

國內線航空乘客運送定型化契約應記載及不得記載事項部分規定修正草案總說明

國內線航空乘客運送定型化契約應記載及不得記載事項係經行政院消費者保護委員會九十六年九月二十七日之第一百五十次委員會議審查通過，並經交通部於同年十一月七日公告施行迄今；為因應實務作業需要，修正本事項壹應記載事項之部分規定，以資適用。茲將此次修正重點臚列如下：

- 一、配合實務作業，新增三日（含）以上法定連續假期、疏運旅客臨時加開班機及價格未滿全額票價七折之機票退票期限規定。
- 二、為鼓勵民眾儘早確認行程及使空運資源獲得充分利用，並賦予航空公司更大的票務操作彈性以利其提供更多元之票價，新增改票費用規定及修改退票費用規定。
- 三、配合身心障礙者權益保障法、離島建設條例及兒童及少年福利與權益保障法之修訂，修正相關乘客購買優待票之規定。
- 四、享有票價免費優待之乘客，其免費託運行李額度之下限，得免比照一般乘客辦理，修正免費託運行李額度相關規定。
- 五、依航空公司實務作業，修正其運務手冊提報民航局備查之規定。

國內線航空乘客運送定型化契約應記載及不得記載事項部分規定修正草案對照表

修正規定	現行規定	說明
<p>壹、應記載事項：</p> <p>一、機票應載明開票日期、開票地點、乘客姓名、票價、運送義務範圍（起運站、經載明之航線而到達站）及使用限制，並視為運送契約之一部分。機票自開票日期起一年有效。但機票上有特別規定者，依其約定。</p> <p>機票有效期限及有效期限屆滿後一年內得憑票請求辦理退票還款。</p> <p><u>下列機票得報經民航主管機關同意後，訂定逾期作廢之退票限制：</u></p> <p>1、三日（含）以上法定連續假期航班之機票；</p> <p>2、應民航主管機關疏運旅客臨時</p>	<p>壹、應記載事項：</p> <p>一、機票應載明開票日期、開票地點、乘客姓名、票價、運送義務範圍（起運站、經載明之航線而到達站）及使用限制，並視為運送契約之一部分。機票自開票日期起一年有效，但機票上有特別規定者，依其約定。</p> <p>機票有效期限及有效期限屆滿後一年內均得憑票請求辦理退票還款。</p>	<p>增列第三項有關機票得報經民航主管機關同意後訂定逾期作廢退票限制之但書規定，說明如下：</p> <p>一、考量三日（含）以上之法定連續假期為國內航線的疏運尖峰，交通部針對上述連續假期均訂有相關疏運計畫，並將假期前後一日（或視假期特性酌增天數）納入疏運期間。為使有限空運運能可於該等疏運尖峰期間被充分利用，閒置的機位得以儘速釋出，爰訂定三日（含）以上法定連續假期航班之機票為第三項適用範圍之一。</p>

<p>加開班機之機票；</p> <p>3、<u>第五點優待票以外之其他經民航主管機關備查之優惠票，其價格未滿全額票價七折者。</u></p>		<p>二、另於連續假期或因天候不佳關場致候補旅客眾多情況，為能儘早協調航空公司增開加班機以紓解旅客等待之焦慮與不確定感，並避免所增開之加班機因旅客臨時放棄搭乘而造成資源浪費，爰訂定應民航主管機關疏運旅客臨時加開班機之機票為第三項適用範圍之二。</p> <p>三、為鼓勵航空公司推出多元的優惠票價，讓消費者有更多的票價選擇，擬明確調整優惠票之退票期限規定，便利航空公司票務作業，爰訂定第五點優待票以外且價格未滿全額票價七折之機票為第三項適用範圍之三。</p>
<p>二、乘客辦理退票時，應至原售票單位辦理退票手續。</p> <p>原售票單位得酌收票面價<u>（實際售價，以下同）</u>百分之【】<u>退票費用（退票費用最高不得超過票面價百分之十）</u>，但第五點優待票以外之其他經民航主管機關備查之優惠票，於航班出發前辦理退票，原售票單位得酌收票面價百分之【】<u>退票費用（退票費用最高不得超過票面價百分之二十五）</u>；於航班出發後辦理退票，原售票單位得酌收票面價百分之【】<u>退票費用（退票費用最高不得超過票面價百分之五十）</u>。</p> <p>乘客於機票有效期限內，除機票上有特別規定依其約定者外，得依下列方式更改航班搭乘日期及班次：</p>	<p>二、乘客辦理退票時，應至原售票單位辦理退票手續。原售票單位得酌收票面價百分之【】<u>退票手續費（手續費最高不得超過票面價百分之十，但除第五點優待票以外之其他經民航主管機關備查之優惠票，最高不得超過票面價百分之二十五）</u>。</p> <p>前項所稱原售票單位，指下列單位：</p> <ol style="list-style-type: none"> 1、向網站購票者，係指透過該網站出售機票之航空公司或旅行社； 2、向航空公司購票者，係指實際出售機票之航空公司總公司、分公司、辦事處； 3、向旅行社購票者，係指實際出售機票之旅行社總公司、分公司。 <p>表定航班取消時，乘客得</p>	<p>一、修正第一項退票費用規定，說明如下：</p> <ol style="list-style-type: none"> (一) 航空公司退票費用之計算基礎係實際售價，爰於現行文字「票面價」之後加註「（實際售價）」，以資明確。 (二) 目前除全票及本記載及不得記載事項之第五點優待票係以實際售價百分之十為退票費用上限外，依航空公司現行實務，其餘優惠票（如八折票）亦有僅收取實際售價百分之十退票費用者；一般係針對價格較為優惠之機票始會收取實際售價百分之十以上至百分之二十五之退票費用，而依百分之二十

<p>1、應至原售票單位或航空公司辦理改票手續。</p> <p>2、第一次改票免收費用，自第二次改票起，原售票單位或航空公司得於改票時酌收票面價百分之【】改票費用（改票費用最高不得超過票面價百分之十）。</p> <p> 前述所稱原售票單位，指下列單位：</p> <p>1、向網站購票者，係指透過該網站出售機票之航空公司或旅行社；</p> <p>2、向航空公司購票者，係指實際出售機票之航空公司總公司、分公司、辦事處；</p> <p>3、向旅行社購票者，係指實際出售機票之旅行社總公司、分公司。</p> <p> 表定航班取消時，乘客得要求辦理退、改票，原售票單位不得收取任何費用。</p> <p> 前項表定航班之取消，如係可歸責於航空公司之事由，致旅客受有損害者，航空公司應負賠償責任。</p>	<p>要求辦理退票，原售票單位不得收取任何手續費。</p>	<p>五上限收取者，通常係甚為便宜之優惠票（如早鳥七折票等）。在旅客報到率方面，退票費用較高（如百分之二十五）者，報到率相對為高，可達九成以上，至於退票費用僅百分之十者，報到率則僅約八成；顯示提高退票費用，可使民眾規畫行程時更為謹慎，有效減少機位之浪費。</p> <p>(三) 爰為鼓勵民眾及早確認行程，使機位能釋出予有需求的民眾，以充分利用空運資源，並賦予航空公司更大的票務操作彈性，得以提供更多元之優惠票價，爰優惠機票之退票費用，以航班出發時間為區分點，航班出發前辦理退票，維持退票費用最高不得超過票面價百分之二十五；另考量航空座位具有不可儲存性，旅客如未於航班出發前辦理退票，該機位無法釋出，將造成機位的浪費，也造成航空公司的損失，爰參考日本國內線規定，航班出發後始辦理退票，退票費用最高不得超過票面價百分之五十。</p> <p>二、考量部分旅客改票次數頻繁，除增加航空公司票務作業成本外，亦影響航空公司對於運能的判斷，無法適時回應市場需求，爰</p>
---	-------------------------------	---

		<p>參考高鐵及臺鐵作法新增第二項改票規定及費用。第一次改票不予收費，惟自第二次以後之改票得由原售票單位或航空公司酌收改票費用，最高不得超過票面價百分之十。</p> <p>三、原第二項移列至第三項。</p> <p>四、原第三項移列至第四項，並配合第一、二項酌作文字修正。</p> <p>五、增列第五項明定表定航班取消時之航空公司損害賠償責任。</p>
<p>五、乘客有下列情形之一者得享有搭乘國內線票價優待：</p> <p>1、<u>未滿二歲之不占位兒童享有票價免費優待。享免費優待之兒童應由成人陪伴，每位成人以陪伴一名不占位兒童為限。</u></p> <p>2、未滿十二歲之占位兒童享有全額客運票價【】折優待。</p> <p>3、年滿六十五歲以上本國人享有全額客運票價五折優待。</p> <p>4、本國籍身心障礙者及其必要陪伴者一人，享有全額客運票價五折優待。但應於購票及搭機時出示身心障礙證明。</p> <p>5、設籍離島地區居民依「民用航空法」、「離島建設條例」及「離島地區居民航空票價補貼辦法」享有優待票價。</p> <p>前項優待僅能擇一，不能享有二重以上優待。</p>	<p>五、乘客有下列情形之一者得享有搭乘國內線票價優待：</p> <p>1、未滿二歲之嬰兒享有全額客運票價【】折之優待。</p> <p>2、未滿十二歲之兒童享有全額客運票價【】折優待。</p> <p>3、年滿六十五歲以上本國人享有全額客運票價五折優待。</p> <p>4、本國籍身心障礙者及其監護人或必要陪伴者中之一人，享有全額客運票價五折優待。但應於購票及搭機時出示身心障礙手冊。</p> <p>5、設籍離島地區居民依「民用航空法」及「離島地區居民航空票價補貼辦法」享有優待票價。</p> <p>前項優待僅能擇一，不能享有二重以上優待。</p>	<p>一、配合兒童及少年福利與權益保障法一〇三年一月二十二日修正公布，修正第1款及第2款規定。</p> <p>二、配合身心障礙者權益保障法修訂，修正第4款規定。</p> <p>三、配合離島建設條例修訂，增列第5款離島地區居民享有優待票之依據。</p>
<p>七、行李相關規定</p> <p>乘客隨身攜帶行李以不超過【】件為原則，合計不超過【】公斤，每件長寬高不得超過【】公分，超過上述限制者，應改以託運方式運送。</p>	<p>七、行李相關規定</p> <p>乘客隨身攜帶行李以不超過【】件為原則，合計不超過【】公斤，每件長寬高不得超過【】公分，超過上述限制者，應改以託運方式運送。</p>	<p>享有票價免費優待之乘客，其免費託運行李額度得較一般乘客之額度酌減，爰修正本條文，明定上述乘客之免費託運行李額度得不受本條文規定之下限限制；惟對於未滿二歲之不占</p>

<p>經濟艙乘客之免費託運行李額度為【】公斤（除享有票價免費優待者外，不得少於十公斤），商務艙乘客之免費託運行李額度為【】公斤（除享有票價免費優待者外，不得少於二十公斤），超過時航空公司得另外收費。</p> <p>託運行李包裝不完整於運送過程中有損壞之虞者，航空公司得拒絕載運該行李。</p>	<p>經濟艙乘客之免費託運行李額度為【】公斤（不得少於十公斤），商務艙乘客之免費託運行李額度為【】公斤（不得少於二十公斤），超過時航空公司得另外收費。</p> <p>託運行李包裝不完整於運送過程中有損壞之虞者，航空公司得拒絕載運該行李。</p>	<p>位兒童，其行李額度，航空公司應將該等兒童之必需品（例如嬰兒車等）納入考量。</p>
<p>十、乘客因航空公司之運送遲到而致損害者，航空公司應負賠償之責。但航空公司能證明其遲到係因天候變化、屬非可歸責於航空公司之機件故障、民航主管機關命令約束或其他必要情況者，除另有交易習慣者外，以乘客因遲到而增加支出之必要費用為限。</p> <p>航空公司於確定航空器無法依表定時間起飛，致遲延十五分鐘以上或變更航線、起降地點、取消該班機，致影響乘客權益者，應立即向乘客詳實說明原因及處理方式，並應斟酌乘客需要，適時免費提供必要之通訊、飲食或膳宿、禦寒或醫藥急救物品、轉機或其他交通工具服務。</p> <p>航空公司如受限於當地實際情況，無法提供前項服務時，應即向乘客詳實說明原因並提供合理妥善之照顧。</p>	<p>十、乘客因航空公司之運送遲到而致損害者，航空公司應負賠償之責。但航空公司能證明其遲到係因天候變化、屬非可歸責於航空公司之機件故障、民航主管機關命令約束或其他必要情況者，除另有交易習慣者外，以乘客因遲到而增加支出之必要費用為限。</p> <p>航空公司於確定航空器無法依表定時間起飛，致遲延十五分鐘以上或變更航線、起降地點、取消該班機，致影響乘客權益者，應立即向乘客詳實說明原因及處理方式，並視實際情況斟酌乘客需要，適時免費提供必要之通訊、飲食或膳宿、禦寒或醫藥急救物品、轉機或其他交通工具服務。</p> <p>航空公司如受限於當地實際情況，無法提供前項服務時，應即向乘客詳實說明原因並提供合理妥善之照顧。</p>	<p>為強化航空公司對於乘客權益之保障，如表定航班有延遲、變更或取消等情形致影響旅客權益者，航空公司應斟酌乘客需要，適時提供旅客所需之服務，爰修正本條文。</p>
<p>十五、航空公司基於飛航安全考量，僅得依報經民航主管機關備查之規定，限制搭乘之乘客類別。</p>	<p>十五、航空公司基於飛航安全考量，僅得依民航主管機關備查之運務手冊規定，限制搭乘之乘客類別。</p>	<p>航空公司運務手冊係為內部作業規範，無須報民航局備查，惟對於限制搭乘之乘客類別，因影響旅客搭機權益，故仍由航空公司報民航局備查，爰修正本條文。</p>