班機延誤，春節旅遊擺烏龍，領隊無計可施嗎？

一、事實經過

陳先生夫婦兩人計劃今年農曆春節到國外旅遊，於是先向父母親商量委請幫忙帶小孩，父母親也體諒夫婦倆人平時白天上班，晚上帶小孩的辛勞，而且一方面也可以和孫子玩玩，享受含頤弄孫之樂，所以欣然答應。陳先生就向乙旅行社報名參加大年初二泰國普吉 SPA 五日旅行團，希望可以和太太好好出國渡假，也慰勞太太的辛勞。出發當天，陳先生夫婦依約定抵達中正機場集合地點時，只見大多數團員已到齊，但卻獨不見領隊，也未見任何疑似領隊的人過來。全團眼睜睜等著領隊，後來好不容易來了一位自稱是領隊的先生，但不是說明會資料上的名字，這時才知道領隊換人。領隊告知航空公司班機延誤，而且原訂搭乘下午二點三十分的班機，因該班機機械故障無法飛來台北，必須延至下午五點鐘，然後將護照等資料發給團員，從此直到登上飛機，領隊未再出現。這時航空公司提供餐券給旅客，陳先生覺得大過年難得出國渡假，卻碰上這種倒霉事，雖然不悅，但也無可奈何。

陳先生和其他旅客一樣，無奈拎著行李在冷颼颼的機場東晃西晃，好不容易等到下午四點三十分，進入候機室欲準備登機時，看到候機室佈告欄上寫著班機再延至下午七點二十分，這時整個候機室的旅客怒不可抑，紛紛群起鼓噪，要求航空公司出面解釋，但沒見任何人出面解釋。陳先生看見其他家旅行社的領隊紛紛找上航空公司抗議尋求處理方式，整個候機室鬧哄哄，但乙旅行社的領隊始終沒出現，陳先生覺得乙旅行社的旅客好像孤兒一樣沒人理。

大約五點鐘左右，各大電視台新聞媒體湧至登機室採訪多位旅客，其他家旅行社的領隊一會兒開會，一會兒帶團員至航空公司抗議，但陳先生這團的領隊還是沒出現，任憑團員怎麼找都找不到，團員懷疑他根本是跑去躲起來。登機室鬧哄哄，任憑其他旅客抗議請求賠償，但就是看不到航空公司出面處理。接近晚上七點鐘左右，旅客終於陸續登機，這時領隊終於出現了，陳先生等人憤怒上前質問領隊爲何不見，領隊竟答稱『他去吃晚飯』，陳先生等人聽了一肚子火，其他家旅行社的領隊忙進忙出在幫團員爭取權益，團員們也都餓著肚子在等飛機，他老兄竟然自己一個人跑去吃飯，真是過份。旅客開始陸續登機後，有部份的旅客因爲不滿航空公司未出面處理，因此拒絕登機，於是飛機又延遲至晚上九點才起飛，上了飛機後，陳先生發現這架飛機居然沒有空服人員，空調也不好，讓陳先生懷疑這架飛機的安全性，心中忐忑不安，好不容易安全抵達普吉島時已是隔天凌晨。原訂抵達第一天晚上是安排看人妖秀表演，因班機延誤，只好挪到第二天晚上，但第二天晚上原本就有安排郵輪歌舞秀，所以待歌舞秀結束後再安排晚上十一點的人妖秀，結果當天晚上回到飯店也是凌晨一點半，連著二天都必須凌晨才能休息。更誇張的是導遊宣布早上七點鐘 MORNING　CALL，因爲今天要搭船去遊攀牙灣，陳先生覺得這趟旅行不是來放鬆的，反而被操的更累，團員既生氣又無奈。因爲出發班機的延誤，導致整個行程被壓縮，許多的行程安排不合理，例如

晚上七點半吃完晚餐，八點半安排吃宵夜，團員哪吃得下。對於這些不合理的安排，陳先生曾向領隊反應，但領隊一副不關己事的態度，令陳先生很反感。返國後陳先生屢次向乙旅行社反應，要求處理未果，乃提出申訴。

二、調處結果

乙旅行社補償陳先生夫婦每人二仟元，雙方和解。

三、案例分析

本件糾紛的始作俑者是航空公司的班機延誤，據了解是因曼谷方面有架飛機機械故障進廠維修，造成班機無法調度而延誤。由於旅行社未被告知，所以無法事先通知旅客晚點到機場。班機延誤，依照國外定型化旅遊契約書第三十三條『旅遊期間，因不可歸責於乙方(旅行社)之事由，致甲方(旅客)搭乘飛機、輪船、火車、捷運、攬車等大眾運輸工具所受損失者，應由各該提供服務之業者直接對甲方負責。但乙方應善盡善良管理人之注意，協助甲方處理』，因此旅行社是毋須對班機延誤負賠償責任，應由各航空公司(代理人)負責，但旅行社有協助處理之義務。本團的領隊於事情發生時，因爲怕事，所以選擇躲了起來，實在不是好方法。但身爲領隊遇上航空公司延誤，站在領隊的角色及職責，應扮演好向航空公司爭取權益，甚至還須帶團員抗議，爲的是讓團員知道領隊有盡力向航空公司爭取，尤其當其他家的領隊群起抗議時，領隊更應輸人不輸陣。

依據民航局所公布的『民用航空旅客權益糾紛緊急處理程序』第三點『民航業者於確定航機遲延時程，國內航線在十五分鐘以上，國際航線在三十分鐘以上時，應即向旅客詳實說明其原因及處理方式』。第四點『民航業者因遲延時程或變更航線或起降地點，以致影響旅客權益者，應視實際情況，斟酌旅客需要，適時免費提供下列服務：必要之通訊方式、必要之飲食或膳宿、必要之設備物品等等』。第八點『民航業者對因可歸責於自己之事由遲延時程，損害旅客權益者，應負賠償或補償責任』。因此本件班機延誤，應由航空公司負責，但乙旅行社基於與航空公司之特殊情誼，願意補償旅客。在這裡還有一件事提醒領隊朋友，依照信用卡旅遊保險的相關理賠規定，班機延誤四小時以上，持卡人可向保險公司依實際所支付的食宿費用申請理賠，惟陳先生持航空公司所發給的證明是班機調度問題而引起遲延，保險公司拒絕理賠，理由是飛機械故障而導致延遲才理賠，有關證明的問題，領隊應可與航空公司溝通，協助旅客取得。至於因班機延誤導致行程變更，依國外旅遊定型化契約第三十一條『旅遊途中因不可抗力或不可歸責於乙方之事由，致無法依預定之旅程、食宿或遊覽項目等履行時，爲維護本契約旅遊團體之安全及利益，乙方得變更旅程、遊覽項目…』，因此乙旅行社可指示導遊及領隊向旅客說明，最好也取得旅客同意將行程做調整，不用讓旅客每天晚上凌晨才回到飯店，這部份領隊、導遊若能做處理，相信旅客能減少旅客抱怨。

直飛改轉機事先未告知，旅客難諒解！

一、事實經過

小琳是一家媒體公關公司的總務，總是熱心幫同事爭取相關福利或優惠，頗獲同事間的信任，老闆也放心授權把每年的『國外旅遊』交由小琳負責籌辦。今年雖然參加的人數不多，只有十二人，小琳還是依慣例找來兩家旅行社進行比價比行程，最後決定由報價較低的乙旅行社承攬其五月十九日巴里島五天的行程。小琳爲降低支出費用，精打細算下同意該團併入其他四名散客。

同事出遊，氣氛極好，併入團體的四名小女孩也很好相處，一路玩得相當愉快。沒想到第三天吃早餐時，導遊突然宣布因華航機型變更由大飛機改成小飛機，直飛機位超賣，該團回程必須經雅加達轉機回台北。因班機時間提早，第五天的行程必須擠壓到第四天，第三天開始行程順序不得不做一些變動以便趕行程，主辦人小琳當場愕然，覺得被擺一道，毫無心理準備的同事更是不滿，一再爭取無效下，大家的遊興早已全失。

同時，小琳納悶併入同團的那四名女孩子並不那麼生氣，細問之下，原來她們是向丙旅行社報名的，丙旅行社在出發前早就告訴她們回程班機已改，當時她們也很生氣，但丙旅行社騙她們說合團的其他人都同意改成轉機了，那四名女孩無可奈何只好接受了。小琳一聽火冒三丈，氣丙旅行社掩飾真相，更無法原諒乙旅行社蓄意隱瞞轉機之事實。其實在出發前半個月乙旅行社早已知道回程是轉機，隱瞞不說好讓小琳等人傻傻的搭上飛機，行程走一半再告知，讓全團毫無轉寰餘地。虧小琳之前那麼信任乙旅行社，還向同事猛誇承辦人員做事認真細心，原來從頭至尾自己都被蒙在鼓裡，這下怎麼面對同事，怎向老闆交代？

行程第四天，因行程壓縮下，時間不足，導遊即以路途遙遠爲由，說服團員簽下『自動放棄行程切結書』，其中放棄的行程包括：克隆宮、高阿拉瓦蝙蝠洞。

其他的行程，除了購物點停留較長外，也是匆匆忙忙蜻蜓點水。除了行程上的損失外，團員覺得第五天的時間也大受損失，若照原訂之直飛行程，班機是 CI688 下午三時十五分起飛，晚上八時二十五分就可抵達台灣，既從容又舒適。現在改爲上午十時二十分起飛，雅加達轉機兩個小時，晚上八時五分才到中正機場。一早起床，餐後就趕到機場，輾轉到家就準備上床了，一整天時間浪費在回程上，體力疲累。

爲了向公司老闆及同事交代，小琳要求乙旅行社必須展現最大誠意負責到底。沒想到乙旅行社一昧推諉以航空公司機位超賣爲由，且表示航空公司只負責雅加達至中正機場之機票，乙旅行社已經負擔由巴里島至雅加達之國內機票增生費用，本身亦是受害者。且乙旅行社認爲領隊於當地已經加酒水表示誠意、返國前又致贈每人市價約新台幣七百五十元之沙龍專用精油以表心意，另就小琳等人之時間損失部分每人賠償新台幣四百元，希望小琳等人見諒。

小琳透過關係向 C 航詢問，由訂位記錄得知該團之機位是丁旅行社所訂的位子，從頭至尾回程就是轉機，旅行社很早就知道直飛有問題，事先隱瞞不說，只想賺

取團費，達成出團目的，已構成蓄意欺騙，又一昧推卸責任給航空公司，罪加一等。小琳知道轉機的機票比直飛便宜，乙旅行社堅持不願退價差，還裝成自己也是受害者，由於旅行社一再地掩飾過失，完全看不到認錯的誠意，愈解釋愈糟。小琳無法忍受其欺哄再三，定意將虛僞的謊言通通拆穿，遂向中華民國品質保障協會提出申訴，要求乙旅行社賠償機票價差、未遊景點、第五天午餐費用兩倍之違約金及旅遊時間五小時之賠償。

二、調處結果

乙旅行社解釋並非拿轉機之機位賣直飛之價錢蓄意欺騙，都怪合作伙伴丙旅行社原本允諾提供直飛機位卻黃牛了。因爲該團已約訂爲直飛，也收受定金了，只好想盡辦法透過 C 航機位躉售代理商丁旅行社訂到去程直飛，回程轉機的位子，這就是訂位記錄屬丁旅行社訂位的原因。針對蓄意欺瞞這個問題，承辦人解釋在出發前曾告訴小琳，C 航機位有問題，建議改搭 G 航或是 T 航，但團員堅持不同意更改，如此『暗示』下小琳等人應該有心理準備機位出問題了。小琳非常詫異這樣也算事先告知？她們只知道 C 航和 G 航、T 航機票有差價，當然不同意換航空公司，並不知道有可能改爲轉機。最後在調處委員建議下，乙旅行社承認過失同意致道歉函，對時間及行程之損失補償每人新台幣一千元及旅遊折價券一千五百元，雙方達成和解。

三、案例解析

類似這個案子裡直飛變轉機的問題似乎是司空見慣常常發生，對旅客而言，在預期外增加轉機時間，相對的旅遊時間就減少了，轉機不僅耗費體力增加了飛機起降之風險，因此大部分的旅客都不願意接受轉機的安排，這也就是直飛的團體較受青睞的原因。一般情形下，旅行社不會拿著轉機的位子，以直飛的名義爲幌子，欺騙消費者上門，大多是不得已的原因才會由直飛變轉機，常發生的如航空公司超賣嚴重，慘遭拉位子而轉機，或像本案中被上游旅行社放鴿子，牽連到下遊的直客旅行社等等。

航空公司爲了達到機位最高搭載率，往往先超賣再來清艙，清不出位子時，首先就拿票價最便宜的團體票開刀。這種情形可能在出發前就通知，也有可能到登機時才知道，航空公司對已確認機位 ok 的乘客不會不處理，多半會透過改班機、改飛行行程、轉到其他航空公司等方式彌補，直飛超賣就可能改成轉機機位。這種情形下被旅客責怪，在旅行社的立場，真是冤枉又無奈啊！旅行社在面對旅客的質疑時，應提出原始直飛機位紀錄爲證明，第一時間內，誠意向旅客說明原委，退回實際可節省之費用，旅客多半能接受。

若旅行社無法提出訂位記錄證明免責，或確實有過失，也有一些旅客因此就認定旅行社違約，表示解約不去了，要求退還團費甚至賠償衍生糾紛。這個部分可參考民法第 514 條之 7（旅遊營業人之瑕疵擔保責任）『旅遊服務不具備前條之價值或品質者，旅客得請求旅遊營業人改善之。旅遊營業人不爲改善或不能改善

時，旅客得請求減少費用。其有難於達預期目的之情形者，並得終止契約。….』因旅遊的內容涵蓋餐、宿、交通、行程等多樣項目，若轉機並不影響到旅遊的目的時，旅客僅能主張減少費用並不宜因此主張終止契約取消旅遊。

當旅行社疏失導致轉機，該如何賠償呢？以本案爲例，因小琳等人的損失爲單程直飛轉機票價差、景點克隆宮、高阿拉瓦蝙蝠洞沒去、第五天午餐改爲機上餐及旅遊時間被壓縮。依旅遊契約第 23 條 （旅程內容之實現及例外） 「旅程中之餐宿、交通、旅程、觀光點及遊覽項目等，應依本契約所訂等級與內容辦理，甲方不得要求變更，但乙方同意甲方之要求而變更者，不在此限，惟其所增加之費用應由甲方負擔。除非有本契約第 28 條或第 31 條之情事，乙方不得以任何名義或理由變更旅遊內容，乙方未依本契約所訂等級辦理餐宿、交通旅程或遊覽項目等事宜時，甲方得請求乙方賠償差額二倍之違約金。」小琳等人可要求乙旅行社就未履約之行程、餐費、票價差賠償兩倍之違約金。有關少玩了五個小時時間損失部分，依旅遊契約第 25 條 （延誤行程之損害賠償）『因可歸責於乙方之事由，致延誤行程期間，甲方所支出之食宿或其他必要費用，應由乙方負擔。甲方並得請求依全部旅費除以全部旅遊日數乘以延誤行程日數計算之違約金。但延誤行程之總日數，以不超過全部旅遊日數爲限，延誤行程時數在五小時以上未滿一日者，以一日計算。』小琳等人亦可要求時間浪費之求償。

本案中的導火線是乙旅行社處理事情的態度，一開始拿不到轉機的位子時，遲遲不敢告訴客人，拖到出發前，抱著鴕鳥心態只告知小琳『C 航機位有問題，建議改搭 G 航或是 T 航』，既然 G 航和 T 航是轉機，心想小琳應該可推測到直飛機位有問題。但小琳並非業內人士，如何能猜到如此模糊的訊息？況且出發前說明會資料還是寫直飛班機，難怪團員認定其蓄意隱瞞，罪加一等。當場導遊推託臨時大飛機改小飛機，當旅客怪罪時乙旅行社又解釋是因航空公司超賣合作伙伴丙旅行社的位子，錯不在已，其推諉的態度也是讓團員十分憤怒而決心追究到底的因素。乙旅行社有權追究丙旅行社未依約提供直飛機位，但畢竟丙旅行社是乙旅行社的上游供應商，出了問題時小琳等人只針對簽約當事人乙旅行社，並不需面對丙旅行社，況且乙丙旅行社皆無法提出直飛機位確認之證明或是航空公司超賣的證明，扯了一堆卻沒人承認錯誤，所以當小琳查出機位自始就是轉機，根本不是機位超賣的問題，原本不難處理的糾紛，因後續處理不當，終至不可收拾的地步。

『HL 機位候補』旅行業不告知，旅客哪知道！

一、事實經過

小惠等七個女孩是某護專在校的死黨，小雅是其中最漂亮的一位，上班沒多久就傳來好消息，將遠嫁紐西蘭。小雅邀請小惠等六人於十月份到基督城觀禮，分享她的喜悅，新郎還允諾蜜月延後好帶大家到處玩玩。六個人排除萬難，訂好假期，在七月份就請乙旅行社代訂新加坡航空台北-基督城的來回機票，出發爲十月十

四日，回程爲十月二十五日，計畫回程過境新加坡時再順道遊覽。小惠知道十月份是紐西蘭的旅遊旺季，爲了確保機位，期間多次向業務員確認已訂位並詢問當地的資訊，業務員亦 E-MAIL 訂位紀錄給她看，小惠仔細的檢查了英文姓名、日期、班機都無誤，便放心的和小雅安排起後續的行程。

九月二十四日乙旅行社業務員通知要開票了，刷卡後卻遲遲未見業務員交付機票及簽證。過了一星期，小惠納悶怎麼沒下文了，去電詢問究竟，業務員竟然告訴她因回程機位候補中，所以還沒開票。這實在是晴天霹靂，機位不是早已 E-MAI 傳真確認了嗎？難道是假的訂位紀錄，質問下業務員推說訂位紀錄上回程明明就寫 HL，小惠傻了，回頭查看所有的往來的 E-MAIL 函件，的確業務員沒說過機位 OK，但是從頭至尾也未說明回程仍在候補。小惠實在不懂，若沒有 OK 幹嘛 E 訂位紀錄給她確認，分明是蓄意欺騙。那張訂位紀錄的確有 HL 的字樣，但一般消費者哪看得懂那密密麻麻的英文縮寫，小惠已經很認真的檢查上面的英文姓名、日期、班機都無誤，其他的部分看不懂就略過了，業務員沒說清楚還推到客人身上，小惠不由怒火中燒。

再者，信用卡早就刷了，刷卡不就等於付錢了，沒機位還催收款，收了款又沒開票，那麼早就收錢難道是蓄意詐騙。六人立刻通知刷卡銀行取消交易，也因爲旅行社遲遲不退還刷卡單據，擔心之下把這些信用卡全部辦理終止使用，過去的紅利積點也泡湯了。

接下就是痛苦的等待，五個人排在候補，另一個人連候補都排不上，若無法成行，小雅的失望之情可想而知，到時候不但旅遊不成，還必須負擔所預訂的住宿、租車、活動等多項違約金，這可不是一筆小數目。事情辦成這樣，經辦人小惠真不知該如何面對其他五位好友。

同時六人也分別緊急詢問其他旅行社是否仍有機位，好不容易由丙旅行社訂到紐西蘭航空的機位。紐航的機位最遲必須於十月六日開票，否則視同放棄。然而到了開票的節骨眼時，乙旅行社卻仍堅持必須等候新航的候補機位，並認爲若放棄候補的機會是小惠等人違約。小惠認爲若乙旅行社能保證取得新航機位或有把握拿到紐航機位時，還是由乙旅行社開票。但乙旅行社對機位之取得始終無能爲力，最後竟要求六人配合機位晚一天再回國。小惠等人又不是閒閒沒事貴婦人，三個月前就排好的假期，好不容易才調配好輪班，再請一天假，簡直是天方夜譚。開票通牒時間到了，六人毅然向丙旅行社開了紐航的機票以順利成行。回國後，小惠要求乙旅行社必須賠償每人紐航及新航的價差 7900 元及新加坡飯店取消費。

二、調處結果

乙旅行社主張從頭至尾未曾允諾機位 OK，並無所謂違約。再者，紐航爲直飛班機，機票自然比較貴，若旅行社全額負擔紐航及新航之價差，似嫌不合理，並且小惠提不出新加坡房間取消費之憑證，損失無從依據。在委員調處下，旅行社同意賠償甲方每人新台幣二千元，雙方圓滿達成和解。

三、案例解析

本案中，業務員 E-MAIL 了航空公司電腦記錄 PNR（PASSENGER NAME RECORD），因未加以說明訂位之狀況，導致小惠誤以爲『已訂位』表示『已訂好機位』，因不瞭解英文縮寫『HL』所代表的意義，當然無從知道機位在候補中。這裡要討論的是旅客常歸咎旅行社的『未盡專業告知之責』。依民法第五百三十五條（受任人之依從指示及注意義務）『受任人處理委任事務，應依委任人之指示，並予處理自己事務爲同一注意。其受有報酬者，應以善良管理人之注意爲之。』，一旦旅行社接受旅客之委託，如代訂機位、購買機票、代訂飯店、代辦出入國境簽證手續等等，旅行社就必須盡責將受委託之事項處理完善。怎樣算是善良管理人之注意義務？泛蓋來說就是站在客人的立場考量該注意的細節、考量哪些是該避免之損失、哪些是最大的益處。以本案爲例，『HL』是票務業務裏才會出現的代號，業務員是否考量到小惠看得懂『HL』嗎？小惠會刷卡買回程候補的機票嗎？哪些是小惠該注意而未注意的？萬一機位一直候補走不成時，如何減少衍生的損失？休假不易，勢在必行，是不是趁早訂別家航空公司的 OK 機位備用等等。一般來說，在機票業務方面該告知的有：機位的狀況、機票的種類、機票的使用效期、退票須知、可不可轉讓、可不可更改、機票的特殊限制等等，這些專業的內容，非購買人所能看出或判斷，當疏於注意時，可能會發生損害，旅行社盡到善良管理人的注意時，自然就考量到專業的告知。

除了單純的購票外，在團體方面因告知不週而衍生糾紛的案子也層出不窮，如：護照污損，送日簽被拒；菲傭出國，忘了辦再入境手續；役男出國，未蓋許可章；護照不足六個月以上效期，出不了國等等狀況。在團體旅遊內容中，旅行社負責出入境手續之承辦，爲完備出入境手續，就有責任提醒旅客該注意配合之事項。當疏於告知，客人出不了國，依契約要求賠償時，其損害通常相當大，業者不可不謹慎。

另再討論本案中的賠償問題，因業務員在訂位時未說明機位是候補，延至收機票款時仍未告知，小惠誤以爲機位 OK，在新加坡訂了飯店，雖然最後搭紐航順利成行，還是衍生了房間取消費。依民法五百四十四條『受任人因處理委任事務有過失，或因逾越權限之行爲所生之損害，對於委任人應負賠償之。』所以小惠可提出費用憑證主張賠償。但有關紐航及新航之票價差，因紐航爲直飛紐西蘭之航班與新航轉機之飛行內容及時間並不相同，飛行時間短且省卻轉機之勞頓，小惠等人既享受了高票價的益處，就不宜將票價差額全部視爲損失，爲考量賠償的合理性，因此調處委員建議雙方皆負擔部分之差價損失。