

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 7 月 25 日航港局與本署共同召開第三次協調會議

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 日及 6 月 5 日召開二次協調會議，續於 114 年 7 月 25 日召開第三次協調會議。

本次會議旅行社表示已針對 114 年 4 月 8 日航次提供之補償已優於其他地區處理案例，難再提供現金補償或擴及其他旅遊產品；郵輪公司表示前提供之補償方案(當航次船上消費金、免收服務費，及未來航次抵用金)總價值約 200 美元，該方案與在全球其他類似航程處理情況一致，無差別待遇，爰難進一步提供現金補償。

本案經行政院消保處統計申訴案件共計 82 件，目前爭議案件多已完成初步處理或進入協商，後續將依消費者保護爭議處理程序辦理，並請旅行社與郵輪公司積極配合出席後續之協商或調解會議。