

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。

買廉價航空機票 留心收費細節和更改條款



相信很多港人都已開始籌劃在復活節期間去鄰近國家來一次短途旅行，休息鬆弛一下。廉價航空公司提供的航點包括東南亞、日本、韓國、台灣、內地以至澳洲等，出售的機票以低廉價格為賣點，讓消費者減省旅費，也提供多些選擇。

根據香港機場管理局的資料，去年廉價航空公司於香港國際機場的飛機起降量為20,300架次，服務的旅客人數為330萬人次。

乘搭廉價航空公司的飛機，很多物品及服務可能要另外付費，在徵費上容易發生爭拗。購買廉價航空機票要注意什麼？如廉價航班延誤或取消，消費者有何保障？

廉價航空服務的運作

為了減省營運成本，廉價航空公司主攻中、短程航線，並以用者自付的原則，將部分與乘搭飛機相關的項目分拆出來個別收取費用，例如行李託運或機上餐飲等服務。以訂購機票為例，廉價航空公司主要接受消費者於網上以信用卡付款購票，如消費者經客戶服務中心或機場櫃位購票，部分廉價航空公司會收取手續費。消費者

需留意廉價航空的機票價格雖較相宜，但其使用條款或限制一般較傳統航空公司多，靈活性亦較低。

購買廉價航空機票要訣

本會在今年1月檢視了部分在港提供航班服務的廉價航空公司的網頁資料，以瞭解有關的運載條款及細則。消費者在購票前需特別留意以下各項。

另行收費的項目

廉價航空機票雖較便宜，但標準機位以外的另行收費項目各適其適，最普遍有以下數項：

或需支付託運行李費

有些廉價航空公司不設免費的託運行李服務，消費者可在網上預付所需的託運費用，網上預付較在機場櫃位支付便

宜。另一些廉價航空公司則提供免費託運行李，總重量限額由15至23公斤不等，一般較傳統航空公司低。就超重行李收取的費用，視乎不同廉價航空公司的規定，會按超出的行李重量每公斤計或每件收取一個固定金額。為免被收取託運行李費，消費者宜輕裝上機，盡量減少不必要的行李。

餐飲服務費

乘搭廉價航班或獲提供小食，但並不包括提供機上熱餐及飲品的服務。有需要的消費者可選擇在網上預購餐飲，價錢會較在機艙內購買優惠。

選擇指定機位的費用

消費者在購買機票時會被自動編排乘坐一個標準的座位。部分廉價航空公司會提供特約或豪華座位，即較寬敞或位置較佳的座位（例如兩旁窗口位置或前排座位等），選擇該類座位的消費者需額外支付費用。

廉價航空公司就航班延誤或取消的安排

出外旅遊是賞心樂事，但若因惡劣天氣、航空交通控制等不同原因延誤或取消航班而打亂原定的行程計劃（例如酒店、交通或當地觀光團的安排等），消費者可能因此失去時間或金錢上的預算。一般而言，若因惡劣天氣、安全或其他不可控制的理由而嚴重延誤或取消航班，根據廉價航空公司網頁上的運載條款及細則，一般會採用以下方法處理：

- 安排消費者轉乘有關公司的下一班航班而不收取額外費用，如有需要，該公司會延長訂位的有效期限；或
- 全數退回機票的款額，例如會退至信用卡持卡人的帳戶內。

注意廉價航空公司一般不會安排消費者轉乘其他航空公司的航班；消費者若選擇轉搭下一班航班，廉價航空公司亦未

必能為消費者安排即日或下一班時間相若的航班。此外，即使消費者可獲退回機票費用，但亦要自付就延誤或取消航班而衍生的其他費用，例如住宿、膳食、長途電話或來往機場交通等的費用。在選搭廉價航空公司的航班前，消費者務必先細閱運載條款及細則，尤其是一旦發生航班延誤或取消的處理方法。如有不清楚的地方，應盡快聯絡有關的廉價航空公司查詢。要獲得更佳的保障，消費者宜在購買機票及安



排行程後，購買旅遊保險。消費者可透過保險中介人、保險公司網站及自動櫃員機等購買旅遊保險，但無論經何種途徑購買有關保險，都應先細閱保單條款及細則。

投訴實錄

本會在2010、2011及2012年收到涉及廉價航空公司服務的投訴分別有56宗、57宗及167宗。投訴內容主要涉及網上訂票系統、收費及服務質素等。

個案1 無故取消航班，退票不退手續費

2011年6月初，陳先生透過一間廉價航空公司的網站訂了一張6月24日由香港飛往上海的機票。其後，陳先生收到該公司的手機短訊，通知其預訂的航班經已取消。陳先生致電短訊所列的電話查詢，但無法接通，只好致電該公司網頁上列出的其他熱線，發現電話被接駁到內地。陳先生不滿接聽熱線的顧客服務員態度惡劣，又拒絕就航班無故取消作出賠償。最後陳先生表示欲申請退票，該公司回答需時2至6個月處理退款事宜，但購票時收取的\$60手續費則不可退回。陳先生不滿該公司在訂票時未有清楚說明所徵收的費用，遂向本會反映及求助，並要求退回全數款額。

跟進：接到投訴後，本會聯絡該公司，該公司回覆解釋因調整計劃而取消航班，該公司就此表示歉意並稱會全數退回收款額。陳先生接受該公司的退款安排。

提醒你：廉價航空公司的網頁內除票價外，也提供其他費用資料供消費者參考，消費者購票前應先瞭解有關收費詳情或向廉價航空公司查詢。

個案2 網上購票系統重複扣款

2011年9月中，林小姐透過一間廉價航空公司的網站購買一張香港至菲律賓的來回機票。完成交易後，林小姐收到兩封確認電郵，感到奇怪，便致電信用卡中心查詢，得悉帳戶上被重複扣款令她額外多付\$1,319。林小姐向本會投訴及要求代為處理。

跟進：本會致函該公司，該公司表示已回覆林小姐並作全數退款。及後，本會轉告林小姐收到該公司的道歉信及覆述該公司已作出退款安排。

提醒你：消費者在網上完成有關交易後，廉價航空公司會向消費者發出確認電郵。消費者應留意是否已經獲發該交易的付款單據、行程摘要及電子機票，並核對以確定行程及付款金額無誤，以便有需要時與該航空公司交涉。消費者亦應及時查閱信用卡月結單，如對交易有任何疑問，可致電相關信用卡熱線查詢有關的信用卡付款紀錄。



留意廉價航空公司如何處理個人資料

使用廉價航空公司的網站及/或預訂服務時，消費者需留意廉價航空公司處理個人資料的手法。一般而言，廉價航空公司會在網站內說明收集個人資料的用途，包括預訂機位、機票銷售、登機手續及機場服務等。部分廉價航空公司表示會將個人資料用於其公司的產品或服務的問卷調查及推廣業務的用途上，並可能

將個人資料透露予合作銀行、經授權的政府機構（如存在法律的要求）、第三方（如訂票代理及酒店等）及作為統計數據的用途（以不公開顧客資料的形式提供）。預訂機票前，消費者宜先細閱和瞭解廉價航空公司的私隱政策，如不欲廉價航空公司使用其個人資料作該等用途，須直接致函或致電有關的廉價航空公司提出申請。

消費者若更改航班，或不能退回機票差額

如消費者於廉價航空公司確認機票後，才發現機票上的姓名出錯，個別廉價航空公司會要求消費者辦理退票後再重新訂票，屆時消費者可能會錯過原有的購票優惠。消費者若需更改行程，個別廉價航空公司要求消費者在所購買的機票航班起飛前指定時限內提出，並會收取手續費。

此外，部分廉價航空公司的運載條款及細則指出，除收取變更航班的手續費外，若更改的新航班票價高於原先取消的航班，消費者須支付差額後才可更改航班；反之，若更改的新航班票價低於原先取消的航班，廉價航空公司將不會退還有關差額予消費者。因此，在填寫個人及行程資料時，消費者需考慮清楚及仔細輸入並核對有關資料，以免其後因更改而須支付不必要的費用甚或耽誤行程。

航班延誤或取消 旅遊保險有何保障？

1. 航班延誤是否獲保障？

旅遊保險一般都會為「指定風險」導致旅程延誤或取消提供保障，如果受保人因保單指定的風險而令他原定安排乘坐的公共交通工具延遲啟程，可獲保單保障，按規定發放定額津貼，或獲賠償因航班延誤而引致更改或取消旅程所損失的酒店訂金或須額外支付的交通及住宿費用。

「指定風險」和受保條件一般都會在保單中清楚訂明，例如：因惡劣天氣或交通工具機件失靈令航班無法如期起飛，導致行程延誤或取消。同時，保單亦會列明不受保障的情況。一般而言，所有保單都會交代保險公司的賠償責任，也會訂明受保人應有的權利和義務。

2. 就航班延誤或取消的保障，買旅遊保險應留意什麼？

當旅程的機票或套票、住宿交通等已落實或已付按金，消費者便應及早購買旅遊保險。如因指定受保風險而引致行程取消，旅遊保險便可發揮作用。投保前消費者宜先比較保障額、保費和保障項目，按個人需要選擇保險計劃，不要只單純考慮保費高低。

保單對每個詞彙都有清晰的定義和賠償條件，並會清楚訂明保障「取消行程」或「航班延誤」的條件，以便處理賠償時有所根據，例如：有些保單訂明最少延遲六小時方符合賠償資格；有些則要求12小時才可獲得賠償。

3. 索償須提供什麼證明文件？

如果因發生事故令航班延誤或取消，受保人應向相關的公共交通工具營辦機構或其代理機構索取書面文件，證明延誤的時間和引致延誤的理由，並連同索償申請表、證明文件及單據提交予保險公司處理。

受保人應先向相關機構，例如航空公司、酒店、交通工具營辦商等申請退回預先支付或約定支付的費用；假如尚有未能退回的款項，則可憑相關的證明文件，根據旅遊保單的條款向保險公司索償。

一般保單會訂明提交索償的申請期限，例如須於保險期屆滿日起計30天之內，連同賠償申請表、有效及完整的證明文件交予保險公司處理。受保人如欲索償，便要留意這個期限，以免喪失索償的權利。

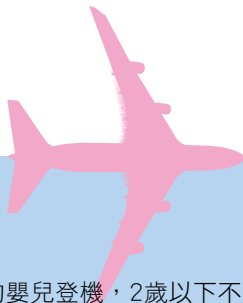
購票攻略

不同公司的航點並不一樣

每間廉價航空公司的飛行網絡、所覆蓋的航點（例如東南亞、日本、韓國、台灣、內地及澳洲等）都不盡相同。消費者可先考慮旅遊目的地，打聽廉價航空公司的口碑，再選擇有提供有關航線的廉價航空公司，貨比三家。

留意不定期推出的超值機票

廉價航空公司會因應機位的售賣情況不時調整票價。一般來說，如欲購得較



廉價航空 Q & A

Q：小童要買票嗎？

A：一般而言，廉價航空公司不允許年齡小於7天的嬰兒登機，2歲以下不佔座位的嬰幼兒毋須購買機票，但部分廉價航空公司可能會收取嬰兒服務費。佔座位的嬰幼兒和滿2歲至12歲的小童要購票（視乎不同廉價航空公司，票價按成人票價或成人票價的某個百分比收取），並需由一名成人陪同下乘搭航班。

Q：有些人認為廉價航空公司為減省成本而使用較舊型的飛機，對乘客安全及航空交通安全或有負面影響，一般而言，民航處怎樣監管廉價航空公司的飛行安全？

A：民航處表示，一般稱的「廉價航空」（low cost carriers或budget airlines）是指航空公司的商業運作模式。根據國際慣例，民航處採用一致的標準來監管香港註冊的航空公司和飛機的安全，這些公司和飛機須符合的要求並不會因為公司的商業營運模式而有不同。一般來說，民航處會定期進行檢查、抽驗和與相關公司人員會面來監管飛行安全。

所有飛機，無論新或舊的飛機及飛機型號均須符合飛機製造商以及其監管當局訂立的嚴格維修要求。認為廉價航空公司通常使用較舊型飛機的想法並不正確，事實上世界各地不少廉價航空公司皆購買及使用新飛機。



便宜的機票，可留意廉價航空公司不定期推出的超值機票，以及避開旅遊旺季。

留意票價是否包括機場離境稅及燃油附加費等

視乎目的地，部分單程機票的價錢可低至百多元，但消費者需留意票價一般並不包括機場離境稅、燃油附加費或其他雜費等，而回程票價也未必有相同的優惠。消費者比較價錢時應將來回票價和其他額外費用一併計算在內。

以外幣於網上購票或會被徵收手續費

大部分廉價航空公司透過其網站發售機票，其網站內標示的價格或以外幣計算。使用信用卡付款時，消費者需留意票價及其他收費會否先折算為港幣，以信用卡支付外幣計算的帳目會涉及兌換率，消費者亦需留意其信用卡發卡機構會否就非以港幣計算的信用卡款額收取外幣簽帳手續費。不同發卡機構的外幣簽帳手續費的比率或有不同，消費者應向發卡機構查詢。

注意網上付款的安全性

用信用卡支付廉價航空機票的款額時，消費者應注意網上交易安全，例如在個人電腦安裝防火牆及防毒軟件並且不時更新、使用已有交易認證及已事先登記財務資料的會員帳（即毋須每次網上交易過程中向商戶透露財務資料）來進行網上付款等。

結語

預購廉價航空公司的服務前，消費者切勿只着眼廉宜的機票而忽略運載條款及細則，也要瞭解一旦遇事時（例如航班延誤、取消等）廉價航空公司的安排，所享的保障亦可能遠較傳統航空公司低，行程緊密的旅客或商務旅客尤其需仔細衡量和計劃，以免造成不便和損失。

甘泉航空事件

廉價航空公司的營運策略主要是以相宜價格出售機票，透過薄利多銷，賺取利潤。2008年，香港首家提供廉價航班的甘泉航空公司突然清盤及停止服務，大批預購了機票的消費者受到影響。假如廉價航空公司結業及未能兌現或安排替補服務，消費者可怎樣做？

使用信用卡訂購機票的消費者可循以下步驟作出追討：

1. 先聯絡有關廉價航空公司或其公司清盤人（如適用）商討解決方法，並提供所需文件作出追討。

2. 如以上方法沒有成果，持卡人可以考慮在指定的期限內，向信用卡發卡機構提出信用卡退款申請（chargeback request），但持卡人必須提供有關交易及其他相關的證明文件，顯示有關廉價航空公司沒有兌現服務，以便發卡機構代持卡人向商戶的收單機構辦理退款申請，但持卡人最終能否取回款項，須視乎國際卡組織的相關規定、發卡機構與商戶的收單機構、持卡人與網站進行帳戶登記及交易時所適用的條款，以及發卡機構的信用卡條款等因素而定。另外，消費者要注意，持卡人不可單就廉價航空公司的服務質素問題而向發卡機構提出信用卡退款申請的要求，持卡人需就此自行與商戶商討解決辦法。