

臺灣高雄地方法院民事判決

114年度消字第4號

原告 莊家榆

被告 台灣博房網訂管理諮詢股份有限公司

法定代理人 Nuno Miguel Sotero Pinto Guerreiro

訴訟代理人 陳絲倩律師

徐佳緯律師

上列當事人間請求損害賠償事件，本院於民國114 年10月29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、關於管轄權：

(一)按訴訟之全部或一部，法院認為無管轄權者，依原告聲請或依職權以裁定移送於其管轄法院，民事訴訟法第28條第1項定有明文。而法院依上開規定為移轉管轄之裁定者，僅得基於原告之聲請或依職權為之，被告就管轄權之抗辯僅係促使法院發動職權為移轉管轄之裁定而已，非謂被告有聲請移轉之權利，是本件被告於民國114 年3 月18日民事聲請移轉管轄暨答辯狀聲請移轉管轄，尚與前引規定不符。

(二)次按消費訴訟，得由消費關係發生地之法院管轄；消費訴訟係指因消費關係而向法院提起之訴訟；消費關係指消費者與企業經營者間就商品或服務所發生之法律關係，消費者保護法（下稱消保法）第47條及第2 條第5 、3 款亦有明文。而所謂消費關係發生地包括契約關係發生地（契約訂立地及契約履行地）及侵權行為關係發生地（侵權行為發生地及侵權結果發生地）。又管轄權之有無，應依原告主張之事實，按諸法律關於管轄之規定而為認定，與其請求之是否成立無涉

01 。查原告主張其使用Booking.com 網站預定住宿，惟因被告
02 管理Booking.com 網站及人員之疏失、故意先行扣款致其受
03 損害，故其請求侵權行為損害賠償及依消保法第51條規定請
04 求懲罰性賠償金云云。從而，原告係因與被告間就網站服務
05 所生之法律關係而向本院提起本件訴訟，且請求侵權行為及
06 消保法第51條規定之懲罰性賠償金，自屬前揭所述之消費訴
07 訟無疑；又原告住處係位於高雄市鳳山區，其利用網際網路
08 而使用Booking.com 網站並因被告侵權行為而受有損害，揆
09 諸前揭說明，其住處不失為消費關係發生地，本院自為有管
10 轄權法院，被告爭執本件應由其營業所所在地法院即臺灣臺
11 北地方法院管轄並請求移轉管轄云云（見本院審消卷第225
12 至226 頁），洵屬無據。

13 二、原告主張：

14 (一)原告因擬與家人前往日本旅遊而於113 年10月26日透過Book
15 ing.com 網站為5 位成人、2 位孩童預定「Hotel Star Res
16 idence-無人ホテル」10晚之房間，期間自同年12月9 日至
17 同年月19日（下稱系爭訂單）。嗣原告於同年12月1 日告知
18 日本房東實際入住人數於同年月13日起至同年月15日止為4
19 人、其餘時間皆為2 人，仍符合系爭訂單規定，不料竟接獲
20 日本房東告知原告僅預定1 人住房型（下稱系爭事件），原
21 告旋於同年月2 日致電Booking.com 客服中心尋求協助及支
22 援，後於同年月4 日接獲客服人員表示係Booking.com 系統
23 錯誤致人數錯誤，並要求原告先行支付因該錯誤所致人數不
24 足之費用，事後再將款項退還予原告等語，原告拒絕後，於
25 翌日再行電詢是否已解決前開住宿問題，卻遭客服人員故意
26 掛電話。而原告就系爭事件與被告客服部共進行超過6 次以
27 上之溝通（含原告主動致電及被告客服人員來電），幾乎每
28 一次皆為不同國家、不同人員、不同電話號碼及使用不同語
29 言，另系爭事件發生時，原告信用卡已遭扣款，經於同年12
30 月5 日向消費者服務中心申訴後，被告於同年月10日寄電子
31 郵件僅會退還日幣3,958 元至Booking.com 網站之帳戶錢包

01 ，原告拒絕並第2 次提出申訴後，被告又於同年月31日以電
02 子郵件回覆會以Booking.com 網站帳戶錢包點數退還原告刷
03 卡額度日幣119,325 元，惟原告仍以未使用帳戶錢包拒絕。

04 (二)Booking.com 網站系統錯誤致原告已支付全額訂單款項卻因
05 房型有誤造成旅遊不便，出遊前每日擔心，被告卻故意拖延
06 不處理，甚至慫恿原告取消訂單或支付更多金額，且因原告
07 預計出發日期接近聖誕節，為避免接近節日價格上漲嚴重，
08 方於113 年10月間訂房，系爭事件發生致原告另再訂房時已
09 接近聖誕節日，市區訂房價格漲幅誇張且一房難求，原告因
10 而須另外支付高價格訂房費用，上情致原告及同行家人受有
11 如附表所示新臺幣（以下未標明幣別者，均指新臺幣）202,
12 354 元（按：原告列此損失明細於本院審消卷第163 頁，惟
13 合計金額僅為202,345 元，並非原告主張之202,354 元）之
14 損失，參照消保法第51條懲罰性違約金之規定，據此請求被
15 告賠償5 倍計算之數額即1,011,770 元（計算式：202,354
16 元 $\times$ 5 =1,011,770 元）之懲罰性違約金；又原告受有民事
17 起訴裁判費用32,856元、來回郵資及影印文件費用216 元之
18 損失，且原告因系爭事件導致與家人出遊過程中壓力龐大、
19 提心吊膽，對社會感到不安全，精神壓力大導致荷爾蒙失調
20 並產生子宮頸外息肉，手術切除後仍持續吃藥治療中，被告
21 亦應賠償原告精神慰撫金1,626,358 元，合計原告請求金額
22 為2,671,200 元（計算式：1,011,770 元+32,856元+216
23 元+1,626,358 元=2,671,200 元）。

24 (三)為此，爰依消保法第51條、民法184 條等規定（見本院消字
25 卷第81至83、179 至180 頁）提起本件訴訟等語。並聲明：
26 被告應給付原告2,671,200 元（見本院消字卷第75頁）。

27 三、被告則以：

28 (一)Booking.com 網站係由訴外人荷蘭商Booking.com B.V. 所營
29 運、管理與維護，而Booking.com B.V. 乃依照荷蘭法律成立
30 之私人有限公司（地址：荷蘭阿姆斯特丹市Oosterdokska00
31 0 0000 DL），註冊於阿姆斯特丹商會，被告則為依照臺灣

01 法律設立之公司，被告登記之中英文名稱分別為「台灣博房
02 網訂管理諮詢股份有限公司」、「BOOKING.COM TAIWAN LIM
03 ITED」，被告母公司則為Booking.com International B.
04 V.，並非 Booking.com B.V.，被告與Booking.com B.V. 在
05 法律上為法人格分別獨立之不同主體，更非屬母、子公司或
06 分公司關係，僅屬同一集團。又被告僅提供內部支援服務，
07 並未處理Booking.com 網站之訂單及後續之客戶服務，且由
08 原告所提出之Booking.com 世界各地辦公室簡介頁面，更清
09 楚載明「Booking.com B.V, 成立於荷蘭，提供在線住宿預訂
10 服務，擁有、經營並管理網站www.booking.com …各地分公
11 司不提供線上預訂服務且不擁有、不控制、不寄存、不管理
12 或不維護Booking.com 網站」，被告未被授權代理Booking.
13 com B.V. 為任何行為，是於Booking.com 網站所為之交易與
14 後續客戶服務，均與被告無涉，故被告與原告間就系爭訂單
15 並無契約或其他類似之法律關係，客觀上亦無可能有任何侵
16 權行為，另跨國集團之關係企業間使用相同之商標、標誌本
17 乃常情，無從以此推認被告與Booking.com B.V. 間之法人格
18 同一，更無從據此主張被告須對Booking.com B.V. 或對Book
19 ing.com B.V. 經營之網路平台所生任何權利義務關係負責。

20 (二)原告已自承其並未支付於Booking.com 網站訂房應支付之日
21 幣123,283 元住房費用，且在原告與Booking.com B.V. 協調
22 未果並決定透過其他管道重新預定日本住宿後，Booking.co
23 m B.V. 已於113 年12月10日、31日分2 次將日幣123,283 元
24 全額退還至原告於Booking.com 網站之帳戶錢包，並告知原
25 告可全額提領至其所持之信用卡，原告反而因此得利，則在
26 已獲全額退款之情形下，原告就系爭訂單已無實際損害可言
27 ，原告起訴請求賠償系爭訂單住房金額之5 倍，實無法律依
28 據，洵不可採，況原告迄今未能舉證被告對於本件所涉訂房
29 爭議有任何故意、過失，僅一再空言泛指被告應對Booking.
30 com 網站負責任云云，其自不得依消保法第51條規定請求懲
31 罰性賠償金。又郵資、影印費216 元部分，顯非一般與訂房

01 爭議相關之侵權行為或債務不履行事件所必然發生之支出，
02 原告亦未能證明此等郵資或影印費，與本件所涉爭議或被告
03 有何關聯；裁判費32,856元係原告為提起本件訴訟所支出之
04 裁判費，乃程序上之必要費用，顯與本件所涉實體爭執無涉
05 ，原告無端混淆二者，將裁判費納入其損害賠償請求範圍內
06 ，實係無理；精神慰撫金1,626,358 元部分，原告雖主張其
07 旅遊中皆是壓力大與提心吊膽之心情、對社會感到不安全、
08 精神壓力大導致荷爾蒙失調、身體健康受到損害產生子宮頸
09 外息肉等情，然原告迄今竟仍未能提出任何證據證明其實際
10 上受有該等損害，亦未見有何醫學鑑定或報告足以證實原告
11 確有前述精神上症狀，至原告雖檢附關於其子宮頸外息肉之
12 就醫紀錄，然該等疾患肇生原因多端，原告未能提出證據證
13 明該等息肉之發生與被告有何關聯，自不得單憑原告空口聲
14 稱即認被告應對此負責等語置辯。並聲明：原告之訴駁回。

15 四、本院得心證之理由：

16 (一)按侵權行為損害賠償責任，須行為人因故意或過失不法侵害
17 他人權利，亦即行為人須具備歸責性、違法性，並不法行為
18 與損害間有相當因果關係，始能成立，且主張侵權行為損害
19 賠償請求權之人，對於侵權行為之成立要件應負舉證責任。
20 次按依本法所提之訴訟，因企業經營者之故意所致之損害，
21 消費者得請求損害額五倍以下之懲罰性賠償金，但因重大過
22 失所致之損害，得請求三倍以下之懲罰性賠償金，因過失所
23 致之損害，得請求損害額一倍以下之懲罰性賠償金，消保法
24 第51條亦有明文。

25 (二)經查，原告主張其擬與家人前往日本旅遊，而於113 年10月
26 26日透Booking.com 網站預定系爭訂單，系爭訂單原應支付
27 之住房費用為日幣123,283 元，嗣原告接獲日本房東告知原
28 告僅預定1 人住房型，原告旋於同年12月2 日致電Booking.
29 com 客服中心尋求協助及支援，並於同年12月4 日接獲客服
30 人員表示係Booking.com 系統錯誤致人數錯誤並要求原告先
31 行支付因該錯誤所致人數不足之費用，事後再將款項退還予

原告等語，原告拒絕並另行訂房等節，為兩造所不爭執（見本院消字卷第76頁），並有原告提出之E-MAIL畫面截圖、客服對話截圖、訂單截圖、客服電話資訊、另行訂房之E-MAIL畫面截圖、通話明細單、信用卡帳單明細及旅館收據等附卷可稽（見本院審消卷第17至23、27至35、49、51、53至141、143至149、151至159、161頁），是上開事實應堪認為真實。

(三)關於被告之侵權行為具體事實，原告稱：我認為被告有管理網站之疏失，另外還有人員之疏失，因為每天都有不同服務人員、不同的國家，我要重複一樣的事情，有的人跟我說出發前可以找到床位，隔天不同的人又說不行，我不知道我的行程是否能去得成，一直在打電話確認行程，導致我精神損失和健康之損失；另外被告還先故意扣款，在出發之前我和不同的服務人員說我們有四個人會去，如果他們可以在我們出發前解決問題就好，他們就跟我說沒辦法，到最後一天還是沒解決，這是故意，後來又他們宣稱他們網站疏失，先賠償我日圓3958的點數，讓我去用網站時可以抵扣云云（見本院消字卷第180頁），足徵原告所主張被告之侵權行為厥在於：被告管理Booking.com 網站及人員之疏失，致其無法如期進行原訂行程，需另行花費勞力、時間及費用，且又故意先行扣款致其受損。上開事實為被告所否認並以前詞置辯，則本件爭點即在於：被告是否為Booking.com 網站及客服人員之實際管理者？被告是否有故意扣款致原告受損之行為？

(四)針對被告是否為Booking.com 網站及客服人員之實際管理者部分：

1.觀諸原告提出之Booking.com 網站介紹截圖，其上載明「Booking.com B.V. 成立於荷蘭，提供在線住宿預訂服務，擁有、經營並管理網站www.booking.com。Booking.com受到世界各地分公司的支援—您可以在下方看見提供支援的各地分公司列表，這些分公司的職責是為Booking.com 提供國內在地支援。各地分公司不提供線上預訂服務且不擁有、不控制、

01 不寄存、不管理或不維護 Booking.com 網站（或任何其他
02 網站）。Booking.com除了其位於阿姆斯特丹的註冊辦事處
03 之外，不占用世界上任何支持公司的辦事處。支持公司不被
04 授權代替Booking.com 以任何形式進行活動或成為服務代理
05 。」等語（見本院消字卷第87至88頁）。再由被告所提出之
06 Booking.com 網站「顧客服務條款」頁面，其上載明「當您
07 預訂住宿、航班或景點／活動行程時，Booking.com B.V. 負
08 責提供平台並專責相關事宜」、「我們與提供當地支援服務
09 （例如顧客支援或帳戶管理）的公司合作。這些公司不會：
10 ●控制或管理我們的平台●擁有自己的平台●與您有任何法
11 律或合約上的關係●提供旅遊體驗●代表我們，或以我們的
12 名義簽訂合約或接受法律文件●以我們的『流程或服務代理
13 人』身分營運。」、「若您是居住在歐洲境外的消費者，在
14 強制性當地（消費者）法律允許的範圍內，任何爭議將交由
15 阿姆斯特丹的法院（針對住宿、航班或景點／活動）或英格
16 蘭和威爾斯的法院（針對租車和私人接駁／公共交通）專責
17 處理。」、「Booking.com B.V. 擁有並經營平台」、「『B
18 ooking.com』、『我們』、或『我們的』係指 Booking.com
19 B.V.（針對住宿、航班或景點／活動）或 Booking.com Tra
20 nsport Limited（針對任何地面交通服務）」（見本院審消
21 卷第238、239、247、248、263頁）。

22 2.由上開Booking.com網站內容或相關條款即可明確知悉，Boo
23 king.com網站係由在荷蘭成立之Booking.com B.V. 公司所提
24 供、經營並管理，被告僅係Booking.com B.V. 公司在臺灣之
25 support company，負責的僅係「provide only internal
26 support to Booking.com B.V.」，亦即只為 Booking.com
27 B.V. 公司提供內部支援，並不提供任何服務，亦不擁有、
28 經營或管理Booking.com網站或其他任何網站（The support
29 companies do not render the Service and do not own,
30 operate or manage the Website or any other websit
31 e.）。換言之，Booking.com網站主要係一跨國性之線上旅

01 宿預訂平台，媒介使用者與旅宿業者，讓消費者可以透過該
02 網站預訂住宿、查詢價格暨規劃安排行程之部分內容，而實
03 際經營並管理Booking.com 網站、提供使用者上開服務內容
04 者均係Booking.com B.V. 公司，被告並非Booking.com 網站
05 及客服人員之實際管理者，其更未被授權以任何形式作為 B
06 ooking.com B.V. 公司之代理人，亦無法透過被告進行任何
07 預定（The support companies do not operate and are n
08 ot authorized to act as any form of process or servi
09 ce agent of Booking.com B.V. No reservation can be m
10 ade in or through the support companies.），任何Book
11 ing.com 網站或Booking.com B.V. 公司之交易或服務作為，
12 實與被告無涉，原告主張被告管理Booking.com 網站及人員
13 有疏失云云，洵屬無據。

14 3.至原告雖主張被告與Booking.com B.V. 公司係同一公司，連
15 商標亦相同，且維基百科資料顯示Booking.com 即為Bookin
16 g.com B.V. 即為被告，另由被告在「台灣104 人力網站」求
17 才刊登廣告資料亦可證明，況Booking.com 網站公開世界各
18 地之辦公室，臺灣即為被告，而被告之公司營業項目有一項
19 為「ZZ99999除許可業務外，得經營法令非禁止或限制之業
20 務」，此業務未受限制，被告善用此營業項目只提供對其有
21 利之說詞係規避法律責任云云。惟Booking.com B.V. 公司係
22 在荷蘭依該國法律成立之公司，而依經濟部商工登記公示資
23 料所示（見本院審消卷第269 至271 頁），被告為在我國成
24 立之公司，Booking.com B.V. 公司為被告股東，被告董事長
25 亦為Booking.com B.V. 公司法人股東代表人，Booking.com
26 B.V. 公司與被告仍為不同公司、不同法人格，即便屬同一集
27 團或被告係Booking.com B.V. 公司所投資設立，二者在法
28 律上仍係互異之權利義務主體，不能逕將Booking.com B.V.
29 公司之行為效力歸由被告承擔；又觀之原告提出之維基百科
30 資料（見本院消字卷第61至67頁），亦係顯示Booking.com
31 網站為Booking.com B.V. 公司所經營，並未記載被告與Book

ing.com B. V. 公司係同一公司或Booking.com網站係由被告經營管理等內容；另原告提出之「台灣104 人力網站」才刊登廣告資料（見本院消字卷第69頁），此無從確認究係由何人刊登，該網站亦非被告所管理，其上資訊內容更無從確認其真實性，自難以隨意搜尋之內容作為證明被告有經營管理Booking.com網站之事實；此外，公司營業項目雖包括「ZZ9999除許可業務外，得經營法令非禁止或限制之業務」，然此核與被告是否有經營管理Booking.com網站係屬二事，並不能以此逕認原告主張之推論為真，此部分仍無從為原告有利之認定。至原告另提出司法院裁判書系統列印資料（見本院審消卷第207 至209 頁），欲以此佐證Booking.com即係Booking.com B. V. 即是被告，此有相關案例可循云云，惟各案有各案不同之情況，自無從逕為比附援引，且其他法院判決並無拘束本件判決之效力，本件仍可依卷內相關證據暨法確信而為判決。

(五)針對被告是否有故意扣款致原告受損之行為部分：

承前認定，Booking.com網站既無從認定為被告所經營管理，原告使用Booking.com網站預定系爭訂單所進行之任何扣款，自非被告所為，則被告即無原告所主張故意扣款致其受損害之侵權行為可言；況且，原告自承其於113 年12月6 日前去警局報案，信用卡公司依據其報案之情況而未扣款，其未支付住房費用等語在卷（見本院消字卷第76至77頁），足見原告並未因扣款致有損害，原告依此請求被告負侵權行為損害賠償責任，自無理由。

五、綜上所述，本件原告既未能證明被告有何故意、過失侵害其權利之侵權行為，則其依消保法第51條、民法184 條等規定，請求被告應給付原告2,671,200 元，即為無理由，應予駁回。

六、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法，經本院審酌後認均不足以影響判決之結果，爰不另贅論，附此敘明。

七、據上論結，本件原告之訴為無理由，依民事訴訟法第78條，

判決如主文。

中華民國 114 年 11 月 28 日

民事第四庭 法官 王宗羿

以上正本係照原本作成。

如對本判決上訴，須於判決送達後20日內向本院提出上訴狀。如
委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

中華民國 114 年 12 月 1 日

書記官 陳仙宜

附表（時間均指民國，金額均指新臺幣）：

編號	項目	金額	證據（審消卷）
1	系爭訂單信用卡款、國外交易手續費	27,114元	第17至19、47至49頁
2	113 年12月9 日至19日HOTEL費用、稅金、信用卡國外交易手續費	92,108元	第135頁
3	113 年12月9 日至13日AIRBNB費用、稅金、信用卡國外交易手續費	13,508元	第133、159、161頁
4	113 年12月13日至15日HOTEL費用、稅金、信用卡國外交易手續費	42,917元	第137、161頁
5	113 年12月15日至18日HOTEL費用及稅金、信用卡國外交易手續費	26,154元	第139至141、157、161頁
6	使用 SKYPE 與Booking聯絡之國際電話費、信用卡國外交易手續費	305元	第143、151頁
7	與Booking聯絡之電話費	239元	第143、151頁