

# 網上訂房伏位多 慎防慳小失大

香港放寬

入境檢疫限制，市民  
瘋搶機票過後，下一步自

然是要 Book 定酒店。不少自由行愛好者也會透過訂房網站預訂外遊住宿，部分平台更聲稱提供最低價格保證。不過，消委會曾有調查發現網站補償差價不一，而且是否經由貨幣轉換簽賬、能否免費取消等條款細節，亦會影響房價，務必要金睛火眼。

## 網上訂房方便快捷，而且不少平台還附有會員價格優

惠，但要注意別只比較不同網站房價的高低，皆因還有不同選項影響價格。例如同樣是兩人入住的房間，房間類型（普通或豪華房）、床鋪類型（兩張單人床或一張雙人床）、付款方式、取消政策、是否連早餐以及上網安排等，都會影響價格。部分訂房網站所顯示的房價未含稅

及其他手續費、服務費等等，部分民宿也會另加收清潔費，旅客在結賬之前應多加留意。

## 最低價保證要即時截圖

不少網站標榜提供最優惠價格保證，是指如在另一網站以更低廉的價錢預訂到相同的酒店住宿，訂房網站會提供補償。不過，當中所指的「相同預訂」包括酒店、房間（類型及尺寸）、住宿日期、付款安排、取消政策，以至是否包括早餐等，只要任何地方不符，或顯示更低價的網站欠缺任何一方的資料，申請都有機會被駁回。消委會曾為此進行調查，發現各訂房平台補償差價不一，有的會退還多收差價，但亦有網站設有差價上限，而且需要在預訂後 24 小時內找到更低價的房間和遞交申請，否則會過期；亦有網站的價格保證直至入住前仍然有效，故消費者如找到更低價格房價，謹記要立即截圖提交申請，以便順利通過審核。

## 網上付款或涉 DCC 收費

訂房網站大多設有即時網上付款或到達酒店後才繳付，後者收費或會較高，但好處是一般都可以在指定時限前免費取消，但要留意是否仍需繳付例如行政費等其他名目的費用，而且到店付款時的外幣匯率，或會與訂房房價有出入。如選擇網上付款，雖然大部分網站都可以直接用港元預訂，但如果提供服務的網站是在香港以外的新加坡、荷蘭或美國等地，網站有機會使用了動態貨幣轉換服務(DCC)，消費者因而要繳付額外的手續費。

使用訂房網站時，要確保輸入正確的資料，包括心儀住宿的名稱或地點、入住日期及人數等，方便訂房網展示符合的住宿類別和價格。在確認訂房及支付費用前，要再次確保資料無誤，日後如果有變動，應盡早通知酒店，避免引起爭議。酒店一般訂明入住時間，旅客如未能依時登記，即使已繳付全數款項，亦可能被酒店根據條款拒絕入住並不獲退款。因此，旅客如希望延遲入住時間，最好預先向酒店申明。留意大部分網站的條款都列出免責聲明，說明不會對網站顯示的酒店服務資訊（包括定價、酒店及房間的設施、照片及描述等）的任何錯誤負上責任，有網站條款列明只作為中介機構，將顧客的預訂資料轉送給酒店，以及代表酒店向顧客發出訂房確認電郵，消費者如有問題，將需直接與有關酒店交涉。

## 網站處海外 合約難追討

由於大部分訂房網站客服系統都不在香港，即使設有中文客服，也是由第三地（如內地或東南亞地區）提供服務，售後服務就會變得麻煩許多。如在更改或取消訂單時遇到困難，又或遲遲未收到退款，若訂房網站的訂立服務合約地位處香港境外，遇到合約上的爭拗，追討並不容易。

根據香港法例中的《旅行代理商》條例，所有經營出外或到港旅遊業務的旅行社都必須先成為香港旅遊業議會會員，然後再領取「旅行代理商牌照」，但如旅行社並沒有經營上述兩種旅遊業務，則只可以加入議會而無需領取牌照。以附表中的熱門訂房網站為例，Expedia、Trip.com、Hutchgo 均為旅遊業議會會員及香港持牌旅行社，受到香港法例及議會監管。消費者如經香港持牌旅行社預訂外遊住宿，可受到相關條例保障，有需要亦可向議會尋求協助。

惟非香港持牌旅行社則不受議會規管，若消費者光顧其網站而遇到任何問題，議會無法受理。消委會提醒，旅客預訂外遊住宿前，應先查明有關網站是否持有香港旅行代理商牌照，並確保預訂系統中所輸入的資料正確無誤，如有需要可列印一份訂單副本以作紀錄，以免日後發生爭拗。同時亦要提防不法之徒設立假冒的旅遊網站，以騙取金錢及個人資料。

## 熱門酒店訂房網站比較

| 網站  | 可選到店付款 | 可選免費取消 | 訂立合約公司所在地 | 適用法律    |
|---|--------|--------|-----------|---------|
| Agoda<br><a href="http://www.agoda.com">www.agoda.com</a>             | ✓      | ✓      | 新加坡       | 新加坡     |
| Booking.com<br><a href="http://www.booking.com">www.booking.com</a>   | ✓      | ✓      | 阿姆斯特丹     | 荷蘭      |
| Trip.com<br><a href="http://www.trip.com">www.trip.com</a>            | ✓      | ✓      | 新加坡       | 新加坡     |
| Expedia<br><a href="http://www.expedia.com.hk">www.expedia.com.hk</a> | ✓      | ✓      | 新加坡       | 新加坡     |
| Hotels.com<br><a href="http://www.hotels.com">www.hotels.com</a>      | ✓      | ✓      | 美國        | 美國得克薩斯州 |
| Hutchgo<br><a href="http://www.hutchgo.com.hk">www.hutchgo.com.hk</a> | ✓      | ✓      | 香港        | 香港      |

註：到店付款及免費取消服務視乎酒店而定。

