

出國報告（出國類別：其他）

參加國際航空運輸協會(IATA)
「航空消費者保護(Consumer
Protection in Air Transport)」
課程報告

服務機關：交通部民用航空局

姓名職稱：游孟晴 專員

派赴國家：英國

出國期間：112年9月30日至10月8日

報告日期：112年12月18日

提要表

系統識別號：	C11202470																
視訊辦理：	否																
相關專案：	無																
計畫名稱：	航空旅客權益法規訂定策略及探討																
報告名稱：	參加國際航空運輸協會(IATA)「航空消費者保護(Consumer Protection in Air Transport)」課程報告																
計畫主辦機關：	交通部民用航空局																
出國人員：	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="width: 15%;">姓名</th> <th style="width: 15%;">服務機關</th> <th style="width: 10%;">服務單位</th> <th style="width: 15%;">職稱</th> <th style="width: 15%;">官職等</th> <th style="width: 30%;">E-MAIL 信箱</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>游孟晴</td> <td>交通部民用航空局</td> <td></td> <td>專員</td> <td>薦任(派)</td> <td>聯絡人： meng0818@mail.caa.gov.tw</td> </tr> </tbody> </table>					姓名	服務機關	服務單位	職稱	官職等	E-MAIL 信箱	游孟晴	交通部民用航空局		專員	薦任(派)	聯絡人： meng0818@mail.caa.gov.tw
姓名	服務機關	服務單位	職稱	官職等	E-MAIL 信箱												
游孟晴	交通部民用航空局		專員	薦任(派)	聯絡人： meng0818@mail.caa.gov.tw												
前往地區：	英國																
參訪機關：	無																
出國類別：	其他																
出國期間：	民國 112 年 9 月 30 日 至 民國 112 年 10 月 8 日																
報告日期：	民國 112 年 12 月 18 日																
關鍵詞：	消費者保護、歐盟 261 規則																
報告書頁數：	20 頁																
報告內容摘要：	<p>本次訓練課程主要介紹歐盟對於航空消費者保護之法規及判決，內容包括拒絕登機、航班取消、航班延誤、艙等變更之處理及賠償機制，並比較非歐盟地區之做法，另介紹歐盟對於行動不便旅客之規定，課程中亦納入實際案例探討，強化學員對於消費者保護的概念。</p>																
電子全文檔：																	
附件檔：																	
限閱與否：	否																
專責人員姓名：																	
專責人員電話：																	

目錄

壹、參加課程目的	1
貳、授課講師與課程學員介紹	2
參、課程內容	2
肆、心得與建議.....	20

壹、參加課程目的

COVID-19 疫情前，航空產業迅速發展，2019 年我國各機場進出旅客計 7,216 萬人次(平均每日 19.8 萬人次)，較 2018 年增加 4.7%，顯示搭機旅客人數日益增加，又除一般傳統航空公司外，低成本航空公司市場迅速成長，自 2013 年起修法降低申請資格門檻後，低成本航空公司在臺市占率已由 2012 年之 3.6%倍數成長至 2019 年之 20.6%，旅客人數則由 125 萬增加為 1,224 萬，而我國國際及兩岸航線旅客人數亦同步成長，顯見低成本航空公司在原有市場外更進一步開拓出新的旅運需求，以經濟實惠的票價吸引不同的客群搭乘，帶動我國空運市場再成長。然而，在航空市場提供消費者更多元便利的選擇同時，也因商品多元化，進而產生消費爭議。

航空產業具高沉沒成本及機位不可儲存之特性，當航空公司透過航網規劃、班表規劃及機隊安排之程序，建構可獲利之產品後，即極盡所能在固定運能下，創造最大收益，而在航空公司追求獲利的同時，進而容易忽略給予消費者應有之保障。

站在民航主管機關的立場，應瞭解航空公司追求營運效益的同時，對於旅客應有的權利及保障，透過訂定相關規範及合理管理方式，有助於防止航空公司從事對於旅客不公平之商業行為。

鑒於航空公司及民航主管機關均須瞭解航空旅客應有之消費者保障，國際航空運輸協會(IATA)安排「航空消費者保護」訓練課程，介紹歐盟對於航空消費者保護之法規及判決，包括拒絕登機、航班取消、航班延誤、艙等變更之處理及賠償機制，並比較非歐盟地區之做法，另介紹歐盟對於行動不便旅客之規定，以期航空市場蓬勃發展同時，亦妥適的保障消費者權益。

貳、授課講師與課程學員介紹

一、講師：

Solange Leandro 女士自 2013 年起於 IATA 擔任講師，具律師資格，並取得資訊隱私專家認證。任職於 Watson Farley & Williams 律師事務所，從事監管與競爭相關法律工作，亦於歐盟委員會提供法律服務。

二、學員：

本次課程學員包括政府民航單位及航空公司員工，主要是從事消費者保護及法律相關工作，包括馬來西亞、沙烏地阿拉伯、阿曼、盧安達、摩洛哥等地學員，含本人共計 9 人。

參、課程內容

一、 歐盟組織及法源

(一) 歐盟會員國及經濟區

1. 歐盟(EU)：歐盟會員國計有德國、法國、義大利、荷蘭、比利時、盧森堡、愛爾蘭、丹麥、希臘、西班牙、葡萄牙、奧地利、芬蘭、瑞典、波蘭、匈牙利、捷克、斯洛伐克、愛沙尼亞、拉脫維亞、立陶宛、斯洛維尼亞、塞普勒斯、馬爾他、保加利亞、羅馬尼亞及克羅埃西亞等 27 國，共同訂定及直接適用歐盟法規。英國自 2020 年 1 月 31 日退出歐盟後，以國內法方式持續適用歐盟法規。
2. 歐盟經濟區(EEA)：歐盟經濟區會員國包含上述歐盟 27 個會員國、挪威、冰島、列支敦斯登，共 30 國。非歐盟會員國以簽訂 EEA 協議方式適用歐盟法規。
3. 歐盟自由貿易協會(EFTA)：歐盟自由貿易協會會員國包含上述歐盟經濟區 30 國及瑞士，共 31 國。瑞士以簽訂多個雙邊協議方式適用歐盟法規。

(二) 歐盟組織及法源

1. 歐盟組織

- (1) 歐盟委員會(EU Commission)：由各會員國派 1 名代表擔任委員，

主席經歐洲議會選出，任期 5 年。主要任務係提出歐盟法案、執行歐盟政策及法規、草擬財政預算等。

(2) 歐盟理事會(Council of the EU)：由各會員國派相關部長出席，主席由會員國輪任，任期半年。主要任務係協助整合歐盟各國間事務，研議歐盟政策及制定相關法規等。

(3) 歐洲議會(EU Parliament)：歐盟唯一直選組織，最近一次選舉於 2019 年舉行，選出 751 席議員，任期 5 年，另英國脫歐後，下次選舉席次將減少為 705 席。主要任務係修正及通過歐盟委員會提出之法案、監察委員會工作、通過歐盟財政預算等。

(4) 歐盟法院(Court of Justice of the European Union)：由各會員國派任 1 名法官，加上 11 位檢察總長。主要任務係確保歐盟法規在其各會員國有相同解釋及適用，並解決各會員國與歐盟機構間之糾紛；另倘個人、公司或組織認為歐盟機構侵犯其權利，亦可透過歐盟法院對歐盟機構採取行動。歐盟法院常見案件類型包含：解釋法律、執行法律、廢除歐盟法律行為、確保歐盟採取行動、制裁歐盟機構。

2. 歐盟法源

(1) 主要法源：歐盟主要法源係於會員國間所締結之國際條約，具如同憲法地位之基本規範，如 2009 年里斯本條約。

(2) 次要法源

i. 規則(Regulation)：有拘束力的法規，可直接適用於歐盟會員國。

ii. 指令(Directives)：設定會員國共同目標的法案，由會員國自行決定如何轉換為國內法。

iii. 決定(Decisions of the EU Institutions)：僅對敘述中的對象產生拘束力。

iv. 建議與意見(Recommendations/Opinions)：無拘束力，僅為組織的聲明。

二、 歐盟 261 規則-航空旅客權益

(一) 歐盟 2004 年版 261 規則(EC261/2004)自 2005 年 2 月 17 日起生效，主要針對旅客遇拒絕登機、航班取消、航班延誤、艙等變更等情形規範航空公司處理、賠償及補償措施。

(二) 範圍

1. 適用範圍

- (1) 所有自歐盟機場出發之旅客，或搭乘歐盟承運人航班自歐盟以外機場飛抵歐盟機場之旅客。
- (2) 旅客已完成機位預訂並持有效機票
- (3) 定期及不定期航班

2. 不適用情況

- (1) 旅客未在航空公司公布之規定時間內報到，如航空公司未公布報到時間，則最遲不得晚於航班出發前 45 分鐘。
- (2) 旅客持免費機票，或未對外直接、間接銷售之折扣機票，但不含以哩程兌換之機票。
- (3) 旅客因健康、安全、保安等合理因素遭拒絕登機者。
- (4) 旅客購買之旅遊行程非因航班取消而遭取消者。
- (5) 旅客已在第三地接受賠償及補償措施。

(三) 涉及情況之處理

1. 拒絕登機

- (1) 航空公司應優先施以誘因尋找自願放棄機位者，如找到自願者，該名旅客得向航空公司請求補償、更改航班。
- (2) 如航空公司無法尋找足夠之自願者，致需違反旅客意願拒絕其登機，該旅客得要求航空公司提供妥適照顧、補償、更改航班及賠償。
- (3) 判決

- Finnair (C-22/11)：航班因機場員工罷工而取消，航空公司安排該班旅客搭乘後續航班，並將後續航班原訂位旅客再順移至

其他航班。遭順移之旅客視為拒絕登機情況，可向航空公司要求賠償，航空公司不得主張因特殊情況而拒絕賠償。

2. 航班取消

- (1) 當航空公司取消航班時，該班旅客得要求航空公司提供妥適照顧、補償、更改航班及賠償；惟如航空公司已及時通知旅客或因特殊情況取消航班，航空公司得不提供賠償。
- (2) 航空公司於通知旅客航班取消時，應提供可能之交通替代方案。
- (3) 有關旅客是否及何時收到航班取消之通知，由航空公司負舉證責任，因此航空公司應妥善保存相關紀錄。

(4) 及時通知

i. 通知時間

- (i) 航空公司於航班表定出發時間至少 2 週前通知旅客。
- (ii) 航空公司於航班表定起飛時間前 7 天至 2 週內通知旅客，且提供替代航班之出發時間不早於原航班 2 小時，抵達時間不晚於原航班 4 小時。
- (iii) 航空公司於航班表定起飛時間前 7 天內通知旅客，且提供替代航班之出發時間不早於原航班 1 小時，抵達時間不晚於原航班 2 小時。

ii. 判決

- *Krijgsman V Surinaamse Luchtvaart Maatschappij NV* (C-302/16)：若航空公司無法證明旅客已接獲航班取消通知，航空公司仍提供旅客相應之賠償。

(5) 特殊情況

- i. 如航空公司可證明已採取一切合理措施，仍無法避免航班取消時，可視為特殊情況。惟 EC261/2004 並未列舉特殊情況及定義合理措施。

ii. 判決

- *WALLENTIN-HERMANN* (C-549/07)：在航班正常運行中發生之技術問題致航班取消，不視為特殊情況。另航空公司達到法規要

求之檢查標準，不可視為已完成所有合理之檢查。

- Van der Lans vs KLM (C-257/14)：航空公司遭蓄意破壞、恐怖攻擊或遇隱藏之維修缺陷致航班取消，視為不可預期之情況。
- SIEWERT (C-389/14)：航機與空橋相撞致航班取消，不視為特殊情況。
- M. Pešková vs. Travel Service (C-315/15)：因鳥擊致航班取消視為特殊情況。
- KRUSEMANN vs TUI (C-195/17)：航空公司員工罷工致航班取消，因涉其內部人員管理，不視為特殊情況，惟如非航空公司之罷工致航班取消，視為特殊情況。
- TAP Portugal (C-156/22)：機組員於航班執行前意外身亡致航班取消，不視為特殊情況。

3. 航班延誤

(1) EC261/2004 僅就航班出發延誤明定處理措施。當航班延誤符合下列情況時，旅客得要求航空公司提供妥適照顧：

- i. 航程 1,500 公里以內之航班延誤 2 小時以上者。
- ii. 歐盟區內航程超過 1,500 公里或其他航程 1,500~3,500 公里之航班延誤 3 小時以上者。
- iii. 上述情況以外之航班延誤 4 小時以上者。

(2) 如航班延誤 5 小時以上，旅客得另要求航空公司提供補償措施。

(3) 判決

- STURGEON (C-402/07 and C-432/07)：航班抵達目的地如延誤 3 小時以上，視同航班取消，航空公司應提供旅客相應之賠償，惟如遇特殊情況，航空公司可不賠償旅客。
- GERMANWINGS (C-452/13)：航班抵達時間係指開艙門時間，惟目前尚有未紀錄開艙門時間及因地面作業致開艙門時間延遲之問題而衍生爭議。
- Folkerts v air France(C-11/11)：如為多段聯乘航班，不論航班出發延誤發生於哪個航段，抵達最終目的地之時間延誤 3

小時以上，即視為航班取消，航空公司應提供相應之賠償。

- (4) 航班延誤成本：依據 Westminster 大學研究，以 B737-800 及 B747-400 計算，航班延誤 1 分鐘之成本約 100~285 歐元，3 小時則約 18,000~51,300 歐元，相當於 0.5~1.5 倍之直接營運成本。

4. 艙等變更

- (1) 航空公司自願升等旅客機位時，不得要求額外費用。
- (2) 航空公司降等旅客機位時，應於 7 天內賠償旅客，賠償額度如下：
- i. 航程 1,500 公里以內者，須賠償票價之 30%。
 - ii. 歐盟區內航程超過 1,500 公里或其他航程 1,500~3,500 公里者，須賠償票價之 50%。
 - iii. 上述情況以外者，須賠償票價之 75%。

(3) 判決

- STEEF MENNENS (C-255/15)：票價係指旅客遭機位降等之該航班票價。如為聯乘機票且未標明各航段票價時，則以各航段占總飛行距離之比例計算票價。

(四) 賦予旅客之權益

1. 賠償

(1) 賠償標準

飛行距離	賠償金額	替代航班抵達時間不超過原航班下列小時，賠償金額可減免 50%
航程 1,500 公里以內	250 歐元	2 小時
歐盟區內航程超過 1,500 公里或其他航程 1,500~3,500 公里	400 歐元	3 小時
上述情況以外	600 歐元	4 小時

- (2) 航程以大圓距離計算，並可參考下列網址 <http://www.gcmap.com/>

- (3) 賠償應以現金、銀行轉帳、銀行匯票、銀行支票，或經旅客簽署同

意以旅遊券或其他服務等方式支付。

2. 補償或更改航班

(1) 旅客得選擇下列其中 1 種補償方式或更改航班：

- i. 機票全額或部分未使用航段之退款，航空公司應於 7 天內退款予旅客。
- ii. 最早可返回出發地之航班。
- iii. 最早可抵達目的地或依旅客需求之替代航班。

(2) 如替代航班抵達與原機場相同城市之其他機場，航空公司應負擔旅客抵達後前往原機場或其目的地之交通費用。

3. 妥適照顧

- (1) 2 通免付費電話、電子郵件或傳真。
- (2) 依等待時間提供點心或餐飲。
- (3) 依等待時間或旅客需求提供必要之住宿、往返機場及住宿地之交通。
- (4) 針對無陪伴者之孩童、行動不便者及其陪同者，航空公司應給予特殊協助。

(五) 公布相關資訊

1. 航空公司應在報到櫃檯公告下列文字：「如您被拒絕登機、航班遭取消或延誤 2 小時以上，請在報到櫃檯或登機口查看您的權利，特別是關於賠償及協助的內容。」
2. 當航空公司拒絕旅客登機、取消航班或延誤航班 2 小時以上，應提供旅客書面通知，內容須包含相應之照顧、賠償、補償等措施，及歐盟會員國指定監管機構之聯絡方式及申訴管道。
3. 針對盲人或視障者，航空公司上述資訊應以替代方式提供該等旅客。

(六) 其他規定

1. 由實際營運者負擔 EC261/2004 所規定之義務、賠償及補償。
2. EC261/2004 不限制實際營運者向第三方求償之權利。
3. 歐盟會員國應訂定違反 EC261/2004 規定之制裁措施，該措施應具有

效性、妥適性及勸阻性。

4. 歐盟會員國應指派適當機構監督及確保航空公司依據 EC261/2004 規定辦理。

三、修正歐盟 261 規則之研議與推動情形

(一) EC261/2004 擬修正事項

1. 定義特殊情況。
2. 航班長時間延誤之賠償措施。
3. 更改航班之權利。
4. 妥適照顧之範圍。
5. 錯過轉機。
6. 航班於機坪上之延誤。
7. 對於未報到旅客(no-show)之規定。
8. 重新安排行程及通知旅客。

(二) 修正規定之正面影響

1. 規定明確化
 - (1) 列舉特殊情況
 - (2) 航空公司向造成損失之第三方求償的權利
 - (3) 大規模偶發事件之處理
2. 平衡旅客權益及航空公司義務
 - (1) 定義不同程度之航班延誤，並提供相應賠償
 - i. 歐盟區內航班或其他航程 3,500 公里以內之航班延誤 5 小時以上。
 - ii. 航程 3,500~6,000 公里航班延誤 9 小時以上。
 - iii. 其他航班延誤 12 小時以上。
 - (2) 增訂遇特殊情況時，航空公司提供每位旅客最多 3 晚住宿且每晚最高 100 歐元之上限。

3. 提供旅客實質之附加權利

- (1) 修訂為航班延誤 2 小時即需提供必要照顧。
- (2) 強化資訊提供之即時性。
- (3) 旅客可要求更改姓名拼寫錯誤。
- (4) 旅客可託運輪椅、樂器等較大型之物品

(三) 修正規定之負面影響

1. 影響涉飛航安全之相關決策

- (1) 航班改道不視為航班取消，惟 Rodriguez (C 83/10) 法庭案件判定航班被迫返航，且旅客已簽轉至其他航班，應視為航班取消。
- (2) 在航班正常運行中發生之技術問題，不視為特殊情況。

2. 創造假性旅客權益

- (1) 限制契約自由及提高票價
- (2) 禁止對於 no-show 旅客的懲罰，將導致航空公司提高票價，變相懲罰其他旅客，且鼓勵旅客重複訂位，對航空公司的營運產生負面影響。

3. 國際層面

- (1) 航班抵達延誤之定義與蒙特婁公約之定義不同。
- (2) 航班延誤抵達最終目的地如屬 EC261/2004 適用範圍外之航段，不適用相關處理、賠償、補償之規定。

(四) EC261/2004 修訂狀態

1. 歐洲議會於 2014 年 2 月 5 日進行一讀。
2. 2015 年 6 月進展報告提及會議仍在一讀階段。
3. 目前修正案因英國脫歐及 COVID-19 疫情影響延後。
4. 如修正案通過，EC261 新規定將於公布後 18~24 個月生效。

(五) 歐盟議會立場

1. 航班延誤程度以 3、5、7 小時區分。

2. 因前段航班延誤而錯過轉機之賠償，其延誤須超過 90 分鐘。
3. 航空公司以提供最多 5 晚住宿且每晚 125 歐元為限。
4. 如航空公司無法於 8 小時內提供替代航班，旅客可要求搭乘其他航空公司之航班。
5. 對於航空公司破產訂定相關消保措施。

(六) 各會員國立場

1. 西班牙、德國、奧地利及芬蘭主張航班延誤 3 小時以上即應賠償，其賠償應基於整趟旅程之延誤情況。
2. 法國、英國、荷蘭、斯洛伐克及盧森堡主張航班延誤賠償標準以 5、9、12 小時區分，不賠償轉機航班，賠償應以每航班延誤情況為基礎，另不應針對航空公司破產情形訂定消費者相關保障規定。
3. 其餘會員國則維持中立。

四、消費爭議之處理

(一) 消費爭議解決機制

1. 依據歐盟 2013/11/UE 指令，各會員國應於訴訟外設立其消費爭議解決機制(Alternative Dispute Resolution for Consumer Disputes, ADR)。
2. ADR 機制主要提供消費爭議雙方進行法庭外調解或仲裁。
3. 歐盟會員國應保證所有消費者均可使用 ADR 機制，該機制應具專業、獨立、公正、透明、有效、公平、自由及合法性。
4. ADR 機制可為公立或私立、國家或區域性。

(二) 民事訴訟

1. 私法上賦予旅客可對抗航空公司之權利，當航空公司未履行義務時，旅客可在法院向航空公司提起民事訴訟。
2. EC261/2004 無法院管轄權之規定，惟參考 Brussels I Regulation，旅客可提起民事訴訟之法院包含航空公司設籍地、旅客設籍地、契約履行地(出發地或抵達地)。

3. 提出訴訟之時程依歐盟各會員國國內法規辦理。
4. 旅客訴訟的對象應為實際營運之航空公司，係指履行或是意圖履行與消費者締結契約的航班，或代表另一個自然人或法人與消費者締結契約之業者。
5. 提供商業訴訟服務之公司如 EUclaim(<https://www.euclaim.com/>)、AirHelp(<https://www.airhelp.com/en/>)。

(三) 行政執行

1. 依據 EC261/2004 規定，歐盟會員國應指派行政執行機構，監督航空公司確依 EC261/2004 規定辦理，並訂定制裁措施。
2. 各會員國可訂定其制裁標準，主要目的為向航空公司施壓並進行裁罰，無法確保旅客得到賠償。

(四) 其他事項

1. 航空公司違反 EC261/2004，可能面臨民事責任及行政裁罰。針對違反該規定之風險無法進行保險理賠。
2. 航空公司應妥善保存相關紀錄，如事件發生經過、天氣/技術/運行等報告、與旅客聯繫資料、提供妥適照顧/賠償/補償之證明等。
3. EC261/2004 並未限制航空公司向造成損失之第三方求償。

五、 非歐盟國家航空旅客權益

(一) 美國

1. 訂定具體法規，並由運輸部督導國籍及外籍航空公司依該法辦理。
2. 拒絕登機之處理
 - (1) 適用範圍：國籍或外籍航空公司營運之洲際定期航班或自美國出發之國際定期航班。
 - (2) 處理程序
 - i. 尋求自願放棄機位者，並說明非自願性遭拒絕登機旅客可獲得何種賠償。
 - ii. 當自願者不足時，依航空公司所訂之優先順序拒絕旅客登機，

優先順序考量因素包含報到時間、是否指定座位、所付票價、飛行常客、行動不便者、無陪伴者之未成年人等。

(3) 賠償標準(以國際航班為例)

- i. 替代航班抵達時間不晚於原航班 1 小時者，不提供賠償。
- ii. 替代航班抵達時間晚於原航班 1~4 小時者，賠償票價之 200%，但以 775 美元為上限。
- iii. 替代航班抵達時間晚於原航班 4 小時以上者，賠償票價之 400%，但以 1,550 美元為上限。

(4) 不予賠償情況

- i. 旅客未遵守航空公司有關訂票、重新確認、報到之運送契約或費用條款。
- ii. 由於營運或安全因素需更換座位數較少之機型。

(5) 航空公司應向遭拒絕登機之旅客提供書面說明，內容包含拒絕登機之賠償條款、條件、限制，及拒絕登機優先順序及標準。

3. 其他措施

(1) 長時間機坪延誤應變計畫

- i. 當機場達一定交通量門檻時，航空公司應採取此應變計畫。
- ii. 除非是安全或保安因素，航機不得於旅客上機後於機坪停留超過 4 小時。
- iii. 航班延誤 2 小時以上時，應提供水及食物。
- iv. 如有需要，提供廁所及妥適之醫療照顧。
- v. 於原出發時間 30 分鐘後及其後每 30 分鐘，更新航班狀態，包含延誤原因、下機之可能。
- vi. 確保應變計畫已與機場、海關、安檢單位完成協調。
- vii. 實際營運航空公司應遵守銷售機票航空公司之應變計畫，運送條款另有規定者除外。
- viii. 應變計畫應公布於航空公司網站。

(2) 旅客服務計畫

- i. 航空公司營運定期航班時，應訂定旅客服務計畫據以落實。
- ii. 在銷售點(如官網)顯示可購之更低票價機票。
- iii. 通知旅客已知之航班延誤、取消、變更。
- iv. 準時交付行李，或於 24 小時內退回錯誤處理之行李，並依相關法規賠償旅客合理費用。
- v. 在航班起飛 1 週前之機位預訂，允許旅客於訂位後 24 小時內保留機位或免費取消機位。
- vi. 即時通知旅客有關航班異動資訊。
- vii. 旅客服務計畫應公布於航空公司網站。

(3) 回應旅客時應遵循之事項

- i. 在航空公司網站及電子機票，應提供旅客申訴管道。
- ii. 收到旅客反映事項時，於 30 天內回復受理確認通知，於 60 天內提出書面答覆。
- iii. 如航空公司不希望社群網路作為旅客申訴管道，應另提供旅客適當之申訴管道。

(4) 航班異動通知

- i. 航空公司於意識到航班可能延誤超過 30 分鐘、取消或變更，應於 30 分鐘內提供旅客相關資訊。
- ii. 透過網站、電話、登機門/機場電子看板等通知/揭露航班異動資訊。

(二) 加拿大

1. 於 2019 年底訂定航空旅客保護規則(Air Passenger Protection Regulations)，適用往返加拿大機場之航班。
2. 航班異動處理
 - (1) 非航空公司可控因素：戰爭、政治不穩定、非法行為、破壞行為、天候、自然害、航管指示、飛航公告、保安威脅、機場營運問題、緊急醫療情況、與野生動物碰撞、勞動力中斷、飛機製造缺陷、政

府命令或指示等非航空公司可控因素造成航班延誤、取消、拒絕旅客登機。處理措施如下：

- i. 提供相關資訊，包含航班異動或拒絕登機原因、妥適照顧、相應之賠償等。
- ii. 航班延誤 3 小時以上或取消，航空公司應提供替代航班或退款予旅客。
- iii. 旅客遭拒絕登機，航空公司應提供替代航班。

(2) 基於安全因素：於航空公司可控範圍內，基於安全因素造成航班延誤、取消、拒絕旅客登機。處理措施如下：

- i. 提供相關資訊，包含航班異動或拒絕登機原因、妥適照顧、相應之賠償等。
- ii. 航空公司於航班表定出發時間前 12 小時內通知航班異動，或旅客遭拒絕登機，應提供旅客妥適照顧(如通訊、餐飲、住宿)。
- iii. 航班延誤 3 小時以上、取消，或旅客遭拒絕登機，航空公司應提供替代航班或退款予旅客。

(3) 航空公司可控因素：於航空公司可控範圍內，基於安全以外因素造成航班延誤、取消、拒絕旅客登機。處理措施如下：

- i. 提供相關資訊，包含航班異動或拒絕登機原因、妥適照顧、相應之賠償等。
- ii. 航空公司於航班表定出發時間前 12 小時內通知航班異動，或旅客遭拒絕登機，應提供旅客妥適照顧(如通訊、餐飲、住宿)。
- iii. 航班延誤 3 小時以上、取消，或旅客遭拒絕登機，航空公司應提供替代航班或退款予旅客。
- iv. 航空公司於航班表定出發時間前 14 天內通知航班異動，或旅客遭拒絕登機，應提供相應之賠償。

3. 航班延誤或取消賠償標準

(1) 大型營運者：連續兩年之每年載客量達 200 萬人次以上的航空公司。

- i. 原航班或替代航班抵達延誤 3~6 小時，賠償 400 加元。

- ii. 原航班或替代航班抵達延誤 6~9 小時，賠償 700 加元。
- iii. 原航班或替代航班抵達延誤 9 小時以上，賠償 1000 加元。
- iv. 如已退款予旅客，則賠償 400 加元。

(2) 小型營運者：大型營運者以外的航空公司。

- i. 原航班或替代航班抵達延誤 3~6 小時，賠償 125 加元。
- ii. 原航班或替代航班抵達延誤 6~9 小時，賠償 250 加元。
- iii. 原航班或替代航班抵達延誤 9 小時以上，賠償 500 加元。
- iv. 如已退款予旅客，則賠償 125 加元。

4. 拒絕登機賠償標準

- (1) 替代航班抵達延誤 6 小時以內，賠償 900 加元。
- (2) 替代航班抵達延誤 6~9 小時，賠償 1,800 加元。
- (3) 替代航班抵達延誤 9 小時，賠償 2,400 加元。

(三) 印度

- 1. 已訂定具體規定，並適用於國籍及外籍航空公司。
- 2. 旅客在航班出發 7 天前訂票，於訂票後 24 小時內可免費更改或取消機票，航空公司不得額外收費。
- 3. 拒絕登機
 - (1) 航空公司須優先尋找自願放棄機位之旅客，並提供誘因。
 - (2) 替代航班與原航班出發時間相差 1 小時內，無須賠償旅客。
 - (3) 替代航班與原航班出發時間相差 24 小時內，應賠償單程票價之 200%及燃油附加費，但以 10,000 盧比為限。
 - (4) 替代航班與原航班出發時間相差 24 小時以上，應賠償單程票價之 400%及燃油附加費，但以 20,000 盧比為限。
 - (5) 旅客未選擇搭乘替代航班時，航空公司應提供機票全額退費，並賠償單程票價之 400%及燃油附加費，但以 20,000 盧比為限。
- 4. 航班取消

- (1) 航空公司於航班出發時間 24 小時前通知旅客，應安排替代航班或提供機票全額退費。
- (2) 航空公司於航班出發時間前 24 小時內通知旅客，或旅客因航班取消錯過聯乘機票上轉機航班，應安排替代航班，或提供全額退費、妥適照顧(如點心、餐飲、住宿)及賠償，賠償標準如下：
 - i. 航班飛航時間 1 小時以下，賠償 5,000 盧比，或單程票價及燃油附加費，取金額較低者。
 - ii. 航班飛航時間 1~2 小時，賠償 7,500 盧比，或單程票價及燃油附加費，取金額較低者。
 - iii. 航班飛航時間 2 小時以上，賠償 10,000 盧比，或單程票價及燃油附加費，取金額較低者。

5. 航班延誤

- (1) 當旅客準時報到，且航班延誤符合下列標準時，航空公司應提供點心、餐飲。
 - i. 航班飛航時間 2.5 小時以下且延誤 2 小時以上。
 - ii. 航班飛航時間 2.5~5 小時且延誤 3 小時以上。
 - iii. 航班延誤 4 小時以上。
- (2) 航班延誤 6 小時以上時，航空公司應安排替代航班或提供機票全額退費。
- (3) 航班延誤 24 小時以上，或延誤 6 小時以上且出發時間延誤至 20 時~隔日 3 時，航空公司應提供住宿或提供機票全額退費。

六、 歐盟 1107 規則-身障及行動不便航空旅客權益

- (一) 歐盟 2006 年版 1107 規則(EC1107/2006)，主要針對身心障礙及行動不便旅客於預訂航班或進行登機時，規範航空公司及機場應提供免費之協助，並不得差別待遇。
- (二) 適用範圍
 1. 所有自歐盟國家出發至第三國之航班。
 2. 自第三國出發至歐盟國家之航班，且為歐盟航空公司(僅適用有關非

歧視及機上服務之條款)。

(三) 定義：身心障礙或行動不便旅客係指由於身體殘疾(感官或肢體、永久或暫時)、智力損害、年齡及其他造成不便之原因，其於使用交通工具時，需要適當之關注，並為其採取必要之特殊服務。

(四) 航空公司應提供之協助

1. 於符合各國規定下，使用機艙載運合格之輔助犬。
2. 除醫療設備外，每位身心障礙或行動不便旅客至多可攜帶 2 台移動設備（包括電動輪椅），另因可能受機型空間限制，旅客應於 48 小時前事先告知，並需符合危險物品運送規定。
3. 提供無障礙溝通方式及相關資訊。
4. 在有空位及符合安全規定條件下，依身心障礙或行動不便旅客要求盡力安排座位。
5. 協助身心障礙或行動不便旅客移動至廁所。
6. 盡力安排相鄰座位予身心障礙或行動不便旅客之陪同者。

(五) 機場應提供之協助

1. 提供身心障礙及行動不便旅客電梯、輪椅或其他協助(如移動至廁所)，使其可順利完成報到、託運行李、通關、登機等手續。
2. 確保身心障礙及行動不便旅客之陪同者可隨行提供相關協助。
3. 協助移動設備之地面處理(包含電動輪椅)，惟因可能受機型空間限制，旅客應於 48 小時前事先告知，並需符合危險物品運送規定。
4. 如遇旅客移動設備壞掉或遺失時，協助提供暫時性替代移動設備。
5. 協助合格輔助犬地面處理。
6. 提供無障礙溝通方式及相關資訊。

(六) 除非因安全要求或機型限制，不得拒絕身心障礙及行動不便旅客預訂機位及登機。

(七) 航空公司可要求身心障礙者及行動不便旅客應有陪同者隨行。

(八) 如未於規定期間接獲身心障礙者及行動不便旅客通知，相關單位仍應儘力給予協助。

- (九) 航空公司及機場不得向身心障礙者及行動不便旅客額外收取使用相關設施及協助之費用，惟機場可向航空公司收取合理之費用。

七、 歐盟 2111 規則-遭禁運航空公司及身分告知

- (一) 歐盟 2005 年版 2111 規則(EC2111/2005)，主要係建立不符合安全要求而遭歐盟禁運之航空公司名單，並規定航空公司應告知旅客其是否遭禁運。

(二) 遭禁運航空公司名單(2023 年 11 月更新)

1. 航空主管機關安全監督不足者：101 家航空公司，涉 15 個國家。
2. 具嚴重安全風險者：22 家俄羅斯籍航空公司，及其他 6 家航空公司，包含 Avior Airlines(委內瑞拉)、Blue Wing Airlines(蘇利南)、Iran Aseman Airlines(伊朗)、Iraqi Airways(伊拉克)、Med-View(奈及利亞)、Air Zimbabwe(辛巴威)。
3. 受運營限制的航空公司且僅得以特定機型飛往歐盟地區：2 家航空公司，包含 Iran Air(伊朗)及 Air Koryo(北韓)。

(三) 適用範圍

1. 定期或不定期航班。
2. 自歐盟出發航班及包含於前述運送契約之下列航班：
 - (1) 從第三國機場出發至歐盟機場航班。
 - (2) 從第三國機場出發至非歐盟機場航班。

(四) 航空公司身分告知義務

1. 無論旅客以何種方式預訂航班，均應於預訂時告知旅客實際飛航之航空公司及是否遭禁運。
2. 如於航班預訂時尚無法確定實際飛航之航空公司，應在確定後立即通知旅客。
3. 最遲應在旅客報到或登機(在聯乘航班無報到手續之情況)時通知實際飛航航空公司之異動情形。

(五) 旅客有權向航空公司請求補償或替代航班之情況

1. 旅客接獲通知之實際飛航航空公司已被列為禁運名單，致航班取消或可能遭取消。
2. 旅客接獲通知之異動後實際飛航航空公司已被列為禁運名單，致航班取消或可能遭取消。
3. 航班未取消，但旅客因航空公司被列為禁運名單而選擇不搭乘。

肆、心得與建議

- 一、 由於航空運輸服務對象多為不特定大眾，航空公司與旅客間之運送契約係由航空公司事先擬訂條款，並有較大之控制權，航空公司可能在運送條款擴增權利及限制義務，使旅客處於較不利地位，並難以向航空公司要求公平、合理之對待。隨科技進步、資訊透明化，旅客獲取航空知識愈趨容易，對於維護自身權益意識也隨之提高，進而呼籲政府應訂定相關規範，消彌航空公司與旅客間於契約上之不平等關係。
- 二、 航空公司拒絕旅客登機、航班延誤或取消等均影響旅客權益甚鉅，產生之消費爭議除涉雙方運送契約外，亦擴及相關衍生性成本，如膳宿、轉接交通、後續行程等。因此相關政府於訂定航空消費者保護規範時，亦將衍生性成本納入考量，要求航空公司應提供妥適照顧(如通訊、膳食、住宿、交通)、補償或更改航班、賠償等。
- 三、 針對航空公司可免除賠償之特殊情況，歐盟雖未列舉造成航班異動之因素，惟以歷年判決觀之，其對於特殊情況之認定愈趨嚴格，如無法證明發生原因係不可預見，且航空公司已採取一切合理措施仍無法避免，則不視為特殊情況。
- 四、 目前對於航空旅客權益訂有明確賠償標準者有歐盟、加拿大、印度、美國(僅針對拒絕登機)等國，大多數國家僅要求航空公司應提供妥適照顧、補償或更改航班，且各國亦考量航班特性(如航程、飛航時間、實際營運者)、旅客受影響程度(如等待時間、衍生性成本)訂定不同處理措施及標準，國際間尚未有一致規範。然而疫情及疫後航班恢復期間，航班執行之不確定性提高，亦衍生眾多消費爭議，航空旅客權益保障議題再次引起國際間關注。順應國際趨勢，未來將參考國際作法，研議強化我國航空消費者保護措施，除持續蒐集國際間相關規定外，亦將衡酌我國空運市場特性，以研訂適宜規範。