

# 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104年02月12日

發文字號：高市旅行(104)本字第051號

主旨：有關旅行業辦理復興航空加班機與包機旅遊行程之旅客行前解約退費

處理原則，請會員旅行社依行政院消費者保護處2月11日新聞稿內容  
辦理，敬請查照。

說明：

1. 依據交通部觀光局104年2月12日觀業字第1043000692號辦理。
2. 據行政院消費者保護處本(104)年2月11日上午邀集民航局、復興航空公司、中華民國旅行商業同業公會全國聯合會、旅行業品質保障協會、中華民國消費者文教基金會、臺北市政府消保官及該局，針對復興航空加班機與包機退費問題進行協商，並取得共識要為：消費者欲取消復興航空加班機與包機行程者，自即日起至本年2月16日(星期一)止，可至原購買旅行社辦理退費，旅行社針對機票退費不收取手續費，但其餘費用仍依「國外旅遊定型化契約範本」第27條之規定計算違約金。
3. 上前行行政院消費者保護處新聞稿可於該局網站(網址：<http://taiwan.net.tw/wl.aspx>)行政資訊網/一般布告下載。

理事長 **沈奉立**

# 中華民國 行政院

R.O.C. (Taiwan)

首頁 > 資訊與服務 > 消費者保護 > 新聞稿

## 新聞稿

### 復興航空加班機與包機—機票退費免付手續費

日期：104-02-11 資料來源：消費者保護處

行政院消費者保護處（下稱行政院消保處）於今（11）日上午邀集交通部觀光局、民用航空局、復興航空運輸股份有限公司（下稱復興航空）、中華民國旅行商業同業公會全國聯合會、中華民國旅行業品質保障協會、財團法人中華民國消費者文教基金會及臺北市政府法務局等單位，針對復興航空加班機與包機退費問題進行協商，並取得共識如下：消費者欲取消復興航空加班機與包機行程者，自即日起至本（104）年2月16日止，可至原購買旅行社辦理退費，該機票費用毋需支付手續費，但其他旅遊行程費用，仍須依「國外旅遊定型化契約範本」之規定計算違約金。

不少消費者早已規劃利用春節前往國外旅遊，因此復興航空加班機及包機原是熱門選項之一。復興航空於GE235班機發生空難事件後，雖已於本年2月6日官網中發布：自即日起至2月13日止受理全航線定期航班(國際/兩岸/國內)退票免收手續費之訊息。惟因加班機與包機行程係由旅行社銷售且屬含旅遊服務之套裝行程，故有消費者因心理因素不願搭乘復興航空加班機與包機行程而衍生退費爭議。針對此類消費爭議案件，行政院消保處為衡平消費者與業者之權益，乃邀集相關機關協商溝通，並取得共識。如消費者欲取消復興航空加班機與包機行程者，自即日起至2月16日(星期一)止，可至原購買旅行社辦理退費，旅行社針對機票退費將不收取手續費，但其餘費用仍依「國外旅遊定型化契約範本」第27條規定計算違約金【例：消費者購買復興航空5萬元包機旅遊行程（內含機票費用1萬元），除機票費用全額退費外，其餘4萬元行程費用將依國外旅遊定型化契約範本第27條規定比例計算違約金，並辦理退費】。

最後，行政院消保處提醒消費者，如發生消費糾紛時，可撥打1950消費者服務專線，向各地方政府消費者服務中心申訴或至行政院消費者保護會網站([www.cpc.ey.gov.tw](http://www.cpc.ey.gov.tw))進行線上申訴，以保障自身權益。

---

© 行政院全球資訊網