



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

行前取消問題



行前取消問題

1

出發前旅客因個人事由取消行程，旅行社可以直接沒收旅客所繳定金嗎？

2

旅客取消所造成的損失，超過國外旅遊定型化契約第27條第1項所訂違約金比例時，該如何處理？

3

旅客於出發前一天下午六點通知取消行程，旅行社應如何計算違約金？

4

旅行社操作包機團時，在契約中加註「本團為包機行程，一經報名不得更改退費」，該約定效力如何？

5

因旅客取消參團，導致團體人數減少時，旅行社得否向旅客求償團體因喪失免費名額(F.O.C.)所增加的成本？



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

行前取消問題

6

旅客因家人突發疾病而取消行程，旅行社得否依國外旅遊定型化契約第27條處理？

7

當旅客因旅行社無法依雙方特別約定履行行程內容，而要求解除契約時，該如何處理？



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q1：出發前旅客因個人事由取消行程，旅行社可以直接沒收旅客所繳定金嗎？

- 此時要先確認雙方是否已簽訂國外旅遊定型化契約。
- 若雙方尚未簽約，但旅客已繳定金，則依民法第249條「契約因可歸責於付定金當事人之事由，致不能履行時，定金不得請求返還」規定，旅客取消行程時不得請求返還定金；如雙方尚未簽約但旅客已繳清全額團費，則旅行社須先扣除因旅客取消所受的損失後，退還團費餘款。
- 但若雙方已簽約，則無論旅客是否已繳交定金或團費，皆須依該契約第27條出發前旅客任意解除契約之規定計算違約金。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q2：旅客取消所造成的損失，超過國外旅遊定型化契約第27條第1項所訂違約金比例時，該如何處理？

此時旅行社得主張國外旅遊定型化契約第27條第3項「乙方(即旅行社)如能證明其所受損害超過第一項之標準者，得就其實際損害請求賠償」，提出實際損害證明，並依單據所列損害總額請求旅客賠償。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q3：旅客於出發前一天下午六點通知取消行程，旅行社應如何計算違約金？

- 依國外旅遊定型化契約第27條第1項「甲方(即旅客)於旅遊活動開始前得通知乙方(即旅行社)解除本契約，但應繳交證照費用，並依下列標準賠償乙方：...通知於旅遊活動開始前一日到達者，賠償旅遊費用百分之五十；通知於旅遊活動開始日或開始後到達或未通知不參加者，賠償旅遊費用百分之一百。」
- 必須注意的是，依民法規定，除當事人間有特別約定，期間之計算以日曆天為主，因此，旅客在出發前一天下午六點通知取消行程，仍屬國外旅遊定型化契約所訂「旅遊開始前一日」的範圍，此時旅行應依契約第27條第1項第4款，收取團費50%為違約金；或依同條第3項規定，提供相關單據證明所受損害超過第一項標準(即團費50%)，就實際損害向旅客請求賠償。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q4：旅行社操作包機團時，在契約中加註「本團為包機行程，一經報名不得更改退費」，該約定效力如何？

- 旅行社與旅客間就旅行團特別約定事項，可記載於國外旅遊定型化契約第36條第1項空白處，唯該特別約定的效力，依同條第2項「雙方特別協議事項，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」之規定，有利於旅客者當然有效，但若屬不利於旅客的約定，必須經交通部觀光局核准才生效。
- 由於「本團為包機行程，一經報名不得更改退費」之約定，已變更國外旅遊定型化契約第27條的規定，且明顯不利於旅客，因此旅行社必須先向觀光局報請核准，否則旅客得主張該特別約定無效。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q5：因旅客取消參團，導致團體人數減少時，旅行社得否向旅客求償團體因喪失免費名額 (F. O. C.) 所增加的成本？

國外旅遊定型化契約第27條第3項明訂「乙方(即旅行社)如能證明其所受損害超過第一項之標準者，得就其實際損害請求賠償」，條文中的「實際損害」，係指旅行社為契約當事人參加本旅遊團所支付之特定費用，如機票款、食宿交通費用等。至於航空公司或飯店業者，對未達一定人數的團體，取消原提供的FOC(免費名額)或價格級距，此屬旅行社營運成本的變動，並非契約第27條所訂實際損害範圍。故旅行社不得向取消的旅客求償因喪失免費名額(F. O. C.)所增加的團體成本。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q6：旅客因家人突發疾病而取消行程，旅行社得否依國外旅遊定型化契約第27條處理？

雖依社會一般觀念，家人突發疾病時實不宜參加旅遊，然此屬情理上的原因，純就未履行契約之行為本身而言，仍係旅客基於自由決定而取消行程，並非因不可抗力之情形致使其無法成行，因此旅行社仍得依國外旅遊定型化契約第27條「出發前旅客任意解除契約」收取違約金。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

Q7：當旅客因旅行社無法依雙方特別約定履行行程內容，而要求解除契約時，該如何處理？

- 若旅客對團體行程有特別需求，例如特定航班、房型或景點安排等等，可以和旅行社以「具體特約」的方式進行約定，雙方間一旦達成特約，旅行社就不得再變動原本承諾或保證的內容，若旅行社無法實現該承諾或保證內容時，即屬因旅行社過失無法成行，旅客自得解除契約並依國外旅遊定型化契約第14條向旅行社求償一定比例之違約金。
- 值得注意的是，此特別約定並不以訂立書面為必要，即使是雙方間的口頭承諾或保證，也同樣生效。舉例來說，旅行社在廣告中承諾「保證直飛」，旅客付定時也再三和業務員確認「本團搭直飛班機」，此時若旅行社因故無法提供直飛航班，旅客自得依約取消行程並求償違約金。