

# 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 115 年 07 月 27 日

發文字號：高市旅行(115)佑字第 178 號

主旨：為維護消費者權益，請會員旅行社於不可抗力事件導致航班取消時，不得向消費者收取非自願性退改票手續費，敬請查照。

說明：

1. 依據交通部觀光署 115 年 7 月 24 日觀業字第 1150915434 號函辦理。
2. 邇來接獲多起消費者反映，部分旅行業者於公司網站購票須知載明不可抗力導致航班取消收取非自願性退改票手續費，衍生消費糾紛。
3. 按消費者保護法第 12 條規定，定型化契約中之條款違反誠信原則，對消費者顯失公平者，無效。次依大眾運輸工具因天災、地變等不可抗力因素取消營運，業者不得向旅客額外收取退（改）票手續費；且參照「國內線航空乘客運送定型化契約應記載及不得記載事項」第 2 點第 4 項已明文禁止原售票單位向消費者收取不可抗力退改票手續費。
4. 為保障消費者權益，請會員旅行社轉知，於不可抗力事件導致航班取消時，不得向消費者收取非自願性退改票手續費；網站資訊揭露及契約條款有相關規定者一併修正。倘有違反情事，將依旅行業管理規則第 62 條第 19 款規定予以裁罰。

理事長

蔡宗佑