



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

# 出發前遇 不可抗力事件



## 出發前遇不可抗力事件

1

出發前遇到不可抗力事故，旅客解約所產生的必要費用，該怎麼處理？

2

行程遇不可抗力因素取消時，旅行社是否得向旅客收取行政作業費用？

3

旅遊團出發前，九寨溝道路雨後坍塌，原單飛的行程必須改雙飛才能成行，旅行社得吸收增加的機票款嗎？

4

行程遇不可抗力因素取消時，若旅行社未即時通知旅客，其責任為何？

5

團體受不可抗力因素影響，經旅客口頭同意延期出發時，旅行社該注意些什麼？



## 出發前遇不可抗力事件

6

旅客擔心旅遊地區的狀況會危害到個人，而要求取消參團時，旅行社應如何處理？

7

何時適用國外旅遊契約第28條之1「有事實足認危害旅客生命、身體、健康、財產安全之虞」呢？

8

如何查詢大陸地區、香港、澳門的旅遊警示訊息？

9

媒體報導「旅客依國外旅遊定型化契約第28條之1規定解約，旅行社只能收團費5%的取消費」，正確嗎？



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

## Q1：出發前遇到不可抗力事故，旅客解約所產生的必要費用，該怎麼處理？

依國外旅遊定型化契約第28條規定「因不可抗力或不可歸責於雙方當事人之事由，致本契約之全部或一部無法履行時，得解除契約之全部或一部，不負損害賠償責任。乙方應將已代繳之規費或履行本契約已支付之全部必要費用扣除後之餘款退還甲方。」。舉例來說，旅遊團因為不可抗力事件無法成行時，因為雙方都不須要承擔賠償責任，所以旅行社不能直接沒收旅客所繳交的定金，必須提示已經支出的必要費用(如：機位定金、飯店取消費、簽證費等)的付款憑證，並就旅客所繳費用扣除前述必要費用後，退還餘款。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

## Q2：行程遇不可抗力因素取消時，旅行社是否得向旅客收取行政作業費用？

旅客依國外旅遊定型化契約第28條所應負擔之「必要費用」，僅限於旅行社為本團體所支付之特定費用，如機票款、退票手續費、國外行程或飯店取消費等，至於旅行社為處理團體取消事宜所支出的行政費用(如：郵電費等)，因通常難以舉證該費用是專門為特定團體所支出，故不得列為必要費用，亦不得以行政手續費、作業費等名義向旅客收取。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

### **Q3：旅遊團出發前，九寨溝道路雨後坍塌，原單飛的行程必須改雙飛才能成行，旅行社得吸收增加的機票款嗎？**

旅遊目的地發生不可抗力事件，必須變更行程才能成行時，依國外旅遊定型化契約第28條第2項規定「為維護本契約旅遊團體之安全與利益，乙方依前項為解除契約之一部後，應為有利於旅遊團體之必要措置（但甲方不得同意者，得拒絕之），如因此支出必要費用，應由甲方負擔。」，旅行社可以改變行程，將拉車改為搭飛機，所增加的費用由旅客負擔。旅客如不同意旅行社變更行程，亦得主張第28條第1項解除契約並負擔必要費用。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

## Q4：行程遇不可抗力因素取消時，若旅行社未即時通知旅客，其責任為何？

- 旅行社在確定團體無法出發後，必須立即以電話、簡訊等適當方法通知旅客，並確認旅客收到通知，如因旅行社通知延遲，或通知未到達，造成旅客損失，旅客得依國外旅遊定型化契約第28條第1項但書「雙方於知悉旅遊活動無法成行時應即通知他方並說明事由；其怠于通知致使他方受有損害時，應負賠償責任」向旅行社求償。
- 舉例來說：班機因天候不佳停飛，團體因此取消，若旅行社延遲通知，導致旅客白跑一趟機場，就衍生的車資等費用，旅客仍得向旅行社求償。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

## Q5：團體受不可抗力因素影響，經旅客口頭同意延期出發時，旅行社該注意些什麼？

- 依民法第258條「解除權之行使，應向他方當事人以意思表示為之」，如旅客與旅行社間沒有解除原契約的意思，也沒有針對延後的團體另訂新約，此時雙方延後出發的協議，應屬原契約內容之變更。唯契約內容變更時，必要費用及實際出團的團費價差究應如何處理？皆須依雙方明確約定，否則只能透過法院判決。
- 建議旅行社，遇不可抗力事件變更行程、延後出團時，最好在原契約中載明變更的內容、限制，及變更所衍生的必要費用由誰負擔等，以避免紛爭。





中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

## Q6：旅客擔心旅遊地區的狀況會危害到個人，而要求取消參團時，旅行社應如何處理？

當旅客主張依國外旅遊定型化契約第28條之1「出發前，本旅遊團所前往旅遊地區之一，有事實足認危害旅客生命、身體、健康、財產安全之虞者，准用前條之規定，得解除契約。但解除之一方，應按旅遊費用百分之\_\_\_補償他方（不得超過百分之五）」解除契約時，旅行社應扣除必要費用，並依約定之百分比收取違約金後，將團費餘額退還旅客。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

## Q7：何時適用國外旅遊契約第28條之1「有事實足認危害旅客生命、身體、健康、財產安全之虞」呢？

- 旅遊地區一有狀況，旅客就會擔心而想取消行程，為減少旅客與旅行社認知上的差距，可以參考外交部及陸委會所發布的最新訊息或及國外旅遊警示燈號(紅色—不宜前往、橙色—高度小心，避免非必要旅行、黃色—特別注意旅遊安全並檢討應否前往、灰色—提醒注意)，或交通部觀光局針對特定事件發布的新聞稿。
- 如相關單位並未對特定旅遊地區作出相對應的公告時，顯見其影響程度相對有限，原則上旅客如果解約，仍依照國外旅遊定型化契約第27條處理，旅客要支付違約金。但若旅客身體狀況特殊，建議旅行社除依據主管機關指示，亦可考量旅客個人狀況斟酌適用本條。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

## Q8：如何查詢大陸地區、香港、澳門的旅遊警示訊息？

為保障國人赴大陸地區及香港、澳門人身安全與權益，自2013年9月1日起，由行政院大陸委員會專責發布大陸地區及香港、澳門旅遊警示。相關訊息可至陸委會網站 (<http://www.mac.gov.tw/>) ”陸港澳旅遊警示專區”查詢。



中華民國旅行業品質保障協會

Travel Quality Assurance Association

## Q9：媒體報導「旅客依國外旅遊定型化契約第28條之1規定解約，旅行社只能收團費5%的取消費」，正確嗎？

錯。國外旅遊定型化契約第28條之1條文中所規定的，是「準用前條(即第28條)之規定，得解除契約」。亦即第28條所有的規定都要概括適用，而且主張要解約的一方，還要額外再補償他方團費5%之內的損失。因此主張依契約第28條之1解除契約之一方，所要負擔的損失為「已代繳之規費或履行本契約已支付之全部必要費用+旅遊費用5%以內」之金額。