

## 跟團旅遊的常見問題

文·游進發（認證法律人） · 消費·借還錢·契約 · 2022-12-23

### 本文

隨著網路的快速發展，旅遊資訊取得更為容易，但是面對旅行團五花八門的廣告，跟團旅遊要如何玩得愉快又有保證？筆者列了5個跟團旅遊常見問題的相關法律規定，講解並舉相關例子說明。（見圖1）

#### 跟團旅遊，旅客與旅遊業者的權利義務有哪些？

##### 旅客的權利

###### 我可以換人去旅行嗎？

###### 旅客的變更權

旅遊開始前，如果旅客不能、不想參加，可以變更由第三人參加，旅遊業者無正當理由，不能拒絕。而業者可以請求因換人旅遊而增加的費用。

■ 正當理由：例如第三人沒有護照、由年輕人改成老年人參加高危險旅遊，則旅遊業者可以拒絕。

民法 § 514 之 4 I 、 II

###### 約定好的旅遊內容被降級了怎麼辦？

###### 對旅遊瑕疵可以主張的權利

旅遊服務沒有達到約定好的內容，或不及一般旅遊的品質時，旅客可以

1. 要求業者改善，例如：改回原本約定的五星級飯店
2. 要求減少旅遊費用
3. 如果這個旅遊瑕疵是業者有過失，則可以要求減少費用、解除契約，還可以再請求損害賠償

民法 § 514 之 7 I 、 II

###### 旅遊發生購物糾紛怎麼辦？

發生購物糾紛，可以請旅遊業者協助  
如果旅客在「旅遊業者安排」的場所購物，

購買的東西有瑕疵，可以在拿到物品後一個月內，  
請旅遊業者協助退換貨。

民法 § 514 之 11

## 旅客的義務

### 旅客有什麼義務呢？

#### 協力義務

旅遊的辦理、進行，需要旅客的幫助才能完成時（例如提供護照），旅客應該協助，旅遊業者可以訂期限，催促旅客配合。

民法 § 514 之 3 I

## 旅遊業者的權利

### 旅遊業者什麼時候能更改旅遊內容呢？

#### 變更權

原則上旅遊業者不能任意更改契約內容，但如果會影響旅團的安全利益，則可以更改旅遊契約內容。

民法 § 514 之 5 I

法律百科  
Legispedia

圖1 跟團旅遊，旅客與旅遊業者的權利義務有哪些？

資料來源：游進發 / 繪圖：Yen

## 一、旅客的變更權——旅遊開始前改由第三人參加旅遊

依民法第514條之4第1項<sup>[1]</sup>規定，在旅遊開始之前，旅客不能參加，可以變更由第三人參加旅遊。旅遊營業人（例如旅行社）沒有正當理由，不可以拒絕。

旅遊營業人的「正當理由」，包括不符合法令規定或有不適於旅遊等情形，例如第三人沒有護照，或是以老年人代替青年人從事高危險的旅遊等<sup>[2]</sup>。至於要在旅遊開始前多久變更，屬於定型化契約的應記載事項<sup>[3]</sup>，依照當事人各個定型化契約的約定。另外提醒，如果因為改由第三人參加使費用增加時，旅遊營業人可以請求第三人支付增加的費用<sup>[4]</sup>。

例如：A參加B旅行社的北非旅行團。旅遊開始之前，A因病、公事或甚至僅心情不佳，都可以改由親朋好友或其他第三人參加該團的旅遊；B旅行社如果沒有正當理由，不可以拒絕。

## 二、旅客的協力義務——旅客協助才能完成旅遊時

依民法第514條之3第1項<sup>[5]</sup>的規定，旅遊的辦理、進行等，需要旅客的行為才能完成時，旅客應該協助，如

果旅客不配合協助的話，旅遊營業人可以定相當的期限，催促旅客配合。

例如：A參加B旅行社的西藏旅行團。依大陸法規，至西藏旅遊應辦理入藏許可。A應提供相關證件給B旅行社，以辦理入藏許可；如果A不配合，B旅行社可以定相當的期限，催促A提供證件，A逾期仍不提供，B旅行社可以終止契約並求損害賠償<sup>[6]</sup>。

### 三、旅遊營業人的變更權——旅行社不可以任意變更旅遊內容

依民法第514條之5第1項<sup>[7]</sup>規定，除非有不得已的事由，否則旅遊營業人不可以變更旅遊內容。所以旅遊營業人原則上應該依預定的旅程、交通、食宿和遊覽項目等履行，但如果會影響旅遊團的安全和利益等，例外允許旅遊營業人變更旅遊的契約內容。

例如：A參加B旅行社的北非旅行團，B旅行社原則上不可以任意變更旅程。然而，假如旅程行程內的北非某國，因軍事政變而情勢緊張時，B旅行社才可以調整行程，改至北非鄰近他國旅遊。

### 四、旅遊瑕疵——飯店等級變得比約定的低怎麼辦？

民法第514條之6<sup>[8]</sup>規定，旅遊營業人提供的旅遊服務，應該具備通常的價值及與旅客約定的品質。這條規定，是旅遊服務瑕疵的定義規定，「通常價值」是客觀瑕疵概念，「約定品質」是主觀瑕疵概念。當事人有約定旅遊服務的品質，而旅遊服務卻不具備約定品質時，即構成旅遊服務的瑕疵，當事人雖未約定旅遊服務的品質，但旅遊服務不具備通常價值時，亦構成旅遊服務的瑕疵。

如果不具備，依照民法第514條之7第1項<sup>[9]</sup>規定，旅客可以請求旅遊營業人改善。如果旅遊營業人不改善或無法改善時，旅客就可以請求減少旅遊費用。如果旅遊服務所缺乏的價值、品質會讓旅遊預期目的達成有困難，旅客可以終止旅遊契約。而且依照民法第514條之7第2項<sup>[10]</sup>規定，因為可歸責於旅遊營業人的事由，導致旅遊服務不具備通常的價值或品質，旅客還可以請求損害賠償。

例如：A參加B旅行社的法國豪華旅行團，約定全程住宿5星級飯店。到巴黎下榻飯店時，卻發現該飯店僅為4星級飯店，B旅行社提供的服務與當初約定的不同。B旅行社所提供之該旅遊服務因此不具約定品質，A可以請求B旅行社更換至5星級飯店；如果B旅行社不能改善時，A可以請求減少費用。如果是可歸責於B旅行社的原因，A還可以請求損害賠償。

至於旅遊契約內容的變更，原則上僅得以雙方當事人合意為之，這項合意性質上屬契約變更（或稱契約更改、債之內容更改）。除法律規定賦予當事人變更權外，例如前面提到的民法第514條之5第1項規定，任一方當事人並不得片面變更契約內容。依此，B旅行社也不可以片面變更當初與A約定提供的5星級飯店住宿。

至於旅遊預期目的，通常是紓解、放鬆身心、壓力。由於5星與4星飯店之區別只在於豪華程度，故而難以認為，從5星飯店改成4星飯店這類不符合約定的旅遊服務品質，會讓旅遊預期目的達成有困難。依此，A如果以飯店從5星級改成4星級，主張難以達到旅遊預期目的，向B旅行社要求終止契約的話，較難認為A的請求有理。

若約定5星或4星級飯店，但卻改成衛生環境不佳（例如床有若干蟑螂出沒，且衛浴設備汙穢不堪），則旅客

將因此難以有良好的睡眠品質，難以有良好的盥洗環境，無法獲得充分的休憩，則可認為難以達到旅遊預期目的；例如前往交通與氣候狀況不佳的國度旅遊，約定以豪華休旅車載送，但卻改成無冷暖氣設備的拼裝車，整個旅程將因此顛簸不已，酷熱或寒冷難受，旅客將因此疲憊不堪，則可認為難以達到旅遊預期目的。

## 五、跟團購物糾紛——旅客可以請求旅行社協助處理

民法第514條之11<sup>[11]</sup>規定，如果旅遊營業人安排旅客在特定場所購物，在那裡購買的物品有瑕疵，旅客可以在拿到物品後1個月內，請求旅遊營業人協助其處理。

本條所規定的特定場所，並無限定之意思，只要是旅遊營業人安排的場所，均是特定場所。若旅遊營業人安排旅客在遊覽車購物，遊覽車亦是本條所指的特定場所。

例如：A參加B旅行社的法國豪華旅行團，約定的巴黎行程包括到旅行社所安排的頂級精品店購物。A在旅行社安排的精品店購得L品牌的大型提包。A回國後發現該提包內部有裂痕。A可以請求B旅行社到那間精品店為其換包或退貨。

## 六、結論

旅遊的目的是為了紓解身心或釋放壓力。若旅遊服務的體驗不佳，往往影響無法達到這項旅遊目的。旅遊契約法妥當規範旅遊契約，不僅提供旅遊紛爭的解決之道，亦使國民得透過受到妥善規範的旅遊，順利獲得身心的紓解，壓力的解放，為國民與旅遊營業人醞釀出良好的旅遊環境。

### 註腳

- [1] 民法第514條之4第1項：「旅遊開始前，旅客得變更由第三人參加旅遊。旅遊營業人非有正當理由，不得拒絕。」
- [2] 法務部（89）法律字第018896號函（2000/6/7）：「四 第五百十四條之四第一項規定：『旅遊開始前，旅客得變更由第三人參加旅遊。旅遊營業人非有正當理由，不得拒絕。』其中所稱之『正當理由』，係指不符合法令規定或不適於旅遊等情形（民法債編修正條文對照表本條說明欄二參照），例如第三人無護照或以老人替代青年人參加具高危險性之旅遊是。」
- [3] 國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項壹、應記載事項十八：「旅客之變更權
- I旅客於旅遊開始\_\_日前，因故不能參加旅遊者，得變更由第三人參加旅遊。旅行業非有正當理由，不得拒絕。
- II前項情形，如因而增加費用，旅行業得請求該變更後之第三人給付；如減少費用，旅客不得請求返還。」
- 國內旅遊定型化契約應記載及不得記載事項壹、應記載事項十七：「旅客之變更權
- I旅客於旅遊開始\_\_日前，因故不能參加旅遊者，得變更由第三人參加旅遊。旅行業非有正當理由，不得拒絕。
- II前項情形，如因而增加費用，旅行業得請求該變更後之第三人給付；如減少費用，旅客不得請求返還。

」

[4] 民法第514條之4第2項：「第三人依前項規定為旅客時，如因而增加費用，旅遊營業人得請求其給付。如減少費用，旅客不得請求退還。」

[5] 民法第514條之3第1項：「旅遊需旅客之行為始能完成，而旅客不為其行為者，旅遊營業人得定相當期限，催告旅客為之。」

國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項壹、應記載事項九：「旅客協力義務

I 旅遊需旅客之行為始能完成，而旅客不為其行為者，旅行業得定相當期限，催告旅客為之。旅客逾期不為其行為者，旅行業得終止契約，並得請求賠償因契約終止而生之損害。

II 旅遊開始後，旅行業依前項規定終止契約時，旅客得請求旅行業墊付費用將其送回原出發地。於到達後，由旅客附加利息償還旅行業。」

國內旅遊定型化契約應記載及不得記載事項壹、應記載事項九：「旅客協力義務

I 旅遊需旅客之行為始能完成，而旅客不為其行為者，旅行業得定相當期限，催告旅客為之。旅客逾期不為其行為者，旅行業得終止契約，並得請求賠償因契約終止而生之損害。

II 旅遊開始後，旅行業依前項規定終止契約時，旅客得請求旅行業墊付費用將其送回原出發地。於到達後，由旅客附加利息償還旅行業。」

[6] 民法第514條之3第2項：「旅客不於前項期限內為其行為者，旅遊營業人得終止契約，並得請求賠償因契約終止而生之損害。」

[7] 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。」

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：「不可抗力或不可歸責於旅行業之旅遊內容變更

I 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。

II 旅客不同意前項變更旅程時，得終止契約，並得請求旅行業墊付費用將其送回原出發地，於到達後附加利息償還之。」

國內旅遊定型化契約應記載及不得記載事項壹、應記載事項十九：「不可抗力或不可歸責於旅行業之旅遊內容變更

I 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。

II 旅客不同意前項變更旅程時，得終止契約，並得請求旅行業墊付費用將其送回原出發地，於到達後附加利息償還之。」

[8] 民法第514條之6：「旅遊營業人提供旅遊服務，應使其具備通常之價值及約定之品質。」

[9] 民法第514條之7第1項：「旅遊服務不具備前條之價值或品質者，旅客得請求旅遊營業人改善之。旅遊營業人不為改善或不能改善時，旅客得請求減少費用。其有難於達預期目的之情形者，並得終止契約。」

[10] 民法第514條之7第2項：「因可歸責於旅遊營業人之事由致旅遊服務不具備前條之價值或品質者，旅客除請求減少費用或並終止契約外，並得請求損害賠償。」

[11]民法第514條之11：「旅遊營業人安排旅客在特定場所購物，其所購物品有瑕疵者，旅客得於受領所購物品後一個月內，請求旅遊營業人協助其處理。」

國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項壹、應記載事項二十九：「購物及瑕疵損害之處理方式

I旅行業不得於旅遊途中，臨時安排旅客購物行程。但經旅客要求或同意者，不在此限。

II旅行業安排特定場所購物，所購物品有貨價與品質不相當或瑕疵者，旅客得於受領所購物品後一個月內，請求旅行業協助其處理。」

國內旅遊定型化契約應記載及不得記載事項壹、應記載事項二十七：「購物及瑕疵損害之處理方式

I旅行業不得於旅遊途中，臨時安排旅客購物行程。但經旅客要求或同意者，不在此限。

II旅行業安排特定場所購物，所購物品有貨價與品質不相當或瑕疵者，旅客得於受領所購物品後一個月內，請求旅行業協助其處理。」

## 標籤

► 旅遊，跟團，旅行團，民法，定型化契約應記載及不得記載事項