

## 連假搭廉航 處處得當心！

發布時間：2015/4/30

---

適逢五一連假屆臨，短短三天假期正好可以往返兩岸四地，讓自己放個小假。自從 2004 年開放廉價航空以來，雖然提供台灣消費者更多的飛航選擇，但價廉不見得總能物美，各種的風波、爭議不斷。究其實，多數原因是源自於消費者對廉航經營模式的陌生，因而造成誤解；不可諱言的，仍有許多爭議，則是源自於業者的市場定位與經營策略，包括契約內容與說明不足、遊戲規則缺少完整的中文簡介，甚至因為班次安排過密，因而產生起降延誤與機組人員的排班接續問題。例如：在虎航網站上，從 9 月 26 日到 10 月初，台北到新加坡的單程機票只有 1 萬 3400 元的單一選項，還比一般航空公司的廉價艙等要價 1 萬 2000 元的票還貴；不僅如此，虎航所提供的飛機餐貴得嚇人，像是台味小吃金瓜米粉、魯肉飯，一份要價 381 元，想省錢的民眾根本買不下手。因而遭到部分民眾批評是：「廉航價不廉」。【聯合報數位新聞中心 2014/09/17】

兩年前的 2 月 9 日上午，34 名原本要搭乘捷星航空 7 時班機前往日本大阪的旅客，因為捷星航空的電腦系統異常因而遲飛後，捷星考量機組員會超時工作，竟然在上午 8 時許拋下 34 名等候旅客飛離；後來每人補償 2000 元，並改由華航安排下午 5 時的班機前往大阪，被罵翻天。

另外，飛往菲律賓長灘島的飛龍航空，起飛前宣布機械故障；因為無法修復，飛龍於當晚的 9 時派機載客，173 名旅客平白少了一天旅程。代理的飛翔旅行社趕赴機場致歉，並發每人 2000 元紅包和賠償旅客一天旅費。（NOW NEWS 生活中心／綜合報導 2013/2/10）

一架奧地利廉價航空公司(Comtel Air)，由印度阿穆瑞沙飛往英國伯明罕的包機，暫停在奧地利維也納加油時向機上近 200 名乘客索取總共超過 2 萬英鎊（約台幣 96 萬元）的加油費，否則將無法飛往目的地。（聯合報 2011/11/18）

在連假前夕，消基會特別舉行「連假搭廉航 處處得當心！」記者會，對相

關的部會主管機關、廉航業者和消費者提出呼籲與警示如下：

觀光局、民航局

1. 「國際機票交易重要須知範本」雖已自 101 年 10 月 1 日起生效，惟實施將近 3 年卻未見購票糾紛、退費手續等爭議降低；因此，消基會呼籲應儘速增訂「國際機票交易重要須知之應記載及不得記載事項」，以強制規定來規範業者的說明與告知義務。
2. 應優先排除航空業者自訂「機票交易重要須知」以外的不合理條款，以免損及消費權益；航空業者並應清楚說明各種促銷方案，且由主管機關督促其落實執行。
3. 加強航空業者的責任和說明義務，以增進消費者的權亦維護和降低爭議發生；應要求航空業者清楚載明，並於網頁、說明書上完整交代各項定價模式（如票務、服務項目與收費……等），務必詳實。

## 業界

1. 於自定的「機票交易重要須知」內應提供公平、合理的條款。
2. 應於網頁、說明書上完整說明各項定價模式，包括票務、服務項目與收費、退、改票、行李限制重量與收費標準等資訊。

## 消費者

1. 廉航的機票價格低，服務項目自然會較一般的航空業者精省，例如透過網頁訂票、改（退）票收手續費、沒有免費餐飲、毛毯，行李託運要付費，不能自主選座等。
2. 廉價航空的票價會與購買時間有關，離起飛的日期時間越近，票價越貴（甚至上下午訂票，票價都會有差別），甚至可能高於傳統航空公司的部分艙等的售價。
3. 應詳閱由消保處所刊行的「國際機票交易重要須知範本」，並審慎比對航空業者所提供的書面說明；廉航公司的運送條款內，倘若存有「本公司保留隨時變更票價與時刻表的權利，無需事先通知」等條款，或許要有延滯機場的最壞打算。
4. 消費者應務必確定出國、返國時間，不要隨意取消、改票、退票，以免屆

時手續費與退票票額可能相差不遠的窘境；要注意是否有：「在任何情況下，票價不可退款」或非會員不可退票，以及退訂票前、後的價差吸收等不合理條款。

5. 務必要做精算，才知道是否真划得來，包括瞭解行李托運的限制，以及加收費用的額度；面對促銷、限時競標的壓力，更要先清楚實際促銷、競標座位數與座位安排，以免產生事後的認知落差。

(內容摘自財團法人中華民國消費者文教基金會)

**國軍退除役官兵輔導委員會政風處關心您!**