

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。

旅行團成團≠成行？

歲晚將盡，春節又到。市民或許會趁這個假期出外旅遊渡歲。不少香港市民出外旅遊會選擇參加旅行社主辦的旅行團，由旅行社安排一切，自己不必大費周章去編排行程、訂機票、安排住宿等，尤其是扶老攜幼的家庭，旅行社提供的貼身服務更是合適。但是，參加旅行團有時也有不愉快的事情發生，造成金錢損失之外，乘興而去，敗興而回，平白糟蹋了大好假期。

本會2010年共收到197宗有關外遊旅行團的投訴，相對2009年的176宗，增加了12%；而有關取消團的投訴個案，則由16宗增至25宗。今期就讓我們解構消費者參加旅行團時，於報團或行程中可能遇上的問題，讓讀者參考。

旅遊團不能成行

個案一：成團≠成行？

周先生一家三口參加A旅行社的韓國五天旅遊團。報名時，旅行社職員表示該旅行團有八成機會「成團」，周先生遂繳交了報團的按金；一星期後，再到旅行社繳交團費尾數，當時職員承諾該韓國五天團必定「成團」。到了出發前12天，旅行社通知周先生該團不能「成行」，讓他選擇退款或轉到其他旅行團。然而，周先生不接受有關安排，認為旅行社不負責任，職員以誤導方式促成交易，感到受騙。職員解釋，取消團是因為航空公司未能提供機位，並表示「成團」不等於「成行」。周先生不滿旅行社的解釋，遂到本會投訴。

跟進

該旅行社答覆表示，「成團」只代表該團有足夠人數，並不表示該團一定「成行」，成行與否還受其他因素影響，如這個個案便由於航空公司未能提供足夠機位，但投訴人不接受旅行社的解釋。

本會認為該旅行社職員的陳述不清晰，容易令顧客誤解，已建議旅遊業議會審視有關個案及相關規條，要求旅行社把

「成團」及「成行」的定義，刊載於宣傳單張及單據上，避免同類誤解發生。

個案二：「保證出發」卻出發不成

周小姐一家十八人難得一次大家都放假期，決定一起出外旅遊。由於正值旅遊旺季，加上他們人數眾多，所以選擇旅行團時份外謹慎，以免影響行程。經多番比較，他們選擇了B旅行社的台灣四天遊，並得該旅行社職員確認該團已達足夠人數，肯定「成團」。由於預早了兩個月訂位，他們獲15%團費回贈優惠。

其後，周小姐到旅行社交付訂金時，再次獲得旅行社職員確認「成團」，而部分團友的報名表及收據也註明「保證出發」字樣。惟一個月後，旅行社通知周小姐，所報旅行團不能「成行」。旅行社解釋，因膳食安排出了問題，所以取消出團。旅行社並表示，已早於旅遊業議會所規定之出團14天前的時限，通知客戶取消行程，已盡了旅行社的責任。旅行社曾提供數個旅行團讓周小姐選擇，但周小姐覺得價錢、地點或行程不合適而拒絕。周小姐深感被誤導，遂到本會投訴。她質疑為何旅行社承諾「保證出發」，最後還是不能成行。

跟進

本會請旅遊業議會協助解決糾紛。議會指出，由於該旅行社已根據該會的指引，早於出團14天前通知投訴人取消旅行團，所以未必會作賠償安排。但部分團友的單據上列有「保證出發」字樣，根據旅遊業議會指引，旅行社須向該等團友賠償15%之團費（以港幣1,000元為上限）。

至於一起報名但只有部分成員因收據註明「保證出發」才獲得保障，本會認為做法值得商榷，一起報名的團友應一視同仁獲相同待遇，不應有異，本會會向旅遊業議會跟進及作出改善建議。

行程更改

個案三：「任食水果」安排告吹

黃先生參加了C旅行社的日本東京及大阪七天團。行程表清楚列明行程第二天的午餐需自費，晚餐則由旅行社提供。茶會講解時，得知旅行社更改安排，免費晚餐被取消，改為派發午間餐券。黃先生認為旅行社單方面更改膳食安排，有違當初承諾，對消費者不公平，要求旅行社履行原先的安排，或提供賠償。旅行社以提供膳食餐數並沒改變為理由，拒絕黃先生的

要求，也不作賠償。

除了膳食外，黃先生也不滿行程中參觀水果園的安排。黃先生指，報團時行程表中提及團友可在水果園中品嚐新鮮水果；他曾詢問旅行社職員，可有「任食水果」的安排，獲職員肯定地回答會有這個安排。可是，在茶會中派發的行程表，卻加添了一句「水果收成情況因天氣有所差異，若未能滿足團友期望，敬希見諒」。結果行程令團友失望，農場主人稱由於水果尚未成熟，不適宜進食。黃先生認為，既然該農場未能提供「任食水果」的安排予團友，為何不安排到其他農場參觀？而旅行社未能遵守當初的承諾，理應賠償。

跟進

獲投訴人同意，本會將個案轉交旅遊業議會跟進。該旅行社回覆謂，由於第二天行程全日在環球影城內活動，園內提供的午間美食券與晚上美食券無異，所以拒絕賠償，但承諾日後留意此問題，避免再發生誤會。至於水果園行程的爭拗，旅行社表示，行程表中已列明該項目是「因應天氣情況」提供，但最後該旅行社願意退回港幣約128元作為補償，投訴人亦接受安排。

自費活動

個案四：三項自費活動須一併參加

趙小姐一行四人參加了D旅行社的上海世博及杭州五天豪華團。行程第一天到達杭州後，團員被當地導遊要求參加三項自費活動，包括「西湖之夜」、「遊烏鎮」及「夜遊上海」，費用共為人民幣360元。趙小姐稱當地導遊從未詢問團友是否願意參加這些項目，她曾表示只想參加其中一項，但被拒絕。到了第二天，黃小姐發覺「夜遊上海」只是到黃埔江邊拍照，並非如導遊當初推介時所說坐船遊黃埔江、欣賞外灘夜景等，趙小姐遂向隨團領隊投訴。領隊只表示導遊資料有誤，說錯了話。趙小姐認為，不能自由選擇自費項目，一定要全數

參加，是綑綁式消費，對消費者不公，更不滿自費項目貨不對辦，沒有坐船夜遊，普通「遊街」竟被收取費用。

跟進

該旅行社解釋，行程中的自費項目會因應當地情況而定，並已於發給客人的單張上列明收費，任何自費活動，必經客人同意及付款才作安排，否則決不能成行。旅行社更否認導遊曾表示「夜遊上海」包括坐船項目，認為趙小姐混淆了「上海夜遊（包坐船）」及「夜遊上海」兩項目。兩項活動費用相差人民幣100元，都已在單張中列明。黃小姐最後接受旅行社的解釋。

結論及提示

消費者參加旅行團須瞭解及留意相關的權利及規限：

保證成團

- 消費者一般期望「成團」便可「成行」，出發旅遊，報名時應要求旅行社在單據上清楚註明其口頭承諾，免卻日後爭拗。至於「成團」未必代表「成行」的解釋，本會認為，消費者有需要要求旅行社清楚說明「成團」的定義，免被旅行社以字眼取巧而遭誤導。

- 「保證出發」也未必能如期出發。收據須明文「保證出發」，再視乎取消團的原因，如非因「迫不得已」的理由而取消出團，旅行社須按旅遊業議會的指引賠償15%之團費（以港幣1,000元為上限）。

- 「迫不得已」的理由指戰爭、政治動盪、恐怖襲擊、天災、疫症、惡劣天氣、交通工具發生技術問題、載運機構臨時更改班次/時間表、罷工、工業行動、旅遊目的地政府/世界衛生組織發出旅遊警告、香港特區政府發出紅色/黑色外遊警示，以及其他業界不能控制的情況。



行程表承諾

- 消費者在支付報團訂金之前，應小心留意行程表所註明關於航班、酒店、行程及膳食等安排，

並留意旅行社是否已作出保證承諾，及行程表備註欄列明相關的更改或取代安排。

- 在報團後（付訂金、尾數或茶會時）獲旅行社通知更改旅行團的項目（如航班、酒店等），應瞭解清楚更改項目的內容，考慮是否基於「迫不得已」的理由而作出更改，以及旅行社提供的選擇。

- 若在旅程中出現問題，例如行程不對辦或酒店比原來行程表所列的相差很遠，應把一切不滿的事實記下、拍照或搜集一切資料，最好在領隊認同下簽署作實，以便向旅行社理論和爭取應得的退款或補償。

自費活動

- 自費活動是為豐富行程而設的安排，但應以不影響原有行程為原則，旅行社亦不可強迫消費者參加。旅行社宜於消費者報團前，向其提供自費活動一覽表，清楚列明活動收費、所包括項目及安排活動所需條件，如果成人與小童收費不一或有關活動費用按參加人數而定，亦應清楚註明。

本會認為，旅行社若能在消費者報團時，在單據上清楚列明有關的口頭承諾，則可免除消費者感被騙之惑，亦可提高消費者對業界的信心。

香港旅遊業議會於2010年12月17日向其會員旅行社發出指引，若旅行團（廣東省內線團除外）於農曆新年期間（2011年2月2日至2011年2月6日）出發，取消出團必須在出發前至少14天前作出通知，否則須按既定規定賠償。該會的《守則與規例》指引，可參閱以下網頁：<http://www.tichk.org/public/website/b5/codes/directive/index.html>。