

## 郵輪旅遊新規範！

有鑑於近年來郵輪旅遊市場快速成長，而天候或意外事件致須變更航程衍生消費糾紛事件，亦時有所聞，郵輪旅遊契約關係又非「國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項」所得涵蓋，行政院消費者保護會第 64 次會議業已審議通過，並依消費者保護法第 17 條規定，完成交通部提報之「郵輪國外旅遊定型化契約範本暨其應記載及不得記載事項」(草案)案之核定程序，待交通部公告實施後，期能提供郵輪旅遊契約雙方新準則。

從消費申訴系統中查詢，發現關於郵輪旅遊申訴案件，有旅客對於「嬰幼兒旅客之參團資格規定」、「旅程中之簽證規定」、「於郵輪上發生意外受傷時之處理機制與其費用分擔」或「領隊之派遣」等相關資訊，主張有未明之處，本規範對於上開糾紛之處理，明文規定旅行業者對於「廣告、宣傳文件、行程表或說明會之說明內容，均視為契約之一部分」、「應指派領隊」、「旅遊開始後，因旅行業之故，致旅客因簽證或其他問題無法完成旅程，旅行業應負責」等之前開資訊與事項，旅行業應如實提供與履行。

此外，就其郵輪旅遊特性，並定有下列規定：

- 一、 明定審閱期間不得少於 3 日。(應記載事項第 2 點)
- 二、 明定「郵輪旅遊」係指海上郵輪及河輪，且係由旅行業安排下列行程之一到中華民國疆域以外之其他國家或地區旅遊：一、單純郵輪國外旅遊行程。二、單純行程+郵輪停靠時岸上旅遊行程。三、單純行程+行程前後安排陸上旅遊行程。四、單純行程+停靠時岸上旅遊行程+行程前後安排陸上旅遊行程。(應記載事項第 3 點)
- 三、 明定旅行業宜告知旅客購買郵輪旅遊行程取消、延誤等相關保險，以因應郵輪旅遊行程實際航行時之不確定性風險分擔。(應記載事項第 8 點)
- 四、 明定因係旅客/旅行業之事由致解約之賠償規定與基準：至其賠償基準，郵輪旅遊部分之計算，按郵輪公司解約退款規定賠償，郵輪旅遊行程以外部分，則按通知到達日距旅遊開始日之間距為賠償之計算。(應記載事項第 13 點、第 14 點)

行政院消費者保護處(以下簡稱行政院消保處)表示，本規範係於郵輪團體旅遊中，對於契約雙方消費者與旅行業間建構一套新準則。行政院消保處並強調，由於郵輪旅遊具有「郵輪本身就是旅遊地點」、「船長指揮權之尊重」與「郵輪公司之訂位、艙房及旅客身分之變更、或解約之退費等條件，有異於一般團體旅遊」之特殊性，提醒消費者在決定參加郵輪旅遊前，務必要先請旅行業提供完整資訊，在了解相關訊息後，再決定是否參團。