

警告：切勿侵犯版權

閣下將瀏覽的文章 / 內容 / 資料的版權持有者為消費者委員會。除作個人非商業用途外，閣下不得以任何形式傳送、轉載、複製或使用該文章 / 內容 / 資料，如有侵犯版權，消費者委員會必定嚴加追究法律責任，索償一切損失及法律費用。



旅行社將旅行團與旅遊保險 捆綁銷售

本會收到消費者投訴，指部分旅行社在參團者報團時要求他們購買旅行社指定的旅遊保險，如不購買便不可報團，即使已購有全年旅遊保險計劃，仍有旅行社要求參團者購買指定的旅遊保險。有見及此，本會進行了相關調查。

收集17間旅行社的資料

旅行社營辦的旅行團數目眾多，本會抽選了三個較熱門的旅遊目的地：北京、曼谷和東京，在6月上旬派員到17間旅行社，以消費者的身份收集在6月底、7月初出發往上述三個目的地的5天（或6天）旅行團的資料，並向旅行社詢問有否要求參團者購買指定的旅遊保險，如有的話，不買指定旅遊保險會怎樣處理。涵蓋在調查內的17間

旅行社分別是「大航假期」、「永安旅遊」、「東瀛遊」、「油蔴地旅遊」、「信成假期」、「星級假期」、「星晨旅遊」、「美麗華旅遊」、「香港中國旅行社」、「康泰旅行社」、「捷旅假期」、「現代中國旅行社」、「勝景遊」、「新華旅遊」、「翠明假期」、「縱橫遊」和「關鍵旅遊」。

初步發現4間旅行社規定旅客買指定旅遊保險

初步調查顯示，除「大航假期」沒有營辦以上三個目的地的旅行團外，其餘16間旅行社均有辦全部或其中一、兩個行程的旅行團，當中4間有規定參團者購買旅行社指定的旅遊保險，否則不可報團，分別是：

◇「信成假期」和「星級假期」：同時營辦上述三個不同行程的旅行團，全部規定參團者須購買旅行社指定的旅遊保險。

◇「美麗華旅遊」：規定「曼谷5天團」和「東京5天團」參團者須購買旅行社指定的旅遊保險，至於「北京5天團」，負責接待的旅行社職員稱只是建議性質，參團者不一定要購買指定的旅遊保險，但若參加的屬「超值團」，則須購買該旅行社指定的旅遊保險。

◇「關鍵旅遊」：只營辦「北京5天團」和「曼谷5天團」，兩個團均規定參團者須購買旅行社指定的旅遊保險。

購有全年旅遊保險如何處理？

若參團者本身已購有全年保障的旅遊保險，「星級假期」和「關鍵旅遊」仍規定參團者須購買指定的旅遊保險，「信成假期」和「美麗華旅遊」則表示只要提交相關保險證明，參團者可獲豁免。

報團前有否交代相關規定？

上述4間旅行社提供的相關旅行團單張，均印有參團者「必須」買旅遊保險的字句，「美麗華旅遊」和「關鍵旅遊」的字句較直接，「信成假期」和「星級假期」則沒有說

明是否須向該公司買旅遊保險：

◇「美麗華旅遊」和「關鍵旅遊」：均印有「客人凡參加此團必須於報名時向本公司購買綜合旅遊保險」；

◇「信成假期」：印有「為顧及閣下在旅遊期間獲得全面保障，故必須購買旅遊保險。（如不明白，敬請查詢）」。

◇「星級假期」：印有「香港旅遊業議會建議旅客於出發前購買旅遊綜合保險，為顧及閣下在旅遊期間獲得全面保障，故必須購買旅遊保險。（如有不明，敬請查詢）」，或「為顧及閣下在旅遊期間獲得全面保障，故必須購買旅遊保險。（如有不明，敬請查詢）」。

當本會職員以消費者身份直接向旅行社查詢時，該4間旅行社的職員均有提供旅遊保險收費和保險宣傳單張，另本會職員查詢下，旅行社亦有交代不買指定旅遊

保險的處理方法，例如不可報團。

保費多少？

以參加「北京5天團」為例，3間有規定參團者須買指定旅遊保險的旅行社（「信成假期」、「星級假期」、「關鍵旅遊」），5天的個人保費由\$181至\$198，均屬「全球/環球」旅遊保險計劃，參考其他旅行社代售的不同旅遊保險計劃，5天保費由\$84（「中國基本」旅遊保險計劃）至\$190（「全球」旅遊保險計劃）。若參加「曼谷5天團」，以上4間旅行社的指定旅遊保險個人保費由\$177至\$198，對照其他旅行社代售的旅遊保險計劃，5天保費由\$138至\$190。

雖然不同保險計劃提供的保障不盡相同，故不宜單以保費高低比較不同計劃，但以上例子顯示市面的旅遊保險計劃眾多，單看北京便有「中國基本」或「全球」計劃可

宣傳單張

1. 香港旅遊業議會(TIC)建議要求旅客出發前購買綜合旅遊保險。
2. 客人凡參加此團必須於報名時向本公司購買綜合旅遊保險。
3. 建議領隊、導遊及司機服務費每位全程合共港幣\$400。
4. 行程中所安排之購物商店，其產品或服務並非由本公司所提供，因此團友

備註：1. 香港旅遊業議會建議旅客於出發前購買旅遊綜合保險。
2. 客人凡參加此團必須於報名時向本公司購買綜合旅遊保險。
3. 行程及膳食次序如有變動，以當地接待安排及電腦收據備註為準。

「美麗華旅遊」1和「關鍵旅遊」2在宣傳單張列有要求參團者向該公司買旅遊保險的規定。

報章廣告

以便客人參考*以上推廣團，顧客必須於本公司購買旅遊保險*須受有

以便客人參考*以上團隊部份為特惠推廣團，顧客必須於本公司購買旅遊保險*以上價目一

品嚐：魚頭火鍋風味宴、曲江風味宴
原價 \$69

◎只限指定團隊及日期 ★只限指定團隊及保險 (以上所有團隊為特惠推廣團，必須於本公司購買旅遊保險)

「星級假期」1、「信成假期」2和「關鍵旅遊」3在報章的廣告載有要求參團者向該旅行社買旅遊保險的條文。

供選擇，消費者可按需要選擇合適的旅遊保險。如果硬性規定消費者買指定的旅遊保險，不但影響消費者的選擇，提供的保障亦未必切合消費者的需要。

查閱旅行團廣告

除了向旅行社收集資料及作口頭查詢外，本會查閱了該17間旅行社6月份於報章刊登的旅行團廣告，發現「美麗華旅遊」除外，「信成假期」、「星級假期」和「關鍵旅遊」均有在廣告列出要求參團者向該旅行社買旅遊保險的條文，相關條文如下：

◇「信成假期」：「以上團隊部份為特惠推廣團，顧客必須於本公司購買旅遊保險。」

◇「星級假期」：「以上推廣團，顧客必須於本公司購買旅遊保險。」

◇「關鍵旅遊」：「以上所有團隊為特惠推廣團，必須於本公司購買旅遊保險。」

其餘的13間旅行社中，「大航假期」在廣告內載有要求參團者買旅遊保險的要求：「奉旅遊業議會建議旅遊人仕應購買旅遊綜合保險，以上團隊客人報名時必須同時購買短線中國保險」，但廣告內沒有明確指出保險是否需向該旅行社購買。餘下的旅行社則沒有列出類似的條文。

旅行社的解釋——規定買指定旅遊保險的原因和準則

本會將上述調查結果通知調查的所有旅行社，並查詢除以上三個特定行程的旅行團外，會否有其他行程的旅行團規定參團者就該團購買指定的旅遊保險，以及規定參團者購買指定旅遊保險的原因及準則：

◇「東瀛遊」、「油蔴地旅遊」、「星晨旅遊」、「康泰旅行社」、「捷旅假期」、「現代中國旅行社」、「勝景遊」和「縱橫遊」均表示所辦的旅行團沒有規定參團者購買指定的旅遊保險。其中「現代中國旅行社」表示會提醒客人購買旅遊保險，如客人自行透過其他途徑買旅遊保險，會要求客人提供保險公司名稱、保單號碼、緊急支援電話，



以便遇有突發事情時，該旅行社可藉以提供協助。

◇「永安旅遊」表示所辦的旅行團沒有規定參團者買指定的旅遊保險，但補充如參加廣東省線旅行團，為提升旅客之保障，客人需具備旅遊保險，但客人可自由在其他公司購買或透過該旅行社購買。

◇「新華旅遊」表示為加強客人外遊的保障，該公司自今年1月1日起要求參加中國短線旅行團及中國短線自由行套票（任何天數）的客人報名時需備有旅遊保險（可自行購買或報名時即時購買），並不接受沒備有旅遊保險的客人報名。若客人已購全年旅遊保險，只需提供有關保單編號作紀錄即可。

◇「信成假期」回覆時表示，「參加本公司出發的旅行團，不論天數、目的地，為保障雙方利益，均須購有旅遊保險。本公司保留不購有旅行（遊）保險客人報名的權利」。參團者「只須購買旅遊保險便可參團，若本身已購全年旅遊保險，只需出示購有旅遊保險的證明便可參團，無須再購買旅遊保險。」對於本會調查時獲告知該旅行社要求參團者買指定的旅遊保險，否則不可報團，該旅行社表示沒有這項規定，又指可能是旅行社職員表達的意思有誤。

◇「星級假期」表示香港政府及香港旅遊業議會沒有一套健全的機制給旅行社

和旅客，如旅途中遇上突發事故，旅行社需承擔極大的風險，例如可能會引致賠償、訴訟，嚴重者或會面臨倒閉。旅客方面，可能因旅途上遇到意外而要自行承擔額外費用，故此，旅行社和旅客須依賴保險公司承擔風險，以確保雙方得到全面保障。市面上有不同的旅遊保險計劃供旅客選購，然而旅客從保險計劃所得到的保障及賠償或有差異及得不到即時處理，為求讓旅客得到全面的保障，該社表示已與保險公司設計了一份獨立、統一的旅遊保險計劃供客人購買，使能為旅客第一時間向指定保險公司取得更快的支援。

◇「翠明假期」和「關鍵旅遊」表示不會回覆本會的查詢。

◇「大航假期」、「美麗華旅遊」和「香港中國旅行社」在截稿前仍未回覆。

香港旅遊業議會的意見

本會就旅行社銷售旅遊保險計劃向香港旅遊業議會查詢，該會表示旅行社應盡力確保提供給消費者的資料正確無誤，使消費者能就所得的資料作出判斷。如旅行社要求參加外遊旅行團的旅客購買綜合旅遊保險，旅行社應在旅客報名前清楚告知有關規定，而報名表上亦應清楚註明相關的規定。香港旅遊業議會認為消費者有權選擇自己喜歡的旅行社，而旅行社亦可

投訴實錄

曾幾何時，消費者參加旅行團，可自行決定是否購買旅遊保險，若決定購買，可向銀行、旅行社或保險公司查詢，比較不同保障範圍，選擇適合自己的保險計劃。近年出現旅行社規定參加旅行團的旅客購買指定旅遊保險的情況，本會自2007年至今年5月，共接獲43宗相關投訴：

個案一：職員開單時自行加入旅遊保險

李先生在報章上看到旅行社的宣傳廣告，當中一團是到他心儀的地方，團費又合適，李先生便到旅行社的分行報名。談妥一切後，旅行社職員開單要求李先生繳款之際，李先生發覺其中一項收費為旅遊保險。李先生向職員查詢之下，職員告之是代團友購買該旅行社代理的旅遊保險，李先生表示要先考慮及比較資料，稍後才自行購買。職員同意將保險費用刪除，重新開單。

跟進

李先生對本會表示此風不可長，本會已將其意見轉達香港旅遊業議會。

個案二：不成團但已購旅遊保險 轉報另一旅行社被迫再買一份

馮先生參加了A旅行社的台灣團，其後旅行社告之不能成團，退回團費，但旅遊保險因為是代辦及已繳付，不能退回。馮先生轉到B旅行社報了另一台灣團，以填補該空檔，但B旅行社要馮先生購買指定公司的旅遊保險，即使馮先生早前在A旅行社已買了一份旅遊保險，亦不能獲得豁免。馮先生不想浪費已申請了的假期，只好無奈接受。

跟進

經本會調解後，B旅行社將保費退回給馮先生。

個案三：已購全年旅遊保險 仍被迫多買一份

張小姐到旅行社報團，旅行社要求她必須購買旅行社指定的保險公司的旅遊保險。張小姐表示已購買了其他保險公司的全年旅遊保險，要求豁免。旅行社表示購買旅遊保險是參加該團的附帶條件，不能豁免。張小姐因與友人同行，被迫接受。

跟進

張小姐認為旅行社將旅行團和旅遊保險捆綁在一起的銷售手法不當，剝奪了消費者選擇的權利。本會已將其意見轉達香港旅遊業議會。

自行釐定公司的商業政策。

對於旅行社售賣旅遊保險和將旅行團、旅遊保險捆綁式銷售給消費者的銷售手法，香港旅遊業議會表示沒有制定相關的指引或守則，但在2006年8月曾向會員旅

行社發出通告，提醒會員在交易前要向旅客提供綜合旅遊保險的資料，包括建議旅客因應個人需要購買合適的綜合旅遊保險，以保障安全；會員亦應記錄參團者的旅遊保險保單資料，使承保的保險公司在有

需要時能即時提供協助。

保險業監理處的意見

保險業監理處表示，《保險公司條例》下並沒有強制規定參加旅行團的旅客購買旅遊保險，但政府鼓勵出外旅遊人士購買適合個人需要的旅遊保險。旅行社及其職員要成為「旅遊保險代理人」以銷售旅遊保險，須向由香港保險業聯會成立的保險代理登記委員會登記；與其他保險代理人一樣，「旅遊保險代理人」須遵守由香港保險業聯會制定的《保險代理管理守則》。現時《保險公司條例》和《保險代理管理守則》並沒有條文禁止旅行社捆綁式銷售旅行團和旅遊保險。就消費者權益方面，保險業監理處認為旅行社捆綁式銷售旅行團和旅遊保險涉及營辦旅行團的手法，宜交由規管旅行社營運的機構處理。儘管如此，該處認為旅行社應在消費者參加旅行團前提供充足的資料，包括必須向該旅行社購買指定旅遊保險的條款、相關保費和保障範圍等，使消費者能就所得的資料作出明智的選擇。

本會的意見

旅行社將旅行團與旅遊保險掛鈎，捆綁式將一籃子服務銷售給消費者，雖屬商業決定，然而參加旅行團和購買旅遊保險對消費者而言是兩個獨立的決定，硬性規定參團者買旅行社指定的旅遊保險，不僅影響消費者的選擇，所獲得的保障亦未必切合其需要；再者，規定已購全年旅遊保險的旅客多買一份旅遊保險，旅客多花了錢亦未必得到多一份保障，不符合消費者的利益。

現時香港旅遊業議會和保險業監理處都沒有明文規定旅行社不可將旅行團和旅遊保險捆綁式銷售給消費者，雖然消費者在知悉旅行社相關規定後，可選擇不報團，但若這類捆綁式銷售手法在旅遊業界蔚然成風，消費者便會逐漸失去選擇的權利，本會希望有關機構能正視這種營商手法。👉