

旅遊氣泡將啟動 充足準備迎旅遊新常態

香港人熱愛旅遊，除了為每年假期作好規劃外，更不時留意快閃的廉價機票，和「機票+酒店」的旅遊套餐，隨時隨地拿起護照，輕裝出行。然而自去年初新冠肺炎疫情爆發，大部分香港人至少有一年沒有外遊。隨着香港第四波疫情回穩，香港和新加坡就「航空旅遊氣泡」重啟安排達成共識，兩地的專屬航班最快可望在月底啟航。

香港與新加坡達成「航空旅遊氣泡」安排，無疑對一眾商務客和熱愛旅遊人士帶來喜訊。然而經歷了新冠疫情的洗禮，在新常態下出門旅遊，未必能再像過往般即興，必須準備充足，才能安心外遊。

為了避免「氣泡」安排因疫情反覆生變，政府已進一步收緊建立「氣泡」的要求，然而觀乎疫情變化快、變數多，消費者無論在出發前、旅遊途中，以至返港後三個階段均不能掉以輕心，想清楚每一環節可能遇到的狀況，多問幾個「萬一」，了解清楚選購的各種服務條款及細則，才能確保一旦出現問題能如何應變和獲得保障。

在新常態下，旅遊警示級別，航班服務、通關安排，以至入境和檢疫要求，均可能隨疫情變化而調整，故消費者預訂機票、酒店，以至當地交通，均不能只著眼於價錢和優惠，必須細閱條款細則，特別是對延期、改期、取消，和退款等限制及要求，或因遇上疫情緊急應變措施，導致行程受阻，亦不至於手足無措。

例如消費者須注意，只有經香港持牌旅行社購買機票加酒店或景點的旅遊套票，才獲發旅行社發出的印花，並受到旅遊業賠償基金的保障，單獨購買機票則不在受保障之列；另外消費者或會以「先訂後付」的方式，在網上平台預訂酒店房間，好處是不需先付訂金，方便更改計劃，但亦需注意實際房價很可能受匯率及信用卡手續費的變動而提高。

以香港與新加坡的「航空旅遊氣泡」為例，估計未來外遊，除了須完成接種疫苗，以及使用疫情追蹤手機應用程式外，還要選購合適的旅遊保險，以防一旦因疫情取消行程，預訂的機票和酒店未能退款，以至不幸在旅程中染疫，或回港後須檢疫，能提供醫療和住院等賠償。

去年本會處理有關旅遊事務的投訴急升近1倍半至5,371宗，躍升至第一大投訴類別，接近一半屬新冠病毒引致的旅遊投訴，其中逾2,000宗與機票投訴有關。另外，去年相關的旅遊保險投訴亦有51宗，超過一半與價格/收費爭拗有關，部分涉及保單沒有明確列明新冠病毒不受保障，但保險公司卻拒絕受理因疫情而取消或縮短旅程的索償。

儘管今年首季，本會接獲與疫情相關的旅遊事務及保險投訴跌至145宗及9宗，但若本港與新加坡的旅遊氣泡成功，以及和其他國家或地區有望陸續啟動「航空旅遊氣泡」，外遊人數增加，相關投訴亦有機會回升。故此消費者不應抱著「買個安心」的心態選購旅遊保險，必須鉅細無遺地了解在不同情況下的保障範圍。即使一些旅遊保險標榜保障範圍涵蓋新冠肺炎，然而不同保險公司的保單條款各異，消費者必須了解保障範圍，免失預算。

過去一年，全球的旅遊業在疫情下冰封，本會深信隨著各地政府的努力，逐漸建立起一個個旅遊氣泡，或推出疫苗護照，能有助帶動百業回暖。大前提除各地政府做好防疫工作外，涉及旅遊業的每一個環節，例如航空、酒店、保險、旅遊等業界，都必須根據疫情下可能面對的種種情況和挑戰，制定清晰、完善和具透明度的消費者資訊，以減少與顧客的爭拗。消費者亦應盡一己責任，在新常態下充分掌握各種消費者資訊和權益，加強自我保護意識，方能安心出遊，盡興而歸。



封面人物：劉佩珮

消費者委員會出版

地址：香港北角渣華道191號嘉華國際中心22樓

電話：2856 3113

投訴及諮詢熱線電話：2929 2222

圖文傳真：2856 3611

電郵：choice@consumer.org.hk

網址：www.consumer.org.hk

印刷：百樂門印刷有限公司

《消費者委員會條例》第二十條第(1)款其中有規定，任何人未經委員會以書面同意，不得發布或安排發布任何廣告，以明示或默示的方式提述委員會、委員會的刊物、委員會或委員會委任他人進行的測試或調查的結果，藉以宣傳或貶損任何貨品、服務或不動產，或推廣任何人的形象。有關該條文的詳情，請參閱該條例。

本會試驗的產品樣本由本會指定的購物員以一般消費者身份在市面上購買，樣本有機會是平行進口貨品，根據實驗室試驗結果作分析評論及撰寫報告，有需要時加上特別安排試用者的意見和專業人士的評論。對某牌子產品的評論，除特別註明外，乃指經試驗的樣本，而並非指該牌子所有同型號或不同型號的產品，也非泛指該牌子的所有其他產品。

本會的產品比較試驗，並不測試該類產品的每一牌子或同牌子每一型號的產品。

本會的測試計劃由本會的研究及試驗小組委員會決定，歡迎消費者提供意見，但恕不應外界要求為其產品作特別的測試，或刊登其他非經本會測試的產品資料。

訂閱電話

2856 3123
3173 9488



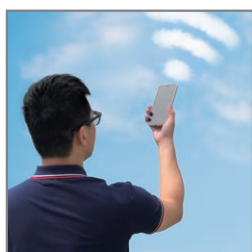
p.17



p.36



p.40



p.46

封面專題

- 4 「芝」味背後
雖含高鈣、高蛋白質
但潛藏高脂、高鈉陷阱

測試報告

- 17 如何精選又快又安全的USB快速充電器
22 小朋友注意！
提防蠟筆、手指畫顏料的有害物質和重金屬
36 眾樂樂！要選優質藍牙揚聲器

消費提示

- 29 寵物移民服務報價內容參差
睇清細節免招損

市場速報

- 40 「事務所」實非「律師事務所」
辦理破產離婚提防所託非人

投訴實錄

- 46 5G覆蓋範圍 上網速度
手機功能常見落差

小朋友注意！ 提防蠟筆、手指畫顏料 的有害物質和重金屬

p.22

本會測試了市面上12款蠟筆和7款手指畫顏料，發現部分樣本釋出過量鋁，多款蠟筆樣本亦檢出有害物質多環芳烴，而部分手指畫顏料則沒有添加適當的苦味劑和沒有清楚標示產品資料或警告字句，未能符合相關法規。

寵物移民服務報價內容參差 睇清細節免招損

p.29

本會職員以消費者身分，向11間寵物移民公司查詢有關寵物移民的資料及報價，究竟這類代辦服務涵蓋哪些項目？比較報價時要注意什麼？



「芝」味背後 雖含高鈣、高蛋白質 但潛藏高脂、高鈉陷阱

p.4

本會從市面搜集了40款芝士樣本，發現2款預先包裝樣本檢出未有標示的防腐劑、1款非預先包裝樣本的需氧菌落計數超出食安中心的指標、1款預先包裝樣本附有多於一個成分表、8款樣本標示的營養素含量與測試結果的差距超過食安中心指引的容忍限或未達到標示為0的準則。