



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

# 團費問題



## 團費問題

- 1 旅行團出發前，旅行社可以「機票調漲」為由，向旅客加收費用嗎？
- 2 燃油附加費調漲，怎麼辦？
- 3 旅行社代收稅、簽及燃油附加費時，可以加收服務費嗎？
- 4 旅行社網站標錯價格，旅客打電話想要報名時，因旅行社發現價格錯誤而未完成交易，旅行社責任為何？
- 5 旅客網上刷卡付費，旅行社回覆「交易成功」，事後發現網站標價錯誤，責任如何？



中華民國旅行業品質保障協會

TQAA Travel Quality Assurance Association

## 團費問題

6 旅客要求扣留尾款，旅行社可以拒絕嗎？

7 旅客未繳尾款的情況下，旅行社得否取消行程？

8 如何進行催告的程序？



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

## Q1：旅行團出發前，旅行社可以「機票調漲」為由，向旅客加收費用嗎？

- 國外旅遊定型化契約第8條「旅遊契約訂立後，其所使用之交通工具之票價或運費較訂約前運送人公布之票價或運費調高或調低逾百分之十者，應由甲方(旅客)補足或由乙方(旅行社)退還」。此條規定，係指出發前，交通工具運送人所公布的票價或運費，調漲超過10%，就全部調漲費由旅客負擔；如調降超過10%者，旅行社就調降所節省費用應全額退還旅客；但如調漲(降)不超過10%時，由旅行社自行負擔(或不退還旅客)。
- 唯「運送人公布之票價」係指航空公司等大眾交通運輸工具所公布的票面價格，如果票面價格不變，而航空公司給旅行社的團體票價優惠減少，造成旅行社成本提高，就成本增加部份，旅行社仍應自行吸收。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

## Q2：燃油附加費調漲，怎麼辦？

旅行社在團體報價時，如團費內包含機場稅、簽證、燃油附加費時(一口價)，日後該費用有所調漲時，旅行社應自行吸收，不得再向旅客收取；但如報價時，雙方已明確約定團費不含稅、簽證及燃油附加費，該費用由旅行社代收代付，則日後稅、簽證或燃油附加費因航空公司或匯率的關係，有調漲(降)時，旅行社就增加的費用可向旅客加收，如因此節省的费用應退還旅客。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

### Q3：旅行社代收稅、簽及燃油附加費時， 可以加收服務費嗎？

- 旅行社的團費，如於報價時言明不含機場稅、簽證費及燃油附加費，僅由旅行社代收，並代向簽證處、航空公司或機場支付時，旅行社必須實支實付，不得超收或加收服務費。如有超收，則旅行社有不當得利的情形，旅客就超收的部份可以請求退還。
- 小提醒：考量是否有超收，應以當時的匯率來計算。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

## Q4：旅行社網站標錯價格，旅客打電話想要報名時，因旅行社發現價格錯誤而未完成交易，旅行社責任為何？

契約因雙方意思表示一致而成立，本件旅行社接到旅客電話時，即發現網站價格標示錯誤，因雙方對團費金額並無共識，故契約並未成立，此時旅客無法向旅行社請求損害賠償。但旅行社在網站上標錯價格，有可能因違反公平交易法相關規定而受罰，故業者仍須特別留意。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

## Q5：旅客網上刷卡付費，旅行社回覆『交易成功』，事後發現網站標價錯誤，責任如何？

- 旅客上網報名完成後，並使用線上刷卡支付旅遊費用後，旅行社的電腦系統回覆『交易成功』，這時候旅行社網站招攬的行為屬『要約』。旅客報名完成付款，旅行社回覆『交易成功』即屬承諾，雙方契約成立，旅客有權要求旅行社依約履行。
- 但民法第88條『意思表示內容有錯誤，或表意人若知其事情即不為意思表示者，表意人得將其意思表示撤銷之。但以其錯誤或不知事情，非由表意人自己之過失為限』，因此網站的標價如係旅行社內部人員鍵入錯誤，屬旅行社的過失，不能撤銷已經做出的承諾，旅客可要求旅行社依上網報名的價格履行。除非電腦遭不明原因遭駭客入侵更改網站資料，這屬非旅行社的過失，旅行社可撤銷承諾，契約不成立。





中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

## Q6：旅客要求扣留尾款，旅行社可以拒絕嗎？

- 契約依雙方合意而訂定，因此旅遊費用是否保留尾款，雙方可商議，旅行社不同意時，可以拒絕。
- 一般而言，雙方無特別約定時，旅客應依國外旅遊定型化契約第5條規定，在出發前三日或說明會時付清團費；但公司行號或公家機關標團時，多半要求旅行社給付保證金或保留尾款，以擔保行程能依約履行。但這幾年常見行程結束後，旅客以各種理由拒絕退還保證金或給付尾款的狀況，因此旅行社在接團時要考量此類風險。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

## Q7：旅客未繳尾款的情況下，旅行社得否取消行程？

- 旅行社與旅客間之契約關係，係旅行社收受報酬(即團費)而為旅客安排及預定團體旅遊事宜，故旅行社自得依雙方約定時點或於工作完成時，向旅客收取團費。再者，依國外旅遊定型化契約第5條「其餘款項於出發前三日或說明會時繳清」，旅客應於出發前繳清團費。
- 故旅行社通知旅客支付團費尾款時，若旅客明確拒絕付款，或消極的避不見面遲未付款，此時旅行社得定期催告旅客付款，若逾期旅客仍未付款時，此時旅行社得依國外旅遊定型化契約第6條解除契約。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

## Q8：如何進行催告的程序？

傳統上多以存證信函催告，但若現實狀況不容許，則旅行社應盡可能選擇「可以留存催告內容，並足以證明催告確實到達旅客」的方式為之，更建議旅行業者，在旅客報名時，除了手機號碼，應多留存旅客聯絡地址或其他聯絡電話，以免遇特殊狀況時，通知不到旅客，反而衍生困擾。