

臺灣桃園地方法院民事簡易判決

114年度壠簡字第1214號

原告 樺興旅行社有限公司

法定代理人 劉靜霓

訴訟代理人 薛凱娣

被告 蔡明峯

黃玳葦

上列當事人間請求損害賠償事件，本院於民國114年12月1日言詞
辯論終結，判決如下：

主 文

原告之訴駁回。

訴訟費用由原告負擔。

事實及理由

一、原告起訴主張：

(一)原告遭被告蔡明峯富國島團客23人詐騙團費，該團於民國113年9月估價時以原告業務副理薛凱娣為領隊，設定團費優惠為新臺幣(下同)13,000元、其他團員團費為34,000元，以113年11月30日為出國日行程為期6日。在11月24日時，被告蔡明峯以無法溝通為由要求原告更換領隊薛凱娣，而以無帶團經驗之被告黃玳葦為領隊，薛凱娣只好在11月24日由台南前往桃園協商，但直至25日被告蔡明峯不願支付機票、保險、飯店等更換領隊之必要費用，甚且於回國向交通部觀光署、消費者文教基金會申訴原告文書缺失。

(二)被告蔡明峯上開行為已涉及違約背信，為此依據違約損害賠償之法律關係，請求被告蔡明峯賠償下列損害：

1.因更換領隊，讓薛凱娣無帶團小費補團費，而無法給予團費優惠，請求支付團費差額21,000元（計算式：34,000元－13,000元＝21,000元）。

2.領隊換人之文書費用、快速通關、機票、保險單、飯店3

間相關文件製作費用12,000元。

3.薛凱娣第一晚飯店換地陪住1,500元。

4.薛凱娣第2-3晚飯店換地陪住飯店2,100元。

5.薛凱娣第4-5晚換地陪住諾富特飯店2晚5,330元。

6.追回諾富特飯店升等房價差2,600元。

7.薛凱娣與法律顧問友人至桃園協商車資、飯店費用10,764元。

8.污辱霸凌費用10,000元。

9.四處亂投訴誣告，讓原告疲於回應公文書，應給付原告20,000元。

10.以上合計85,294元。

(三)被告黃玳葦全程跟旅客吃餐及玩樂且無經驗帶團，爰依侵權行為法律關係，請求被告黃玳葦賠償下列損害：

1.團費34,000元。

2.按摩佣金850元、海底漫步佣金1,056元、水上摩托車佣金558元。

3.精神賠償及辱罵霸凌費用10,000元。

4.纜車套票含吻橋及表演門票1,408元。

5.原告因而被交通部觀光署裁罰30,000元。

6.以上合計75,056元。

(四)並聲明：被告蔡明峯應給付原告85,294元、被告黃玳葦應給付原告75,056元，及均自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率百分之5計算之利息。

二、被告則以：

(一)蔡明峯：本人及所有親友團費共計766,000元皆已付清，伊先請求原告更換領隊，但原告沒有別的領隊才會更換為黃玳葦，而黃玳葦已有合格的英語領隊證，並無不專業之情事。伊在出國前一個月要求更換領隊，薛凱娣要求4萬至5萬左右的費用才能更換領隊，實在不合理，更換領隊的費用難道是旅行社喊多少錢就是多少錢嗎？伊作為一個消費者，希望自己家人出去玩開開心心的，也不想要把事情複雜化，費用也

01 都結清了，怎麼會發生旅行社告伊這個付款完成的消費者等
02 語為辯。並聲明：(一)原告之訴駁回。(二)如受不利判決，願供
03 擔保請准宣告假執行。

04 (二)黃玳瑋：伊係出團領隊，幫原告出團領隊無須負擔任何團
05 費。伊也未收取佣金，分文未取，當次當團已完全退回給當
06 地的地接社導遊。原告請求辱罵霸凌費用並非事實，自從溝
07 通不良之後再也沒有聯繫過，實不知道原告受有何精神損
08 害。另伊於當地門票在當地已付清，沒有需要退回。原告亦
09 未支付當次當團小費即領隊薪水給伊，原告透過薛凱娣跟團
10 員收取小費，卻不支付給伊。此團團員皆為伊親朋好友，伊
11 把好朋友介紹給薛凱娣，未收半分佣金，希望她能照顧好伊
12 的朋友及團員，沒想到出團前一個月，被告蔡明峯與薛凱娣
13 溝通不良，而希望原告能更換其他領隊，但原告派不出其他
14 領隊，才將領隊換成伊，伊亦有給予該團團員即時輔助，然
15 未支付領隊薪水予伊，伊已向臺灣臺南地方法院遞送支付命
16 令聲請狀等語為辯。並聲明：(一)原告之訴駁回。(二)如受不利
17 判決，願供擔保請准宣告假執行。

18 三、得心證之理由：

19 (一)原告主張與被告蔡明峯及其成員成立旅遊契約，約定原告安
20 排薛凱娣為領隊，帶團於113年11月30日前往越南富國島旅
21 遊6日，團費共計766,600元經蔡明峯於出團前繳清，而蔡明
22 峯於出團前之113年11月21日晚間以溝通不良為由，請求原
23 告更換領隊，最終蔡明峯改由黃玳瑋為導遊帶團出行等情，
24 業據原告提出富國島六日團費明細表、聲請調解書、申訴函
25 等件為證（見南簡卷第31至第75頁），且為被告所不爭執，
26 自堪信原告此部分之主張為真實。

27 (二)原告主張被告蔡明峯更換領隊，應賠償上揭損害等節，則為
28 被告蔡明峯所否認，並以前詞置辯：

29 1.按旅遊服務不具備前條之價值或品質者，旅客得請求旅遊營
30 業人改善之；因可歸責於旅遊營業人之事由致旅遊服務不具
31 備前條之價值或品質者，旅客除請求減少費用或並終止契約

01 外，並得請求損害賠償。民法第514條之7第1、2項分別定有
02 明文。經查，據薛凱娣於113年12月12日調解聲請書中即陳
03 明：「...蔡明峯先生於付完團費訂金後，在團體業務討論
04 中態度完全變異，常常制止本人談話且不斷質疑我們給他的
05 機票及飯店真假，自己請黃玳瑋去查-航空公司及飯店也都
06 沒回應他們...在本團結完尾款後，薛凱娣LINE要求他要配
07 合：日期已接近出團，請他要改變自己的行為及態度，不得
08 在走團的時候突然制止說話，或明明問一些自己不懂的專業
09 問題，要別人回答說簡單一點。後來蔡明峯跟薛凱娣說：他
10 無法改變自己的個性，並來電本公司要求主管要更換領
11 隊...所以公司負責人要他自尋領隊...」等語（見南簡卷第
12 37頁）。復經被告蔡明峯提出其於113年11月22日與薛凱娣
13 LINE對話紀錄內容所示：「（您昨晚的LINE對話就是要打電
14 話給公司換領隊，您隨時可以跟我公司反映了...我認為一
15 切旅客權益，您都有旅遊合約書）所以妳講過的話就不能再
16 問？所以都是我的問題？好抱歉我這消費者問題一堆造成妳
17 不舒服 不愉快」、於11月23日對話紀錄中提及：「（你昨天
18 跟我們樺興主管說要換領隊，找到沒？）可以更換但要我自
19 己是吧？（還是不需要台灣領隊，到富國島有中文地陪即
20 可？）」等語（見本院卷第15頁背面）。

21 2.依上開內容互核，益見於出團前被告蔡明峯與原告安排之領
22 隊薛凱娣間，已於言語上有所齟齬，並經蔡明峯請求原告更
23 換領隊。審酌帶團領隊與團員間相處是否融洽，自影響後續
24 旅遊品質，是被告蔡明峯預見由薛凱娣帶團將影響出遊興
25 致，請求原告更換領隊以維持旅遊服務品質，合於上開法條
26 之規定，原告有另行指派領隊之義務。惟原告竟未安排替代
27 之領隊，而係要求被告蔡明峯自行尋找，顯未盡其改善義
28 務，而屬可歸責之違約事由，反徵原告本件主張被告蔡明峯
29 違約背信云云，顯不可採。

30 3.至原告主張被告蔡明峯不依約支付更換領隊之差額云云；惟
31 查，原告並未安排替代之領隊，未提供合於旅遊品質之服

務，已屬可歸責之事由，已如前述，依上開條文規定，旅客尚得請求減少費用、終止契約外，並得請求損害賠償，殊難要求被告蔡明峰另為給付。再者，原告於本件請求更換領隊所增列之項目及費用支出，究竟是否為更換領隊所需？又原告是否有實際支付之事實？均未提出證據以實其說，已難採信。又原告雖主張被告蔡明峯有同意支付更換領隊之價差云云，惟觀諸其所提出之證據僅為薛凱娣單方面所提出更換領隊補償之條件（見本院卷第50頁），另與被告蔡明峯提出與薛凱娣之LINE對話紀錄內容（見本院卷第29頁）互核，益見該等條件未經被告蔡明峯同意，自無以認定原告與被告蔡明峯間有達成補貼更換領隊差價之合意。

4.至原告主張被告蔡明峯污辱霸凌、四處亂投訴疲於回應公文云云。惟因原告為私法人而非自然人，究係何等之霸凌行為會致私法人產生精神上之痛苦？已屬費解。再者，被告蔡明峰所為之投訴內容，既經交通部觀光署對原告科處裁罰，亦為原告所自陳，亦難認被告蔡明峯所為之投訴行為係屬不法行為。

5.依上所述，原告主張被告蔡明峯違約背信，未依約支付更換領隊之差額，另有污辱霸凌、四處亂投訴致原告疲於回應公文云云，難認可採，其上開之請求即屬無據，應予駁回。

(三)原告另依侵權行為法律關係，向被告黃玳葦請求75,056元之損害等語，亦為被告黃玳葦所否認，經查：

1.按侵權行為，即不法侵害他人權利之行為，屬於所謂違法行為之一種，債務不履行為債務人侵害債權之行為，性質上雖亦屬侵權行為，但法律另有關於債務不履行之規定，故關於侵權行為之規定，於債務不履行不適用之（最高法院111年度台上字第32號判決意旨參照）。

2.本件被告黃玳葦係因原告無法提供替代之領隊，經原告告以自行尋找領隊後，由被告蔡明峯尋覓為本件領隊等情，有上開LINE對話紀錄、富邦產物旅行業責任保險證明書1紙在卷可參（見本院卷第24頁）。參之被告蔡明峯及團員給付團費中

01 尚包含領隊小費，再以原告於黃玳葦出團後將出團每日時刻
02 表資料電子檔給予黃玳葦(見本院卷第16頁背面、第52頁)，
03 由黃玳葦提供導遊服務，益見黃玳葦已充任為原告本件旅遊
04 契約之履行輔助人，其等間之法律關係應依所成立債之關係
05 定之，依上開說明，自無成立侵權行為之餘地。

06 3.至原告所主張黃玳葦應給付精神賠償、辱罵霸凌費用及賠償
07 原告遭交通部觀光署裁罰之費用云云，惟被告黃玳葦究有何
08 辱罵霸凌行為，已乏原告舉證，且原告為私法人實際上不具
09 感性認知能力，與自然人有其本質上之差異，自無因受辱罵
10 霸凌而得請求非財產損害賠償（精神慰撫金）。又原告既經
11 交通部觀光署科處裁罰，亦為自身違法行為所致，自無將此
12 裁罰金額轉嫁於他人承受。

13 四、從而，原告請求被告蔡明峯應給付85,294元、被告黃玳葦應
14 給付75,056元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按
15 週年利率百分之5計算之利息，均無理由，應予駁回。

16 五、本件為判決基礎之事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及
17 證據，核與判決之結果不生影響，爰不一一論列，併此敘
18 明。

19 六、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。

20 中 華 民 國 114 年 12 月 8 日
21 中壢簡易庭 法 官 劉哲嘉

22 以上為正本係照原本作成。

23 如不服本判決，應於送達後20日內，向本院提出上訴狀並表明上
24 訴理由，如於本判決宣示後送達前提起上訴者，應於判決送達後
25 20日內補提上訴理由書（須附繕本）。

26 如委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

27 中 華 民 國 114 年 12 月 8 日
28 書記官 施春祝