

# COVID-19: 旅行、活动和交易中断



COVID-19病毒对消费者和企业都产生了重大影响，中断了旅行、交易和活动。该病毒使许多人想知道在这种情况下其权利和义务是什么。

本概况介绍概述了适用于这些情况的一些法律原则。在应用这些原则时，商务委员会还鼓励企业和消费者在考虑各自所面临的情况时公平对待彼此。

企业不得误导消费者其退款权利或企业保留消费者已付款项的权利。误导消费者权利的行为很可能违反《公平交易法》。

决定各方权利或义务的主要因素将是预订或交易时所同意的条款和条件。

购买旅行保险的消费者应与他们的提供者交谈，以检查他们是否在这种情况下受理保险。

如果企业或合同允许消费者选择退款或贷记，则消费者应考虑什么是他们的最佳选择。他们可能希望通过贷记而不是退款来支持本地商业。但是，消费者还应注意，任何贷记都取决于继续交易的企业，因此，与退款相比，贷记有更大的风险。

本概况介绍涉及新西兰法律涵盖的预订和交易业务。在海外网站、航空公司或提供商处进行的预订可能会受到其它国家/地区法律的约束。



## 一般指南

通常,当旅行或活动无法进行时,消费者对退款或贷记的合法权利将由其票务或预订的条款和条件决定。一些合同将提供退款权利;其他机构可能会声明将提供贷记,允许消费者在以后的日期重新预订,或允许在其它时间举行活动。商品或服务的供应合同也可以解释当无法按计划提供商品或服务时会怎样做。

当消费者查看其合同条款和条件时,他们应关注有关发生超出人为控制事件或合同“受挫”时的说明条款(通常称为不可抗力事件)。一些合同甚至可能专门提到大流行病。

消费者和企业不妨考虑这些一般法律原则,就其具体职位寻求法律咨询,因为合同之间的情况可能会有所不同。我们还鼓励企业和消费者彼此讨论相关情况,以制定出最适合其相互关系的解决方案。

### 合同什么时候处于“受挫”情况?

当不是因为任何一方的过错而无力履行合同时,合同就会受挫,因为履约的环境与合同所设想的完全不同。

无力履行合同不仅是因为困难、昂贵或不方便。

新西兰政府从2020年3月下旬起宣布边境限制和封锁,禁止非必要企业开展业务,禁止消费者出于非必要原因离开家园。国际上许多其它国家的政府也施行了类似的限制。

在这种情况下,任何一方都无法控制的事件(例如:政府施加的限制)将阻止某些合同的履行,这将使某些合同受挫。

如果合同“受挫”,则《2017年合同和商业法》《CCL法》适用。该法规定,如果有处理合同受挫的条款,则各方同意的条款和条件将决定发生的情况。如果合同未涉及合同受挫后的做法,则CCL法规定消费者有权退款,但企业可以保留在合同受挫日之前发生的与合同有关的合理费用和间接费用(我们称这些为“容许费用”)。

根据《CCL法》,消费者没有义务向企业支付任何未支付的款项。如果企业在无法合理地相信自己能够提供商品或服务的情况下要求或接受付款,则可能违反《公平交易法》。如果他们坚持认为消费者有义务支付他们没有义务支付的款项,那么他们也可能违反《公平交易法》。

出于《公平交易法》的目的,提供合同受挫补救标准形式的消费者合同条款可能是“不公平合同条款”,但委员会认为这是不可能的。该术语可能是“不公平的”(在《公平交易法》中该术语的狭义解释),包括因消费者无法控制而给消费者带来不成比例的不利或严峻后果的情况。

## 在政府隔离措施之前被取消的合同

在消费者或企业在相关政府隔离措施尚未到位之前取消合同的情况下，消费者受到的影响可能会有所不同。一些缔约方会期待，出于某种原因，该合同将变得不可执行。法律问题将是，该合同是否受挫还是被取消，因为如果在被取消时仍可以执行合同的情况下被取消，则可以采用不同的补救措施。

合同受挫后，消费者将根据《CCL法》获得退款。

对于已取消的合同，通常情况下，取消合同的消费者无权获得退款(如果有更多合同约定，则有义务支付更多)—但这取决于合同条款对取消合同的规定。

大多数合同都规定了一方取消合同的法律后果。如果没有签订合同，则《CCL法》解释了会发生的情况。

如果在可以预见的情况下，合同可能因政府的隔离措施而被取消，则可能适用受挫法律，而不是取消补救措施。

如果合同是较早取消的，那时候不太可能施行政府隔离措施，那么取消条款很可能适用。

因政府隔离措施而受挫之前取消合同的消费者和企业，不妨就其具体情况寻求法律意见。我们还鼓励企业和消费者彼此讨论相关情况，以制定出最适合其相互关系的解决方案。

## 旅游常见问题

**问：在隔离期间，我在新西兰预订了住宿。提供商不给我退款或贷记，也不允许我更改日期，他们可以这样做吗？**

答：您应该检查预订的条款和条件。如果合同中规定了退款或贷记，那么这就享有这些权利。

如果您的合同中没有列出受挫时会发生什么情况的条款，则提供商有义务退还您的款项，减去其允许的费用。

尝试将旅行预订重新安排到另一个日期通常符合双方的利益，尽管有关旅行限制的情况更加明确时可能需要进行讨论。各方应本着真诚对待彼此，并努力为各方提供公正的结果。

**问：我的航空公司向我提供了有效期为12个月的贷记。我希望退款；我可以获得吗？**

答：机票的条款和条件(也称为运输条件)将列出在您的航班由于病毒而被取消的情况下可以使用的补救措施。在许多情况下，这将使您可以在一定时间段内将机票的价值记入贷方以供使用。在某些情况下，您可能有权退款，但这取决于您机票的条件。

万一您的机票条款和条件未阐明您的补救措施，在极少数情况下，您应有权根据《CCL法》要求退款。

我们被问到《1990年民航法》是否提供了补救措施。我们认为这不太可能。航空公司对因延误造成的损失承担责任，但是不适用于在合法指导下采取行动的航空公司，或者由于外部事件导致航班无法进行的情况。

国际旅行通常取决于航空公司的所在地而受不同法律(以及条款和条件)的约束。这些可能提供不同的补救措施。

**问:我是通过第三方(旅行社或Expedia等网站)进行预订的,但由于隔离原因,现在无法旅行。他们不给我贷记或退款,他们可以这样做吗?**

答:您应该检查预订的条款和条件。某些条款和条件将提供退款的权利;其他合同可能会声明将提供贷记。

如果您的合同受新西兰法律管辖,并且不包含规定无法执行服务时会发生的情况的条款,则提供商应给您退款,减去其允许的费用。

如果您有旅行保险,则还应与您的保险服务提供者联系,以查看是否为这些情况承保。

**问:我原来的条款说我可以退款,但是公司改变了政策,现在我只能有贷记。他们可以这样做吗?**

答:除与您达成协议外,企业通常无法更改合同条款。

如果您有权在购买机票或进行预订时根据条款和条件退款,则企业以后不应更改条款以拒绝退款。

企业也无法依法制定与您的合同权利相抵触的政策,并且如果它们向您歪曲了您的权利,则可能违反《公平交易法》。

## 活动常见问题

**问:我有一场音乐会/演出的门票,由于隔离和边境限制而被取消了。我有权退款吗?**

答:在大多数情况下,活动门票的条款和条件将规定可退款或采取其他补救措施,例如贷记或代金券。如果这些条款和条件提供退款权利,则企业不得在以后更改条款以拒绝消费者退款。

如果您的合同受新西兰法律管辖,并且不包含规定无法执行服务时会发生的情况的条款,则提供商应给您退款,减去其允许的费用。

**问:我有“已推迟”的活动的门票,但尚未宣布新日期。他们保留我的钱,直到他们设定新的日期。我可以要求退款吗?**

答:具体情况根据您合同的条款而定。如果有合同条款处理无法执行服务时会发生的情况,并且这些条款允许保留门票付款直到设定了新的日期,则这些条款将适用。促销员将能够保留门票钱,直到确定新的日期为止。

但是,如果合同也没有规定发起人必须采取措施设定新日期,并因此允许他们无限期持有门票钱,则根据《公平交易法》,这可能是“不公平合同条款”。

如果合同中没有条款说明无法执行服务时将发生的情况,则提供商应给您退款,减去任何允许的费用。

## 休闲活动的会员资格常见问题

隔离期间,需要关闭健身房、高尔夫俱乐部和游泳池等休闲设施。还要求停止课余活动,例如体操、游泳和音乐课,停止提供服务。消费者也被禁止出门参加“非必要”的活动。许多人想知道这对于会员预订意味着什么。

### 问:会员需要继续缴纳会员费吗?

答:会员应查阅会员合同的条款和条件。寻找有关当事方在不可控情况下无法提供服务时会发生什么情况的条款。

如果合同没有处理受挫,或者无法提供服务时会发生什么情况,那么将适用《CCL法》,您可以在无法获得服务的期间停止付款。

《公平交易法》禁止企业索要付款,前提是这些企业没有合理的理由相信他们可以在指定的时间提供服务。

企业不应该向客户开具在隔离期内无法提供服务的帐单。同样,消费者无需继续为未提供的服务定期付款。

双方应讨论在无法提供服务的任何时期会发生什么情况,并清楚在情况恢复正常后将适用的会员条款,包括当时的会员费。

### 问:如果我已经预先支付了会员费怎么办?

答:您应该检查有关会员费的条款和条件。寻找概述您的提供商无法为您提供服务时会发生的情况的条款。

如果您的合同不包含规定无法执行服务时会发生的情况的条款,则提供商应给您退款,减去其允许的费用。

我们了解到,许多设施在关闭时不对会员收费,而是将“预付费”会员的有效期延长。我们鼓励企业灵活地为客户提供解决方案。

### 问:如果已经扣除付款怎么办?

答:如果由于政府限制而无法提供服务,则合同可能会受挫。

因此,是否必须将付款退还给客户取决于会员合同的规定。

如果合同规定了付款的处理方式,则当合同日后受挫时,将适用合同条款。

如果合同没有处理这种情况的条款,则根据《CCL法》将关闭服务期间的付款退还给会员,减去任何允许的费用。

一旦政府限制到位,“非必要”类别的交易者就不应继续要求或接受他们没有合理理由相信可以提供的服务的付款。

### 问:如果健身房提供在线课程和服务,我还需要继续为我的健身房会员付费吗?

答:检查会员资格的条款和条件,查看它们是否允许健身房为您注册的服务提供替代服务。

如果没有,并且您不希望获得重新更改的服务,则您有权取消或中止合同,而不会受到罚款。

一些健身房还允许在服务不可用期间暂停会员资格。

双方应讨论在无法提供服务的任何时期会发生什么情况,并清楚在情况恢复正常后将适用的会员条款,包括当时的会员费。

## 婚礼常见问题

**问: 我的婚礼原定在隔离期间举行, 因此不得不取消。我可以从婚礼场所取回押金吗?**

答: 如果由于隔离原因无法举行婚礼, 请检查与婚礼场地签订的合同的条款和条件。

某些合同可能会处理不是因任何一方的过错而中断的婚礼。合同可能使您有权获得全额或部分退款, 或重新安排您的预订。

如果您的合同不包含规定无法执行服务时会发生的情况的条款, 则提供商应给您退款, 减去其允许的费用。

**问: 我的婚礼被取消了。我有权得到不再需要的产品或服务(例如: 花店、摄影师、现场乐队等)已支付给供应商的定金退款吗?**

答: 检查与每个供应商签订的合同条款, 因为每个合同可能有所不同。

某些合同可能会处理不是因任何一方的过错而中断的婚礼。合同可能使您有权获得全额或部分退款, 或重新安排日后执行合同的日期。

如果您的合同不包含规定无法执行服务时会发生的情况的条款, 则提供商应给您退款, 减去其允许的费用。例如: 餐饮提供方可能已经为该活动购买了一些食物, 这些食物无法退还或重复使用。

## 不遵守法律的处罚

如果企业对消费者的退款权利或保留付款的权利作出虚假或误导性陈述, 则很可能违反《公平交易法》, 可能会受到重罚。有关更多信息, 请参见[网站](#)。

## 在哪里获得帮助

如果您认为企业误导了您的权利, 或者您认为您的合同包含不公平的合同条款, 请填写[投诉表](#)与我们联系, 或致电0800 943 600。您将需要向我们提供合同条款和条件的副本。

如果您认为某家企业不遵守合同条款, 可以向争议法庭提起诉讼, 您可以在[网站](#)上找到更多信息。

此处提供的信息仅供参考。您可能还希望向社区法律中心或律师寻求独立的法律建议。