

機票預訂投訴增逾倍 航空公司擅改航班 留位需另付5000元



▲港人疫後復式外遊，機票爭物亦大增。



香港社會在疫後全面復常，港人「報復式外遊」熱情未減退，而旅行相關投訴個案亦隨之增多，從訂機票、買行李篋，甚至到海外拍攝婚紗照服務，各個環節出問題，不少是因相關公司未於事前就部分條款細則作出清楚解釋，而消費者亦未留意，導致臨時大失預算而產生爭拗。

消費者委員會昨日表示，今年首十個月接獲1537宗涉及機票預訂的投訴，較去年同期增逾一倍，當中不少是因航班變動而引致，有飛往溫哥華乘客被航空公司擅自更改航班，若要保留原有機位需另付5000元；亦有乘客購買「靈活套票」想免費改期，卻仍多付近千元費用。消委會提醒，消費者訂機票前一定要留意所有條款細節，保障自身權益。

大公報記者 王亞毛

張小姐向航空公司購買機票，打算由香港經溫哥華再飛往多倫多，但其後發現航空公司擅自把她的機位更改至23小時後另一航班，並不斷游說她額外付5000元以保留原有機位，最後延誤行程。她後來翻查公司條款得知，如航班延遲九小時或以上，乘客應獲1000元加幣賠償，她向消委會投訴後，航空公司願意補償。

「靈活套票」疑誤導

陳女士於某航空公司購買兩張往返香港與東京的機票，並特意購買「靈活套票」，可享「三次免費更改航班」的彈性服務。但當她聯絡航空公司要求延遲出發，卻被告知每位乘客須另付920元，後因有乘客機票，改出

發日期費用降為每位430元。她不滿航空公司資料誤導，向消委會投訴，經了解後得悉原來「三次免費更改航班」只限豁免改期手續費，網上列明最終費用可包括潛在機票差價及稅項等。她要求改期時，經濟客艙代碼已由「N艙」升級至「M艙」，航空公司拒絕向陳女士退款。

溫先生透過旅行代理商購買五張往返香港與比利時的機票，共計33665元，出發前五日卻被通知航班取消，新航班延遲五日出發。在未商定時間的情況下，他按時取消機票，但等了三個月仍未獲退款。旅行代理商與航空公司互相推搪，旅行代理商指航空公司拒絕退款，航空公司指是經旅行代理商購買，拒絕回覆他的查詢。其投訴經消委會

投訴統計數字

年份	2020年	2021年	2022年	2022年(1-10月)	2023年(1-10月)
行李篋	10宗	13宗	28宗	20宗	55宗
海外婚紗攝影服務	43宗	21宗	25宗	20宗	15宗
機票預訂投訴	4317宗	605宗	984宗	727宗	1537宗

資料來源：消費者委員會

轉介旅遊業監管局後，他最終取回退款。

宜分辨不同級別機票

消委會總幹事黃鳳嫻表示，今年首十個月的投訴數字大幅增加，日本成為有關預訂機票投訴最多的目的地，共354宗；其次為泰國49宗、英國28宗。她估計投訴增多與

疫後港人多外遊，以及航空公司協調不佳有關。

黃鳳嫻提醒消費者訂購機票時，要小心分辨不同級別機票的限制和條款，並留意航班更改的政策，保障消費權益。消委會建議航空公司，加強清晰標示各種機票類別的服務和有關細節條款，讓消費者能清楚比較才作選擇。

行李篋手挽塑化劑超標45倍 或損生殖系統危害胎兒

【大公報訊】記者王亞毛報道：疫情過後，終於可以再拎出行李篋旅遊！而消費者委員會測試市面上15款中型硬身行李篋，其中1款的手挽塑化劑含量超歐盟上限45倍，可能損害生殖系統，以及影響胎兒發育，若手部受傷或有濕疹者接觸亦有較大風險，建議接觸後盡快洗手。

消委會此次測試的樣本均為中型硬身行李篋，高度約24吋至28吋，屬於寄艙行李類別，外殼均由膠料製造，售價介乎730元至8200元。在測試各行李篋的手挽及拉杆手柄可接觸部分材料的塑化劑（DEHP、DBP、BBP及DIBP）含量時，消委會發現1款手挽部分材料的DEHP含量達4.6%，超出歐盟法規訂上限（0.1%）的45倍。

消委會表示，DEHP是被廣泛使用的塑化劑之一，研究顯示可能妨礙兒童正常發育、損害男性生殖系統，若孕婦接觸到，有機會影響胎兒發育。用者的手部若有濕疹、皮膚有傷口，攝入化學物質的風險可能增加。消委會建議，用者每次接觸行李篋手挽或拉杆手柄後，應盡快用溫和肥皂或洗手液清潔雙手。

8200元篋 行不足60公里斷柄

耐用性能測試方面，消委會將樣本傾斜放置於模擬路面上，並以時速5公里連續行走90公里。7款行李篋出現車輪脫落、篋身破裂、拉杆或拉杆手柄折斷、鬆脫等較嚴重的損耗。其中，備受名人追捧、售價高達8200元的RIMOWA行李篋，行走路程未及60公里，拉杆手柄已經斷裂。

RIMOWA的品牌商表示，消委會的測試方法和要求，均高於內地的行業標準和超出用者實際使用情況，測試結果不能反映其品質是好或是差。

海關表示，收到消委會測試報告後，已派員到全港各區零售點巡查，發現相關產品已經下架，並未有在市面出售。



▲行李篋林林總總，外形功能有別，物料亦大有不同。

行李篋使用保養貼士

- 勿坐在行李篋上，以免對篋身、拉杆及車輪造成壓力致損壞
- 使用手挽提起行李篋，避免使用拉杆提起，以免增加損壞風險
- 將較重物品放在篋底，以免行李篋因重心不穩而翻倒
- 避免使用強力清潔劑清洗行李篋身外殼，建議用乾布沾上清水輕抹外殼，並以乾布再次擦拭，亦可用濕布沾上少許視液去除車輪污物
- 將行李篋套上防塵袋並收藏在乾爽地方，避免陽光直接照射

資料來源：消費者委員會

海外拍婚紗照 套餐突收附加費

【大公報訊】記者王亞毛報道：隨着社會復常，不少新婚夫婦選擇前往海外拍攝婚紗照，但各公司婚紗攝影服務套餐多樣，改期或退款條件嚴苛，以及各項條款細則易被忽略，出現不少投訴個案。有新人選購攝影套餐，婚攝公司卻在揀相時突然「改口」，原本套餐內的服務須另付3600元！

陳小姐在婚紗展被推銷海外婚紗攝影套餐，公司推銷時說包括1本含30張已執相的大相簿，約一小時後稱可增至50張，陳小姐遂購買16888元的布拉格攝影套餐。完成拍攝後，她到該公司揀相時，對方卻說額外的20張只包括「執相」，若要放入相簿，每張加收180元，合共3600元。該公司職員推銷時拿着「韓絨相簿」，拍攝後卻說若揀選「韓絨相簿」，須加收800元。她遂向消委會投訴，其後她與該公司私下達成協議。

患病取消行程不退款

彭小姐於疫情前購買一套33800元的土耳其婚紗攝影套餐，因疫情而推遲至今年5月底出發，但她在5月中被告知攝影師已離職，新安排的攝影師因在歐洲，只能視像對話，她認為有違合約承諾。經消委會調解，該婚攝公司稱願意將合約有效期延至2024年，容許她將拍攝服務轉讓朋友或家人。彭小姐說考慮法律途徑追討損失。

消委會在今年首10個月，共接獲15宗有關海外婚攝服務的投訴。消委會稱向14間有提供海外婚紗攝影地點的公司收集資料，涵蓋四個熱門地點包括日本、韓國、捷克布拉格及澳門，合共69個攝影套餐，各套餐收費相差逾4倍，由澳門的10980元至韓國的58999元不等。若以同一地點比較，韓國套餐的收費差異最大，介乎14499至58999元，相差3倍，均由同一間公司提供。

值得注意的是，其中13間公司均表示，即使顧客因患病或取消婚約等個人理由，要求取消行程，都不獲退款，只可選擇延期、轉換拍攝地點或使用其他服務。有3間公司更表明，若因拍攝檔期等自身問題導致取消行程，亦不退款。

消委會提醒消費者，落實購買服務前應小心比較，除了關注拍攝風格，還應向職員查詢條款細節。業界應主動詳細講解收費詳情及合約條文，減少爭拗。



▲消委會發現赴海外拍婚紗照收費差異大。大公報記者何嘉敏攝

12款花生醬含致癌黃曲霉毒素 兩款超標

【大公報訊】記者劉碩源報道：花生醬被認為是麵包的「最佳伴侶」，但甜蜜之餘，有些花生醬亦會導致健康問題。消費者委員會昨日公布，在市面抽查常見的粗粒和幼滑花生醬各十款，檢測發現其中12款含黃曲霉毒素，2款花生醬的黃曲霉毒素B1含量超過歐盟標準上限。消委會指，攝入黃曲霉毒素可引致動物及人類產生急性及慢性中毒，並可導致急性肝臟受損、肝硬化、癌症甚至死亡，而黃曲霉毒素B1亦被列為致癌物質。

其中，被視為台灣名物的「新竹福源」花生醬，黃曲霉毒素含量最高，每公斤含4.94微克，B1含量達4.27微克，兩項指標都分別超過歐盟4微克和2微克的標準。產地為印度的「伏味」幼滑花生醬，黃曲霉毒素含量為每公斤2.38微克，B1含量2.01微克，超出歐盟2微克的上限。兩款花生醬的評分在幼滑花生醬排行榜「包尾」。粗粒花生醬中，「佳之選」的黃曲霉毒素總量最高，每公斤有2.61微克，B1含量1.42微克。

消委會已將12款檢出黃曲霉毒素的樣本資料轉交食安中心跟進。食安中心調查發現，1個產品涉嫌違反標籤規例，已提出檢控。而是次報告驗出的黃曲霉毒素含量均符合本港法例要求，正常食用不會影響健康。

花生醬抽樣檢測結果 (五個評分高，五個評分低)

評分高：

抽樣產品名(品牌)	總評分	黃曲霉毒素含量(微克/公斤)	售價
○ Pic's	4.5	0	\$75
○ Mother Earth	4.5	0	\$55
○ Sun pat	4.5	0.32	\$38
○ The nutter Company	4	0	\$68
○ Skippy	4	0	\$32.9

評分低：

抽樣產品名(品牌)	總評分	黃曲霉毒素含量(微克/公斤)	售價
× 新竹福源	2	4.94	\$69
× 伏味	2.5	2.38	\$15
× 佳之選	3	2.61	\$23.9
× Meadows	3	1.49	\$69
× 家之寶	3	0	\$12.9

*以上表格列舉的品牌名代表本次測驗中被抽樣的產品，不代表該公司旗下所有產品。

*以上總評分的比重為35%的安全測試、50%的營養素含量測試、15%的營養標籤的標示值和測試結果的差距

資料來源：消費者委員會



▲花生醬營養豐富，但要注意有否污染。

黃曲霉毒素多存於濕熱環境

話你知

黃曲霉毒素是一組天然存在的毒素，多見於濕度高、溫度高的環境，往往令花生、玉米等農作物受到污染。人若攝入大量黃曲霉毒素，可引致急性中毒，甚至肝癌，而黃曲霉毒素B1的致

癌作用最強。因黃曲霉毒素耐熱，一般烹調溫度下不易被破壞，丟棄有問題(例如發霉)、變色或損壞的食物，以及把食物儲存於陰涼乾燥處，可盡可能減低受黃曲霉毒素污染風險

資料來源：食物安全中心