

高雄市旅行商業同業公會 (函)

公會地址：(801)高雄市前金區市中一路167號5樓
電話：(07)241-3881

受文者：全體會員旅行社

速別：最速件

密等及解密條件：普通

發文日期：中華民國105年04月20日

發文字號：高市旅行(105)良字第146號

主旨：日本九州熊本地區近日發生多起強震，如旅客參加日本旅行團欲行前解約，交通部觀光局擬定退費處理原則詳如說明三，敬請查照。

說明：

1. 依據交通部觀光局105年4月19日觀業字第1053002028號函辦理。
2. 日本九州熊本地區分別於105年4月14日及4月16日發生芮氏規模6.2及7.3強震，並造成熊本機場關閉、部分道路受損及因停電部分住宿飯店營業受影響等災情，旅客已無法前往該地區旅遊。
3. 該局為合理確保參團旅客權益，減少旅遊糾紛，4月16日經與行政院消費者保護處、中華民國旅行商業同業公會全國聯合會及旅行業品質保障協會研商，商定前往日本九州之旅遊團解約退費處理原則如下(團體出發日期為自4月16日起至4月30日間)：
 - (一) 行程如有安排前往日本九州熊本地區：旅客取消參團時，依國外旅遊定型化契約範本(以下稱定型化契約)第28條規定辦理，即旅客解除契約不負損害賠償責任，旅行社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旅客。
 - (二) 行程如有安排前往日本九州熊本以外(未受震災影響)地區：依定型化契約第28條之1規定辦理(即旅客解除契約，旅行社除得扣除已支付之必要費用外，並得向旅客收取不超過5%旅遊費用作為補償)，但若採定型化契約第27條規定(即依取消時間長短，按比例補償)對旅客較為有利，則依第27條規定處理。
 - (三) 旅客如欲延後行程或轉團者，仍得洽商旅行社辦理。請各會員旅行社從寬處理旅客變更行程、轉團或延團事宜，以降低旅客因必要費用之損失。
 - (四) 旅客如與旅行社如遇有解約退費之消費爭議而無法解決，可向該局或旅行業品質保障協會申訴。

理事長

吳盈良