

使用國際訂房網站睜大眼、看仔細

資料來源：行政院消費者保護會

適逢暑假旅遊旺季，不少民眾選擇網路訂房，不僅節省時間且方便一覽所有住宿的優惠；惟所生之消費爭議案件亦與日俱增，行政院消費者保護處(下稱行政院消保處)蒐集消費爭議原因，提醒民眾使用國際訂房網站前，先詳細閱讀免費取消條款及退費等相關規定，並確認是否能於預訂日期前往住宿；此外，以信用卡支付國際訂房網站之相關費用有額外的國外刷卡手續費，消費者不可不小心。

行政院消保處表示，經蒐集國際訂房網站所生消費爭議原因，主要為：

- (一)消費者已訂房成功，惟於預定日入住飯店，飯店宣稱未收到國際訂房網站訊息(未有預訂紀錄)，未能入住。
- (二)消費者填寫錯誤 mail 訂房，國際訂房網站仍認訂房成功，惟錯誤的 mail 使消費者無法在網頁查詢到有訂房紀錄，仍從信用卡扣款。
- (三)國際訂房網站已從信用卡扣款，惟消費者至飯店入住，飯店聲明未收到款項，又向消費者收取房費。
- (四)國際訂房網站向消費者宣稱因標錯價而自動取消預訂。
- (五)消費者逾越「免費取消」期限才取消預訂，而被扣款。有關國際訂房網站之規定，目前各家網站有不同的規定，例如在價格上，Agoda 網頁上的價格未含稅金和服務費(但下載 APP 則可選擇啟用「含稅價」模式)，而 Booking.com 價格顯示含稅；另外取消訂房條款，也各

有不同。民眾在訂房前，應先詳細閱讀免費取消條款及退費等相關規定，並注意下列事項：

- 一、在選擇付款時，仔細檢視是否該飯店該房型有提供「免費取消」期限，善用免費取消期限內，仔細思考及確認是否於預訂日前往住宿。
- 二、同一飯店不同房型提供的取消訂房條件不一，在預訂前，應該仔細確認網頁顯示資訊。
- 三、在國際訂房網站使用信用卡預付方式，不管是訂國內或國外住宿，會有額外的國外刷卡手續費。
- 四、部分飯店或房型可在住宿當天到飯店刷卡付費，住宿費用不透過國際訂房網站扣款，免除信用卡帳單可能有國外刷卡手續費之情況。
- 五、國際網路訂房網站常推出優惠房價，例如 Agoda 的 A 級特惠價通常不提供「免費取消期限」及「延後扣款」條件，故在預訂前，請先確認是否能於預訂日期前往住宿，以免發生取消訂房爭議。

行政院消保處提醒消費者，國際訂房網站標榜最低價保證、快速比價及特價優惠等吸引消費者訂房，在訂房前應仔細思考及確認是否能於預訂日期前往住宿，並應仔細確認網頁顯示資訊，才能玩得便捷又愉快。

法務部矯正署臺南監獄政風室關心您