

# 買了促銷機票可以退費嗎？

資料來源：臺北市政府法務局消保網

## 一、申訴事實：

自助旅行風潮正夯，越來越多消費者捨棄傳統的團體旅遊方式，改買機票出國，為自己量身打造一趟夢想中的旅程。林小姐為了完成法國自助旅遊的願望，向某家旅行社洽詢半年後的巴黎來回機票，經業務代為尋找後，發現某特價航班報價3萬有找，林小姐隨即訂位付款並收到電子機票，沒料到事隔一週，林小姐因故無法成行，她馬上通知旅行社辦理退票，結果旅行社竟然告知只能退回6千多元，林小姐無法接受，故向臺北市政府提起申訴。

## 二、申訴處理經過：

消保官請雙方出席協調，林小姐表示，她購買機票後根本沒有搭乘，而且隔週就馬上退票，業者沒有提供服務，而且該航班出發日期是半年後，業者仍然有充分時間可以將機位出售，沒有任何損失，但旅行社竟然扣除將近7成費用，太不合理。旅行社則表示，消費者所購買的機票是便宜的促銷機票，所扣除的金額是依航空公司公告收取的退票罰金（2萬元）以及航空公司退票手續費（1千元），另外旅行社已經提供訂位服務，所以旅行社也收取8%的退票手續費（約2千3百元），業者主張如果消費者當時不是選擇此種促銷機票，退票自然沒有那麼高額的罰金及手續費，消費者不能自己買了便宜機票又不考慮後果。

## 三、問題研析與建議：

依「國際機票交易重要須知範本」第1點第5款，相關退票資訊應於航空公司網站或原售票單位明顯處公告揭露。消保官爰請業者說明退票依據，發現業者雖然在網頁上公告該航班「退票手續費：原購票金額(含稅)-8%(本公司退票作業費)-航空公司退票罰金 TWD20000 加上航空公司退票手續費 TWD1000」，但當時林小姐與

業務間是透過 email 聯繫，經查往返郵件中業者的確未告知該機票的退票規定。經協調，本案既然是業者沒有清楚告知消費者買的是促銷票，也沒有說明相關規定，有疏失在先，旅行社同意負責賠償，個案退費給消費者。

消保官亦提醒消費者，訂購機票務必要注意機票相關規定，像是團體票、包機機票、特殊優惠票或機票標明不可退票者，不能退票，消費者於購票前應詳讀退票說明。如果不屬上述特殊機票，通常未使用者可辦理退票，但退費需扣除航空公司所規定之相關費用（如手續費或違約金）及旅行社代辦退票之手續費。消保官提醒，優惠愈多的機票，往往退票時所扣的各項費用也可能愈高，消費者購票前應仔細考慮需求再訂購，不要一看到便宜就忽略藏在細節裡的魔鬼。另外也呼籲業者應充分揭露退票條件等資訊，如果與消費者個別洽談訂票，也應該確實且具體告知消費者解約退票之條件，避免引發不必要的爭議。

#### 四、參考條文：

「國際機票交易重要須知範本」：

- 一、感謝您完成此次機票交易(機票號碼： )，由於機票使用規定繁多，謹擷取其中最重要者說明如下：
- 5、退票說明(可複選) 不可退票 可退票，有下列情形之一者，得辦理退票，其手續費收取與否事宜，請向\_\_\_\_\_ (原售票單位)洽詢辦理：完全未使用之機票 部分未使用之機票 共用班號之機票 其他\_\_\_\_\_

相關退票資訊應於航空公司網站或原售票單位明顯處公告揭露。

本院受理檢舉電話：(03)888-6970

本院受理檢舉郵政信箱：玉里郵政 30 號信箱

本院受理檢舉電子信箱：ethics@vhyi.gov.tw

# 臺北榮民總醫院玉里分院政風室 關心您

## 勇敢吹哨

BLOW AWAY THE CORRUPTION

檢舉貪瀆是勇敢的英雄行為

We need you to fight against corruption with us.



# 不法

# Get Out!

其他多元檢舉管道：  
Multi-Channel of whistle-blowing



傳真  
02-2562-1156



郵政信箱  
臺北郵政14-153號信箱



電子郵件  
gechief-p@mail.moj.gov.tw



粉絲專頁  
臺北市中山區松江路318號2樓

檢舉獎金  
最高新臺幣  
1000萬

24小時廉政專線  
24-hour Integrity Hotline

# 0800-286-586

The reward of whistle-blowing is up to 10 MILLION NTDS !

法務部 廉政署  
AGENCY AGAINST CORRUPTION  
MINISTRY OF JUSTICE

廣告