

立法会三题： 保障消费者免因旅行社倒闭招致损失

* * * * *

以下为今日(三月七日)在立法会会议上陈鉴林议员的提问和经济发展及劳工局局长叶澍堃的答复：

问题：

现时，经由旅行社单一订购机票或境外住宿的人士，不受旅游业赔偿基金保障。鉴于节日过后经常有旅行社倒闭，政府可否告知本会，会不会考虑设立一个类似旅游业赔偿基金的机制，以保障这些人士的利益？

答复：

主席女士：

根据《旅行代理商条例》（条例），旅游业赔偿基金(赔偿基金)可为参加旅行代理商安排的外游旅行服务的旅客因旅行代理商倒闭而蒙受外游费损失，提供特惠赔偿。根据该条例第 32A(2)条就「外游旅行服务」所界定的定义，符合特惠赔偿的「外游旅行服务」须包括下列三项之中至少两项的服务：

- (一) 从香港开始往香港以外地方的载运服务；
- (二) 在香港以外任何地方的住宿；
- (三) 在香港以外地方，由旅行代理商安排的旅游活动。

假若消费者只惠顾上述服务中的其中一项，例如只透过旅行代理商订购机票，由于不合法例所界定的「外游旅行服务」，不会享有赔偿基金的特惠赔偿。此情况等同消费者直接向航空公司订购机票或直接向外地的酒店预订住宿一样，并不属于赔偿基金保障范围内。

至于是否应该扩大赔偿基金的赔偿范围，将透过旅行代理商订购机票或住宿的消费者纳入保障范围内，我们需要考虑各方面的问题，包括扩阔保障范围后可能增加赔偿基金所面对的风险，及

对现时的印花征费水平可能带来的压力。

香港旅游业议会(议会)最近再次研究是否需要扩大赔偿基金的保障范围，以包括透过旅行代理商购买机票的服务。议会在考虑了旅游业的运作模式、责任、风险承担、成本、消费者保障等情况后，特别是消费者透过旅行代理商购买单项机票所面对的风险，相对参加旅行团或包办式外游服务一般较低，认为目前无需要扩大赔偿基金的保障范围，以包括单项机票服务。

议会正着手为其会员草拟指引，明确列出旅行代理商（包括批发商和分销商）在售卖机票时所应履行的有关责任，使消费者如在任何分销商倒闭前已完成交易并已获发确认的机票，他们手持的机票将由批发商兑现，并不会因分销商倒闭而受到影响。议会亦会研究制订相同性质的指引，列明旅行代理商（包括批发商和分销商）在替客户代订住宿服务时所应履行的责任，保障消费者的权益。

此外，若消费者向同一旅行代理商为同一旅程先后购买机票和住宿服务，代理商应将两项不同时间出售的服务用同一单据处理及缴付印花征费。政府已要求议会向旅行代理商发出通告，提醒所有旅行代理商，在向消费者为同一旅程提供机票和住宿服务时，需为该消费者发出合并收费单据，让消费者可享有赔偿基金的保障。议会和消费者委员会亦会加强在这方面的宣传及教育工作，及提醒消费者当他们委托旅行代理商代订机票或住宿服务，应在缴付所有费用的同时取得机票或酒店住宿券，以减低旅行代理商倒闭时可能引致的损失。