

盡睇航空公司訂定之條款及限制



不少市民都喜歡放假時去遊山玩水，放鬆心情，同時增廣見聞，而網上的「0元機票」、「特價機票」等廣告亦令不少人想來一場說走就走的旅行。近年澳門愈來愈多低成本航空公司，這些航空公司在購票時跟傳統的航空公司有什麼差別呢？另外，遇到航空公司因颱風等情況取消航班時，航空公司又會如何處理呢？為此，本會就針對上述問題，根據第4/95/M號法律第二條一款d)項“對消費者的指導及資料提供，提出建議及進行活動”，第十條二款b)及e)項“蒐集資料或報告以了解有關提供與公眾的物品或服務的價格；公開有關物品或服務的特徵，質素以及價格的資料和報告”，向航空公司進行問卷調查，以瞭解有關情況。

問卷回收情況

本次共向24間有在澳門經營航線的航空公司發出問卷，分別有澳門航空股份有限公司(Air Macau，以下簡稱“澳門航空”)、長榮航空(Eva Air)、新加坡酷虎航空有限公司 (Scoot Tigerair Pte Ltd，以下簡稱“新加坡酷虎航空”)、台灣虎航 (Tigerair Taiwan)、泰國亞洲航空 (Thai AirAsia)、亞洲航空 (AirAsia)、菲律賓亞洲航空 (Philippines AirAsia)、印尼亞洲航空 (Indonesia Airasia)、菲律賓航空公司 (Philippines Airlines)、宿霧太平洋航空 (Cebu Pacific Air)、釜山航空公司 (Air Busan)、真航空 (Jin Air)、德威航空 (T'way Air)、濟州航空 (Jeju Air)、首爾航空 (Air Seoul)、中國東方航空 (China Eastern Airlines)、上海航空 (Shanghai Airlines)、吉祥航空 (Juneyao Airlines)、春秋航空 (Spring Airlines)、中國國際航空 (Air China)、深圳航空 (Shenzhen Airlines)、廈門航空 (Xiamen Airlines)、海南航空 (Hainan Airlines) 和越捷航空 (Vietjet Air)，當中有23家航空公司回覆，只有越捷航空未有回覆本會，問卷回收率為95.8%。

調查結果

不同航空公司免費托運行李和手提行李的限制並不相同

不論你是旅遊血拼購物族，還是深度旅遊，感受當

地文化的背包客，航空公司的免費托運行李和手提行李的限制都和你息息相關。本次問卷之回覆結果顯示，就算飛往同一航點，不同航空公司的托運行李限制都不同，以澳門到台灣的航線為例：澳門航空經濟艙提供20公斤的免費行李托運，而長榮航空經濟艙則提供30公斤；而澳門到首爾的航線方面，澳門航空經濟艙提供20公斤的免費行李托運，而真航空和首爾航空則提供15公斤，亦有航空公司因應不同票價提供不同的托運行李重量上限(如濟州航空：正價客票的托運行李限制為20公斤、超值機票為15公斤，特惠機票則沒有提供免費行李托運服務)。

除了行李托運，不同航空公司的手提行李重量限制都不同，各公司訂定的重量限制為5至12公斤不等，以澳門到首爾的航線為例，真航空的手提行李重量限制為12公斤，德威航空、濟州航空和首爾航空的手提行李重量限制則為10公斤，而澳門航空的手提行李重量限制為7公斤。

航空公司對於航班取消的處理和通知方式

若航班因為颱風等不可抗力因素或商業因素而不能如期出發，航空公司會如何處理呢？回覆本會的航空公司中，除春秋航空只安排退款外，皆表示會提供消費者退款或改期的選擇，而當中新加坡酷虎航空表示消費者更可以以優惠券的形式退款，而泰國亞洲航空、亞洲航空、菲律賓亞洲航空和印尼亞洲航空表示可以選擇把機票費用退到消費者於公司之帳號內，供下次再使用。

另一方面，若然遇到航班取消，航空公司會不會通知乘客，而消費者又能從哪些渠道得知航班訊息呢？根據本次調查結果顯示，如果消費者是直接向航空公司購買機票(如在航空公司網站上購買)，則航空公司會按消費者所填寫的聯絡資料以電話、短訊或電郵等方式通知消費者，但是，若消費者不是直接向航空公司購買機票(例如透過旅行社購買等)，則航空公司未必會通知消費者，或是透過有關的購票公司代為通知。

低成本航空公司購票模式的不同

你有沒有曾經被「0元機票」的廣告所打動？要來一場說走就走的旅行呢？但往往這些「0元機票」加上其他費用後可能就需付上數百元或上千元來購買。近年愈來愈多出售這類型機票的低成本航空公司，它們的特點是把機票中的服務項目「分開」出售，如消費者於預訂機票過程中可按自己的需要分別購買托運行李的重量和飛機上餐飲等。

另外，消費者於航空公司網站上購買澳門出發的單程機票時，除了繳付機票票價外，還須繳付澳門機場乘客服務費和安保費、行政費、手續費等其他費用，本次回覆本會的23家航空公司中有14家需收取燃油附加費，而宿霧太平洋航空表示於其公司網站預訂機票還需收取行政費、台灣虎航則需收取手續費，中國國際航空亦需收取雜費。

澳門機場乘客服務費和安保費可否退回

參考民航局網站資料：根據經6月15日第152/98/M號訓令、第36/2004號行政命令、第26/2006號行政命令及第13/2013號行政命令修改的11月11日第282/96/M號訓令規定，每名年滿兩歲之登機乘客需要繳付澳門元110元之乘客服務費，另外，每位登機乘客(包括過境乘客)需要繳付澳門元30元之安保費(獲豁免之人士除外)，但上述的費用並不是特區政府徵收的稅項，該項費用是由澳門國際機場專營股份有限公司收取，並成為該公司的收入。

如果消費者購買由澳門出發之單程航班，但最後沒有乘坐飛機離開澳門，能否退回澳門機場乘客服務費和安保費？而有關的手續又是如何呢？根據本次回覆的問卷結果，23家回覆之公司僅得宿霧太平洋航空表示不能退回有關的費用，其他航空公司都可以申請退回；申請方式方面，根據本次調查的結果，大部份航空公司都是以下列方式申請：若機票是經由航空公司直接購買(例如於航空公司網站上購買)，可直接聯絡(電話、電郵、書面等方式)航空公司申請退款，若機票是經由旅行社或其他途徑購買，則須要聯絡有關的旅行社或公司申請退款。另外，長榮航空、真航空、德威航空、泰國亞洲航空、亞洲航空、菲律賓亞洲航空和印尼亞洲航空提供網上申請服


務，消費者可於上述航空公司的網站自行用機票號等資訊登錄申請退款。

手續費方面，上述22家可以申請退款的航空公司中，有11家航空公司不用收取手續費；廈門航空表示手續費視乎機票的艙等而定，其餘10家航空公司收取的手續費由澳門元50至800元不等，換言之，消費者若想向航空公司申請退回140澳門元(乘客服務費110元及安保費30元)的款項，可能要繳付更多的行政手續費。除此之外，不同航空公司有不同的申請期限，而且期限的計算方式亦不盡相同：由機票開立起計一年、航班出發日起30日或不具期限的都有，詳情可以參考附表。

對消費者建議

本次問卷調查的結果顯示，不同航空公司對於行李托運和手提行李的重量上限都有不同的限制，除了重量外，手提行李亦有尺寸的限制，消費者應該於購票或出發前參考機票行程單或航空公司網站以瞭解有關航空公司的托運規定等細節，以免因為超重而要繳付額外的費用。在開立機票時，應該確保所提供的個人聯絡資料正確，出發前亦應注意航班情況和航空公司的最新消息，以確認航班是否如期出發或有更改；另外，消費者應該按自己需要和實際情況購買機票，不要因為航空公司的「限時優惠」而一時衝動購買，因為往往特價機票都不能取消或更改航班日期，即使能夠更改日期都要支付一筆高昂的手續費，所以消費者應該要理性消費，選擇適合自己的貨品和服務。

對業界建議

本會建議航空公司於廣告上列出票價的同時，亦應把澳門機場乘客服務費、安保費、燃油附加費、行政費等消費者所須繳付的費用清楚列明；若航班出現更改或取消，航空公司和旅行社應第一時間通知消費者，同時，航空公司應該提供澳門地區的聯絡方式給予消費者，以便消費者遇到任何航班問題時都能隨時聯繫查詢。另外，本會強烈建議航空公司不應於消費者申請「澳門機場乘客服務費」和「安保費」退費時收取高昂的手續費，以維護消費者的權益。 

航空公司免費行李限制、取消航班之處理及乘客服務費和安妥費之退費手續問卷調查

航空公司名稱	免費行李限制				不可抗力之因素		商業	
	托運行李重量(kg) ^[1]	手提行李			處理方式 ^[2]	手續費或其他費用	處理方式 ^[2]	
件數		重量限制(kg)	尺寸限制 (長x寬x高)(cm)					
澳門航空股份有限公司 Air Macau	商務艙: 30 經濟艙: 20	1	<7/件	56 × 36 × 23	A、B	×	A、B	
長榮航空 Eva Air	商務艙/桂冠艙/ 皇璽桂冠艙: 40 經濟艙: 30	皇璽桂冠艙/ 桂冠艙/商務艙: 2 經濟艙: 1	<7/件	56 × 36 × 23 長寬高總和<115 (個人物品不列入此範圍)	A、B、C、D(只 限澳門-台灣 航線)	×	A、B、C、D(只 限澳門-台灣 航線)	
新加坡酷虎航空有限公司 Scoot Tigerair Pte Ltd	[8]	2	<10/(2件)	54 × 38 × 23	A、B	[9]	A、B	
台灣虎航 Tigerair Taiwan	×	2	<10/(2件)	54 × 38 × 23	A、B	×	A、B、C	
泰國亞洲航空 Thai AirAsia	×	1 ^[13]	<7 ^[13]	56 × 36 × 23 ^[13]	A、B(7-14日 內)、E	×	A、B(7-14日 內)、E	
亞洲航空 AirAsia								
菲律賓亞洲航空 Philippines AirAsia								
印尼亞洲航空 Indonesia AirAsia	菲律賓航空公司 Philippines Airlines	商務艙: 40 經濟艙: 30	1	<7/件	長寬高總和<115	A、B	×	A、B
宿霧太平洋航空 Cebu Pacific Air	×	1	<7/件	ATR型飛機: 56 × 35 × 20 AIRBUS型飛機: 56 × 36 × 23	A、B	×	A、B	
釜山航空公司 Air Busan	20	1	<10/件	55 × 40 × 20, 長寬高總和<115	A、B	×	A、B	
真航空 Jin Air	15	1 ^[17]	<12/件	長寬高總和<115	A、B	×	A、B	
德威航空 T'way Air	普通/智能票價: 15 活動票價: × ^[12]	1	<10/件	55 × 20 × 40, 長寬高總和<115	A、B	×	A、B	
濟州航空 Jeju Air	正常客票: 20 超值機票: 15 特惠機票: × ^[12]	1	<10/件	55 × 40 × 20, 長寬高總和<115	A、B	×	A、B、C	
首爾航空 Air Seoul	15	1	<10/件	55 × 40 × 20, 長寬高總和<115	A、B	×	A、B	
中國東方航空 China Eastern Airlines	頭等: 40 公務: 30 經濟: 20	頭等: 2 公務: 1 經濟: 1	<10/件	56 × 45 × 25, 長寬高總和<115	A、B	×	A、B	
上海航空 Shanghai Airlines	頭等: 40 公務: 30 經濟: 20	頭等: 2 公務: 1 經濟: 1	<10/件	56 × 45 × 25, 長寬高總和<115	A、B	×	A、B	
吉祥航空 Juneyao Airlines	公務艙: 32 × 2件 經濟艙: 23	公務艙: 2 經濟艙: 1	<5/件	長寬高總和<115	A、B	×	A、B、C	
春秋航空 Spring Airlines	[18]	1	<5/件	30 × 20 × 40	A	×	A	
中國國際航空 Air China	頭等艙、公務艙: 32 × 2件 經濟艙: 23	頭等艙、公務艙: 2 經濟艙: 1	頭等艙、公務艙: <8/件 經濟艙: <5/件	20 × 40 × 55	A、B	×	A、B	
深圳航空 Shenzhen Airlines	頭等: 40 公務: 30 經濟: 20	頭等艙: 2 公務艙: 2 經濟艙: 1	<5/件	20 × 40 × 55	A、B	×	A、B	
廈門航空 Xiamen Airlines	頭等艙: 32 × 3件 商務艙: 32 × 2件 經濟艙: 23	頭等艙: 2 公務艙: 1 經濟艙: 1	<5/件	55 × 35 × 25	A、B、C	×	A、B、C	
海南航空 Hainan Airlines	頭等艙、公務艙: 32 × 2件 經濟艙: 23	頭等艙、公務艙: 2 經濟艙: 1	<10	20 × 40 × 55	A、B	×	A、B	

註: *本問卷調查針對由澳門出發的單程直航航班情況。

√代表有, ×代表沒有, ---代表不適用。

▲ 航空公司需收取港幣300元, 根據澳門金融管理局於2017年12月19日之匯率中間價(參考網址: <http://www.amcm.gov.mo/zh/financial-information/middle-rates>)
澳門元: 港幣 = 1.03:1 的匯率, 折合約為澳門元309元。

◆ 航空公司需收取新台幣215元, 根據澳門金融管理局於2017年12月19日之匯率中間價(參考網址: <http://www.amcm.gov.mo/zh/financial-information/middle-rates>)
澳門元: 新台幣 = 0.2686:1 的匯率, 折合約為澳門元57.7元。

[1] 由澳門出發直航航線之非嬰兒(兩歲以下)機票。

[2] A:退款; B:改期; C:視情況或會轉至其他航空公司; D:更改航點; E:暫時存入消費者於航空公司之個人帳號中。

[3] F:電話; G:短訊; H:電郵; I:公司網站; J:其他媒體; K:由購票之旅行社代為通知。

[4] 於航空公司網上購票系統購買由澳門出發之成人機票(去程); L:澳門機場乘客服務費和安妥費; M:燃油附加費; N:行政費; O:手續費; P:航空公司雜費。

[5] Q:若乘客從航空公司直接購買, 可直接到航空公司網站或聯絡航空公司申請; 若透過旅行社或其他途徑開票, 則須向旅行社或相關公司申請; R:直接聯絡航空公司申請。

[6] S:自機票開立後 T:自航班出發後 U:沒有期限。

[7] 可於航空公司網站內申請。

[8] 視乎票價種類而定; 消費者最多能購買40公斤的行李。

[9] 乘客可以選擇以120%原旅程價值等值的酷航優惠券的形式退款或在收取合理的管理費用後(折合20新加坡元或外幣等值)、以原付款方式辦理退費。但不管任一情況下、都須扣除協力廠商產品和服務的費用(例如旅遊保險、酒店住宿等)。

取消航班之處理					票價以外之費用 ^[4]	澳門機場乘客服務費和安保費退費			
因素	通知方式					未乘坐航班，能否退回	申請方式 ^[5]	航空公司收取手續費	申請限期 ^[6]
	直接向航空公司購買機票之乘客		非直接向航空公司購買機票之乘客						
手續費或其他費用	預先通知	通知形式 ^[3]	預先通知	通知形式 ^[3]					
x	✓	F、G、H	✓	F、G、H、K	L、M	✓	Q	x	S(一年內)
x	✓	F、G、H、I	x	---	L、M	✓	Q ^[7]	MOP\$350	S(一年內)
[10]	✓	F(只限於緊急情況)、G、H	✓ ^[11]	G、H	L	✓	R(書面方式)	MOP\$309▲	T(90日內)
x	✓	G(備用方式)、H	✓ ^[11]	H	L、O	✓	Q	MOP\$57.7◆	T(30日內)
x	✓	G、H	x	---	L ^[14]	✓	R ^[7]	MOP\$50	T(半年內)
x	✓	F、G、H	x	--- ^[15]	L	✓	Q	x	U
x ^[16]	✓	G、H、I、J	✓ ^[11]	G、H	L、N	x	---	---	---
x	✓	G	x	---	L、M	✓	Q	x	S(一年內)
x	✓	F(如因天氣情況當天取消航班)、H(預先取消航班)	✓	H	L、M	✓	R(網站或電話)	x	U
x	✓	F、G、H	✓	F、G、H	L、M	✓	Q ^[7]	x	T(一年內)
x	✓	F、H	x	---	L、M	✓	R	MOP\$800	U
x	✓	F、H	✓	F、H	L、M	✓	Q	手續費MOP\$210及其他行政費用	U
x	✓	G	x	---	L、M	✓	R	x	S(13個月內)
x	✓	G	x	---	L、M	✓	R	x	S(13個月內)
x	✓	F、G、H	✓	F、G、H	L、M	✓	R	x	S(一年內)
x	✓	F、G、H	✓	F、G、H	L、M	✓	R	x	S(一年內)
x	✓	G、H	x	--- ^[15]	L、P	✓	Q	x	S(一年內)
x	✓	F、G、H	✓	F、G、H	L、M	✓	R	x	S(一年內)
x	✓	F、G、H	x	--- ^[15]	L、M	✓	Q	[19]	S(一年內)
x	✓	F、G、H	✓	F、G、H	L、M	✓	Q	[20]	[19]

[10] 乘客可以選擇以至少與原旅程價值等值的酷航優惠券的形式退款或在收取合理的管理費用後(折合20新加坡元或外幣等值)、以原付款方式辦理退費。但不管任一情況下、都須扣除協力廠商產品和服務的費用(例如旅遊保險、酒店住宿等)。

[11] 若航空公司有乘客之電郵或電話號碼等聯絡資料。

[12] 可按需要另外購買。

[13] 消費者另外可攜帶一件個人物品(電腦袋/手提袋/背囊或任何尺寸不超過40cm x 30cm x 10cm的小型行李),所有登機物品總重量不得超過7kg。

[14] 飛往泰國航線需收取 1.APS, Advance passenger processing service 2. IAD, International Arrival and Departure Fees。

[15] 航空公司會通知旅行社。

[16] 若消費者選擇原起飛日期30日後出發可能需付額外費用。

[17] 筆記本電腦、公文皮包、手提包可以免費攜帶。

[18] 商務經濟座: 免費手提行李+托運行李合計25公斤
非商務經濟座: 免費手提行李+托運行李合計15公斤。

[19] 視乎艙等而定。

[20] 航班起飛之後申請要付230澳門元手續費。