

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，索償一切損失及律師費用。

購買電子機票自保法

復活節將至，不少人會購買機票外遊。不過，早前接連發生無牌旅行社涉嫌售賣假電子機票，及旅行社倒閉令部分旅客未能取得已付款的機票而蒙受損失，消費者購買電子機票的保障問題再度惹起關注。

持牌旅行社才可售賣機票

根據《旅行代理商條例》的有關規定，一般而言，除非有關公司本身為載運工具的經營者（例如航空公司、渡輪公司等），否則，任何人士或公司在香港經營出售由香港出發往外地的機票、船票及車票等業務必須領有旅行代理商牌照。消費者必須光顧持牌旅行代理商，才可得到保障。

不是所有旅行社都持有牌照

如上文所述，經營外遊及到港旅遊服務的公司需申領旅行代理商牌照，但若有關公司只經營本地旅遊服務，即俗稱的「本地遊」，則毋須申領旅行代理商牌照。這些非持牌公司一旦更改業務範圍，經營上述法例界定的外遊及到港旅遊服務，包括出售到外地的機票、船票及車票等，便須先申領牌照，否則即屬違法，最高可被罰款\$10萬及監禁2年。

旅遊業議會會員 ≠ 持牌旅行代理商

根據《旅行代理商條例》簽發牌照的有關規定，所有持牌旅行代理商必須先成

為香港旅遊業議會的會員。但相反，並非所有香港旅遊業議會的會員都是持牌旅行代理商。若旅行社只屬於香港旅遊業議會的



會員而沒有申領牌照，則不可以經營上述的外遊旅遊服務，包括代訂機票。現時，香港旅遊業議會的網站有資料清楚註明哪些會員沒有牌照，以及沒有牌照的會員不得經營外遊和入境旅遊業務。（見上圖）

消費者要分辨一間旅行社是否為持牌旅行代理商，可以：

■ 先看看有關公司是否領有旅行代理商註冊處簽發的牌照，並查看牌照上持牌人的名稱和營業地點是否與所光顧的旅行社

名稱和地點一致，以及牌照是否依然有效；

■ 查看有關旅行社的宣傳單張及單據上是否印有旅行代理商牌照號碼；

■ 致電旅行代理商註冊處（電話：3151 7945）或瀏覽該處的網頁（www.tar.gov.hk），核實有關公司是否為持牌旅行代理商。

消費者切勿在未確定有關公司是否持有有效牌照前倉卒進行交易。



消費者如有懷疑，可致電旅行代理商註冊處或瀏覽該處的網頁，核實有關公司是否為持牌旅行代理商。

香港旅遊業議會
查詢熱線
TIC Hotline: 29698188

81
132
0880
0580

已繳徵費
LEVY PAID
09.01.08
TIC 2440
LIC NO 351116
LTD

徵費金額 (應為已繳團費的0.3%)
徵費日期 (必須與收據日期相同)

如一併訂購機票連酒店或旅遊活動，應要求旅行社發出合併收據，並驗明收據上蓋有旅遊業賠償基金0.3%的徵費印花。

一手交錢 一手收機票

為了提供更佳的消費者保障，香港旅遊業議會去年向旅行社發出指引，規定旅行社如已發出機票給旅客，而該旅客已清繳機票款項，旅行社不得單方面取消有關的機票。即使分銷機票的旅行社突然結業，

本會在2007年收到關於購買電子機票的投訴有25宗，2006年則有15宗，主要涉及銷售手法、服務素質和價錢爭拗；部分則因去年有旅行社結業，消費者無法取得訂購的電子機票。

個案一：旅行社訛稱行程表為電子機票

沈先生於去年5月29日在旅行社訂購了一張由香港至英國倫敦的來回機票，去程日期為去年6月23日，回程為本年5月10日，並即時付訂金\$1,000。沈先生在翌日到旅行社索取電子機票，旅行社職員給予他一張文件，向他表示為電子機票，沈先生向職員查詢該機票的訂位編號(reference number)，收到職員提供的編號後，沈先生即時致電航空公司查詢機位是否已確認，獲回覆有關文件只是行程表(itinerary)而非電子機票，由於機票尚未付費，故機位並未確認，上述編號則只是訂位編號。沈先生不滿有關的旅行社用行程表充當電子機票欺騙消費者，報警求助，最後在警員調停下，旅行社答允退回訂金\$1,000。沈先生其後到本會投訴，要求本會記錄在案，藉以提醒消費者。

個案二：弄錯姓名以致新娘無法登機 婚禮被迫延期












裘小姐計劃到加拿大多倫多舉行婚禮，於去年6月22日到旅行社買了2張前往多倫多的來回機票，行程由去年7月9日先乘搭航班飛往溫哥華，再轉乘A航空公司的飛機往多倫多。裘小姐於7月9日抵達溫哥華後，被A航空公司的職員拒絕讓她登機往多倫多，原因是她所持的電子機票無效，由於在場的航空公司職員沒有提供協助，她唯有自行致電向朋友借錢購買另一張機票前往多倫多，由於延遲了一天才能抵達當地，婚期也被迫延遲。在她回港前，有關旅行社的職員致電加拿大給她，聲稱因航空公司弄錯她的姓名，以致第二程的機票無法使用，叫她自行購買回程機票，旅行社會代她向航空公司追討。裘小姐回港後自行致函航空公司查詢，航空公司回覆指是旅行社弄錯她的姓氏及名字次序，裘小姐遂向旅行社追討全程機票的費用作賠償，但旅行社卻指稱是航空公司的錯誤，只承諾退回溫哥華至多倫多的來回機票費用共\$4,000多。裘小姐不滿旅行社出錯引致不便，堅決要求旅行社賠償全程機票的費用，故到本會投訴，經本會斡旋後，旅行社與航空公司願意各自承擔一半的責任，而裘小姐亦願意接受此安排。

消費者只要在旅行社結業前完成交易，並持有已確認的機票，聯銷的機票代理商仍需兌現機票，不可擅自取消機位。

購買機票須知

綜合早前無牌旅行社涉嫌
售賣假機票和本會接獲的投訴個
案,消費者在訂購電子機票時應注
意下述事項:

收到電子機票收據後，應即時核對上列的資料是否正確，及是否載有機票編號 (ticket number)，最好自行向航空公司確認所購買的機票是否有效。

eTicket Itinerary & Receipt		DEST - LONDON	
			
ABACUS Reservation			
Code:	BU  B	Issuing agent:	HONG KONG HK
Ticket number:	160  627	Issuing agent:	
Issuing airline:		IATA number:	 1573
	AIRWAYS		
Date issued:	20JUN07		
Passenger:	LAU   MS	Frequent flyer number:	 903
27JUN07  AIRWAYS 257			
From: HONG KONG, HONG KONG S A R		Departs:0945 Business C	
To: LONDON HEATHROW, UNITED KINGDOM		TERMINAL 3 Arrives:1600 Fare basis:	
Airline Reservation Code: LB 			

- 務必向持有有效旅行代理商牌照的旅行社購買機票。
 - 就算經朋友介紹，亦必須要確定出票的旅行社是持牌旅行代理商，同時應要求有關旅行社發出付款收據，並查看收據上是否有旅行代理商牌照號碼，如有懷疑，可致電或登入旅行代理商註冊處的網頁，核實旅行社的身份。
 - 在未出票前，不要過早付足全費，落訂款額愈少愈好，最好一手交錢，一手收機票。
 - 如考慮向同一旅行社訂購機票連酒店住宿或旅遊活動，應要求旅行社發出合併收據，並驗明收據上是否已經蓋有旅遊業賠償基金0.3%的徵費印花，萬一遇上旅行社倒閉，也可以從旅遊業賠償基金獲得團費九成的補償。
 - 收到機票後，應核對機票上的資料是否正確，例如姓名、目的地、出發/回程日期和航班資料等，並查閱是否載有機票編號(ticket number)。
 - 應向多間旅行社「格價」，多作比較，切勿輕信一些誇大優惠的廣告宣傳，若機票收費太便宜，小心有詐。