

立法會三題：保障消費者免因旅行社倒閉招致損失

* * * * *

以下為今日(三月七日)在立法會會議上陳鑑林議員的提問和經濟發展及勞工局局長葉澍堃的答覆：

問題：

現時，經由旅行社單一訂購機票或境外住宿的人士，不受旅遊業賠償基金保障。鑒於節日過後經常有旅行社倒閉，政府可否告知本會，會不會考慮設立一個類似旅遊業賠償基金的機制，以保障這些人士的利益？

答覆：

主席女士：

根據《旅行代理商條例》（條例），旅遊業賠償基金(賠償基金)可為參加旅行代理商安排的外遊旅行服務的旅客因旅行代理商倒閉而蒙受外遊費損失，提供特惠賠償。根據該條例第 32A(2)條就「外遊旅行服務」所界定的定義，符合特惠賠償的「外遊旅行服務」須包括下列三項之中至少兩項的服務：

- (一) 從香港開始往香港以外地方的載運服務；
- (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遊活動。

假若消費者只惠顧上述服務中的其中一項，例如只透過旅行代理商訂購機票，由於不合法例所界定的「外遊旅行服務」，不會享有賠償基金的特惠賠償。此情況等同消費者直接向航空公司訂購機票或直接向外地的酒店預訂住宿一樣，並不屬於賠償基金保障範圍內。

至於是否應該擴大賠償基金的賠償範圍，將透過旅行代理商訂購機票或住宿的消費者納入保障範圍內，我們需要考慮各方面的問題，包括擴闊保障範圍後可能增加賠償基金所面對的風險，及

對現時的印花徵費水平可能帶來的壓力。

香港旅遊業議會(議會)最近再次研究是否需要擴大賠償基金的保障範圍，以包括透過旅行代理商購買機票的服務。議會在考慮了旅遊業的運作模式、責任、風險承擔、成本、消費者保障等情況後，特別是消費者透過旅行代理商購買單項機票所面對的風險，相對參加旅行團或包辦式外遊服務一般較低，認為目前無需要擴大賠償基金的保障範圍，以包括單項機票服務。

議會正着手為其會員草擬指引，明確列出旅行代理商(包括批發商和分銷商)在售賣機票時所應履行的有關責任，使消費者如在任何分銷商倒閉前已完成交易並已獲發確認的機票，他們手持的機票將由批發商兌現，並不會因分銷商倒閉而受到影響。議會亦會研究制訂相同性質的指引，列明旅行代理商(包括批發商和分銷商)在替客戶代訂住宿服務時所應履行的責任，保障消費者的權益。

此外，若消費者向同一旅行代理商為同一旅程先後購買機票和住宿服務，代理商應將兩項不同時間出售的服務用同一單據處理及繳付印花徵費。政府已要求議會向旅行代理商發出通告，提醒所有旅行代理商，在向消費者為同一旅程提供機票和住宿服務時，需為該消費者發出合併收費單據，讓消費者可享有賠償基金的保障。議會和消費者委員會亦會加強在這方面的宣傳及教育工作，及提醒消費者當他們委託旅行代理商代訂機票或住宿服務，應在繳付所有費用的同時取得機票或酒店住宿券，以減低旅行代理商倒閉時可能引致的損失。