

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：普通

密等及解密條件：普通

發文日期：中華民國 111 年 11 月 1 日

發文字號：高市旅行(111)佑字第 240 號

主旨：有關旅客參加旅行社辦理國外團體旅遊，因確診COVID-19衍生解約退費、增加費用歸屬負擔等相關爭議，檢送行政院消費者保護處研商會議結論如說明項，請會員旅行社綜合、甲種旅行社參酌，敬請查照。

說明：

1. 依據交通部觀光局111年10月28日觀業字第1110920679號函轉行政院消費者保護處111年10月19日院臺消保字第1110191198號函辦理。
2. 按隨著防疫政策鬆綁，自111年10月13日起開放邊境、取消禁團令，旅行業者可組團招攬旅客出國旅遊，惟旅客報名參團後仍可能因確診COVID-19而衍生解約退費、增加費用歸屬負擔等相關爭議，究應如何適用國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項（下稱系爭事項）之規定，及是否有相關保險機制提供旅行業或旅客分散風險，行政院消費者保護處爰於111年10月7日邀集學者專家、金融監督管理委員會保險局及該局，召開「旅客參加國外團體旅遊確診COVID-19之相關法規適用疑義及現行保險相關機制」研商會議，會議結論重點請綜合、甲種旅行社辦理旅客參團國外旅遊時參酌：
 - (1)旅客報名參團後，因確診須隔離致未能隨團出發，應依系爭事項第14點規定辦理解約退費，亦即旅行業應提出已代繳之行政規費或履行該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。
 - (2)旅途中，旅客如係因可歸責於旅行業之事由(如旅行業未遵守「旅行業辦理出境團體旅遊操作指引」等規定)而確診，後續衍生或增加之費用，依系爭事項第21點（因可歸責於旅行業之事由致旅遊內容變更之損害賠償）、第22點（因可歸責於旅行業之事由致行程延誤時間浪費之損害賠償）、第24點（因可歸責於旅行業之事由致無法完成旅遊之損害賠償）等相關規定，由旅行業負擔；如係因不可歸責於旅行業之事由而確診，後續衍生或增加之費用，依系爭事項第27點第2項（旅客在旅遊途中，因非可歸責於旅行業之事由，致身體或財產受有損害時，所生之費用由旅客負擔。）規定，由旅客負擔。
 - (3)旅行業主動招攬外國保險業務者，恐有違反保險法第167條之1之疑慮，併提醒旅行業留意。

理事長

蔡宗佑