

苦情事例に学ぶ⁽³⁵⁾

監修 弁護士 三浦雅生

今回のテーマ…グレードアップしたホテルの変更補償金

暑い夏も終わりに近づき、もうすぐ秋の行楽シーズンが始まります。募集型企画旅行でのオーバーブックによるホテル変更で、グレードが上のホテルに案内し、お客様も満足しているのに、どうして変更補償金を支払わなければならないのかと思われたことはありませんか。確かに現行約款の定めでは変更補償金を払わなければなりません。が、今般、旅程保証約款(通称)の個別認可を受ければ、一定の条件の下で変更補償金を支払わなくても済むようになります。今回は現行約款による現時点での対応を例に考えてみます。

申出内容はこうです

海外パッケージツアーに参加したが、現地空港到着後、出迎えに来たガイドからオーバーブックでホテルが変わると聞かされた。連れて行かれたホテルはなかなかのホテルで満足して帰ってきたが、友人が「ツアーでオーバーブックによるホテルの変更なら変更補償金がもらえるはず」と言うので旅行会社に聞いてみた。ところが旅行会社は、「ホテルをグレードアップしたのですから変更補償金は支払いません。」との回答だった。自分でも旅行条件書を見て確認したところ、「(運送機関のオーバーブックによる)運送機関の種類又は会社名の変更」については、「等級がより高いものへの変更を伴う場合には適用しません。」との記載があるが、宿泊機関についてそのような取扱いをする旨の記載は見当たらない。本当に変更補償金は支払われないの

か。

現行標準約款による解決

標準旅行業約款募集型企画旅行契約の部(以下「約款」という。)第29条第1項で企画・実施旅行会社は、いわゆるオーバーブックによる重要な変更(別表第二上欄)が生じた場合には変更補償金を支払うことになっています。また同表下欄注4には、「第四号に掲げる運送機関の会社名の変更については、等級または設備がより高いものへの変更を伴う場合には適用しません。」とあります。

しかし、今回の事案は、同表上欄第七号「宿泊機関の名称変更」に該当しますので、1泊につき旅行代金の2%相当額の変更補償金を支払わねばなりません。

旅程保証約款による解決

今回のような場合でも旅程保証約款(通称)の個別認可を受ければ、10月1日以降に旅行契約を締結する企画旅行については、一定の条件の下で変更補償金を支払わなくてもよいことになります。

つまり、募集型および受注型企画旅行で、宿泊機関の名称がいわゆるオーバーブックの原因により変更された場合、変更後の宿泊機関が、契約書面(最終書面)に記載した宿泊機関より高い等級のものであったときには、変更補償金の支払い対象とはしないことができます。

この場合に、宿泊機関の等級は旅行者が定めた基準によりことになりましたので、自社でいわゆる「ホテルリスト」(発効日記載が必要)を定めて、これをあらかじめ取引条件書面および契約書面に記載しておく必要があります。

また旅程保証約款で対象とする「変更」は、グレードアップされた宿泊機関の「名称変更」のみです。グレード

アップされたホテルへの名称変更により、同時に客室の種類、設備、景観その他の客室条件の変更が生じた場合には、この部分については、変更補償金の支払い対象となることには変わりありませんので、ご注意ください。

なお、個別認可約款申請の詳細は、当協会ホームページの法務コンプライアンス室会員専用サイトに掲載していますので、ご参照ください。

クレーム対応マニュアル「たびクレ!!」のオススメ

JATA会員各社で旅行業務に従事している方々を対象に、クレーム対応の研修ツールとしても活用していただける、**クレーム対応マニュアル「たびクレ!!」**発売中です!!

- ・クレーム対応に必要な基礎、威圧的なクレームの対応策等をイラスト入りで解説!
 - ・旅行会社やお客様からよくある66の質問[Q&A]を項目別に掲載! クレーム客をリピーターに変えて販売を拡大するツールとしても活用できるマニュアルで、旅行業界の方々必携の1冊となっております!!
- クレーム対応の研修ツールに、各部署毎に一冊いかがでしょうか。**

10部以上ご購入の方には、本誌内容を網羅したPOWER POINTデータをサービスいたします。社内研修・説明会等に是非ご利用ください。

【販売価格】正会員:515円 協力・賛助会員:1,029円

★JATAホームページ > 会員・旅行業のみなさまへ > 右上「資料購入」からお申込みいただけます★

