

# 警告：切勿侵犯版權

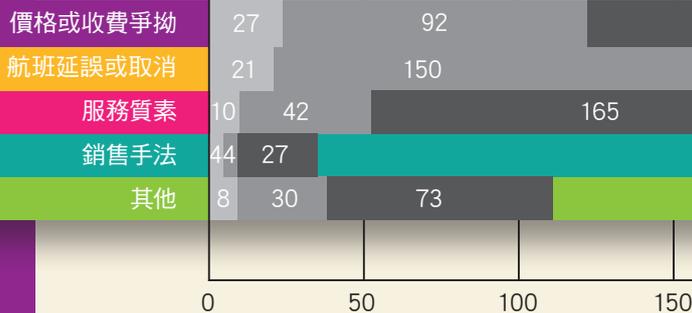
閣下將瀏覽的文章／內容／資料的版權持有者為消費者委員會。除作個人非商業用途外，閣下不得以任何形式傳送、轉載、複製或使用該文章／內容／資料，如有侵犯版權，消費者委員會必定嚴加追究法律責任，索償一切損失及法律費用。

《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。



# 認識廉航收費模式 免招損失

近年，多間低成本航空公司（簡稱廉航）迅速在本港拓展市場，由旅客自行付費選用機位以外的服務，例如餐飲、行李托運等，旅客可因應個人需要而選擇。適逢近月國際油價急速下跌，燃油附加費相應下調，廉航提供的機票更見廉宜，吸引愈來愈多消費者加入自由行之列，而港人熱愛的短途航點包括日、韓、星、馬、泰等鄰近國家更加熱賣。

## 廉航投訴急增逾倍

儘管廉航為本港航空客運業引入競爭，亦為大眾提供經濟實惠的飛行選擇，但這種在本地航運屬新興商業模式的服務引起不少爭拗。去年廉價航空公司於本港之市場佔有率為8%（資料源自香港機場管理局），雖然佔有率較2013年僅上升了2%，但本會過去3年收到涉及廉航的投訴逐年倍增，2014年更達到全年764宗，即平均每日兩宗投訴，情況不容忽視。

## 調查涵蓋 10 間廉航

本會於今年年初就廉航的服務收費進行研究，讓消費者進一步瞭解在這種「用者自付」的消費模式下，消費者在基本機位以外，選取廉航所提供的附加服務，例如行李托運、座位選擇、餐飲、枕頭及毛毯、機上娛樂及票務更改等所涉及的費用（詳情見表一）。此外，亦向相關服務商查詢行程、行李出現問題的處理方法，詳情見表二。

調查涵蓋10間本地市場佔有率較高，

共佔本地廉航業約九成客運量的廉價航空公司（資料源自香港機場管理局）。該10間廉航分別是「亞洲航空」、「宿霧太平洋航空」、「香港快運航空」、「濟州航空」、「捷星亞洲航空」、「樂桃航空」、「酷航」、「春秋航空」、「泰國亞洲航空」及「虎航」，其航空營運許可證的簽發國家為東南亞國家或地區，包括香港、內地、日本、韓國、新加坡、馬來西亞、泰國及菲律賓等地；部分廉航更是隸屬歷史悠久，在市場上有相當地位的全服務模式航空公司母公司，有一定的規模。

## 調查結果 行李收費

調查的所有廉航都免費提供5至10公斤的手提行李配額，但托運行李則只有「濟州航空」（#4）及「春秋航空」（#8）分別提供15公斤及10公斤的免費托運，餘下8間廉航按托運行李重量徵費，由15公斤收費港幣\$88至40公斤收費\$450不等。雖然行李件數沒有規限，但6間廉航在行李

尺寸上設有限制，例如長寬高合計不得超過203厘米。

此外，廉航和全服務模式的航空公司一樣，大多允許乘客與持有相同訂位編號的同行夥伴分享行李配額，彈性處理可攜帶的行李，惟消費者需留意一旦取消訂票及申請退款，已支付的行李附加費可能不獲退還。



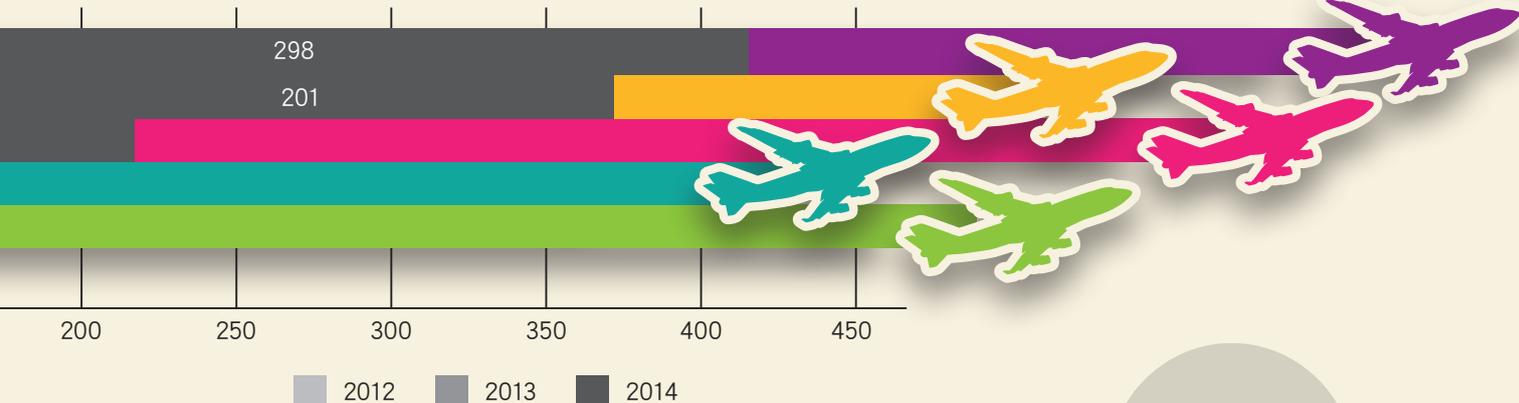
托運行李費大多按重量計費，消費者如打算在外遊時購物，在購買回程機票時可考慮增購托運行李重量，以免被收取超額行李費。

## 附加服務收費

10間廉航提供以下附加服務，均會收取費用：

**座位選擇：**服務除了保證乘客與同行

## 廉價航空之投訴統計



### 投訴實錄

#### 個案 1：航班突然取消，廉航全無通知

羅先生於A航空公司的網站訂購3張來回馬來西亞的機票與家人旅遊。回港那天，他依照機場顯示屏的顯示前往航班登機櫃位，發現仍未開啟，到機場詢問處查詢，才知道該航班經已取消。羅先生致電A航空公司的當地熱線，但只獲告知需先自行另覓途徑返港，之後再向其駐港的工作人員交涉。羅先生別無選擇，只好在機場工作人員的協助下購買翌日早上起飛之航班，並被迫臨時與家人下榻於就近的酒店。

回港後，羅先生立刻前往A航空公司的櫃檯瞭解事件，櫃檯職員卻表示自己為外判員工無法處理，着羅先生透過熱線聯絡該公司。羅先生致電A航空公司時，該公司稱早於出發日兩個月前已取消該航班，並已以電郵通知他安排新的回程日期，更聲稱已於羅先生出發後再次致電羅先生確認。

羅先生大感莫名其妙，表示他既沒有收到所說的電郵，亦因沒有開啟漫遊或來電轉接服務，根本沒有可能接收到來自香港的電話。羅先生投訴A航空公司沒有確認他是否接收到訊息，又訛稱已致電他確認，認為A航空公司以不實聲稱推卸責任，要求該公司賠償他因航班取消而引致

的機票、酒店、交通及早餐等費用。

#### 本會跟進

本會聯絡A航空公司，該公司拒絕賠償，只同意退款或免費更改3張機票的日期。羅先生認為不合理而不接受。本會向羅先生提供免費法律諮詢及在小額錢債審裁處申索賠償的相關資料，但建議他需要考慮訴訟所涉及的時間、金錢與執行法庭判決的容易程度。最終，羅先生在審裁處職員調解下考慮到由於A航空公司能夠提供證據證明曾經發出電郵通知，因此可能勝訴機會不大，故願意和解及接受A航空公司的退款。

#### 個案 2：廉航超賣機票，台中航班爆滿被迫於台北出發

陳先生於B航空公司的網站訂購兩張來回台中的機票，與友人到達機場時，才獲櫃檯職員通知原定回港的航班已經取消，建議他們改乘同日下午2時起飛的航班，陳先生在別無選擇下只好同意，並獲發登機憑證，因此以為回程機位已經確認。

回程當日，陳先生及友人準時到達台中機場，但發覺航空公司櫃檯人頭湧湧，詢問地勤人員，才知道航班已爆滿，連輪候後補機位也已額滿。陳先生非常不滿，要求B航空公司安排他們搭乘其他航空公司的航班但被拒。B航空公司只能提供該公司同日由台北機場出發的航班，但拒絕保證機位。由於這是唯一的選擇，陳先生

無奈接受，幸好最終能登上航機回港。

#### 本會跟進

陳先生向本會投訴B航空公司的服務及航班取消後的安排，並要求賠償。本會聯絡B航空公司後，該公司向陳先生二人致歉，但拒絕作出賠償。

夥伴可坐在一起，也可讓乘客選擇較寬闊或舒適的座位，費用由\$20至約\$205不等。

**餐飲：**服務包括在機上提供小食、飲品或套餐等；餐飲的選擇繁多，一般\$60左右便可以購買到連飲品或甜品的套餐。

**枕頭及毛毯：**費用由\$60至\$110不等，部分小睡套裝更附有眼罩及耳塞。

**機上娛樂/通訊設備：**廉航除了提供

免費雜誌外，基本上沒有提供任何視聽娛樂，只有「亞洲航空」(#1)、「酷航」(#7)及「泰國亞洲航空」(#9)在今年初開始供應無線Wi-Fi網絡，「酷航」另提供個人座位充電插座，收費按使用時間或用量計。

**小童及嬰兒服務：**部分廉航不設小童票價，費用須按成人票價計算；也不會為2歲或以下的嬰兒提供嬰兒籃（除「宿霧太

平洋航空」於A330航機上供應外），亦即在沒有額外購票的情況下，只依照《民航條例》的規定，例如為2歲以下嬰兒乘客提供安全裝置（一般為嬰兒專用安全帶）並需要嬰兒全程坐在成人的腿上；此外，雖然不佔用座位的嬰兒毋須購票，6間廉航會額外徵收攜帶嬰兒服務費，費用為\$100至\$450。

表一：部分低成本航空公司的服務收費資料 [1]

編號	航空公司名稱	航空營運許可證的簽發國家/地區	覆蓋之航點 [2]	價格最低之機票級別	行李收費				附加服務收費			
					手提行李(免費)		托運行李 [4]		選擇機位	餐飲費用 [5]	枕頭及毛毯	機上娛樂/通訊設備 [6]
					重量限制 [3]	尺寸限制	重量：限制	尺寸限制				
1	亞洲航空 AirAsia	馬來西亞	澳洲、印度、印尼、馬來西亞、緬甸、尼泊爾、沙地阿拉伯、斯里蘭卡、泰國	超低票價	7 公斤	56x36x23 厘米	20 公斤：\$140 25 公斤：\$180 30 公斤：\$230 40 公斤：\$420	81x119x119 厘米	\$20-\$92	\$9-\$40	\$75	無線上網：每3MB約\$6.5 (MYR 3) (g)
2	宿霧太平洋航空 Cebu Pacific Air	菲律賓	澳洲、孟加拉、汶萊、柬埔寨、中國、印度、印尼、日本、科威特、澳門、馬來西亞、馬爾代夫、緬甸、菲律賓、沙地阿拉伯、新加坡、韓國、台灣、泰國、阿拉伯聯合酋長國、越南	Go Fare	7 公斤 (a)	56x36x23 厘米	15 公斤：\$88 20 公斤：\$128 30 公斤：\$188 40 公斤：\$288	沒有限制	\$58-\$98	\$31-\$61	沒有供應	
3	香港快運航空 Hong Kong Express	中國 (香港)	中國、日本、韓國、台灣、馬來西亞、泰國、越南、柬埔寨	經濟票價	7 公斤 (b)	56x36x23 厘米	20 公斤：\$150/\$200 25 公斤：\$200/\$250 30 公斤：\$250/\$300(d)	總長度不得超過 158 厘米	\$30-\$160	\$60 (f)	\$60-\$110	
4	濟州航空 Jeju Air	韓國	韓國	Special Fare	10 公斤	55x40x20 厘米	15 公斤：免費 (e)	長寬高合計不得超過 203 厘米	\$25-\$200	\$15-145	\$71	沒有供應
5	捷星亞洲航空 Jetstar Asia Airways	新加坡	澳洲、柬埔寨、中國、印尼、日本、馬來西亞、緬甸、新加坡、台灣、泰國、越南	基本票	7 公斤	56x36x23 厘米	15 公斤：\$145 20 公斤：\$150 25 公斤：\$190 30 公斤：\$250 35 公斤：\$290 40 公斤：\$300	總長度不得超過 190 厘米	\$35-\$200	\$112	\$90	
6	樂桃航空 Peach Aviation	日本	日本	Happy Peach	10 公斤	55x40x25 厘米，三邊合計不得超過 115 厘米	20 公斤：\$260	長寬高合計不得超過 203 厘米	\$40-\$200	約\$10-\$85 (JPY 150-1,300)	毛毯：約\$65 (JPY 1,000)	
7	酷航 Scoot	新加坡	澳洲、印尼、馬來西亞、菲律賓、新加坡、泰國	Fly Fare	7 公斤 (c)	54x38x23 厘米	15 公斤：\$120 20 公斤：\$132 25 公斤：\$168 30 公斤：\$240 35 公斤：\$330 40 公斤：\$450	沒有限制	\$45-\$205	\$10-\$120	\$110	無線上網：約\$93-\$171 (USD 11.95-21.95) (h)
8	春秋航空 Spring Airlines	中國 (上海)	中國	特價艙	5 公斤	40x30x20 厘米	10 公斤：免費		\$24-\$100	\$45	免費提供	沒有供應
9	泰國亞洲航空 Thai AirAsia	泰國	澳洲、印度、印尼、馬來西亞、緬甸、尼泊爾、沙地阿拉伯、斯里蘭卡、泰國	超低票價	7 公斤	56x36x23 厘米	20 公斤：\$140 25 公斤：\$180 30 公斤：\$230 40 公斤：\$420	81x119x119 厘米	\$20-\$92	\$9-\$40	\$75	無線上網：每3MB約\$6.5 (MYR 3) (g)
10	虎航 Tigerair	新加坡	澳洲、孟加拉、印度、印尼、馬來西亞、馬爾代夫、緬甸、菲律賓、新加坡、台灣、泰國、越南	Light	10 公斤	54x38x23 厘米	15 公斤：約\$97-\$148 (SGD 17-26) 20 公斤：約\$103-\$171 (SGD 18-30) 25 公斤：約\$125-\$200 (SGD 22-35) 30 公斤：約\$160-\$257 (SGD 28-45) 35 公斤：約\$211-\$314 (SGD 37-55) 40 公斤：約\$262-\$428 (SGD 46-75)	沒有限制	約 \$23-\$177 (SGD 4-31)	約\$29-\$80 (SGD 5-14)	毛毯：約\$86 (SGD 15)	沒有供應

註

[1] 表內資料由各服務商於2015年初向本會提供或源自其網站，最新情況以有關服務商的公布為準。

所有費用均按照價格最低之機票級別以及適用於國際航線之網購價；所有費用以每航段（單程）及以港元收費列出。括弧內為服務商向本會提供的貨幣幣值，港元以下列兌換率計算，未包括信用卡發卡機構可能收取的額外費用：  
JPY 1 兌 HKD 0.065；USD 1 兌 HKD 7.8  
SGD 1 兌 HKD 5.7；MYR 1 兌 HKD 2.15

[2] 以香港為出發地及以國家標示，部分航線包括由航空公司安排之聯營夥伴為經營單位，承載條款可能有差別。

[3] 重量限制  
(a) 部分小型飛機只准攜帶5公斤手提行李。

(b) 另可攜帶一件隨身物品，包括手袋或相機或個人電子儀器。

(c) 如攜帶手提電腦可額外給予3公斤。

[4] 托運行李：托運行李大多按重量，大約每5公斤收費。法例規定單一件行李的重量不得超過32公斤。

(d) 實際費用根據航點之所屬區域計算。

(e) 如前往關島及塞班島，寄運行李的重量限制為23公斤及只可攜帶最多兩件行李。

[5] 餐飲費用

(f) 按照網頁顯示之套餐價格。

[6] 機上娛樂/通訊設備：包括私人視頻（支援電影/電視/電子遊戲/電子書/相片/多媒體播放）、私人耳機（支援音樂/電台/音樂頻道播放）、無線網路

票務收費					
嬰兒籃 [7]	攜帶嬰兒 [8]	日期/時間更改	航點更改	機票轉讓 [9]	取消訂票
沒有供應	\$120	\$280	不設更改	不設更改	不設退票
免費 (i)	\$100	\$430	\$550	\$600	\$550
沒有供應	\$120	\$350	不設更改	不設更改	不設退票
	免費	\$350			\$400
		約\$285 (SGD 50)			\$324
	\$450	\$350	\$350	不設退票	
	免費	不設更改	不設更改	不設退票	
	\$120	\$280	不設更改	不設退票	
約\$285 (SGD 50)	約\$342 (SGD 60)	約\$342 (SGD 60)	約\$428 (SGD 75)	約\$342 (SGD 60)	約\$342 (SGD 60)

(支援於個人電子裝置瀏覽互聯網)，以及USB插座供電子裝置充電等設備。

(g) 只限用於通訊應用程式包括 Whatsapp、WeChat 及 LINE 上。

(h) 無線上網按使用時間，以1/3/24小時收費；機上另有提供座位電源插座供租用，租金約\$29-\$46 (SGD 5-8)。

[7] 嬰兒籃  
(i) 只在 A330 航機上供應。

[8] 攜帶嬰兒所衍生的額外服務費 (機票以外)。

[9] 機票轉讓：轉讓機票予另一名乘客



▲上：某些廉航的網上預訂飛機餐飲選擇繁多，提供各地菜式，例如元貝粥、椰漿飯、日式飯團、牛肉漢堡、芒果糯米飯及椰青水等。

◀左：預選座位除可保證乘客與同行夥伴坐在一起，亦能讓乘客按個人需要選擇較前排或寬闊的座位，但乘客需注意選擇某些特選座位有一定的要求，例如禁止坐在前排特選座位的乘客與嬰兒同坐。

## 票務更改收費

購買廉航機票後，如有需要更改日期或時間，消費者除了要支付\$280至\$430的手續費及可能無法轉換已加購的服務外，更需要支付新舊票價間之差額，不過若更改後新票價比原票價低，則相關的差額一般不予退還。由於廉航經常提供促銷優惠，消費者在更改飛行日期和時間時，很有可能需要支付與原票價相差很遠的票價差額。此外，大部分廉航在更改方面均設有時間限制，例如只允許航班起飛48小時前進行更改，及不保證乘客在登機時限已過的情況下可獲照常安排轉乘下一班航班。

如於購票後需要更改航點 (即目的地)、旅客姓名甚至取消訂票，只有少數廉航容許付費更改。同時，個別廉航在更改旅客姓名方面只接受有限度的修正，例如對於涉及拼寫錯誤而提出的姓名修正只能為五個字母以內，否則乘客需購買一張新機票。取消訂票方面，雖然部分服務商不設退票，但乘客如最終沒有乘搭飛機，亦可申請退回已繳交給香港政府的離境稅。

## 行程、行李出問題的保障

購有旅遊保險的乘客在遇上航班延誤、取消及行李損毀時，會在事後按保險條款向保險公司索償，而大部分廉航均會提供索取保險證明書或其他基本協助。至於遇上該等情況時，各廉航的處理方法見表二。

然而，有關的賠償一般只適用於航

空公司可予控制的原因 (例如機件問題) 所引起的問題，及乘客需在廉航設定的通知期內提出申索。而廉航在特殊情況下對乘客提供的協助或賠償，與全服務模式的航空公司有一定程度的差別，例如有部分廉航對於因系統故障而售出資料不符的機票並不負責。

此外，很多廉航只提供有限度的客戶服務支援，除了經常被投訴的熱線長時間無人接聽外，某些廉航更未必在本地設有辦事處或提供廣東話支援熱線，而透過電郵查詢則有可能數天後才得到回覆。

## 選購廉航小貼士

廉航服務的額外付費項目較多，以下提供自保小貼士，助消費者節省旅費及提升保障：

**購票前：**很多廉航的附加服務可能在網站系統上已預先選取 (pre-ticked)，而且部分服務在訂購後不可退款，消費者訂票時一定要小心查閱，只選取需要的項目，並剔除 (untick) 不需要的服務。於網站預訂附加服務的收費通常較於電話或機場櫃檯選購便宜一半甚或更多。此外，消費者亦應留意航空公司在其網站上載的乘客及行李運輸條款，遇有不明白的地方，須主動向航空公司查詢。而要獲得更佳的保障，消費者可考慮自行購買旅遊保險。

**出發前一天：**查閱清楚出發時間，檢

表二：部分低成本航空公司處理行程、行李問題的方法<sup>[1]</sup>

編號	航空公司名稱	航班		行李			人身傷亡
		延誤	取消	延誤賠償	損壞賠償	遺失賠償	意外賠償
1	亞洲航空 AirAsia	安排轉乘另一班航機；或延長預訂有效期；或提供旅遊儲值；或退票		遵照《華沙公約》或《蒙特利爾公約》之要求賠償			
2	宿霧太平洋航空 Cebu Pacific Air	適用於所有情況： 安排轉乘另一班航機；或更改日期或時間； 或安排前往另一航點； 或提供旅遊儲值；或退票 延誤3小時或以上： 另提供醫療支援及通訊支援 延誤6小時或以上： 另提供交通、住宿及旅遊優惠券	安排轉乘另一班航機； 或更改日期或時間； 或安排前往另一航點； 或提供旅遊儲值； 或退票；以及提供醫療支援、餐飲、通訊支援、交通、住宿及旅遊優惠券	現金賠償：\$300	現金賠償： \$180-\$380	行李遺失賠償金每公斤\$150、行李延遲賠償金\$300，以及退還行李費	遵照《華沙公約》之要求賠償以及承擔造成的一切實際損失
3	香港快運航空 Hong Kong Express	延誤3小時或以上： 提供餐飲 延誤6小時或以上： 安排轉乘另一班香港快運航機	事前被取消：退票； 或免費更改日期或時間； 或安排前往另一香港快運營運之航點 出發當日被取消： 提供住宿，以及安排轉乘另一班香港快運航機； 或安排轉乘其他航空公司之航班；或退票；或更改日期或時間	現金賠償： 上限為每天約\$156(USD 20)及津貼每天\$150	提供修復服務或現金賠償：上限約\$390(USD 50)的賠償金	現金賠償： 托運行李上限大約為每磅\$71(USD 9.07)，非托運行李每件上限約\$3,120(USD 400)	遵照《華沙公約》或其他適用的法律之要求賠償，上限為約\$156,000-\$585,000 (USD 20,000-75,000)
4	濟州航空 Jeju Air	延誤2至4小時以下： 提供現金賠償\$142-\$213及餐飲 延誤4至6小時以下： 提供現金賠償\$284-\$355、餐飲及交通 延誤6至12小時： 提供現金賠償\$426-\$497、餐飲及交通	提供現金賠償\$568-\$710、餐飲、住宿及交通	現金賠償： 延遲1天：\$390 延遲2天：\$583 延遲3天：\$780 延遲4天：\$970 延遲5天：\$1,165	提供修復服務	現金賠償： 每公斤\$156	損傷：現金賠償，承擔造成的一切醫療支出及提供其他賠償 死亡：現金賠償，並退還票價、提供來回機票、交通及住宿予死者家屬到達目的地，以及運送遺體服務
5	捷星亞洲航空 Jetstar Asia Airways	安排轉乘另一班航機； 或安排轉乘其他航空公司之航班；或退票； 或提供餐飲	安排轉乘另一班航機； 或安排轉乘其他航空公司之航班； 或退票；或提供餐飲	遵照《華沙公約》或《蒙特利爾公約》之要求賠償；托運行李每公斤上限為約\$217 (SGD 38)，非托運行李每件上限為約\$4,389 (SGD 770)，或托運及非托運行李累計賠償上限為約\$12,825 (SGD 2,250)			
6	樂桃航空 Peach Aviation	安排轉乘另一班樂桃航機；或退票	安排轉乘另一班樂桃航機；或退票	沒有賠償	現金賠償：上限為約\$19,500 (USD 2,500)		按情況而定
7	酷航 Scoot	延誤4小時或以上： 提供旅遊儲值約\$285 (SGD 50)	提供旅遊儲值約\$855 (SGD 150) 及等同機票價值的旅遊儲值	遵照《華沙公約》或《蒙特利爾公約》之要求賠償			
8	春秋航空 Spring Airlines	沒有賠償			提供修復服務或現金賠償	現金賠償： 每公斤約\$192 (RMB 160)	遵照《華沙公約》或《蒙特利爾公約》之要求賠償
9	泰國亞洲航空 Thai AirAsia	安排轉乘另一班航機；或延長預訂有效期；或提供旅遊儲值；或退票		遵照《華沙公約》或《蒙特利爾公約》之要求賠償			
10	虎航 Tigerair	延誤3至8小時以下： 提供旅遊儲值 延誤8小時或以上：退票	安排轉乘另一班航機；或退票	按情況而定			

<sup>[1]</sup> 表內資料由各服務商於2015年初向本會提供或源自其網站，最新情況以有關服務商的公布為準。  
所有賠償均按照價格最低之機票級別以及適用於國際航線之賠償條款列出。

括弧內為服務商向本會提供的貨幣幣值，港元以下列兌換率計算（未包括銀行或兌換商可能收取的額外費用）：  
SGD 1 兌 HKD 5.7  
USD 1 兌 HKD 7.8  
RMB 1 兌 HKD 1.2

# 賠償法例 Q&A

遇有航班延誤、取消或行李損毀等情況，現時的航空運輸企業經營許可證（AOC）或在香港或國際適用的航空法規下有否制訂相關條文，規定航空公司承擔責任或為受影響的乘客提供合理的賠償？

根據運輸及房屋局與民航處的綜合回覆，在國際間，以航空運輸工具運送人員、行李和貨物而收取報酬的國際運輸活動受多條國際公約所約束，當中《蒙特利爾公約》（《公約》）規定在航空公司未能履行運輸責任的情況下（例如乘客受傷或死亡、行李受損及航班延誤引致損失等），航空公司有賠償的責任，而乘客/貨物托運人亦有提供憑證的義務。

一般而言，乘客購買機票時，已經跟航空公司構成合約關係。而合約條款會按個別航空公司的政策並在符合《公約》的相關條款下制定。如乘客由於航班延誤、取消或行李損毀等原因投訴或索償，將被視作雙方之間的合約事宜。在正常情況下，所有賠償金額不應少於《公約》之規定，但最後結果還需雙方透過協商解決。本港的航空公司亦有在其網頁上載有關乘客及行李運輸的一般條款，供乘客參考。



乘客領取行李時如有任何問題，應第一時間通知航空公司或向航空公司設於機場行李詢問處的櫃檯查詢。

中國於2005年正式簽署《公約》並成為締約國，而特區政府根據於2005年修訂的《航空運輸條例》，自2006年12月15日開始在香港實施《公約》。

# 廉航業 Q&A

Q1. 相比傳統全服務模式的航空公司（full service carrier），廉航的商業模式有何特點？

雖然現時國際間並沒有就低成本航空公司（Low Cost Carrier，一般簡稱廉航）下定義，只將廉航視作一種商業模式，但根據國際民用航空組織（International Civil Aviation Organization，ICAO），廉航是指相對於類似的航空承運人，具有較低的成本結構，並且提供低票價的航空承運人。與傳統航空公司比較，主要在服務（service）、運作（operational）及經常性開支（overhead）上有所減省。旅客通常可以較低廉的票價乘搭廉航航班，但若需要座位以外的服務，則須另行付費。

根據運輸及房屋局於2013年向立法會經濟發展事務委員會提交有關低成本航空公司在香港營運情況的文件，廉航通常具備以下特點：

- 採用單一類機隊（以降低培訓及維修成本和可大量採購飛機）
- 剔除非必要項目（如座位不可調校、飛機不設自動油門、沒有飛行常客計劃）
- 縮短準備續航時間（以提供更頻密的服務及減少飛機停泊於機場的時間）
- 大部分透過網上及服務中心而不經中介銷售機票
- 使用非主要機場（以減低停泊費用和避免機場繁忙所致的延誤）
- 旅客自行於網上辦理登機手續（以減少登記服務櫃檯）
- 實施行李收費制度（航機處理較少行李有助加快完成裝載程序，亦可開發額外收入）
- 不使用登機橋（以避免額外機場收費）
- 員工身兼不同職務（機艙服務員兼顧登機查票及機艙清潔工作）
- 所有服務均需收費（包括餐膳、預留座位及額外行李托運）

Q2. 現時本港廉航的發展情況如何？一共有多少家廉航？

香港作為國際航空樞紐之一，有不少廉航在本港營運。根據香港機場管理局於2014年底發布有關國際民航客機客運量的資料，廉航客運量在本港航空業的佔有率為8%，覆蓋的航點包括中國、台灣、日本、韓國、澳洲、新加坡、馬來西亞、泰國、越南、菲律賓、印尼、柬埔寨、汶萊、緬甸、印度、孟加拉、馬爾代夫、沙地阿拉伯等。

根據運輸及房屋局提供的資料，現時共有16家公司在香港營運廉航服務，除是次調查的10間外，尚有易斯達航空、香草航空、真航空、泰國東方航空有限公司、釜山航空及菲律賓東南亞航空。

查是否有來自航空公司的電郵或主動致電航空公司，確保行程沒有改變。消費者亦應記錄航空公司、機場及目的地大使館的緊急電話，以應付任何突發狀況。如沒有選購預定座位而航空公司有提供預辦登機的服務，消費者可以考慮於登機前一天，根據航空公司的指示於市區（一般為港鐵香港站或九龍站）或於航空公司的網站上預先辦理登機手續，確保能與同行夥伴坐在一起。

**出發當天：**除了帶備由航空公司發出的訂票電郵或確認信外，亦應留意交通狀況，預留足夠的時間到達機場，最好提早到達機場辦理登機手續，以便遇到問題仍有足夠的應變時間。遇有突發事故時，應聯絡航空公司的辦事處或向機場的工作人員尋求協助。

## 總結

出外旅遊是賞心樂事，廉航通過「用者自付」的消費概念，令旅遊變得較便宜，提高旅遊意慾，不過旅客未必需要相關的收費附加服務項目，特別對短程旅客而言，價錢實惠較機艙娛樂或其他服務與設施更為吸引。消費者事前訂好行程計劃，按自己的需要考慮適合的航班，如果廉航亦有提供相關的航線，也不失為一個經濟的飛行選擇！