

房價定金＝房價總額！抽查 70%業者超收定金，

發佈日期：
2014.01.14

消費者退訂吃大虧！

剛迎接 2014 年的到來，熱鬧的過節氣氛還未散去，緊接著農曆新年的腳步也近了，根據人事行政局所公佈 2014 年行政機關辦公日曆表，共有 114 天的放假日。除了農曆春節的 6 天假期，還有 228、兒童節、端午節、中秋節、國慶日等 5 個三天連假，讓民眾可以提早規劃旅遊計畫。

台灣地狹人稠，尤其熱門的觀光景點總是擠滿人潮，加上近年開放陸客來台，國外人士來台旅遊觀光的人數也不斷增加，住宿需求旺盛。因此在寒暑假及連續假期等旅遊旺季，飯店床位常一位難求，因此及早訂房可是非常重要。但越早排定的預約訂房，其中等待的時程越長，變數更大，若業者未完整揭露消費資訊，常導致濫收定金等消費糾紛。

為確保訂房契約的公平合理性，交通部觀光局於 2013 年 8 月 1 日公告「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」、於同年 10 月 1 日開始生效。此契約適用於個別旅客直接及透過訂房中心（網站）向觀光旅館業、旅館業、民宿經營者訂房者。

為替消費者權益把關，消基會於 2013 年 12 月至 2014 年 1 月上旬，隨機抽查全台 20 家飯店旅館業者線上訂房定金收取金額及退房標準規定，是否符合應記載及不得記載事項標準。

（一）70%業者收取總房價 100%為定金！

為保障買賣雙方權益，業者多會以收取定金的方式避免消費者無故反悔而遭受損失。但如果收取定金的成數過高，消費者遇到被沒收的情形時，也會覺得似乎不公平。根據「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」中第四條規定：「業者接受旅客訂房後旅客入住前，業者收取定金不得逾約定總房價百分之三十」，讓雙方都有一定的保障與依循的準則。

調查結果顯示，在總計 20 件樣本中，僅 6 家（占 30%）業者收取的定金符合定型化契約的規定，即未收取超過首日房價 30%的定金。6 家業者分別為（3）君品酒店、（4）台北·烏來璞石麗緻溫泉會館、（7）涵碧樓、（12）寒軒大飯店、（16）長榮鳳凰酒店、（17）美崙大飯店。

其餘 14 家（占 70%）業者則是收取房價的全額作為定金，分別為（1）柯達大飯店基隆店、（2）麗禧溫泉度假酒店、（5）泰安觀止溫泉會館、（6）台中裕元花園酒店、（8）劍湖山王子大飯店、（9）奮起湖大飯店、（10）普悠瑪大飯店、（11）義

大天悅飯店、(13)小墾丁渡假村、(14)大鵬灣大飯店、(15)天隆大飯店、(18)立德布洛灣山月?、(19)鹿鳴溫泉酒店、(20)高野大飯店。

其中(1)柯達大飯店基隆店、(5)泰安觀止溫泉會館、(6)台中裕元花園酒店、(14)大鵬灣大飯店、(15)天隆大飯店、(19)鹿鳴溫泉酒店、(20)高野大飯店等7家業者，並未在訂房頁面即告知將收取房價100%作為定金，消費者要進入到付款畫面時才知道需一次支付全額。

(二)40%業者取消訂房之退費比例，與定型化契約規定不一致！

人算不如天算，在臨出門前遇突發狀況，不得不更改行程或延期時，根據「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」第五條規定，消費者若於預定住宿日的14天前提出解約通知，則可要求業者退還100%定金，越接近預定住宿日提出解約通知，則依遞減比例退還定金。

本次調查樣本中有8家業者取消訂房之退費比例，與「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」規定不同。包含(3)君品酒店、(9)奮起湖大飯店、(10)普悠瑪大飯店、(13)小墾丁渡假村、(14)大鵬灣大飯店、(15)天隆大飯店、(19)鹿鳴溫泉酒店、(20)高野大飯店。以上業者規定的退費比例較法規嚴格或寬鬆者皆有，但消費者應對照業者所收取的定金佔總房價百分比多寡，作試算比較。

而在本次調查中，(7)涵碧樓未於訂房網頁中公開定金退還比例，僅告知「訂房收取之保證金(網路線上訂房及人工訂房)，依照交通部觀光局於99年1月18日函頒『觀光旅館業個別旅客直接訂房定型化契約範本』辦理」，另提供交通部觀光局契約網址連結。但經本會工作人員實際操作發現該網址目前並無法使用。消基會認為，該業者並未完整揭露交易資訊、也未即時更新相關訂房規定，應儘速修正以保障消費者權益。

其餘11家業者取消訂房之退費比例，則與「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」完全相同。

(三)以房價總額作為定金，違約金計算不利消費者！

「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」頒布施行後，消費者若是取消訂房，業者可視退訂的日期，扣除規定比例的「已付定金」；也就是說業者能夠扣的費用最多就是已付定金的全額。然而根據上述調查發現，有14家業者收取房價總額為定金，因此取消訂房的退費標準，竟是以「房價」來計算需收取多少比例的費用，而非以「已付定金」來計算。

舉例來說，若消費者入住(2)麗禧溫泉度假酒店雅緻山景客房(一大床)，以當日11,880元的房價入住一晚，定型化契約應記載及不得記載事項規定支付定金3,564元(首日房價的30%)，則預定住宿日前7天取消訂房，可請求退還已付定金的50%，業者

應退還金額為 1,782 元。但若是以房價總額來扣除 50%的手續費，則實際必須扣除 5,940 元（ $11,880 \times 50\% = 5,940$ ），消費者拿不回定金就算了，業者反而還要扣 3.3 倍（ $5,940/1,782$ ）的違約金，實在是不合理！

在 14 家以房價總額作為定金的業者中，退費情形最不利消費者的有（13）小墾丁渡假村、（14）大鵬灣大飯店、（19）鹿鳴溫泉酒店等 3 家不僅收取房價總額為定金，且退定比例及時間也較定型化契約應記載及不得記載事項嚴格，若消費者提前 14 天通知解約還會被收取部分定金，且定金金額還高於法令所規定。

而（1）柯達大飯店基隆店、（2）麗禧溫泉度假酒店、（5）泰安觀止溫泉會館、（6）台中裕元花園酒店、（8）劍湖山王子大飯店、（11）義大天悅飯店、（18）立德布洛灣山月⁹，以上 7 家業者雖退定比例及時間符合定型化契約應記載及不得記載事項規定，但以房價總額為定金計算下來也不利消費者。

另外 4 家業者（9）奮起湖大飯店、（10）普悠瑪大飯店、（15）天隆大飯店、（20）高野大飯店，退定比例及時間雖較定型化契約應記載及不得記載事項規定寬鬆，但收取房價總額為定金，若消費者違約，所需退還之最終金額是否划算，消費者可要仔細計算清楚，不要以為退訂比例較為寬鬆，就以為該業者的條件較有利。

總結調查結果（4）台北·烏來璞石麗緻溫泉會館、（7）涵碧樓、（12）寒軒大飯店、（16）長榮鳳凰酒店、（17）美崙大飯店 5 家業者在收取定金以及取消訂房退定金比例，皆符合定型化契約應記載及不得記載事項規定。（3）君品酒店不僅收取定金符合規定，且取消訂房退定金比例也對消費者較為友善值得嘉許。

消基會呼籲

依照此次的調查結果，發現有 70%業者收取房價總額作為定金，明顯違反「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」規定，依《消費者保護法》第 17 條規定，違反中央主管機關公告之定型化契約應記載及不得記載事項，其定型化契約條款無效。該定型化契約之效力，依中央主管機關公告之定型化契約規定定之。因此若業者規定收取房價總額作為定金或退費比例不利消費者時，消費者可主張該等條款無效力。

最後消基會呼籲主管機關應落實稽查，要求違反規定的業者儘速修改契約內容，以免消費者的權益受損；而業者亦應主動提供消費者合理的定金收取，以及取消訂房的退費標準，以減少消費糾紛的產生。