

## 因為武漢肺炎疫情（2019新型冠狀病毒－nCoV），旅行社公告取消行程，消費者有什麼應該注意的事情？

 LU0000041 (一般會員) 消費·借還錢·契約／各類契約 2020-02-03 23:44

因為武漢肺炎（2019新型冠狀病毒－nCoV）疫情，觀光局公布2020.2整月，旅行社不得出團至大陸地區。

我們的旅行團目的地是俄羅斯，會在大陸地區轉機，旅行社公布取消行程，扣除必要費用（護照、簽證）團費返還給旅客。

想請問在旅行社公布取消行程前：

1. 旅行社是否有義務接洽其他不行經大陸地區的航班？
2. 旅行社是否有義務與參加者協調挪移出團時間？
3. 如旅行社代墊辦理護照、簽證費用，為什麼由消費者負擔？
4. 是否有定型化契約規範旅行社與消費者的權利義務？

謝謝解惑！



陳琦妍 (認證法律人)

讚：1 留言：1

2020-02-21 08:14

參加旅行社的俄羅斯旅行團（於中國大陸轉機），屬於國外跟團旅遊的類型，交通部觀光局針對國外跟團旅遊的消費型態訂定公布「國外旅遊定型化契約範本<sup>[1]</sup>」及「國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項<sup>[2]</sup>」。旅行社與旅客間所約定的定型化契約，必須遵循這個應記載及不得記載事項，違反的部分會無效，而且如果主管機關公告為應記載的事項，即使旅行社沒有在契約中記載，這個事項仍然會構成契約的內容<sup>[3]</sup>。以下依國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項等相關規定逐一說明：

旅行社是否要先接洽其他航班、協調出團時間？——旅遊內容的變更

關於旅行社在解除旅遊契約前，是否應該先接洽其他不行經中國大陸的航班，或與旅客協調挪移出團時間等，都是涉及「旅遊內容變更」的問題，一併討論。

### （一）禁止旅行社單方變更旅遊內容

旅行社不可以單方任意變更旅遊內容，原則上必須依照雙方約定的食宿、交通、觀光點及遊覽項目等履行；在例外的情形下，例如天災事變等不可抗力因素，或不可歸責於旅行社的事由，才可以調整行

程<sup>[4]</sup>，或是解除旅遊契約。

本次武漢肺炎（COVID-19）在中港澳地區的疫情等級已經被衛生福利部公告為第三級警告

（Warning），建議避免至當地所有非必要的旅遊<sup>[5]</sup>，可以認為符合例外變更行程或解約的情形；交通部觀光局也公告暫停旅行業者前往中國大陸（含轉機），以及相關的解約退費處理原則<sup>[6]</sup>。所以在中國大陸轉機的俄羅斯旅行團，出發前，旅行社可以依國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項的應記載事項第14條解除契約<sup>[7]</sup>；如果已經在旅途中，為了保護旅行團的安全及利益，也可以變更行程<sup>[8]</sup>。關於旅行社變更旅遊內容的說明，可以進一步參閱法律百科文章：游進發（2020），《[跟團旅遊的常見問題](#)》。

## （二）雙方可以合意變更旅遊內容，但不是旅行社的義務

當然，如果經過旅行社及旅客雙方的同意，並沒有不可以變更的旅遊內容，雙方出發前可以協商，安排旅客搭乘其他不在中國大陸轉機的班機，或將旅遊時間往後延至疫情緩和之後；然而，應記載及不得記載事項或民法等相關規定中，並沒有要求旅行社在出發前，必須先踐行調整旅遊內容，才可以解約。因此，出發前相關旅遊內容的調整，包括交通方式及時間的調整，雖然都是旅客可以提出，由雙方協商考慮的方案，但應不是旅行社的義務。

依定型化契約應記載事項，行政規費由消費者負擔

如同前面提到，交通部觀光局因應武漢肺炎疫情，和行政院消費者保護會、旅行業團體共同協商，依據應記載及不得記載事項第13條至第15條公告「參團旅客與旅行社因武漢肺炎疫情之國外旅遊解約退費處理原則<sup>[9]</sup>」。這個原則生效之後，針對前往中國大陸的旅行團（含轉機），雙方都可以依照應記載及不得記載事項第14條，由旅行社憑單據扣除行政規費和必要費用後，餘款全數退還給旅客<sup>[10]</sup>。行政規費包括代辦證件的費用，例如簽證費、護照費等<sup>[11]</sup>。因此，旅行社已支出的護照、簽證費用，依應記載及不得記載事項，必須由消費者負擔。

此外，因應武漢肺炎的旅行團解約退費原則，可以參考交通部觀光局的網

站：<https://event.motc.gov.tw/home.jsp?id=2124&parentpath=0,2113&websiteid=202002100001>。

各式旅遊定型化契約範本

除了一開始提到的國外旅遊定型化契約範本，交通部觀光局依照旅遊地點為國外、國內，以及依據是否提供領隊隨行等旅遊服務內容，區分以下4種定型化契約：

（一）[國外旅遊定型化契約範本（2016）](#)：國外跟團旅遊（包括中國大陸）。

（二）[國內旅遊定型化契約範本（2016）](#)：國內跟團旅遊。

（三）[國外個別旅遊定型化契約書範本（2011）](#)：旅行社不派領隊，僅代為安排國外旅遊（包括中國大陸）的機票、住宿、旅遊行程，或是消費者選購旅行社所推出不派領隊的旅遊產品時，都適用本契約。

（四）[國內個別旅遊定型化契約書範本（2011）](#)：一樣是旅行社不派領隊的旅遊服務，此為國內旅遊。

小結

因應武漢肺炎疫情的相關旅遊問題，建議也可以持續關注[交通部觀光局](#)、[行政院消費者保護會](#)（消保會）或[中華民國旅行業品質保障協會](#)（品保協會）等，了解相關說明。

## 註腳

- [1] 交通部觀光局（2016），《國外旅遊定型化契約範本》。
- [2] 交通部觀光局（2016），《國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項》。
- [3] [消費者保護法第17條](#)第4項、第5項：「
  - VI 違反第一項公告之定型化契約，其定型化契約條款無效。該定型化契約之效力，依前條規定定之。
  - V 中央主管機關公告應記載之事項，雖未記載於定型化契約，仍構成契約之內容。」關於定型化契約應記載及不得記載事項的說明，推薦參閱法律百科文章：[詹森林（2018），《什麼是定型化契約？定型化契約的內容一律有效嗎？》](#)。
- [4] [民法第514條之5](#)第1項：「旅遊營業人非有不得已之事由，不得變更旅遊內容。」
- [5] 衛生福利部疾病管制署（2020），《國際旅遊疫情建議等級表》。
- [6] 交通部觀光局（2020），《團體旅客權益事項》。
- [7] [國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項](#)壹、應記載事項十四第1項：「出發前有法定原因解除契約
  - I 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，任何一方得解除契約，且不負損害賠償責任。」
- [8] [國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項](#)壹、應記載事項二十第1項：「不可抗力或不可歸責於旅行業之旅遊內容變更
  - 旅遊中因不可抗力或不可歸責於旅行業之事由，致無法依預定之旅程、交通、食宿或遊覽項目等履行時，為維護旅遊團體之安全及利益，旅行業得變更旅程、遊覽項目或更換食宿、旅程；其因此所增加之費用，不得向旅客收取，所減少之費用，應退還旅客。」
- [9] 行政院消費者保護會（2020），《參團旅客與旅行社因武漢肺炎疫情之國外旅遊解約退費處理原則》。
- [10] [國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項](#)壹、應記載事項十四第1項：「出發前有法定原因解除契約
  - II 前項情形，旅行業應提出已代繳之行政規費或履行本契約已支付之必要費用之單據，經核實後予以扣除，並將餘款退還旅客。」
- [11] [國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項](#)壹、應記載事項六第1項：「旅遊費用應記載旅遊費用總額及其包含之主要項目（代辦證件之行政規費、交通運輸費、餐飲費、住宿費、遊覽費用、接送費、領隊及其他旅行業為旅客安排服務人員之報酬、保險費）。」

LU0000041 (一般會員) 2020-02-21 13:34:26

謝謝解說，依照可見的定型化契約範本，沒有要求旅行社一定要接洽其他航班、協調出團時間。



現實情況中，一定會直接解除契約，不需要全團協調，讓事情有效率解決。

---