

# 板橋榮家消費者保護教育宣導篇

「靠港禁令尚未解除，郵輪旅遊解約退費從寬處理」

日期：109-03-13 資料來源：消費者保護處

COVID-19(武漢肺炎)疫情升溫，影響國人出國意願，尤其在日本發生鑽石公主號郵輪事件後，更加深旅客對搭乘郵輪之疑慮。行政院消費者保護處(下稱行政院消保處)已協調旅行業者在靠港禁令宣布解除前，對於旅客之解約，應依國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項第 14 點規定落實辦理；若航次取消，扣除已代繳之行政規費後，其餘旅費原則應全額退費。

行政院消保處表示，本(109)年 2 月 6 日國際郵輪禁止靠港政策實施後，歌詩達、麗星(含星夢)及公主郵輪等業者已陸續宣布 3 月底前或 5 月中旬前由臺灣出發之航次取消，並提供旅客選擇延期或全額退費方案。惟近來仍接獲不少旅客申訴，對於未取消之航次，旅行社收取之解約費用過高，或未按契約規定退費等，行政院消保處遂邀集交通部觀光局、郵輪業及旅行公會等相關單位召開會議，獲致共識如下：

- 一、交通部觀光局已於 2 月 21 日開會訂定郵輪旅遊解約退費原則：在靠港禁令宣布解除前，旅客解約依國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項第 14 點規定辦理。即旅行社應提出已支付之行政規費或必要費用之單據，經核實扣除後，將餘款退還旅客。
- 二、郵輪業者取消航次，旅行社扣除已代繳之行政規費(如代辦護照及簽證費)外，其餘旅費原則應全額退費；若確有「必要費用」(指旅行社已支出之交通運輸、餐飲、住宿、入場門票等費用，不包括旅行社行政管銷及解約作業手續費)須扣除，應依規定提出「單據」，證明確有相關支出。
- 三、倘郵輪業者因靠港禁令維持，致需取消日後(如 5 月中旬後)之航次時，對於已解約並遭扣除必要費用之旅客，請旅行社依上述原則，從寬妥適處理。

行政院消保處表示，郵輪業者瞭解目前消費信心尚不足、郵輪市場情勢不佳，為維持品牌形象，俱表示願與旅行業者共同攜手面對，對旅客權益作最妥適之考量。行政院消保處已請業者從寬、從優處理；並提醒消費者：

- 一、在靠港禁令宣布解除前，可依上述定型化契約規定解約退費；若旅行社表示將扣除「必要費用」，可要求旅行社提出「單據」佐證。
- 二、目前旅行社仍照常推出郵輪行程，惟未來疫情狀況如何，尚無法確切掌握，消費者在報名前，應審慎評估，避免日後發生爭議，徒增困擾。
- 三、如發生消費糾紛，可向主管機關交通部觀光局申訴，或至行政院消費者保護會網站 (<https://cpc.ey.gov.tw>) 進行線上申訴，以維護權益。