



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

人數問題



人數問題

- 1 旅行社發現人數不足時，最遲應於何時通知，方可免負賠償責任？
- 2 旅行社因人數不足無法出團時，就「人數不足」一事，有沒有舉證的義務？
- 3 旅行社該如何舉證團體「人數不足無法出團」？要特別注意什麼嗎？
- 4 有關國外旅遊定型化契約第12條「組團旅遊最低人數」一欄，可以留空不填嗎？
- 5 人數不足但仍舊出團時，旅行社可以不派領隊嗎？



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

人數問題

6

旅客得否以團體人數超過預期為由，主張旅行社違約而取消行程？

7

網站上所標示的「可售機位」=「旅客與旅行社間約定的團體人數上限」嗎？

8

團體因人數不足取消，旅客只繳定金，但未簽回國外旅遊定型化契約，旅行社要負賠償責任嗎？



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q1：旅行社發現人數不足時，最遲應於何時通知，方可免負賠償責任？

- 依國外旅遊定型化契約第12條第1項規定，旅行社必須在預定出發之七日前通知旅客人數不足。
- 條文中「七日前」的計算，依民法第120條第2項規定，始日不算入；另依同法第121條第1項規定，以期間末日之終止，為期間之終止。
- 因此，如團體預定出發日為3月30日，依法始日(3月30日)不算入，所以「七日」的期間是從3月29日開始回算到3月23日終止，旅行社最遲必須在3月22日當天通知旅客，才符合契約「預定出發之七日前通知」之規定，免負賠償責任。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q2：旅行社因人數不足無法出團時，就「人數不足」一事，有沒有舉證的義務？

- 有。依國外旅遊定型化契約規定，團體因旅行社過失無法成行時，旅行社應依通知距出發日期之長短，按比例賠償違約金，但若團體是因人數不足而無法成行，則旅行社得主張契約第12條規定，免負賠償責任。可知當團體無法成行時，若能主張團體是因人數不足而取消，對旅行社較有利。
- 團體因人數不足而取消，既屬有利於旅行社的事實，則依民事訴訟法第277條「當事人主張有利於己之事實者，就其事實有舉證之責任」，因此，旅行社如要主張人數不足，只要旅客請求，旅行社即應負舉證責任。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q3：旅行社該如何舉證團體「人數不足無法出團」？要特別注意什麼嗎？

基本上，只要能顯示團體人數變化的資料即可，如團體大表、收費記錄、團體訂位記錄等，值得注意的是，旅行社所提供的資料中，應避免洩露團員個人資料，以符合個人資料保護法相關規定。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q4：有關國外旅遊定型化契約第12條「組團旅遊最低人數」一欄，可以留空不填嗎？

國外旅遊定型化契約第12條第1項，「本旅遊團須有_____人以上簽約參加始組成」，依目前行政院消費者保護處正在審查的「國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項」修正草案，未來該人數欄位如未記載，將視為「無最低組團人數」，意即無論報名人數多寡，旅行社都必須出團，如不出團，則屬旅行社違約。故建議未來旅行社印製契約時，應先行載明最低成團人數，以避免業務人員疏漏未填。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q5：人數不足但仍舊出團時，旅行社可以不派領隊嗎？

綜合、甲種旅行業辦理旅客出國觀光團體旅遊業務，依旅行業管理規則第36條第一項後段規定，「成行時每團均應派遣領隊全程隨團服務」，違反者，交通部觀光局將依發展觀光條例第55條第2項第3款處新台幣1萬元以上5萬元以下罰鍰。故建議旅行社於團體人數不足時，應盡早與旅客協商改以個別旅遊方式成行並重新簽約；若一旦決定維持團體旅遊型態，則無論團體人數多寡，旅行社都必須依規定指派領有領隊職業證之領隊全程隨團服務，以免受罰。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q6：旅客得否以團體人數超過預期為由，主張旅行社違約而取消行程？

現行旅行業管理規則並未限制團體人數，或禁止旅行社追加團體機位，因此旅客不得以團體人數超過預期，而主張旅行社違約，但雙方對團體人數上限有特別約定時除外。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q7：網站上所標示的「可售機位」=「旅客與旅行社間約定的團體人數上限」嗎？

- 基本上，可售機位僅代表目前旅行社所預定的機位數量，但常有旅客將「可售機位」解讀為團體人數上限，致使旅行社因銷售狀況良好而追加團體機位時，旅客因無法接受小團變大團，而與旅行社衍生爭執，故建議業者在網站上清楚標示「本團團體人數依實際報名為準」，以避免旅客誤解。
- 小提醒：旅行社承辦人數較多的旅遊團時，應依遊覽車數量派遣合格領隊隨團服務。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

08：團體因人數不足取消，旅客只繳定金，但未簽回國外旅遊定型化契約，旅行社要負賠償責任嗎？

若旅客僅繳交定金，尚未將契約書簽回給旅行社，此時旅客不受定型化契約條款的約束，因此旅行社不能主張依國外旅遊定型化契約第12條「組團旅遊最低人數」之規定免除賠償責任。且因旅行社已收了定金，依民法第248條「訂約當事人的一方，由他方受有定金時，推定其契約成立」，雙方間就「安排旅遊」一事已成立契約，故旅客得依民法第249條規定向旅行社請求加倍返還定金。