

其他事項說明

「郵輪船票服務定型化契約應記載及不得記載事項」

一、機關聯絡人資訊：

- (一) 承辦單位：交通部航港局
- (二) 地址：臺北市大安區和平東路3段1巷1號
- (三) 聯絡人：黃科員
- (四) 電話：02-8978-6895
- (五) 傳真：02-2701-8482
- (六) 電子郵件：chhuang02@motcmpb.gov.tw

二、補充資訊：

(一)草案預告後所做重大修正之內容及其原因：

本草案預告後，配合行政院消費者保護處審查意見及相關法制作業要求，修正規定文字，以提升法規之完整性及可操作性，並經參酌業者及相關機關所提建議，衡酌消費者權益保障及郵輪產業實務營運，針對草案部分內容進行修正，重點如下：

1. 修正文字用語及規定結構，使規範內容更為明確，避免適用疑義。
2. 調整航程取消、改期、變更及退費等相關規範內容，使消費者權利義務及郵輪公司責任更為清楚。
3. 增訂郵輪公司得提出有利於旅客之替代方案，經旅客選擇並同意以替代方案取代原退費賠償機制，但不得於締約時就以替代方案預先排除退費賠償機制之適用，以兼顧消費者權益及產業實務執行需求。

(二)就草案預告時各方所提實質評論之回應說明：

本案預告期間(114年5月28日至6月3日止)接獲反映評論計2則，經檢視相關評論主要係主張旅行社為代售關係、本案契約當事人對象之疑義，及郵輪公司或其代理人於旅客解除契約時，應訂有得舉證其實際損害向旅客求償之權利，經審酌後綜整回應如下：

1. 郵輪(旅遊)涵括食宿遊購行，非僅為單純交通運輸，爰為保障消費者權益，其交易應有其相應適用之郵輪定型化契約應記載及不得記載事項之規範；至消費者、旅行社與郵輪公司三方間之法律關係應回歸消費者與旅行社或郵輪公司簽訂之定型化契約及旅行社與郵輪公司訂定之商業契約規範。
2. 本草案之契約當事人係指郵輪公司及個別旅客，郵輪公司得委託代理人以其名義與旅客訂立契約，相關契約當事人之規定將進行修正；有關建議本草案第八點對於旅客解除契約應比照第十點，增訂郵輪

公司或其代理人得舉證其實際損害並請求賠償部分，考量本草案第十點第四項僅係為民法第二百十六條規定：「損害賠償，除法律另有規定或契約另有訂定外，應以填補債權人所受損害及所失利益為限。」之實踐；惟因旅客解除契約為其自身決定，無涉契約解除之責任歸屬，本草案第八點旅客解除契約亦明確規範旅客於出發前解除契約者，應通知郵輪公司及其代理人，並按通知到達至航程開始之時間長短，依比例支付退票費用，應已適當衡平企業經營者所失利益。

(三)主要替代方案及支持所擇方案的理由：

本案無替代方案，主係考量消費者保護及交易公平性，經參考現行相關定型化契約及相關法令規範，認為以訂定定型化契約應記載及不得記載事項為最具可行性且符合政策目標之作法，爰針對郵輪船票服務內容進行規範，契約當事人為郵輪公司及個別旅客，以因應市場實務多元樣態。

(四)本次發布法規與參據之關鍵實證資料和其他資訊間之關聯性說明：

本案屬消費者保護性質之規範，主要依據歷年郵輪旅遊消費爭議實務案例、消費申訴處理經驗及與相關主管機關、消保單位、業者、公協會等單位之意見交流研擬，另內容未涉及專門科學、技術標準或需依據特定經濟數據進行量化分析，爰無相關科學、技術或經濟資料。