

民用航空乘客與航空器運送人運送糾紛調處辦法

第三條、第三條之一修正總說明

民用航空乘客與航空器運送人運送糾紛調處辦法係於九十一年四月四日訂定發布，並歷經一次修正施行迄今；為規範民用航空運輸業(以下簡稱業者)因航班延誤時對於乘客申請退票及航空器因故轉降其他機場後，如有無法於短期內飛往原目的地機場情形之處理機制，爰增修本辦法相關規定，俾保障消費者權益及使業者據以依循；茲將此次修正要點臚列如下：

- 一、參酌歐盟之相關規範，增訂有關班機遲延逾五小時以上，且乘客未接受業者替代行程之安排者，得向原售票單位辦理退票，業者不得向其收取退票手續費之規定。(修正條文第三條)
- 二、考量航空器因故轉降其他機場後，如有無法於短期內飛往原目的地機場之情形，為使乘客得以儘早抵達目的地或因應乘客特殊狀況需求(如乘客身體健康因素)，增訂於機場條件允許下，可由業者協調機場相關單位同意後，安排乘客由轉降機場下機或入境，以符實需。(修正條文第三條之一)

民用航空乘客與航空器運送人運送糾紛調處辦法

第三條、第三條之一修正條文對照表

修 正 條 文	現 行 條 文	說 明
<p>第三條 運送人於確定航空器無法依表定時間起程，致國內航線遲延十五分鐘以上、國際航線遲延三十分鐘以上者或變更航線、起降地點時，應即向乘客詳實說明原因及處理方式。</p> <p><u>前項遲延時間逾五小時以上，且乘客未接受運送人安排者，得向原售票單位辦理退票，運送人不得收取退票手續費。</u></p>	<p>第三條 運送人於確定航空器無法依表定時間起程，致國內航線遲延十五分鐘以上、國際航線遲延三十分鐘以上者或變更航線、起降地點時，應即向乘客詳實說明原因及處理方式。</p>	<p>為規範民用航空運輸業（以下簡稱業者）航班延誤時對於乘客申請退票之處理機制，俾保障消費者權益及使業者據以依循，爰參酌歐盟之相關規範，增訂第二項有關班機遲延逾五小時以上，且乘客未接受業者替代行程之安排者，得向原售票單位辦理退票，業者不得向其收取退票手續費之規定。</p>
<p>第三條之一 原訂於我國機場起降之航空器，因故轉降於我國境內之其他機場時，如短期內無法飛往目的地機場且轉降之機場條件許可，運送人得視乘客需求，審酌實際情況協調機場相關單位同意後，安排乘客由轉降機場下機或入境。</p>		<p>一、<u>本條新增。</u></p> <p>二、航空器因故須轉降時（如：原目的地機場天候不佳無法降落等），仍應以業者飛航計畫所列備降機場為原則，惟無法於原計畫之備降機場降落，而需臨時轉降至其他機場，且經個案衡酌航空器無法於短期內（如：無法確定目的地機場天候不佳致無法降落情況何時始能解除等）飛往目的地機場，在轉降機場硬體設施條件許可且有常設海關、證照查驗、檢疫單位可配合辦理</p>

		<p>乘客通關作業之條件下，得視乘客希望儘早抵達目的地或其他特殊情況(如乘客身體健康因素)等需求，審酌實際情況，協調機場同意安排乘客於轉降機場下機或入境，爰新增本條規定，以資遵循。</p>
--	--	--