

裁判字號：臺灣新竹地方法院 97 年竹小字第 259 號民事判決

裁判日期：民國 97 年 09 月 30 日

裁判案由：損害賠償

臺灣新竹地方法院民事小額判決 97年度竹小字第259號

原告 乙○○

被告 甲○○

上列當事人間請求損害賠償事件，經台灣台北地方法院以97年度北小字第512號裁定移送前來，本院於民國97年9月11日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

原告之訴及假執行之聲請均駁回。

訴訟費用新台幣壹仟元由原告負擔。

事實及理由

一、原告主張：

(一)被告於民國95年7月12日至同年月21日間，參加由原告擔任領隊之鳳凰國際旅行社有限公司（下稱鳳凰公司）所舉辦之法國戀戀風情10日行程，原告途中均依旅遊契約執行業務，詎被告竟於回國後，未經原告同意，將所拍攝之照片提供壹週刊刊登，造成原告之肖像權受權，被告並為取得鳳凰公司之退款，而以「服務不好、英文不好、找不到司機、找不到景點」之不實言論向鳳凰公司投訴，又以「未下車參觀凱旋門、未參觀香榭麗舍、在巴黎火車站記錯上車時間、先帶全團上火車、回國在香港機場枯等一個半小時、領隊帶團荒腔走板、領隊嚴重失職走板、劣、劣、劣」等不實文字，向壹週刊投訴，並經壹週刊將上列照片及文字刊登於95年9月21日第278期壹週刊第14頁上，其內容略為「遇到失職的領隊乙○○；第3天7月14日不方便下車，只能在遠處眺望凱旋門和拍照，沒去香榭麗舍大道；第4天在巴黎等搭子彈列車，被告記錯上車時間，先帶全團上車，沒回原地；鳳凰旅行社領隊嚴重失職，連到坎城星光大道，都是別的團員找到正確地點；巴黎最知名的凱旋門及香榭麗舍大道竟過門而不入，領隊嚴重失職；洪先生和王先生證實投訴屬實，洪先生更抱怨坎城星光大道，原告指錯地方；領隊協會說國慶日可步行參觀凱旋門和香榭麗舍大道，等搭子彈列車，領隊沒等團員，太不專業，不適合帶團；鳳凰已決定不再僱用」等語，致原告之名譽受損。

(二)惟被告上開所毀謗之內容均非真實，95年7月13日上午原告確實有帶隊下車參觀凱旋門及漫步香榭麗舍，停留約30分鐘，並無未下車參觀凱旋門、未參觀香榭麗舍等情事，95年7月15日搭乘子彈列車前，原告已向團員說明火車開車時間為

9：50，9：30時原告請團員上車後，因團員魏心筠至9：42仍未到，原告為照顧其他團員乃先上車，但有請被告友人鐘冰昀等候魏心筠，並告知因時間緊迫，由第一車廂上車較迅速，並無在巴黎火車站記錯上車時間、先帶團員上火車等情事，95年7月18日抵達坎城影展前之人行道時，即已抵達星光大道，被告等人卻認為紅地毯才是星光大道，並非原告找不到景點，至於自曼谷返台時，在香港過境停留一小時的泰航630班機，乃屬原訂班機，並非領隊得隨時調整，此外，因法國司機完全聽不懂英文，才導致於應在凱旋門下車卻到香榭麗舍才下車之狀況，並非原告英文不好，況原告於旅遊途中多次應團員要求安排行程外之服務，絕無被告所言服務態度不好等情形。至鳳凰公司嗣雖先賠償11位團員各新台幣（下同）1,600元，迄又再賠償11位團員各2,400元，惟此乃鳳凰公司內部之問題，核與原告無涉，亦非因領隊服務態度不好所致，而原告前雖向台灣台北地方法院檢察署對被告等人提起妨害名譽之告訴，而經檢察官予以不起訴處分確定，惟檢察官並未調查本件投訴之事實是否屬實，即以若無團員所投訴之事實，鳳凰公司何須賠償之理由，認定團員所投訴之事實為真實，此對原告而言實顯失公允。

(三)綜上，被告偷拍原告疲憊時之照片，且提供照片予壹週刊刊登，並為上開不實投訴，致使原告之肖像權及名譽權受損，並失去鳳凰公司之工作及其他工作機會，生活陷入困頓，因原告為樂於助人之人，除從事旅遊業外，並致力於文化工作，深獲各界之肯定，詎被告於對原告侵權後，迄今仍無悔意，令原告受有極大之痛苦及損害，為此，爰依侵權行為法律關係提起本件訴訟，請求被告賠償非財產上之損害，並聲明：1.被告應給付原告99,000元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按年息百分之5計算之利息。2.願供擔保請准宣告假執行。

二、被告辯以：

(一)被告否認有提供照片供壹週刊刊登及向壹週刊為不實投訴之事實，伊雖有提供照片給訴外人魏心筠，但伊並不知魏心筠會將照片提供壹週刊，而魏心筠原本係向鳳凰公司投訴，但因未獲善意回應，始轉而向壹週刊投訴，並非被告向壹週刊投訴，被告從未與壹週刊之記者有談及投訴之事實。又原告前以魏心筠先後向鳳凰公司及壹週刊為不實投訴，致其名譽受損之事實，對魏心筠提起損害賠償之訴訟，已業經台灣台北地方法院新店簡易庭以97年度店小字第331號判決原告敗訴確定。至原告前亦對被告、被告之妻洪光第及魏心筠等人提起妨害名譽之告訴，然此亦經台灣台北地方法院檢察署檢察官以96年度偵字第2601號為不起訴處分，嗣經原告不服聲請再議，惟亦經台灣高等法院檢察署以96年度上聲議字第2031號處分書駁回其再議而告確定。

(二)查原告服務態度不好是多位團員強烈的感受，原告在旅遊過

程中時常跟團員吵架，而且對團員不尊重，不熟悉路況，在觀光景點的解說很少。鳳凰公司的團費高於一般市場價格，團員選擇高價格的原因，無非希望獲得較好的服務品質，又豈會為了幾千元而投訴一個與我們從不相識的領隊？確實是因為領隊的專業不足而壞了大家的假期，為了表達心中的憤怒，被告與其他9名團員乃於95年7月19日在法國SOFITEL飯店聯署「給鳳凰旅遊的抗議書」，但絕非原告所稱為取得退費，始於返國後故意以不實言論之聯署投訴方式毀謗原告。再者，抗議書函關於領隊部分所載「找不到餐廳」，乃是於行程第7天（即95年7月18日）於尼斯車站前之中餐廳，原告帶著團員找不到餐廳，經詢問法國路人亦不得知，後來係經停完車過來會合之遊覽車司機之指引，方找到正確之餐廳位置；「找不到司機」，乃是於行程第2天（即95年7月13日）於巴黎機場停車場找不到遊覽車及司機，等候超過15分鐘，後來發現旅行社所安排之遊覽車就停放在等候處前方10公尺處，並已停放多時，嗣於行程第8天（即95年7月19日）於賭城廣場旁之候車處等候更超過30分鐘，無法連絡上司機；「與團員爭吵」，則是因上述原告找不到司機，讓團員枯等30分鐘後，原告所稱之遊覽蒙地卡羅市區點，卻是被原告帶至海邊沙灘看人戲水，因此與團員陳碧娟副教授發生爭吵，導致大部分團員只能無奈在旁發呆。

(三)又於旅遊途中之95年7月18日，原告帶錯坎城星光大道景點，係經同團團員洪皓人發覺與旅遊書籍所載之照片不符，乃自行於旁邊發現正確地點並即通知其他團員，此由被告於遊覽車離開坎城星光大道時，始於車上拍攝，並特別由領隊帶錯地點之側門開始拍攝，依常理，若非領隊帶錯地點之事發生於先，被告實無理由先從無特色之側門進行拍攝之理，而原告確有帶錯坎城星光大道景點之事實，此向任何一位團員查明均可證實。

(四)再者，鳳凰旅行社以其「顧客意見調查表」作為傾聽顧客聲音最佳的回報系統，而依被告所提鳳凰公司線上顧客意見調查表所示，原告與鳳凰公司其他領隊之評等比較，確實落後於其他領隊，而依前開台灣台北地方法院新店簡易庭97年度店小字第331號判決第3項所載「鳳凰副總卞傑民說，因乙○○曾出過歐洲旅遊專書才予聘用，不料此案後，又接到另外二團類似投訴，已決定不再僱用。」等語，亦足證被告與另外9名團員所抗議原告之相關陳述尚非虛妄。

(五)綜上，被告只有於抗議書上簽名，並無侵害原告肖像權及名譽權之事實，則原告提起本件訴訟，並請求被告賠償其非財產上之損害，實無理由等語。並聲明：1.原告之訴駁回。2.如受不利之判決，願供擔保請准免予假執行。

三、不爭執之事實及證據：

(一)被告於95年7月12日至同年月21日間，參加由原告擔任領隊之鳳凰公司所舉辦之法國戀戀風情10日行程。

(二)壹週刊2006年9月21日第14頁刊登內容全文：「【投訴】遠·眺·凱·旋·門 鳳凰旅遊失職 『參加鳳凰10日遊，連小費、稅金在內共付88,900元團費結果遇到失職的領隊乙○○，遊興大壞。第3天7月14日安排花都街頭漫步，李竟說因國慶日，不方便下車，只能在遠處眺望凱旋門和拍照，也沒去行程中的香榭麗舍大道。』魏小姐怒道。『第4天在巴黎等搭子彈列車往安錫，我上完洗手間回集合地，只見到我朋友，上車後問其他團員，才知乙○○記錯上車時間，先帶全團上車，沒回原地等我倆，害我虛驚一場怕上錯車。而回國在香港轉機，枯等1個半小時，原行程也沒這一段。』返國後她跟其他10位團員向鳳凰和品保協會申訴，但鳳凰只願退領退小費1,249元及賠2,000元鳳凰禮券。『這種賠償等於沒賠！』【追蹤】一帶錯景點缺專業 其他申訴的團員洪先生和王先生證實投訴屬實，洪先生更抱怨：『參觀坎城星光大道，乙○○指錯地點，幸好我有做功課找到真正的地方。』觀光局及消基會董事蘇錦霞律師說，景點短少依旅遊契約，可請求賠償2倍現金差額，不必接受禮券。領隊失職則可按歐洲跟團每天小費行情10歐元（折合約新台幣400元）計算，再扣除司機小後退費較合理。觀光領隊協會說，歐洲團領隊每天實拿小費約200元。另外，國慶日只管制車輛，旅客可步行參觀凱旋門和香榭麗舍大道，更可看到難得的閱兵表演；而搭子彈列車時，領隊沒下車等上廁所的團員，太不專業，不適合帶團。【回應】一解僱領隊願賠償 記者致電鳳凰，對方說將於8月底品保協會協調。協調會後，鳳凰副總卞傑民說，因乙○○曾出過歐洲旅遊專書才予聘用，不料此案後，又接到另外二團類似投訴，已決定不再僱用。會中也達成和解，將賠償全部團員每人4,000元及2,000元鳳凰禮券，並書面致歉。至於原行程漏列香港轉機，今後將載明。」等語，有壹週刊之前開報導影本附卷可憑（見本院卷第23頁）。

(三)被告及其他9位團員簽名之「給鳳凰旅遊的抗議書」內容全文：「我們是團號EUR060712A法團戀戀風情（領隊乙○○先生）對貴公司此次旅遊有以下幾點意見。一、關於鳳凰公司：1.7月14日法國國慶，應事先規劃而非由領隊隨機應變，無法控制領隊品質。2.部分團員由於現金攜帶不足，影響欣賞紅磨坊表演的權利（與說明會所講解不符）。二、關於領隊：1.不熟悉路況：例如找不到餐廳、司機，帶錯景點。2.專業知識不足：鮮少解說，語言能力不足，自顧照像。3.與團員爭吵：服務態度不佳。三、團員的心聲：1.打破對鳳凰品質的信賴。2.浪費團員的金錢和時間。3.希望貴公司接到投書後請於7日內作出合理的補償與處理，否則只有委託消基會及其他媒體解決。」等語，有前開抗議書影本附卷可憑（見本院卷第94頁）。

(四)鳳凰公司95年9月4日函內容：「各位鳳凰旅遊貴賓們 首先

感謝 台端撥冗參加鳳凰旅遊的法國10天之旅，台端的寶貴意見回覆如下：1.有關旅遊地區遇特殊節慶或事件，會更加強行程變更之事先規劃，並授權領隊做必要且兼顧行程完整順暢之調整。2.加強領隊之專業訓練。3.嚴格要求領隊良好的服務態度。4.加強自費活動之細項說明，如付費方式，成行人數等。5.行程中班機部份，明示所有起降點。6.終止與該領隊合作關係。各位貴賓的指正，是我們非常重要的改進依據。除虛心改正外，為稍解各位貴賓此行程之遺憾，公司除依意調表評分退回領隊小費外，並退還每人現金支票4,000元，及另致贈每人鳳凰旅遊禮券面額2,000元1張，期盼能再次為各位貴賓服務！對於此行之缺失導致各位貴賓不便，僅在此致歉。」等語，有鳳凰公司前開函文影本附卷可憑（見本院卷第95頁）。

- (五)原告前對被告、被告之妻洪光第及魏心筠等人提起妨害名譽之告訴，經台灣台北地方法院檢察署檢察官以96年度偵字第2601號為不起訴處分，嗣經原告不服聲請再議，惟亦經台灣高等法院檢察署以96年度上聲議字第2031號處分書駁回其再議而告確定之事實，有台灣台北地方法院檢察署96年度偵字第2601號不起訴處分書及台灣高等法院檢察署96年度上聲議字第2031號處分書附卷可稽（見本院卷第38至42頁），並經本院調取前開偵查卷宗閱明屬實。
- (六)原告前對魏心筠提起損害賠償之訴訟，業經台灣台北地方法院新店簡易庭以97年度店小字第331號判決原告敗訴確定，嗣經原告不服提起上訴，惟亦經台灣台北地方法院以97年度小上字第79號判決駁回其上訴而告確定之事實，有台灣台北地方法院新店簡易庭97年度店小字第331號判決及台灣台北地方法院97年度小上字第79號判決附卷可稽（見本院卷第43至45頁），並經本院調取前開民事卷宗閱明綦詳。
- (七)原告前對鳳凰公司之總經理廖文澄提起妨害名譽之告訴，業經台灣台北地方法院檢察署檢察官以97年度偵字第5819號為不起訴處分之事實，有台灣台北地方法院檢察署97年度偵字第5819號不起訴處分書附卷可稽（見本院卷第85頁），並經本院調取前開偵查卷宗閱明詳實。
- (八)原告前對鳳凰公司之副總經理卞傑民、壹週刊之社長兼總編輯裴偉、壹週刊之文字記者陳采瑩提起妨害名譽之告訴，業經台灣台北地方法院檢察署檢察官以96年度偵字第9809號為不起訴處分，嗣經原告聲請再議，業經台灣高等法院檢察署發回續查，現由台灣台北地方法院檢察署97年度偵續字第159號偵查中之事實，有台灣台北地方法院檢察署刑事傳票、台灣台北地方法院檢察署96年度偵字第9809號不起訴處分書及本院公務電話紀錄等件附卷可稽（見本院卷第79頁、第82至84頁、第88頁）。

四、得心證之理由：

查原告主張被告未經其同意，將所拍攝之照片提供壹週刊刊

登，並向壹週刊為不實之投訴，造成原告之肖像權及名譽權受有損害云云，惟此已為被告所否認，並以前開情詞置辯，是本件所應審究之爭點在於：被告是否有提供照片供壹週刊刊登及向壹週刊為不實投訴之行為，致不法侵害原告之肖像權及名譽權？

- (一)按以侵權行為為原因，請求回復原狀或賠償損害者，應就其權利被侵害之事實負立證之責；又按民法第184條第1項前段規定侵權行為以故意或過失不法侵害他人之權利為要件，故主張對造應負侵權行為責任者，應就對造之故意或過失負舉證責任，最高法院分別著有19年上字第38號判例、58年台上字第1421號判例足資參照。再按不法侵害他人之身體、健康、名譽、自由、信用、隱私、貞操，或不法侵害其他人格法益而情節重大者，被害人雖非財產上之損害，亦得請求賠償相當之金額。其名譽被侵害者，並得請求回復名譽之適當處分，民法第195條第1項定有明文。而肖像權固可認係民法第195條第1項規定所保護之「其他人格法益」，惟不法侵害名譽權及肖像權均應達於情節重大之程度，方得請求非財產上之損害賠償。本件原告主張被告提供照片供壹週刊刊登及向壹週刊為不實投訴行為，致不法侵害原告之肖像權及名譽權云云，既為被告所否認，揆諸前開說明，則原告自應就其前開主張負舉證之責任。
- (二)經查，壹週刊係接獲魏心筠之投訴，始為前開報導之事實，業據魏心筠於另案供承：伊有向壹週刊投訴等語屬實（見台灣台北地方法院檢察署檢察官95年度他字第8311號偵查卷第16、17頁、第26至31頁），核與壹週刊之文字記者陳采瑩於另案供述：伊係於95年8月15日接獲魏心筠之投訴，經向鳳凰旅行社求證，並多方蒐集專業人士之意見後，始據以撰寫系爭報導等語相符（見台灣台北地方法院檢察署97年度偵字第5819號偵查卷第8頁），再觀之系爭報導投訴欄之內容確係記載「魏小姐」等語，此亦有壹週刊之系爭報導附卷可稽（見本院卷第23頁），足徵被告所辯伊並未向壹週刊投訴，係魏心筠向壹週刊投訴等情，尚非虛妄，則原告主張被告有向壹週刊為不實投訴云云，已難遽採。至壹週刊系爭報導所刊登原告照片下方固註記係由「王先生提供」等語，惟查，壹週刊所為之前開報導係由魏心筠所投訴，尚非被告所投訴等情，已如前述，而觀之系爭報導追蹤欄固記載「其他申訴的團員洪先生和王先生證實投訴屬實」等語，惟據壹週刊之文字記者陳采瑩於另案供述：「至於王先生部分，因為當天王先生急著趕車，所以我沒有對王先生做正式的採訪，當天我到品保協會時也只有遞名片給王先生，並沒有聊到投訴的內容」等語（見台灣台北地方法院檢察署97年度偵字第5819號偵查卷第17頁），則被告所辯伊並未與壹週刊之記者有談及任何投訴之內容，系爭照片亦非伊交付壹週刊之記者刊登等情，亦堪認非虛，是系爭報導中「其他申訴的團員王先生證

實投訴屬實」等語及系爭照片下註記由「王先生提供」等語，均無從遽為不利於被告之認定。此外，原告就其主張系爭照片係由被告提供交付壹週刊之記者刊登，並向壹週刊為前開不實之投訴云云，並未能另舉他證以實其說，則其此部分主張要即難認可採。至被告雖有提供系爭照片予魏心筠，惟此應僅係為印證「給鳳凰旅遊的抗議書」內容中第二、關於領隊：自顧照像之陳述內容之真實性，尚難認有侵害原告肖像權之惡意，嗣魏心筠雖將系爭照片交付壹週刊之記者刊登，惟魏心筠並未向壹週刊之記者為此部分內容之陳述，而壹週刊亦未為此部分內容之報導，再核諸系爭照片並未將原告之容貌清楚、完整的呈現，復未於其旁加註任何貶損原告之字語，是對原告而言，尚難認有何造成負面評價之可能，尤難遽認已不法侵害原告之肖像權而達情節重大之程度，則原告前開主張委非足採。

(三)至被告固自承有與其他9名團員共同聯署「給鳳凰旅遊的抗議書」向鳳凰公司抗議，惟經核其內容均無原告所主張有陳述「服務不好、英文不好、找不到司機、找不到景點」等事實，則原告此部分主張亦難採信。次查，鳳凰公司於收受前開抗議書函後，乃於95年8月31日，在中華民國旅行業品質保障協會（下稱品保協會）與被告等人達成和解，並即於同年9月4日致函表示「1.有關旅遊地區遇特殊節慶或事件，會更加強行程變更之事先規劃，並授權領隊做必要且兼顧行程完整順暢之調整。2.加強領隊之專業訓練。3.嚴格要求領隊良好的服務態度．．．」等語，此有品保協會旅遊糾紛調處記錄表及鳳凰公司禮券各1件附於台灣台北地方法院97年度店小字第331號卷第34、35頁可稽，並有鳳凰公司前開信函附於本院卷第95頁可憑，益證被告前揭抗議內容尚非無據，否則承辦系爭旅遊之鳳凰公司何須和解退回領隊小費及致贈禮券？況查，原告前以被告、被告之妻洪光第及魏心筠等人先後對鳳凰公司及壹週刊為不實投訴，對其等提起妨害名譽之告訴，惟業經台灣台北地方法院檢察署檢察官偵查終結後，以96年度偵字第2601號為不起訴處分，嗣經原告不服聲請再議，惟亦經台灣高等法院檢察署以96年度上聲議字第2031號處分書駁回其再議而告確定，嗣原告再對魏心筠提起損害賠償之訴訟，惟亦經台灣台北地方法院新店簡易庭以97年度店小字第331號判決原告敗訴確定，嗣雖經原告不服提起上訴，然復經台灣台北地方法院以97年度小上字第79號判決駁回其上訴而告確定之事實，均有台灣台北地方法院檢察署96年度偵字第2601號不起訴處分書、台灣高等法院檢察署96年度上聲議字第2031號處分書、台灣台北地方法院新店簡易庭97年度店小字第331號判決及台灣台北地方法院97年度小上字第79號判決等件附卷可稽（見本院卷第38至42頁、第43至45頁），並經本院調取前開卷宗閱明屬實，則被告上開所辯堪可採信，原告前開主張委非足採。

五、綜上所述，原告並未能舉證證明被告有交付系爭照片供壹週刊刊登及向壹週刊為不實投訴等情，均詳如前述，從而，原告主張被告有不法侵害其肖像權及名譽權，依侵權行為之法律關係，訴請被告賠償99,000元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按年息百分之5計算之利息，為無理由，應予駁回。原告之訴既經駁回，其假執行之聲請即失所附麗，應併予駁回，且於判決時確定訴訟費用額。

六、本件判決事證已明，兩造其餘攻擊防禦方法及舉證，核與判決結果無影響，爰不另一一論述。

七、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。

中 華 民 國 97 年 9 月 30 日
新竹簡易庭 法 官 高敏俐

以上正本係照原本作成。

如對本判決上訴，非以違背法令為理由，不得為之，且須於判決送達後20日內向本院提出上訴狀（須按他造當事人之人數附繕本）。

中 華 民 國 97 年 9 月 30 日
書記官 黎秀娟

資料來源：司法院法學資料檢索系統