

財團法人中華民國消費者文教基金會

地址：106臺北市大安區復興南路一段390號10樓之2

Tel： (02)2700-1234 Fax：(02)2703-2675

網址：www.consumers.org.tw Email:comfoda@ms14.hinet.net

(新聞參考稿) NEWS056 106.09.08

**訂房平台解約調查 星級飯店也出包**

**早鳥優惠綁高額解約金**

　　消費者吳小姐向本會申訴，2016年3月25日在Agoda預訂4月2日台北謙商旅東門館住宿1晚，因個人不可抗力因素於3月26日取消訂房，Agoda原要求支付取消訂房手續費15美元（約新台幣457元），後又發出電郵告知取消訂房不收取手續費，應收取預訂總房價，因此訂房已支付的預收總房價不另做退回。

 另一消費者張小姐也申訴，於今年2月7日在Booking.com上預定2月25日花蓮地區飯店2晚，惟2月23日晚間因天候不佳，在Booking.com欲退款發現顯示「入住七日內不接受退款」，故致電飯店詢問是否可取消退款或延期入住，飯店表示僅可限其於3月底前入住。

 消基會近年來接獲不少類似案件，統計2015年9月至2017年8月期間，受理的國外訂房網消費爭議申訴案件，共計28件，其中18件涉及收取高額解約金，比例占64％。

由於網路便捷特性改變消費者的使用習慣，近年來境外線上旅遊業（Online Travel Agency，OTA）如Agoda、Booking.com、Hotels.com等大舉來台，憑藉著快速比價、資訊彙整、不定期優惠等服務特色，滿足消費者多樣化的需求進而仰賴；且挾著高曝光率與龐大瀏覽人數的資源優勢，吸引許多國內旅宿業者前來合作，以相當成數的佣金換取住房率的有效提升。對消費者而言，國外訂房網秒速化提供超低房價資訊，並匯整住宿旅客的評價紀錄，可以快速預訂到理想的旅宿。

 然而，國外訂房網推出星級飯店優惠價格方案的背後，往往暗藏玄機。比較星級飯店在國外訂房網與自家官網推出的旅宿產品差異在於，前者販售各大飯店的早鳥優惠或特惠房價方案，其契約內容多數捆綁預收約定總房價、不可取消、不可改期及不退費的嚴苛解約配套。

 因應新型態的消費糾紛，交通部今（2017）年1月公告新修的《個別旅客訂房定型化契約應記載及不得記載事項》（下稱《訂房契約應記載及不得記載事項》），將訂房平台等間接訂房管道納入適用範圍，也首度針對國內現行規定與國際訂房交易習慣落差進行調和，新增可預收約定房價總金額及相應的解約配套應記載事項。

 本會調查發現，新制上路半年，國外訂房網提供的星級飯店住宿契約其解約條款仍違反新規，且違規情況嚴重。

**一、4大國外訂房網，飯店優惠住宿均綁高額解約金**

 為瞭解實際狀況，消基會抽樣6間在國外訂房網上販售且訂房時皆需收取總房價之飯店，調查其優惠住宿訂房契約的解約條款是否符合新規範。

 本次調查日期從2017年8月10日至8月14日、訂房日期為2017年9月22日至9月24日，調查在Agoda、Booking.com、Hotels.com、Ctrip此四個國外訂房網上皆有販售之飯店，分別為台北W飯店、新竹關西六福莊生態渡假旅館、台中金典酒店、台南晶英酒店、高雄中央公園英迪格酒店、花蓮福容大飯店，共計6家飯店，針對「**解約通知日是否依比例退還總房價**」，及「**解約後飯店可否保留已付金額做為日後消費抵扣使用**」此兩大項目進行調查。

 在解約通知日是否依比例退還總房價之調查中，結果顯示：（詳見附表一）

1）「台北W飯店」早鳥優惠或特惠房價住宿方案，在4家國外訂房網上，皆施行嚴苛解約規定，消費者訂房須先預付總房價，預訂交易完成後，若因故取消，就會被扣預付的總房價；

2）「新竹關西六福莊生態渡假旅館」在Agoda、Booking.com、Hotels.com這3家國外訂房網與其簽約販售優惠住房方案，施行解約沒收全額房價的取消條款。（亦即〈解約方案一〉3天前預總房價全退；1-2天扣50％；當天100％扣除；〈解約方案二〉1年內保留已付金額做為日後消費抵扣使用；二案擇一即可）

 此外，「台南晶英酒店」在Agoda及Hotels.com上，販售其優惠住房方案雖無約定不可解約，但卻標示「入住前第14天內通知取消，收取全額房價」，而「台中金典酒店」與「花蓮福容大飯店」在Ctrip網站上也標示「入住前第3天內通知取消訂房，收取全額房價」；皆與《訂房契約應記載及不得記載事項》上告示不符。

 而「台中金典酒店」、「高雄中央公園英迪格酒店」、「花蓮福容大飯店」分別在Agoda及Booking.com上標示不需在網站上先付總房價，可待入住時付款，但仍需消費者填寫信用卡資料，並在一旁標示：「不會使用您的信用卡進行扣款，您的信用卡資料僅做為確保預訂用途」讓消費者放心訂購，但同一個網頁上的取消條款中卻又標示：「若取消、更改訂單，或者未如其入住，住宿方仍將收取全額房費」；也就是說，訂房網站及飯店並未於第一時間向消費者收取訂金或總房價，但若消費者想取消，不論在入住前第幾天，總房價仍會被全額扣款。

 這樣的優惠住宿訂房契約與解約沒收全額房價條款相互捆綁，導致消費者權益受損，但因訂房網站及飯店並未在第一時間收取訂金或預收約定房價總金額，故未與《訂房契約應記載及不得記載事項》相互違背，消基會呼籲，主管機關應正視此問題，盡速比照定型化契約範本將預先取得信用卡扣款授權，納入約定房價總金額選項中，修訂《訂房契約應記載及不得記載事項》，以生拘束效果。

**二、預收總房價者**　**100%業者未讓消費者保留日後消費折抵**

　　因應逐年上升的消費爭議案件數，交通部於2017年1月24日公告新修訂的《訂房契約應記載及不得記載事項》，增訂業者得與旅客預收約定房價總金額之機制與兩種解約配套，以符合市場多元需求並兼顧消費者權益保護。

 新規規定，預收約定總房價者，旅客解除契約時，應通知業者，並得要求業者依下列兩種基準處理。

 解約基準一：按解約通知日依比例退還總房價，即旅客解約通知於預定住宿日前第3天前到達者，業者應退還預收約定總金額100％、解約通知到達於預定住宿日前1～2天，應退還預收約定總金額50％、入住當天通知或未通知，業者得不退還預收約定房價總金額。

 解約基準二：1年內保留已付金額做為日後消費抵扣使用，即旅客解約通知於預定住宿日當天前到達者，得於1年內保留已付金額做為日後消費折抵使用、解約通知於當天到達或未通知，業者得不退還預收約定房價總金額。

經調查發現，4家國外訂房網與6家星級飯店簽約販售的訂房契約解約條款，全數未符合《訂房契約應記載事項》第5條第2項規定，即預收約定房價總金額者，契約未記載1年內保留已付金額做為日後消費抵扣。

 針對上述調查狀況，消基會調查發現，國外訂房網推出國內旅宿早鳥優惠契約搭配解約沒收全額房價的取消條款，不符合保護消費者權益精神，實際上已構成違反《訂房契約應記載事項》第5條第2項規定；與消費者簽訂契約時，業者有義務將《訂房契約應記載事項》規定的解約配套資訊揭露清楚，讓消費者獲得充分選擇權，避免衍生消費爭議。若旅宿業者違反上述法規，可依《消費者保護法》第56-1條，經主管機關令其限期改正而屆期不改正者，處新台幣3萬元以上30萬元以下罰鍰。

**三、房價總金額除房價外，附加稅金及服務費，業者需充分揭露**

　　本次調查還發現，國外訂房網販售旅宿業者訂房契約其取消條款嚴苛，且契約交易除收取旅宿費之外的附加費用項目各不相同，甚有額外收取7%飯店稅金10%服務費費情形（詳見附表二），倘合計房價及附加費用項目後，總房價是否確如業者宣稱超低房價，消費者恐需睜大眼睛；雖依新修正訂房記載及不得記載事項規定，業者並不違法，然應提醒業者除應盡到產品資訊充分揭露的告知義務、網頁登載規定說明應具醒目警示功能，不可刻意將其放置於視覺易忽略位置，不利於使用者查詢，避免消費者誤判資訊致交易損失，產生消費爭議。

　　國外訂房網雖具優惠折扣及便捷性誘因，但其潛在風險若管控不佳，消費者權益恐無法受到保護，建議當旅宿行程尚未確定時，應避免至國外訂房網交易，以免產生不確定性的交易風險、誤踩旅宿契約不可取消地雷，宜選擇受政府監督的國內旅行社代訂商品，確保權益。

**四、訂房平台設籍海外，消費糾紛向誰求償**

 新修訂的《訂房契約應記載及不得記載事項》與國際訂房交易習慣進行接軌，由於國外訂房平台多數設籍境外，未來引發的消費糾紛求償與行政管理執行勢必面臨挑戰。

 消基會調查發現，國外訂房網若已在台灣設立登記公司，即負有遵守國內法令規定之義務，如發生消費糾紛，主管機關可依《消費者保護法》第43條及第44條規定的消費爭議處理程序調處；若與尚未在台設立登記的境外訂房平台簽訂國內或國外訂房契約，若發生糾紛，因不受國內法規管轄，消費者求償對象僅限國內旅宿業者，國外旅宿業者恐求助無門。

本會表示，國人在國外訂房網簽訂旅宿契約，契約當事人為消費者與國外訂房網兩方，至旅宿飯店消費若發生契約不履行或解約退款的消費糾紛，旅宿業者可主張因非契約當事人而規避責任，主管機關追究相關責任以及消費者向誰求償等恐有難度。

 國外訂房網位處法規管理制度的缺口，交易風險與權益保障不足不利消費者，面臨責任歸屬時，往往發生國外訂房網與旅宿業者互踢皮球。

 消基會調查發現，國外訂房網設籍境外，若在台設立登記公司，聲稱僅有系統維護功能，無實質受理訂單，若無調查介入，主管機關實難掌握其與旅宿業者的實際關係，但就消費者保護機制，為避免國外訂房網規避責任侵犯消費者權益，不論旅客以直接或間接方式完成國內旅宿訂房行為，終端履約的旅宿業者應負起責任，避免發生求償無門情形。國外訂房網與國內旅宿業者簽約販售其訂房契約若涉及違反《訂房契約應記載及不得記載事項》，主管機關可對旅宿業者及國外訂房網發動行政調查，經雙方舉證後釐清責任為國外訂房網，即可依《消保法》第56-1條處置；由於國外訂房網的主管機關並非觀光局，需由具登記所在地的縣市政府配合執行調查。

**消基會呼籲**

對政府

1. 主管機關應落實稽查，要求違反「訂房契約應記載及不得記載事項」規定的業者儘速修改契約內容，以保障消費者的權益。
2. 主管機關應儘速修訂「訂房契約應記載及不得記載事項」，將預先取得信用卡扣款授權，納入預收約定房價總金額選項，以利業者及消費者遵循，俾免爭議。
3. 主管機關應督促業者依消費者保護法第4條規定，加強網頁資訊的充份揭露，避免消費糾紛的發生

對業者

* + - 1. 業者應依規定主動提供是否收取定金、預收約定房價總金額之選項，以及取消訂房的退費基準等資訊予消費者，以減少消費糾紛的產生。
			2. 網頁上的訂房須知應設於明顯處並清楚公告相關資訊，尤其是取消訂房退費及附加費用等，以利消費者運用，俾消費者採取正確合理的消費行為。
			3. 應隨時檢視網頁資料是否正確更新，避免錯誤資訊誤導消費者而造成糾紛。

對消費者

1. 訂房前應三思，最好先電洽或用E-MAIL詢問，了解訂房規則，如：是否可更改、延期或取消退費等，才不致損及自身權益。
2. 採用線上訂房時，在按下網頁的「確定」或「同意」鍵時，應逐一了解相關規章後，再決定是否接受，以免發生爭端。
3. 使用國外訂房網站預訂旅館時，宜選擇在國內有分公司或辦事處之業者，避免發生糾紛時投訴無門。

**財團法人中華民國消費者文教基金會**

附表1優惠房價方案**預收約定總房價**飯店調查表

|  |
| --- |
| 入住前取消是否可解約退款（解約通知於預定住宿日前第3天以前到達者，業者應退還預收約定房價總金額100％） |
|  | Agoda | Ctrip | Hotels.com | Booking.com |
| 台北W飯店 | ╳ | ╳ | ╳ | ╳ |
| 新竹關西六福莊生態渡假旅館 | ╳ | ╳“入住前第21天前通知，可免費取消” | ╳ | ╳ |
| 台中金典酒店 | ○不預收總房價或定金、但需提供信用卡資料（註2） | ╳“入住前第3天內通知取消收取全額房價” | 調查期間未提供該飯店優惠方案 | ╳ |
| 台南晶英酒店 | ╳“入住前第14天內通知取消收取全額房價” | 調查期間未提供該飯店優惠方案 | ╳“入住前第14天下午1800後通知，收取全額房價” | 調查期間未提供該飯店優惠方案 |
| 高雄中央公園英迪格酒店 | ○不預收總房價或定金、需提供信用卡資料 | ╳ | ╳ | ○不預收總房價或定金、需提供信用卡資料 |
| 花蓮福容大飯店 | ○不預收總房價或定金、需提供信用卡資料 | ╳“入住前第3天內通知，收取全額房價” | ╳ | ╳ |
| 是否**提供保留已付金額折抵日後消費** |
|  | Agoda | Ctrip | Hotels.com | Booking.com |
| 台北W飯店 | ╳ | ╳ | ╳ | ╳ |
| 新竹關西六福莊生態渡假旅館 | ╳  | ╳ | ╳ | ╳ |
| 台中金典酒店 | ╳ | ╳ | ╳ | ╳ |
| 台南晶英酒店 | ╳ | ╳ | ╳ | ╳ |
| 高雄中央公園英迪格酒店 | ╳ | ╳ | ╳ | ╳ |
| 花蓮福容大飯店 | ╳ | ╳ | ╳ | ╳ |
| 1. 「╳」表示不符合《訂房契約應記載及不得記載事項》；「○」則表示符合規定。
2. 旅宿業者約定不預收房價待入住時付款，但要求消費者提供信用卡帳號確保訂房資格，進行預授權，消費者取消或更改訂房、未入住時將收取預訂總房價。
 |

附表二：國外訂房網額外收費資訊揭露程度調查

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | Agoda | Ctrip | Hotels.com | Booking.com |
| 額外收費項目 | 7%飯店稅金、10%服務費合計 | 15%稅項(稅金與服務費) | 15%稅金(包括Hotels.com就您的行程安排而向賣方（飯店等）繳付的所有適用交易稅（銷售和使用稅、住宿稅、房間稅、消費稅、增值稅等)、服務費合計 | 5％增值稅、10％服務費分計 |
| 資訊揭露程度 | 顯示於訂房未結帳頁面 | 顯示於訂房未結帳頁面 | 顯示於訂房未結帳頁面 | 顯示於訂房未結帳頁面 |
| 額外收費是否與房價並列同位置 | ○ | ○ | ○ | ╳ |