

歌詩達郵輪 114 年 4 月 8 日航程延後返臺之消費爭議事件處理，114 年 4 月 25 日航港局與本署共同召開第一次協調會議

郵輪公司(及旅行業者)及船名：歌詩達郵輪公司、旅行社(百威旅行社股份有限公司、雄獅旅行社股份有限公司、東南旅行社股份有限公司、鳳凰國際旅行社股份有限公司、喜鴻旅行社股份有限公司、可樂旅遊旅行社股份有限公司、五福旅行社股份有限公司、易遊網旅行社股份有限公司、行家旅行社股份有限公司)；船名：歌詩達莎倫娜號。

事件案由：有關歌詩達莎倫娜號因技術問題延長停留日本那霸，以致原定 114 年 4 月 8 日至 4 月 11 日航程延後至 4 月 12 日抵達基隆港衍生消費爭議案件。

為提醒消費大眾注意，及確保消費者自身權益，摘述會議紀錄重點如下：

有關歌詩達莎倫娜號因技術問題延長停留日本那霸，致原定 114 年 4 月 8 日至 4 月 11 日航程延後至 4 月 12 日抵達基隆港，衍生後續消費爭議案件，航港局與本署共同於 114 年 4 月 25 日召開第一次協調會議。

本次會議請旅行社於一周內協助蒐集消費者相關消費爭議申訴內容，並請旅行社積極與歌詩達郵輪公司商討旅客賠償基準；請郵輪公司於一周內提出說明該公司於全球各地營運發生類案之賠償處理方案，並請再從優評估賠償方案，務必達到實質賠償效果。倘後續由各地方政府消保單位啟動第二階段申訴程序，屆時請郵輪公司派代表出席全臺各地消保協調會議。