



~ Vanus ~

2010/09/16 13:03

To cpr@cedb.gov.hk

cc

bcc

Subject 旅行社的不良銷售手法個案

 Urgent Return receipt Sign Encrypt

敬啟者：

本人於8/Sep/2010在：旺角分店購買東京5日4夜的旅行套票，最後慘被沒收訂金，覺得整個購買過程是一個有系統的騙局。希望貴局透過本人的真實個案，打擊旅行社的不良銷售手法，立法管制，減少消費者受騙的機會。現附上事發經過及相關文件作為參考。

投訴商號名稱：

投訴商號地址：

Thanks & Best regards,
Wong Ka Man



的不良銷售手法個案.doc Official Receipt.pdf

(編者註：由於夾附的收據載列有關公司及個人資料，所以不在此刊登。)

的不良銷售手法個案

8-Sep-2010

本人於“新假期”雜誌上見到有平價旅行套票，便於 7:00pm 到旺角銀行中心，希望訂購東京 5 日 4 夜的旅行套票，因該處是旅行社集中地。

在價格比較之下，發現大型旅行社的價錢與小型旅行社相差甚遠，接近\$2000。我想訂購的是 2010 年 9 月 27 日出發，10 月 1 日回程，住 Hotel Sunroute Plaza Shinjuku (近新宿 JR 站) 的 5 日 4 夜套票。售價是\$5549(坐 JAL)，

\$4599(坐 JAL)，而 只是\$3600。在正常消費者的心理下，當然是選擇。我亦有查問 的職員。為什麼會平咁多，她說因這間酒店做緊 promotion，坐 Delta，不是 JAL，所以咁平。我沒有懷疑便立即表示訂購。

在我表示訂購後，她立即幫我查核機位。一開始，她表示 10 月 1 日的機位已滿，每位要加收\$400，每位總數是\$4600 (\$3600+\$600+\$400)，\$600 是機場稅。否則，可以坐 JAL，每位總數是\$4650 (\$4050+\$600)。又或者住一些平酒店，拉平均個價錢。心裡覺得 JAL 當然好過 Delta，便同意她的提議，坐 JAL。但過了不久，她又說 JAL 來回兩程亦滿坐，每位又要加收費用，建議我不如坐 Delta。我坐什麼飛機都沒有所謂，於是打電話問朋友。朋友跟我表示最緊要平，收線後我便再跟 表示訂回最初坐 Delta \$4600 的 package。之後她又跟我表示，原來剛剛 9 月 27 日第一團的機位只有 3 個，剛剛被人買了兩個，現在只剩下一個，有一位要再加\$400，即每位加收\$200，每位總數\$4800。她建議我立即付訂金，否則機位又可能被人買咗。經過一輪折騰，我精神十分疲倦，而他們亦打烊，我不想再糾纏，便立即付了\$2000 訂金。她又再次提議我在酒店一欄中，加入第二選擇或第三選擇，在第一間酒店爆滿時，有個後備。其實我不知道其他酒店的詳細資料，但她表示差不多價錢的是 Shinjuku Washington Tokyo Hotel，又是在新宿，我沒有細想，表示沒所謂。因我認為後備酒店，是第一間爆滿時，她再給我選擇住唔住第二間，而不是一定要住。她給我收據時，沒有清楚解釋內容，只叫我核對姓名及簽名。

回家後，我再細看收據內容，發現酒店一欄並不是 Hotel Sunroute Plaza Shinjuku，而是 Sunroute Higashi Shinjuku，遠離 JR 站。而第二選擇的 Shinjuku Washington Tokyo Hotel，亦與 JR 站有一段距離。再細看條款，發現酒店不能更改。如第二或第三選擇的酒店有房，亦不能退訂。這使我十分擔心，切夜難眠。開心的旅行，變得成憂心忡忡。

9-Sep-2010

失眠一晚後，精神很差。9:00am 回到公司，立即便 fax 和 email 單據給他們，告知他們酒店錯了，並在網上 search 的辦公時間，希望盡快找到他們。辦公時間就找不到，但竟然給我找到不同旅客在 購買套票時受騙的經歷。網友訴說的經歷，就如我昨晚的情況一樣，更有旅客最後慘被取消機位或酒店。我心情更亂，覺得同樣受騙。在 10:00am，我終於找到他們。

表示收到 fax，並承認她昨晚不小心打錯酒店，願意幫我改回 Hotel Sunroute Plaza Shinjuku。我因此覺得她誠實，繼續訂購。接著，我跟她提出取消 Shinjuku Washington Tokyo Hotel 作為第二選擇，因遠離 JR 站，但她卻表示不能取消，因為單據上列明酒店不能更改。我跟她理論，你公司又未幫我訂酒店，為什麼第一選擇可以改，而第二選擇不能取消，我現在發現第二選擇不適合我，又貴咗。表示因這是公司規矩，出單後，電腦便不能取消第二選擇。她提議我選擇另一間酒店作為第二選擇，而 Shinjuku Washington Tokyo Hotel 退作第三選擇。當時我直覺認為第一選擇的房間已經爆滿，所以他們一定要我加入第二選擇，promotion price 都是假的。我很氣憤，表明只住 Hotel Sunroute Plaza Shinjuku，否則退訂。但不想損失\$2000，為了住一間近 JR 站的酒店，被迫也要選擇過另一間。我曾提議住 Strix Hotel Tokyo, Pearl Hotel Yaesu 或 Tokyustay Ikebukuro，但他們表示這些都不能訂購。若要近 JR 站，只可以選擇 Metropolitan Hotel 或 Dai-Ichi Inn Ikebukuro。Metropolitan Hotel 套票每位\$4950，而 Dai-Ichi Inn Ikebukuro 每位\$5050。最後，我選擇了比較便宜的 Metropolitan Hotel 作為第二選擇，並簽下合約。

10-Sep-2010

10:00am 左右，打電話給我，告知我已確認 Hotel Sunroute Plaza Shinjuku 的房間爆滿，只有 29/9 一晚有房，要 upgrade twin-bed 就要\$5350。而 Metropolitan Hotel 4 晚都有房。同朋友商量過後，都是覺得 Metropolitan Hotel 不在新宿，在池袋不夠方便，決定退訂。但表示因已跟酒店及航空公司落訂，一蚊都無得退(12:00pm)。我又在被迫之下，為有就範，表示即晚放工後到銅鑼灣分行交尾數。在當晚 7:30pm，我到達銅鑼灣分行，我向職員表示交尾數\$7900 現金，我查問付款後可否立即取得機票或 e-ticket 或 e-ticket number 或 reservation number，她表示全部都沒有，只有他們的收據，換票証會日後 email 給我。我朋友覺得不能立即出機票，很不安全，於是我們要再考慮。跟朋友邊吃飯邊討論，最後都是決定交尾數，因唔交尾數，\$2000 就無咗，買貴咗都無辦法。但吃飯後已經 9:00pm，要等明天再去。

11-Sep-2010

由 10:00am 開始, 我已經不斷打電話找 , 查問有關機票的詳情, 但她當日 11:30am 才上班, 其他同事又表示不能跟進 的客戶, 直到 11:40am 我才找到她. 我查問究竟機位是否已訂, 沒有 e-ticket number 是否安全. 她表示換票証是安全的. 但預留機位的 deadline 是今日 12:00pm. 她要求我 15 分鐘內到達分店交尾數, 或到 ATM 過數, 否則當作撻訂處理, 而且 ATM 過數是沒有收據. 我表示我家附近沒有 ATM, 最近也要 20-25 分鐘時間距離, 但她表示沒有辦法. 在晚上七時左右, 有一位 的女職員打電話給我, 告訴我未交尾數, 訂金已被沒收. 我詢問她可否轉移訂金到另一些旅遊產品, 她說不可以, 要再交. 最後, 當然是給他們沒收了訂金.

總結

有以下疑點:

- 1) 用低價吸引顧客落訂, 之後價格可以加完再加?精神折磨顧客?
- 2) 附加費只需收取一個總數, 不需清楚列明每項收費?
- 3) 職員不需要逐個項目核對清楚及清楚解釋給顧客?
- 4) 職員犯錯, 酒店第一選擇可以改, 但第二選擇不能取消? 電腦只可以加入項目, 而不能減少項目? 顧客不能一時大意?
- 5) 付訂金後, 如有不滿, 即時反映, 但仍不能退訂?
- 6) 換票証保證可以上飛機?
- 7) 的職員不能跟進其他同事的客戶?
- 8) 交尾數只有 24 小時限期, 否則當作撻訂處理?
- 9) 不能轉移訂金到另一些旅遊產品?