身攜帶或報值託運，對於旅客的損失，要負全責嗎？

13 旅行業責任保險中有附加行李遺失的賠償嗎？

14 信用卡銀行提供的旅遊不便險中，有關行李遺失的賠償規定？



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q1：旅客行李在航空公司運送途中延遲或遺失，領隊如何處理？

- 1、首先應陪同遺失行李的旅客，攜帶行李收據、機票、護照等資料，前往航空公司櫃檯辦理遺失申報手續，並請旅客詳實填寫行李事故報告書，包括行李牌號碼、旅行團行李牌樣式、行李尺寸大小、特徵、內容物。日後若確定行李遺失，航空公司會依據旅客填寫的內容來決定賠償金額。同時，領隊要留下自己在行程中的聯絡電話、後續行程住宿飯店的電話、遺失旅客國內住址及電話。
- 2、帶旅客去購買必要日常用品，但要提醒旅客保留收據正本，以俾日後航空公司、或保險公司申請理賠時使用。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q2：旅客因航空公司遺失或延誤行李，旅行社有責任嗎？

國外旅遊定型化契約第33條「旅遊期間，因不可歸責於乙方(旅行社)之事由，致甲方(旅客)搭乘飛機、輪船、火車、捷運、纜車等大眾運輸工具所受損害者，應由各該提供服務之業者直接對甲方負責。但乙方應盡善良管理人之注意，協助甲方處理」。因此旅客行李在航空公司運送途中，因航空公司的緣故造成行李遺失或遲延，旅行社不負賠償責任，但應協助旅客向航空公司辦理遺失申報的手續，並協助後續追查及理賠。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q3：航空公司遺失旅客行李時，其賠償標準為何？

依據華沙公約規定，航空公司對於行李之遺失、遲到或損害賠償責任，除乘客預先申報較高價值並預付額外之保值費外，對於國際航線(包括國際航線之國內航線)，託運行李之賠償限額以每公斤美金20元為上限，隨身行李之賠償以每位旅客美金400元為上限。建議領隊可提醒旅客，除向航空公司要求賠償外，並應檢視其旅遊平安保險及信用卡是否有旅遊不便險的賠償，並協助旅客取得相關證據資料，以便回國後辦理。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q4：旅客的東西在餐廳被偷，誰要負責？

旅行社安排旅客用餐的餐廳應為合法的場所，如旅客因自己保管疏忽致物品遭竊，應屬不可歸責旅行社事由，此時旅行社應協助旅客進行報案等後續程序，不負賠償之責。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q5：遊覽車上東西被偷，旅行社有無責任？

- 旅行社安排的遊覽車，除了提供運送旅客外，還有運送旅客大型行李，司機對於行李箱內的行李有保管之責，因此如旅客行李在運送過程中因司機的過失而遺失，對於國外司機的過失，國內旅行社也要負連帶賠償責任。
- 至於旅客隨身物品，本應自行保管，萬一旅客將隨身物品置於車上，卻發生車門窗被外力破壞而遭竊的情況，因司機對隨身物品不負保管責任，旅行社也毋須負擔賠償責任。但如果領隊或司機承諾會留在車上幫旅客看管物品時，因司機離車致物品被竊，此時旅行社就要負賠償責任。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q6：旅客私人物品，領隊導遊有看管的義務嗎？

旅遊途中，旅客隨身物品應自己保管，領隊導遊不負保管之責。至於護照簽證，領隊導遊除非基於辦理通關過境等手續之必要，向旅客收取外，其餘時間旅客應自行妥善保管。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q7：導遊答應幫旅客看管東西，東西丟了，誰要負責？

導遊在行程中並沒有看管旅客私人物品的責任，但如因行程安排特殊狀況(如：水上活動)，導遊答應幫旅客看管物品時，導遊即負看管的義務。由於這屬於導遊執行旅遊職務所為的行為，如因導遊的過失導致旅客受有損害時，旅行社須就旅客財物的損失負賠償責任。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q8：旅客遺失物品，領隊應如何處理？

旅遊途中，旅客東西被偷或被搶時，領隊應陪同旅客立即向當地轄區的警察局或公安報案，取得報案證明，如有信用卡遺失，也要請旅客與發卡銀行連絡掛失。萬一旅客嫌麻煩，不想報案，領隊最好以書面方式提出報案建議，以免事後旅客反咬領隊，申訴領隊不帶旅客去報案。



Q9：飯店對於旅客行李的保管責任？

- 旅(飯)店對於旅客行李的保管責任，視各國飯店所在地的法規而定，我國民法第606條則規定，「旅店與其他供客人住宿為目的之場所主人，對於客人所攜帶物品之毀損、喪失，應負責任。但因不可抗力或因物之性質或因客人自己或其伴侶、隨從或來賓之故意或過失所致者，不在此限」，因此對於一般的行李在飯店內遺失，飯店應負賠償責任。
- 但貴重物品，則依民法第608條「客人之金錢、有價證券、珠寶或其他貴重物品，非經報明其物之性質及數量交付保管者，主人不負責任」，除經旅客報明並交付保管，否則飯店不負賠償責任。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q10：領隊帶行李回旅館，行李不見，誰要負責？

一般團體進旅館下行李後，領隊或司機應數點行李件數，並請團員自己確認行李已到，然後交由行李服務員送至團員房間。如果領隊或司機未清點行李件數，事後行李不見了，這屬於領隊的過失，旅行社要負賠償責任。如果領隊清點無誤後，交給旅館行李服務員後，發生行李遺失，此屬旅館的過失，旅客可直接向旅館提出賠償。但因旅館屬旅行社的履行輔助人，因此就旅館的過失，旅客同時也可請求旅行社負賠償責任。



Q11：在飯店內遺失行李，如何賠償？

- 旅客因飯店或領隊的過失而遺失行李時，旅行社就旅客所能舉證證明之損失應負賠償責任。
- 一般來說，貴重物品如珠寶及現金等，領隊會請旅客隨身攜帶保管，不要放於託運行李中。若旅客仍將貴重物品放在大型行李而遺失，旅行社可主張旅客與有過失，就遺失貴重物品主張減輕責任，但對於一般物品之損失仍應負責賠償。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q12：領隊未提醒旅客貴重物品要隨身攜帶或報值託運，對於旅客的損失，要負全責嗎？

由於航空公司對於行李遺失的賠償規定，除乘客預先申報較高價值並預付額外之保費外，航空公司有賠償限額。甚至若干航空公司對託運行李內放置易損、貴重、易腐物品不負賠償責任，這些規定在旅行社或航空公司的網站上有公告。由於旅客遺失行李的結果與領隊未提醒，二者間沒有直接因果關係，因此領隊對於旅客的損失不必負全責。但領隊如能適時提醒旅客，貴重物品應報值運送或隨身攜帶，可避免不必要的糾紛。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q13：旅行業責任保險中有附加行李遺失的賠償嗎？

旅行業責任保險中有行李遺失賠償責任附加險，該條款規定『旅遊團員於旅遊期間內，因被保險人之疏忽或過失致旅遊團員交運之行李遺失之損失，依法應由被保險人對旅遊團員負賠償責任而受賠償請求時，對被保險人負賠償之責』。只要經旅行社交由大眾運輸單位運送且有收執憑證之行李，於抵達目的地48小時內，未領得行李，旅行社即可申請保險理賠。海外旅遊每位團員新台幣7,000元、國內及離島旅遊每位團員新台幣3,500元為上限。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q14：信用卡銀行提供的旅遊不便險中，有關行李遺失的賠償規定？

- 部份信用卡銀行提供「旅遊不便險」，針對旅客(一般限持卡本人、配偶及未滿25歲受扶養之未婚子女)使用信用卡支付全部公共運輸工具票款或80%以上團費者，於旅遊期間，發生已登記通關之隨行行李遺失或在抵達目的地(但不含原出發地或居住地)機場24小時後仍未送達，視為行李遺失而依條款理賠。
- 理賠範圍：旅客領得行李前，因購買緊急日用必需品之費用(但以其到達目的地後五天120小時內為限)，及為領取行李往返機場及住宿地點間之交通費
- 小提醒：理賠範圍、賠償金額上限等依各信用卡規定而有所不同，須以保單條款為準。