

## 境外訂房網爭議多 消保官：下單前先注意兩重點

暑假旅遊旺季來臨！台中市法制局統計，今年截至6月15日止就有60件境外訂房網站衍生的住宿爭議，因Agoda、Booking.com等境外訂房網站消費爭議多，提醒民眾若想規劃小旅行，在使用網站下單前，請先詳閱訂房取消條款，並查詢旅宿房源有無合法登記。

法制局表示，近年來訂房網站因搜尋方便、房源眾多，已成為消費者預訂住宿常用的工具，市面上常見的訂房網，如Agoda、Booking.com、Airbnb、Hotels.com等，雖有中文頁面，但都是外國公司架設於境外經營的網站，在台沒有分公司或服務據點；消費爭議一旦發生，消費者只能透過線上客服與訂房網聯繫，不僅無法及時處理糾紛，還可能因訂房網與旅宿業者互推責任，導致權益受損。

法制局長李善植表示，今年截至6月15日止，有94件因住宿爭議而提出的申訴，其中就有60件（約3分之2）是透過境外訂房網站衍生，且8成以上爭議都是取消訂房退款問題，其中僅有4成案件達成和解；而相較國內旅行社經營的訂房網站，申訴件數僅15件，7成以上案件都可順利退款。

李善植指出，國內旅宿業者如遇遊客取消訂房，應依我國「個別旅客訂房定型化契約應記載及不得記載事項」規定，以通知退房的日期距離住宿日期的長短，及旅宿預收的定金或總房價，按比例計算退款金額；但境外訂房網的取消扣款約定，多與我國規定不符，消費者如透過境外訂房網代訂國內旅宿，後因故取消行程，常有遭訂房網拒絕退費情形。

台中市主任消保官何怡萱補充，消費者透過訂房網訂房時已提供信用卡資料，如屬「不得取消」房型或未在「免費取消」期限內取消訂單，網站多會直接刷卡扣款，消費者雖可事後向國內旅宿業者進行消費申訴，處理上卻須額外耗費心力。

何怡萱說，境外訂房網提供的房間，若非合法旅宿，未經公安檢查，也無法確保入住安全，當發生爭議，因沒有業者姓名、地址等聯

絡資訊，常導致消費者退費無門，消費申訴程序也難以進行，建議旅客下訂前，應先至交通部觀光局設立的台灣旅宿網查詢旅宿是否合法，並詳閱取消訂房約款，以維護自身權益。

何怡萱也提醒，近日隨國內疫情趨緩，各國邊境陸續鬆綁，民眾如有出國旅遊計畫，想透過境外訂房網站預定住宿，請注意國外飯店並不適用我國消保法規，在訂房前更應詳閱網站條款；訂房網促銷房間，針對同一房型，會依可否免費取消而有不同價格，消費者下訂前，建議先確認訂單可否免費取消及免費取消期限，不宜倉促下訂，以保留彈性來因應未來疫情變化。

資料來源：自由電子報

雲林縣莿桐鄉公所政風室關心您