

使用國際訂房網站 應詳閱「常見問題」等訂房條款！

資料來源：行政院消費者保護會

由於觀光旅遊風氣興盛，加上網路訂房不僅方便且能迅速進行住房比價；所以，網路訂房漸成國人訂房管道。惟查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，提醒消費者使用國際訂房網站前，宜先詳閱訂房平台之「常見問題」、「訂房政策」、「相關條款」等免費取消訂房條件（下稱取消訂房）及退費之相關規定，並確認是否能於預訂日期前往住宿。

行政院消保處表示，經蒐集國際訂房網站所生消費爭議發現，大多為取消訂房及信用卡刷卡衍生之手續費等。此外，各家國際訂房網站規定也不盡相同，包括取消訂房，及價格是否含稅金或服務費等。因此，行政院消保處針對消費爭議態樣，提醒消費者注意事項如下：

- 一、選擇付款前，應仔細檢視訂房網頁，該飯店該房型是否提供「免費取消期限」；即使同一飯店，不同房型提供的取消訂房條件，也可能不同。消費者應評估及確認是否於預訂日期前往住宿，以免該住房無「免費取消」，而於取消訂房時，被加收費用。
- 二、訂房網站常推出優惠房價，但通常不提供「免費取消期限」及「延後扣款」條件，故在預訂前，應先確認清楚，

以免發生取消訂房爭議。

三、部分訂房網站使用信用卡預付方式，不論是預訂國內或國外住房，都會有額外的海外刷卡手續費。但部分飯店或房型可在住宿當天到飯店刷卡付費，住宿費用不透過訂房網站扣款，可免除海外刷卡手續費。

四、消費者訂房成功後想改訂或改期，應保存取消訂房及新增訂房之確認通知(郵件)，俾爭議發生時供作佐證依據，

例如爭議態樣包括：

(一) 消費者已訂房成功，但於預定日期入住飯店，飯店宣稱未收到訂房網站訊息(未有預訂紀錄)，消費者無法入住。

(二) 訂房網站已從信用卡扣款，但消費者至飯店入住，飯店聲稱未收到款項，又向消費者收取房費。

(三) 訂房網站向消費者宣稱因標錯價而自動取消預訂。

五、因類此訂房平台多屬於境外公司，在台灣也沒設立分公司，倘發生消費爭議，消費者(或受理申訴之主管機關及消保官)可直接透過平台之電子信箱填送申訴資料。另消費者也可撥打平台 24 小時免費服務專線(提供訂房代號)，客服人員將協助聯絡住房業者處理消費爭議。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，但在訂房前仍應詳閱訂房平台之「常見問題」、「訂房政策」、「相關條款」等免費取消條款及退費之相關規定，並仔細評

估及確認是否能於預訂日期前往住宿，才能玩得順暢又愉快。

法務部矯正署臺南監獄政風室關心您