

# 訂房規範修正重點說明

## 一、修正緣由

(一)依現行「觀光旅館業與旅館業及民宿個別旅客直接訂房定型化契約應記載及不得記載事項」(以下簡稱「訂房規範」)規定，旅客訂房時，業者得收取之定金上限為約定房價總額 30%；旅客解約(取消訂房)時，業者得扣除之金額上限亦為約定房價總額 30%，具體金額則依旅客解約通知到達日距預定住宿日之日數，扣除已收取定金之相對應比例如下表：

解約通知到達日	得扣除定金比例	換算得扣除房價總額比例
14 日前	0	0
10—13 日前	30%	9%
7—9 日前	50%	15%
4—6 日前	60%	18%
2—3 日前	70%	21%
1 日前	80%	24%
當日	100%	30%

(二)現行規定就旅客訂房及解約處理事項的單一標準，實務執行上衍生下列問題：

1、都會區與風景區、商務型態與度假型態之旅宿業者，因旅客通知解約衍生的成本有別，現行規定就訂房及解約處理等事項的單一標準，難以公正合理反映不同區位、型態業者的營運風險。

(例如近年隨消費習慣改變，大部分旅客在連假期間前往風景區旅遊會提早訂房，沒訂到房可能就取消行程不敢貿然前往，如旅客在連假前 14 日取消風景區民宿訂房，業者除須退還全部定金，還要完全承擔整個連假期間無法轉賣空房風險；相對的，都會區旅館在連假期間可能還找得到少數散客轉賣空房)

2、目前 Agoda.com、Booking.com 等國際訂房平台與我國旅宿業者合作，其提供旅宿業者選擇之訂房條款，主要係「預定住宿日○日前得免費取消，逾免費取消期限則扣約定房價總額」、「不得取消或改期之早鳥優惠專案」2 種，其方案未必對消費者不利，惟確未能符合現行訂房規範規定，如衍生消費爭議，主管

機關會督導旅宿業者依訂房規範規定退還旅客溢收款項，旅客違約風險完全由旅宿業者承擔。

- 3、考量為發展觀光暨提升國際競爭力，我國旅宿業者仍有因應趨勢與國際訂房平台合作之需要，惟國際訂房平台非屬發展觀光條例所定觀光產業範疇，交通部並非其主管機關，甚至其未在臺設立公司者，尚非我國管轄權所及，如因管轄權限制導致國際訂房平台違規風險完全由旅宿業者承擔，顯非妥適。

(三)準此，為衡平旅宿業者營運風險與消費者權益保護、調和現行規定與國際訂房交易習慣的差異，爰推動本次訂房規範修正。

## 二、修正重點

本次修正重點係參酌國際訂房交易習慣的精神，增加訂房及解約處理方式，詳如下表：

訂房方式	解約（取消訂房）處理	
1. 不收定金	免費取消	
2. 收取定金(上限房價總額 30%，3 天以上連假得提高至 50%)	旅客取消訂房通知到達日	業者得扣除定金比例
	14日以前	0
	10—13日前	30%
	7—9日前	50%
	4—6日前	60%
	2—3日前	70%
	1日前	80%
	當日	100%
3. 預收房價總額	3 日以前→免費 2 日前、1 日前→扣 50% 當日→扣 100%	
4. 預收房價總額	當日前→1 年內保留已付金額作為日後消費折抵使用 當日→扣 100%	

註：修法後，上述 4 種「訂房+解約」的方案都是合法的，旅宿業者得以不同房間搭配不同方案銷售。但須特別注意，旅客「訂房前」，一定要先清楚告知旅客適用的是上述何種「訂房+解約」的方案，才能避免衍生消費爭議，確保消費者權益。