

警告：切勿侵犯版權

閣下將瀏覽的文章／內容／資料的版權持有者為消費者委員會。除作個人非商業用途外，閣下不得以任何形式傳送、轉載、複製或使用該文章／內容／資料，如有侵犯版權，消費者委員會必定嚴加追究法律責任，索償一切損失及法律費用。

《消費者委員會條例》第二十條第(1)款其中有規定，任何人未經委員會以書面同意，不得發布或安排發布任何廣告，以明示或默示的方式提述委員會、委員會的刊物、委員會或委員會委任他人進行的測試或調查的結果，藉以宣傳或貶損任何貨品、服務或不動產，或推廣任何人的形象。有關該條文的詳情，請參閱該條例。

本會試驗的產品樣本由本會指定的購物員，以一般消費者身份在市面上購買，根據實驗室試驗結果作分析評論及撰寫報告，有需要時加上特別安排試用者的意見和專業人士的評論。對某牌子產品的評論，除特別註明外，乃指經試驗的樣本，而並非指該牌子所有同型號或不同型號的產品，也非泛指該牌子的所有其他產品。

本會的產品比較試驗，並不測試該類產品的每一牌子或同牌子每一型號的產品。

本會的測試計劃由本會的研究及試驗小組委員會決定，歡迎消費者提供意見，但恕不能應外界要求為其產品作特別的測試，或刊登其他非經本會測試的產品資料。

航空公司退還離境稅問題多

你試過因旅遊證件到期或其他原因以致外遊未能成行嗎？在這情況下，你是否知道自己有權取回已繳付的\$120飛機乘客離境稅（離境稅）？

按《飛機乘客離境稅條例》（香港法例第140章）規定，消費者如果買了機票但最後沒有離開香港，航空公司須向乘客退還已繳付的離境稅。而政府已就航空公司代向乘客徵收離境稅及處理退稅的工作，支付行政費用，因此，航空公司不應就退稅向乘客收取任何手續費。

消費者因事取消往外地的行程，一般會向航空公司申請退票，但退票所涉款項未必會逐項清楚羅列，乘客因此無法得知航空公司處理退票時是否已退回離境稅及有否收取相關手續費。此外，航空公司不時推出標明「不設退款」的特價機票，離境稅是否也一併不可退回？本會向24間航空公司查詢離境稅退款安排，資料顯示乘客須主動申請退還離境稅，而回覆的17間公司中，3間須收取退稅手續費，另外12間不會收取退稅手續費的航空公司表示，乘客可就「不設退款」的機票申請退稅。



調查涵蓋 24 間航空公司

調查涵蓋本港24間航空公司，包括12間主要廉價航空（廉航）公司及12間主要傳統航空公司，分別約佔本地廉航市場九成載客量及傳統市場八成載客量（資料來源：《2014香港旅遊業統計》）。

本會在今年6月至7月搜集該24間航空公司網頁上有關離境稅退款安排的資料，並在8月中就有關資料向航空公司致函查詢。截至10月7日，本會收到17間航空公司的回覆（包括7間廉航及10間傳統航空公司），詳情見表一。

調查結果

乘客須主動申請退還離境稅

有14間航空公司表示，乘客必須主動申請退還已繳付的離境稅款項，航空公司不會主動聯絡乘客辦理有關申請。它們是「亞洲航空」(#1)、「宿霧太平洋航空」(#2)、「香港快運航空」(#3)、「春秋航空」(#10)、「泰國亞洲航空」(#11)、「中國國際航空」(#13)、「國泰航空」(#14)、「中華航空」(#15)、「中國東方航空」(#16)、「港龍航空」(#17)、「阿聯酋航空」(#18)、「長榮航空」(#19)、「新加坡航空」(#22)及「泰國國際航空」(#23)。當中除「中國國際航空」(#13)沒有說明申請時限外，其他13間航空公司均表示乘客必須在限期前主動申請。其餘10間航空公司未有回覆或沒有提供有關資料。

本會非常關注航空公司如何處理已收取而沒有退還的離境稅。按目前的安排，航空公司每月會向民航處提交離境稅報表，並將稅款存入指定銀行帳戶，民航處會核對是否與航班紀錄吻合，審核離境稅報表的計算是否正確，以及核實航空公司存入指定銀行帳戶的稅款是否與離境稅報表的銀碼

所示相同。此外，民航處亦會抽查航空公司的乘客名單，確保與離境稅報表相符。

綜合本會搜集所得的資料，現時並沒有機制監察航空公司把應退還的離境稅退還給乘客，及航空公司如何處理乘客沒有申請退還的離境稅款項。

部分航空公司表明收取退稅手續費

如上述，政府已就航空公司代向乘客徵收離境稅及處理退稅的工作支付行政費用，航空公司不應就退稅收取任何手續費。

可是，在收到的17間航空公司的回覆當中，有3間廉航表示會向乘客收取離境稅退款手續費，分別是「亞洲航空」(#1)、「酷航」(#9)及「泰國亞洲航空」(#11)。

12間航空公司表示不會收取手續費用，包括「宿霧太平洋航空」(#2)、「香港快運航空」(#3)、「春秋航空」(#10)、「中國國際航空」(#13)、「國泰航空」(#14)、「中華航空」(#15)、「中國東方航空」(#16)、「港龍航空」(#17)、「阿聯酋航空」(#18)、「長榮航空」(#19)、「新加坡航空」(#22)及「泰國國際航空」(#23)。不過，#14、#15及#17在其網頁的資料與上述回覆有不同（見下文）。

3間收手續費

離境稅
Departure Tax

- 香港法例第一百四十章飛機乘客離境稅條例。
- 乘客從香港國際機場離境，必須在離境前繳付以下收費表所列之離境稅。
- 稅款由各航空公司或其代理人代收。
- 除預先繳妥外，所有款項必須於各航空公司之行李登記處繳付。

收費表

十二歲以下乘客	無須繳付
在同一天內抵港及離港的乘客	無須繳付
十二歲或十二歲以上乘客	港幣一百二十元正

Air Passenger Departure Tax Ordinance (Cap. 140), Laws of Hong Kong

Passengers departing by air from Hong Kong International Airport are liable to pay a departure tax at the rates shown in the table below prior to their departure.

Tax due will be collected by your aircraft operator or his agents.

Payment will be demanded at your flight check-in desk unless earlier payment of the tax has been made.

Tax Rates

Passengers under 12 years of age	Nil
Passengers who arrive and depart from Hong Kong within the same day	Nil
Passengers of 12 years of age or above	HK\$120

民航處
CIVIL AVIATION DEPARTMENT

市場速報

there is a charge or tax which Jetstar collects on a per passenger basis to remit to an airport or taxing authority, and we do not have to remit that amount as a result of you not travelling, we will refund that amount to you, after deducting a reasonable administration fee (see Fare information for current fees). If the administration fee reasonably incurred exceeds the amount of the refund, no refund will be paid.

至於「樂桃航空」(#8)及「大韓航空」(#21)沒有回覆有關問題,但「樂桃航空」(#8)的網頁上註明不需要手續費,並附有「退還旅客服務設施使用費(機場稅)」申請書,詳細列明退款安排。

隱含或沒有註明是否收取手續費

在未有回覆的7間航空公司當中,有3間航空公司,分別是「捷星亞洲航空」(#5)、虎航(#12)及美國聯合航空(#24),在其網頁中「機票價格條件」或「運載條款」等有關稅項的退還條款,隱含須收取手續費,例如使用「扣除合理的服務費」的字眼。本會亦留意到3間表示不會收取手續費用的航空公司包括「國泰航空」(#14)、「中華航空」(#15)及「港龍航空」(#17),在其網頁上亦載有一些隱含申請

Should a passenger decide they no longer wish to travel they are entitled to apply for a refund of the Government Passenger Services Tax and other government taxes paid. However, Tigerair will apply a S\$50.00 or A\$50.00 (for Australia domestic flights) administration fee (or local equivalent) per passenger per sector to cover the cost of processing and bank charges for each tax refund request.

捷星亞洲航空(#5)(上)、虎航(#12)(中)及美國聯合航空(#24)(下)網頁上的條款,表明須就退還已繳稅項或支付給政府的費用收取手續費,例如使用「扣除合理的服務費」的字眼。

- 完全未使用的可退稅機票 — 退款額相等於票價和任何已支付的附加費、稅項和其他費用之和(扣除合理的服務費)。
- 部分使用的可退稅機票 — 退款額相等於票價與任何已支付的附加費、稅項和其他費用,以及已飛行航班的適用票價、附加費、稅項和其他費用的差額(扣除合理的服務費)。
- 不設退稅機票 — 聯合航空將退還支付給政府和機場機構的費用(扣除合理的服務費)。國際及保險,代碼為YQ,被視為票價的一部份,將不會獲得退款。
- 已收取特定取消費用的機票退款將不加工服務費。

issuance are abolished or reduced such that they no longer apply to you, or a lesser amount is due, you will be entitled to claim a refund subject to the payment of any administration fee as we may determine as applicable to such refund.

同意

5.4.4 倘若政府所徵之稅費於機票開立後立即廢除或調降,則旅客有權要求退還政府已廢除或調降之稅費。針對未使用之機票,旅客於支付合理的手續費後可請求退還未使用航段的稅費。

ed or reduced such that they no longer apply to you, or a lesser amount is due, you will be entitled to claim a refund subject to the payment of any administration fee as we may determine as applicable to such refund.

國泰航空(#14)(上)、中華航空(#15)(中)及港龍航空(#17)(下)回覆本會不會收取手續費,然而在網頁上的條款隱含申請退還稅項手續費,例如使用「支付合理的手續費」的字眼。

退還稅項手續費的字眼,乘客單從有關網頁未必能夠全面掌握相關資訊。

其餘4間未有回覆的航空公司,包括「濟州航空」(#4)、「真航空」(#6)、「泰國東方航空」(#7)及「香港航空」(#20),沒有在其網頁上清楚註明是否需要繳付手續費。

退票所得餘額少於離境稅或機票標明「不設退款」不影響乘客申請退稅

12間表示不會收取退稅手續費的航空公司,同時表示乘客申請退票所得餘額即使少於離境稅,或屬「不設退款」的機票,都不會影響他們申請退還離境稅時所得的款項。其餘12間航空公司未有回覆或沒有提供有關資料。

•本申請書所申請之退稅內容,為於Peach香港官方網站訂購,並以港幣作交易貨幣,由香港出發的機票所支付之機場稅。
•申請有關之退稅並不須另外繳付手續費。
•有關之退稅金額,將會退還旅客於訂票時所使用之信用卡。
•必須於預訂航班的原定出發時間最少1小時前,取消訂票,任何於此時間後取消之機票將不受退稅。
•如本申請書未能受理退稅,機票未經取消,機票未取,機票未取。
•如本申請書上代表負責。
•下列乘客代表之簽署,以及訂購機票時所使用之信用卡上之簽署,必須由其本人簽署。
申請書傳真號碼 FAX: 2187-3443

《飛機乘客離境稅條例》 稅款及豁免

現時《飛機乘客離境稅條例》(香港法例第140章)規定,每名12歲或以上的乘客若從香港國際機場乘搭飛機或從港澳客運碼頭乘搭直升機離開香港,除非符合豁免資格,否則必須向香港政府繳付港幣\$120的飛機乘客離境稅(Air Passenger Departure Tax)。

由1999年4月1日起,如乘客在同一天內乘搭飛機抵港及離港,亦可獲豁免繳付稅款。有關離境稅的豁免乘客類別(例如領事或領事館職員等)及申請所需文件,可參考民航處網頁:http://www.cad.gov.hk/chinese/apdt_exempt.html。

由航空公司代政府收取

航空公司作為政府收取離境稅的代理人,會在乘客購買機票時連同機票及其他費用(例如燃油附加費、機場旅客保安費及客



民航處在香港國際機場設有「飛機乘客離境稅」櫃台處理獲豁免乘客的退稅申請。

未有離境

根據民航處回覆本會的資料顯示,《飛機乘客離境稅條例》第14(1)

運大樓費等)一併收取。

根據立法會《財務委員會審核二零一五至一六年度開支預算—管制人員的答覆》的資料顯示,政府會就航空公司及直升機公司代政府向乘客徵收離境稅及處理退稅支付行政費用,同時亦會向民航處委託的承辦商代理在香港國際機場處理豁免和退回稅款的申請支付服務費用,2015-16年度的總預算開支為\$59,120,000,而飛機乘客離境稅2015-16年度的預算收入為\$2,419,329,000。

2015-16年度的
總預算開支為
\$59,120,000

條訂明,「乘客如已就某次離港行程繳稅予經營商,而後來未有乘搭飛機離開香港,所繳稅款須由經營商退還。」上述條文中「經營商」,一般而言為航空公司。民航處表示,若乘客已經繳付離境稅,但沒有乘搭飛機離港,航空公司須向乘客退還已經繳付的離境稅。在退還離境稅時,航空公司不可收取任何手續費。



沒有獨立顯示離境稅收費

根據24間航空公司網頁中「預訂摘要」的資料，有4間廉航（「亞洲航空」(#1)、「泰國東方航空」(#7)、「春秋航空」(#10)及「泰國亞洲航空」(#11)）並沒有清楚獨立顯示離境稅(\$120)的收費，而是列出例如\$165或745泰銖機場稅。

FROM-TO	FLIGHT	DATE	DEP.	ARR.	NO. OF PAX	FARE	AIRPORT TAX	TOTAL																				
HKG > KUL	1145, 10月20日 2015	1535, 10月20日 2015																										
KUL > SUB	2045, 10月20日 2015	2235, 10月20日 2015																										
<table border="1"> <thead> <tr> <th>FROM-TO</th> <th>FLIGHT</th> <th>DATE</th> <th>DEP.</th> <th>ARR.</th> <th>NO. OF PAX</th> <th>FARE</th> <th>AIRPORT TAX</th> <th>TOTAL</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Hong Kong - Suvarnabhumi</td> <td>OX203</td> <td>21 Aug 2015</td> <td>08:15</td> <td>09:55</td> <td>1</td> <td>10,355.00</td> <td>745.00</td> <td>11,100.00</td> </tr> </tbody> </table>							FROM-TO	FLIGHT	DATE	DEP.	ARR.	NO. OF PAX	FARE	AIRPORT TAX	TOTAL	Hong Kong - Suvarnabhumi	OX203	21 Aug 2015	08:15	09:55	1	10,355.00	745.00	11,100.00				
FROM-TO	FLIGHT	DATE	DEP.	ARR.	NO. OF PAX	FARE	AIRPORT TAX	TOTAL																				
Hong Kong - Suvarnabhumi	OX203	21 Aug 2015	08:15	09:55	1	10,355.00	745.00	11,100.00																				
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">Total</th> <th colspan="2">1131 HKD</th> </tr> <tr> <th colspan="2">Details (1 Passenger)</th> <th colspan="2"></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1 Adult</td> <td>920 HKD</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>Taxes (Total)</td> <td>46 HKD</td> <td colspan="2"></td> </tr> <tr> <td>Other tax (Total)</td> <td>165 HKD</td> <td colspan="2"></td> </tr> </tbody> </table>							Total		1131 HKD		Details (1 Passenger)				1 Adult	920 HKD			Taxes (Total)	46 HKD			Other tax (Total)	165 HKD				
Total		1131 HKD																										
Details (1 Passenger)																												
1 Adult	920 HKD																											
Taxes (Total)	46 HKD																											
Other tax (Total)	165 HKD																											

部分航空公司並沒有在「預訂摘要」中獨立顯示離境稅(\$120)的收費。

須傳真或寄件至海外辦事處申請

航空公司普遍提供網上電子表格供乘客申請退票或退稅。但部分航空公司，例如「樂桃航空」(#8)要求乘客以傳真方式申請退稅，而「酷航」(#9)則要求乘客以郵遞方式寄回位於新加坡的辦事處。

申請退稅時限及處理退稅時間不一

在申請退稅的時限方面，各航空公司給予乘客的時限各有不同，當中「樂桃航空」(#8)要求乘客於預訂航班出發日起計10日內申請退稅；「國泰航空」(#14)及「港龍航空」(#17)回覆表示申請時限是開票後7年內。

處理退稅所需時間，根據各航空公司的網上資料或回覆，航空公司一般需要7個工作日至3個月不等，當中「國泰航空」(#14)、「港龍航空」(#17)及「美國聯合航空」(#24)需

時較短，只需7個工作日便可為以信用卡付款的乘客處理退稅；「中國東方航空」(#16)則列明「退稅款將直接轉入你(乘客)的支付帳戶，最長3個月內完成」。

民航處的回應

就本會的調查結果及關注，本會致函民航處查詢。民航處回覆表示，會分別去信香港航空公司代表協會(協會)及協會成員

以外的航空公司，重申退還離境稅的條例規定，並提醒航空公司必須把離境稅全數退還給乘客，不可收取任何手續費。此外，如民航處收到有關投訴個案，會與航空公司跟進及處理。

民航處亦表示，民航處負責監察航空公司有否履行其法律責任，向離境飛機乘客徵收飛機乘客離境稅。至於離境稅以外的其他費用(例如燃料附加費)是否可退回、航空公司退票時的退款安排，並非其管轄範圍，所以不予評論。

投訴例子

個案 1：乘客申請退回離境稅 5 個月仍未解決

陳先生於去年在A航空公司購買來往香港與曼谷的機票，及後因未成行取消機票。陳先生知道按規定應可退還離境稅，但多次撥電到A航空公司及填寫網上投訴表格，歷時5個月仍未得到解決，最終向本會作出投訴。

個案 2：扣除退票手續費後 餘額少於離境稅款項

李小姐和朋友經旅行社購買首爾自由行套票，之後因為中東呼吸綜合症疫情取消行程，李小姐希望取回已繳付的離境稅及燃油附加費等支出，但旅行社回覆指扣除手續費用後，只會向每人退回\$102的餘額，李小姐於是向本會作出投訴。

表一：航空公司離境稅退款安排^[1]

編號	航空公司 ^[2]	如何處理已代收但乘客沒有申請退還的離境稅	網站有否在「預訂摘要」顯示離境稅(\$120)收費?	會否向乘客收取離境稅退款手續費 ^[3]	退票所得餘額若少於離境稅或機票屬「不設退款」類別，會否影響退稅所得的款項?
廉價航空公司					
1	亞洲航空 AirAsia▲	乘客必須在限期前主動聯絡公司要求退稅	沒有，以\$165的「機場稅」顯示	會	未有回應及沒有網站資料
2	宿霧太平洋航空 Cebu Pacific Air▲	乘客必須在限期前主動聯絡公司要求退稅	有	不會	不會
3	香港快運航空 HK Express▲	乘客必須在限期前主動聯絡公司要求退稅	有	不會	不會
4	濟洲航空 Jeju Air△	未有回應及沒有網站資料	有	未有回應，網站亦沒有清楚註明會否收取手續費。	未有回應及沒有網站資料
5	捷星亞洲航空 Jetstar Asia Airways△	未有回應及沒有網站資料	有	未有回應，網站註明「捷星會代機場或稅務部門向乘客徵收稅項，假如乘客之後沒有離境，捷星會在扣除合理的手續費後，把款項退還給乘客（現時費用請參閱票價資訊）」。（原文為：If there is a charge or tax which Jetstar collects on a per passenger basis to remit to an airport or taxing authority, and we do not have to remit that amount as a result of you not travelling, we will refund that amount to you, after deducting a reasonable administration fee (see Fare information for current fees).）	未有回應及沒有網站資料
6	真航空 Jin Air△	未有回應及沒有網站資料	有	未有回應，網站亦沒有清楚註明會否收取手續費。	未有回應及沒有網站資料
7	泰國東方航空 Orient Thai△	未有回應及沒有網站資料	沒有，以745泰銖的「Airport Tax」（機場稅）顯示	未有回應，網站亦沒有清楚註明會否收取手續費。	未有回應及沒有網站資料
8	樂桃航空 Peach Aviation▲	未有回應及沒有網站資料	有	網頁上註明不需手續費，並附有「退還旅客服務設施使用費（機場稅）」申請書	未有回應及沒有網站資料
9	酷航 SCOOT▲	未有回應及沒有網站資料	有	會	未有回應及沒有網站資料
10	春秋航空 Spring Airlines▲	乘客必須在限期前主動聯絡公司要求退稅	沒有，以\$165的「其他稅項」顯示	不會	不會
11	泰國亞洲航空 Thai AirAsia▲	乘客必須在限期前主動聯絡公司要求退稅	沒有，以\$165的「機場稅」顯示	會	未有回應及沒有網站資料
12	虎航 Tiger Airways△	未有回應及沒有網站資料	有	未有回應，網站註明「虎航會向每名乘客收取50新加坡元或50澳元（適用於澳洲內陸航班）作為行政費（或同當地貨幣同等價值）以彌補退稅申請的處理及銀行收費的成本」（原文為：Tigerair will apply a S\$50.00 or A\$50.00 (for Australia domestic flights) administration fee (or local equivalent) per passenger per sector to cover the cost of processing and bank charges for each tax refund request）	未有回應及沒有網站資料
傳統航空公司					
13	中國國際航空 Air China▲	乘客必須主動聯絡公司要求退稅	有	不會	不會
14	國泰航空 Cathay Pacific Airways▲	乘客必須在限期前主動聯絡公司要求退稅	有	不會，然而網站註明「...當我們扣除合理的手續費後，你會獲得有關稅項的退款。」（原文為：...you will be entitled to claim a refund subject to the payment of any administration fee as we may determine as applicable to such refund.）	不會
15	中華航空 China Airlines▲	乘客必須在限期前主動聯絡公司要求退稅	有	不會，然而網站註明「針對未使用或部分使用之機票，旅客於支付合理的手續費後可請求退還未使用航段的稅費。」	不會
16	中國東方航空 China Eastern Airlines▲	乘客必須在限期前主動聯絡公司要求退稅	有	不會	不會
17	港龍航空 Dragonair▲	乘客必須在限期前主動聯絡公司要求退稅	有	不會，然而網站註明「...當我們扣除合理的手續費後，你會獲得有關稅項的退款。」（原文為：...you will be entitled to claim a refund subject to the payment of any administration fee as we may determine as applicable to such refund.）	不會
18	阿聯酋航空 Emirates Airlines▲	乘客必須在限期前主動聯絡公司要求退稅	有	不會	不會
19	長榮航空 Eva Air▲	乘客必須在限期前主動聯絡公司要求退稅	有	不會	不會
20	香港航空 Hong Kong Airlines△	未有回應及沒有網站資料	有	未有回應，網站亦沒有清楚註明會否收取手續費，只附有「...你可獲得有關稅項的退款。」（原文為：...you will be entitled to claim a refund.）	未有回應及沒有網站資料
21	大韓航空 Korean Air▲	未有回應及沒有網站資料	有	未有回應，網站亦沒有清楚註明會否收取手續費。	未有回應及沒有網站資料
22	新加坡航空 Singapore Airlines▲	乘客必須在限期前主動聯絡公司要求退稅	有	不會	不會
23	泰國國際航空 Thai Airways▲	乘客必須在限期前主動聯絡公司要求退稅	有	不會	不會
24	美國聯合航空 United Airlines△	未有回應及沒有網站資料	有	未有回應，網站註明「聯合航空將退還支付给政府和機場機構的費用（扣除合理的服務費）」	未有回應及沒有網站資料

^[1] 表內資料乃本會在今年6月至7月間從相關航空公司網站搜集，並在今年8月中去信有關航空公司查詢及確認。截至10月7日，共收回17間航空公司的回覆（▲），7間未有回應（△）。最新情況以有關航空公司的公布為準。

^[2] 按航空公司的英文名稱順序排列，12間廉價航空公司及12間傳統航空公司分別約佔本地廉價業市場九成載客量及本地傳統航空業市場八成載客量（資料源自《2014香港旅遊業統計》）。

乘客申請退還離境稅		處理退稅所需時間
申請渠道	申請時限	
網上電子表格	出發日起計6個月內	30個工作日內
網上電子表格、票務櫃台	5年內	現金：至少7個工作日 信用卡：至少7個工作日至下一期月結單
任何書面形式(例如電郵或傳真)	出發日起計90日內	6至8星期內
網上電子表格	機票到期後的30日內	90日內
未有回應及沒有網站資料	未有回應及沒有網站資料	15個工作日內
網上電子表格	機票到期後的30日內	未有回應及沒有網站資料
未有回應及沒有網站資料	未有回應及沒有網站資料	未有回應及沒有網站資料
傳真	出發日起計10日內	2星期內
郵件(往新加坡辦事處)	出發日起計90日內	8星期內
網上電子表格	1年內	未有回應及沒有網站資料
網上電子表格	出發日起計6個月內	30個工作日內
未有回應及沒有網站資料	未有回應及沒有網站資料	未有回應及沒有網站資料
網上電子表格	未有回應及沒有網站資料	未有回應及沒有網站資料
電話、聯絡票務部	開票日起計7年內	信用卡：7個工作日 其他付款方式：20日
網上電子表格	開票日起計2年內	約1個月
網上電子表格	開票日起計13個月內	3個月內
電話、聯絡票務部	開票日起計7年內	信用卡：7個工作日 其他付款方式：20日
網上電子表格	開票日起計2年內	10個工作日內
網上電子表格	機票到期後的1年內	2個月內
網上電子表格	30日	未有回應及沒有網站資料
網上電子表格	機票到期後的30日內	未有回應及沒有網站資料
網上電子表格、票務櫃台	機票到期後的30日內	4星期內
聯絡航空公司	機票到期後的90日內	未有回應及沒有網站資料
網上電子表格	未有回應及沒有網站資料	信用卡：7個工作日 其他付款方式：20個工作日

[3] 綜合航空公司的回應及其網站列載的條文，由於篇幅有限，只節錄部分有關條文以作參考。

本會四項關注

1. 有個別航空公司在處理乘客退還離境稅申請時收取手續費。
2. 航空公司一般就申請退還離境稅設立期限，若乘客未有申請，航空公司如何處理未退還的離境稅成為一大疑問。
3. 部分航空公司沒有具體和清晰說明收取和退還離境稅的詳情(例如獨立顯示離境稅款項、退款手續費、退款手續資料等)，以及各別在處理退稅安排上有很大的差異(例如申請退稅的渠道及時限、航空公司處理退稅的時間等)。
4. 航空公司和旅行社或旅遊網站平台等中介渠道處理離境稅退款的安排和相關資訊是否有足夠的透明度。

本會建議

綜合本會的調查結果及民航處的回應，本會認為現時有個別航空公司在處理乘客退還離境稅申請時收取手續費並不恰當。另外，本會亦關注過往乘客沒有主動申請退稅的款項處理，及旅行社或旅遊網站平台等中介渠道如何處理離境稅的退款安排。本會促請政府當局、有關協會及航空公司盡快作出糾正，並制訂合適而高透明度的退稅安排，保障消費者的權益。

航空公司

- 必須把沒有離境但已繳交的離境稅全數退還給乘客，並且不應就退稅收取手續費。
- 以便利的渠道清晰列明收取和退還離境稅的詳情(例如獨立顯示離境稅款項和提供退款手續資料等)。
- 向民航處定時匯報未退還離境稅的金額和跟進情況。

代理公司(旅行社)或其他中介渠道(旅遊網站平台)

- 不應在處理乘客退還離境稅時向其收取手續費。

其他收費的退款安排?

燃料附加費：現時香港並沒有法例要求航空公司必須就乘客申請燃料附加費的退款作出處理。

機場旅客保安費及客運大樓費：根據香港機場管理局以電郵回覆消費者的查詢顯示，機場旅客保安費及客運大樓費的退款安排及相關手續費等，乃涉及航空公司的內部運作，乘客須與所屬的航空公司聯絡。

- 具體和清晰列明各航空公司退還離境稅的詳情和安排。
- 制訂合適安排及妥善向有關航空公司匯報所有須退還離境稅的情況。

民航處

- 作為本地民航業務的監管機構，要加強執法，嚴格執行退還離境稅的規定，並就退稅安排制訂合適指引(例如申請渠道及航空公司處理時間)，保障乘客退稅的權利。
- 督促航空公司把沒有離境但已繳交的離境稅全數退還給乘客，及向其定時匯報須退還而未退還離境稅的金額和跟進情況。
- 就未能退回的稅款制訂合適的處理機制和發出指引。

消費者

- 應細閱航空公司、旅行社或旅遊網站平台等中介渠道刊載的服務條款及退稅安排，並瞭解票價條款的限制及申請退款的權利，如有需要於完成交易後把票價條款的細則存檔作日後參考。假如消費者對條款有任何疑問，應立即向航空公司、旅行社或旅遊網站平台等中介渠道或有關機構(例如民航處及香港機場管理局)查詢。
- 經旅行社或旅遊網站平台等中介渠道購買機票涉及第三方交易平台，假如消費者在購票後打算更改或取消機票，需要留意航空公司、旅行社或旅遊網站平台等中介渠道分別收取的手續費，及在處理退款安排上的分別。
- 如發現航空公司收取任何退還離境稅的手續費，應向民航處舉報。