

廉價的機票 提供的服務 業者講得夠清楚嗎？消費者夠瞭解嗎？

行政院消費者保護處（下稱行政院消保處）有鑑於去年至今，多家國際籍低成本航空公司陸續加入國際航線之經營，因機票價格相對低廉，國人趨之若鶩爭相搶購，為避免認知落差而衍生消費爭議，於本（101）年7月10日邀集欣丰虎航、捷星亞洲、酷航（以上為新加坡籍）；全亞洲、馬亞洲（以上為馬來西亞籍，下稱亞洲航空）；易斯達、德威（以上為韓國籍）；及宿霧太平洋航空（菲律賓籍），共計8家低成本航空業者討論網頁資訊揭露情形，俾利消費者購票前能充分瞭解所能獲得的服務。

行政院消保處認為網頁應於消費者選購前即提供充分資訊供其參考，並為確認業者網頁資訊是否符合消費者使用上之需求，會後不定期檢視相關業者網頁揭露情形，雖然大部份業者已將英文網頁多改為中文方式說明，並增加部份資訊，但據本年10月14日檢視業者網頁，獲得結果如下：

- 一、行李託運免費額度與超重收費、餐點售價均已標示。
- 二、網頁設計清楚易懂者：德威航空、亞洲航空。
- 三、設有常見問題專區者：酷航、欣丰虎航。
- 四、機票相關規定說明詳細者：捷星亞洲航空、欣丰虎航。
- 五、網頁資訊以中文說明情形：

- (一) 德威航空、易斯達航空、虎航為繁體中文網頁。
- (二) AirAsia 亞洲航空大部份為中文說明、少部份為英文說明。
- (三) 捷星亞洲航空為簡體中文網頁。
- (四) 酷航網頁以繁體中文設計，但內容大多為英文說明；宿霧太平洋航空網頁標體以簡體中文設計，但內容以中英文說明。

由上可知，多數業者的網頁設計讓人不易查詢、機票相關規定揭露不足及未設常見問題專區，且網頁非以繁體中文呈現，國人未能快速的獲得所需相關資訊。行政院消保處表示，雖然國際機票交易重要須知業經交通部公告自本年 10 月 1 日起正式上路，但在以客為尊的服務前提下，建議網頁增加資訊供參如下：

一、機票相關規定：

除日期、行程、航班、艙等變更外，乘客姓名變更及前開變更衍生之退（換）票程序、費用與所需時間。

二、常見問題：

- (一) 體育用品設備託運費用；嬰兒有無額外行李額度。
- (二) 行動不便、殘障或需要特殊協助之乘客可獲得之協助項目。
- (三) 嬰兒幼童購票規定；網路團購規定。
- (四) 孕婦、寵物搭機規定。

行政院消保處呼籲相關業者，以消費者的角度提供充分資訊，將大大

降低消費爭議；如同網友反映近期新加入開賣的樂桃航空，雖然該公司網頁設計讓人清楚易懂，且刷卡買機票之交易手續費，也非航空業者收取，但倘有揭露相關費用訊息，紛爭即不會發生。以上網頁資訊揭露建議原則，傳統航空公司更應配合辦理。

『資料來源：消費者保護處』