

因不可抗力事件無法成行

家住南投的周小姐報名參加乙旅行社舉辦的 4 月 16 日出發英國 10 日團。出發前一晚，周小姐得知英國政府宣布「受冰島火山灰雲東飄影響，暫時關閉全國主要機場」的消息。

第二天一早，周小姐急著和乙旅行社業務員聯絡，然而旅行社電話持續滿線，周小姐只好自行去電國泰航空，確定班機停飛，團體無法成行。而乙旅行社業務員直到當天中午 12 點 40 分才通知取消團體，並於次日通知周小姐，表示公司將依國外旅遊定型化契約第 14 條規定，扣除實際發生的費用每人 3,000 元及旅行社作業手續費 300 元後，退還團費餘款。

周小姐認為依契約條款，旅客僅須負擔實際發生的必要費用，無須再支付作業手續費 300 元給乙旅行社，且乙旅行社完全沒有考慮到家住南部團員的交通因素，4 月 16 日當天若不是自己主動確認班機狀況，等乙旅行社通知取消行程時，自己早已傻傻的坐上往桃園機場的車了。

乙旅行社與周小姐溝通後，周小姐同意延期到 6 月再出發，但雙方並未重新簽約。此時原 4 月 16 日團的必要費用 3,000 元/人及出發日期變更後所產生的團費價差，是否當然由旅客負擔？

Q1：行程遇不可抗力因素取消時，旅客依國外旅遊定型化契約第 14 條所應負擔之「必要費用」，是否包含旅行社行政作業費用？

A1：所謂「必要費用」僅限於旅行社為本團體所支付之特定費用，如機票款、退票手續費、國外行程或飯店取消費等，至於旅行社為處理團體取消事宜所支出的行政費用(如：郵電費等)，因通常難以舉證該費用是專門為特定團體所支出，故不得列為必要費用，亦不得以行政手續費、作業費等名義向旅客收取。

Q2：行程遇不可抗力事件取消時，若旅行社未即時通知旅客，其責任為何？

A2：旅行社在確定團體無法出發後，必須立即以傳真、電話、簡訊等適當方法通知旅客，並確認旅客收到通知，若因旅行社通知延遲，或通知未到達，造成旅客損失，此時旅客得依國外旅遊定型化契約第 14 條第 3 項「任何一方知悉旅遊活動無法成行時，應即通知他方並說明事由；其怠於通知

致使他方受有損害時，應負賠償責任」向旅行社求償。故本案中，若因乙旅行社延遲通知，導致周小姐白跑一趟桃園機場，就衍生的車資等費用，仍得向乙旅行社求償。

Q3：團體因不可抗力事件影響延期出發，並經旅客口頭同意，此時是否視同旅客無條件同意負擔原行程必要費用及前後兩行程的價差？

A3：依民法第 258 條規定，「解除權之行使，應向他方當事人以意思表示為之」，本案中乙旅行社與周小姐間並沒有表示解除契約的意思，也沒有針對 6 月份的團體重新簽訂國外旅遊定型化契約，因此雙方延後出發的協議，應屬原契約內容之變更。

至於變更內容為何？必要費用 3,000 元及實際出團的團費價差究應如何處理？皆須依雙方明確約定，否則只能透過法院判決。因此建議旅行社，遇不可抗力事件變更行程、延後出團時，最好在原契約中寫明變更內容，例如變更所衍生的必要費用由誰負擔，或者雙方重新訂立新的旅遊契約，以避免紛爭。

資料來源：中華民國品質保障協會

資料日期：108/12/15