

臺灣高雄地方法院民事判決

114年度簡上字第30號

上訴人 連文正

訴訟代理人 林叔貞

被上訴人 行健旅行社股份有限公司

法定代理人 張榮源

訴訟代理人 許明皓

上列當事人間請求返還旅遊費用事件，上訴人對於民國113年12月13日本院113年度雄簡字第2337號第一審判決提起上訴，本院於民國114年7月8日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

上訴駁回。

第二審訴訟費用由上訴人負擔。

事實及理由

一、按訴狀送達後，原告不得將原訴變更或追加他訴，但擴張或減縮應受判決事項之聲明者，不在此限，民事訴訟法第255條第1項第3款定有明文。又訴之變更或追加，非經他造同意，不得為之，但第255條第1項第2款至第6款情形，不在此限，同法第446條第1項亦有明文，而依同法第436條之1第3項規定，此於簡易訴訟程序之二審程序亦準用之。本件上訴人原起訴請求：上訴人應給付被上訴人新臺幣（以下若未標示幣別則為新臺幣）12萬6,500元，及自起訴狀繕本送達被上訴人之翌日起至清償日止，按年息5%計算之利息。嗣於本院審理中就請求之金額減縮為11萬8,866元（本院卷第360頁）。核其減縮符合前開規定，依法應予准許。

二、上訴人起訴主張：伊於民國113年1月間向上訴人購買預計113年4月19日出團「春遊花開荷蘭比利時盧森堡11日」國外旅遊（下稱系爭行程），價金為每人13萬2,900元（現金價為12萬6,500元，伊已支付現金12萬6,500元完畢）。兩造簽立

01 國外旅遊定型化契約範本（下稱系爭契約）。嗣於113年4月
02 19日出發當日，被上訴人指派之領隊表示因杜拜機場豪雨無
03 法轉機，故被上訴人取消系爭行程並表示解除系爭契約。而
04 系爭契約遭解除，並非可歸責於伊所致，然被上訴人依系爭
05 契約第14條約定（下稱系爭約定），主張應自己收取之團費
06 扣除必要費用3萬1,851元。惟被上訴人未告知系爭約定，且
07 系爭約定違反消費者保護法（下稱消保法）第14條誠信原
08 則，應屬無效。而被上訴人扣除之上述費用，除伊認為其中
09 7,634元屬合理扣除費用外，其餘則非合理，被上訴人自應
10 返還旅遊費用11萬8,866元，爰依系爭契約之法律關係，提
11 起本訴等語。並聲明：被上訴人應給付上訴人11萬8,866
12 元，及自起訴狀繕本送達被上訴人之翌日起至清償日止，按
13 年息5%計算之利息。

14 三、被上訴人則以：上訴人繳付訂金時，伊已提供系爭契約予上
15 訴人，上訴人已經審閱且簽名，上訴人既已審閱系爭約定，
16 且未提出異議，自屬有效。此外，伊取消系爭行程，係因不
17 可抗力或不可歸責於雙方當事人之事由，伊為盡善良管理人
18 職責，在事件發生後積極與系爭行程內之飯店、餐廳、門
19 票、交通等店家爭取退費，因爭取退費需要時間，最終連同
20 上訴人共26位團員確定無法退費項目明細為：4月20日Lumen
21 Hotel & Events飯店住宿費用2,358歐元；4月21日LUXEMBO-
22 URG CHATEAU D' URSPÉLTT飯店住宿+晚餐餐費費用共3,433元
23 歐元，但飯店可退還1,790元歐元餐費，住宿費用1,643元歐
24 元無法退還；4月22日MARTIN' S CHATEAU DU LAC飯店住宿
25 費用2,810元歐元；4月23日TANGLA HOTEL BRUSSELS飯店住
26 宿費用2,517元歐元；4月24日至4月25日GRAND HOTEL AMRA-
27 TH KURHAUS飯店兩晚住宿費用4,798.4元歐元；4月26日至4
28 月27日XO PARK WEST飯店2晚住宿費用訂房帳單分2筆，分別
29 是4,569元歐元及1,652.93元歐元，共6,221.93元歐元。不
30 可退景點門票為4月21日梵谷國家森林公園門票及遊覽車停
31 車費共343.55元歐元；4月21日梵谷國家森林公園午餐餐費

01 費用為715元歐元；4月21日庫勒慕勒美術館門票，因是國家
02 級景點，購票後未使用不退票，門票費用共304.2元歐元；4
03 月24日歐洲之星高速列車，每位車票費用為75元歐元，是總
04 計不可退費用為每位910.035元歐元，以當時匯率35元換算
05 新臺幣為3萬1,851元。系爭行程是多間團體訂房，飯店定價
06 跟上訴人在訂房網站僅訂一間的優惠房價價格不同，且並非
07 相同間數條件，上訴人所查詢之房價皆非為系爭行程之真實
08 出發日期，難為有利上訴人之認定。系爭行程係因不可抗力
09 之事件而取消，伊已盡善良管理人職責提供上訴人可用原支
10 付團費再參加後續相同行程之條件表達善意，也符合系爭約
11 定並應為有利於團體旅遊之必要措置。伊依照系爭約定履行
12 系爭契約，並提出已支付之必要費用之單據，經核實後予以
13 扣除，故上訴人支付系爭行程之團費為12萬6,500元，應扣
14 除必要費用3萬1,851元，可退還上訴人9萬4,649元，上訴人
15 請求返還全部團費並無理由。又系爭約定與主管機關交通部
16 觀光局所頒定國外旅遊定型化契約範本內容如出一轍，亦難
17 認有何違反平等互惠原則，伊扣除系爭行程之必要費用，於
18 法有據等語置辯。並聲明：上訴人之訴駁回。

19 四、原審經審理結果，判決被上訴人應給付上訴人9萬4,649元，
20 並駁回上訴人其餘之訴（原審判決被上訴人敗訴部分，未據
21 被上訴人提起上訴而告確定）。上訴人不服原審判決，提起
22 本件上訴，除援引原審主張及陳述外，並補陳：被上訴人解
23 除系爭契約時，尚未逾自由行訂房免費取消之期限，故系爭
24 行程有關4月21日至4月27日住宿飯店費用691.91元5歐元
25 （折合新臺幣2萬4,217元，下稱系爭飯店費用）應以國外自
26 由行取消訂房的方式來處理較合理，被上訴人於簽立系爭契
27 約時並未告知伊訂房條件為團體訂房之方式，若臨時取消訂
28 房多不可退款，需由旅客自行負擔，故被上訴人主張應扣除
29 系爭飯店費用，自非公平合理等語。並聲明：（一）原判決
30 不利於上訴人部分廢棄（除減縮部分外）。（二）上開廢棄
31 部分，被上訴人應再給付上訴人2萬4,217元，及自起訴狀

01 繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息。

02 被上訴人除援引原審主張及陳述外，並補陳：通常旅行社協
03 助旅客訂房係以團體訂房為之，伊就系爭行程向國外飯店訂
04 房，當係以團體訂房之方式，而依系爭行程有關4月21日至4
05 月27日國外住宿飯店取消訂房約款所示，伊無法向國外飯店
06 辦理退費，故伊主張扣除系爭飯店費用，自屬合理等語。並
07 聲明：上訴駁回。

08 五、兩造不爭執事項：

09 (一) 上訴人於113年1月26日向被上訴人報名購買系爭行程，價
10 金為每人13萬2,900元（現金價為12萬6,500元），報名當
11 日被上訴人之業務人員有傳送系爭契約之電子檔予上訴
12 人，嗣上訴人於113年1月30日支付被上訴人定金3萬元
13 後，復於同年2月20日在系爭契約簽名後回傳被上訴人，
14 並於同日支付價金餘額予被上訴人，上訴人已支付現金價
15 之旅遊費用全數完畢。

16 (二) 系爭行程之團員於113年4月19日20時35分在桃園國際機場
17 集合，預定於是日23時35分搭乘阿聯酋航空（EK367班
18 次）起飛出發前往荷蘭阿姆斯特丹，途中在杜拜（DXB）
19 轉機；然於是日出發前之21時許，被上訴人接獲航空公司
20 通知因杜拜機場豪雨淹水無法接受轉機而取消該航班，被
21 上訴人遂向系爭行程之團員（包含上訴人在內）取消系爭
22 行程並為解除系爭契約之意思表示。

23 (三) 被上訴人解除系爭契約符合系爭契約第14條第1項約定因
24 不可抗力或不可歸責兩造之事由。

25 (四) 被上訴人就系爭行程向國外飯店訂房，係以團體訂房方式
26 為之，而被上訴人並未以一般定型化契約條款告知團員有
27 關團體訂房取消規範（取消策略較嚴格）。

28 (五) 被上訴人就系爭行程向國外飯店訂房，已為上訴人向國外
29 飯店支付系爭飯店費用。

30 (六) 本件被上訴人依系爭契約第14條第1項約定解除後，關於
31 被上訴人就系爭行程履行系爭契約已支付之費用之數額部

01 分（即系爭飯店費用）：

02 1、如本院認應以國外自由行方式計算一般訂房取消費用，較
03 屬經核實為有理由者，被上訴人對於上訴人主張尚應再退
04 還2萬4,217元，並不爭執。

05 2、如本院認應以國外團體旅行方式計算團體訂房取消費用，
06 較屬經核實為有理由者，上訴人對於被上訴人主張其尚應
07 扣除系爭飯店費用，並不爭執。

08 （七）兩造就本件涉及歐元的匯率部分，同意以1歐元換算新臺
09 幣35元之匯率來計算。

10 六、本件之爭點：

11 （一）被上訴人主張系爭契約經解除後尚應再扣除系爭飯店費
12 用，是否有據？

13 （二）上訴人請求被上訴人應再返還2萬4,217元，是否有據？

14 七、本院得心證之理由：

15 （一）按中央主管機關為預防消費糾紛，保護消費者權益，促進
16 定型化契約之公平化，得選擇特定行業，擬訂其定型化契
17 約應記載或不得記載事項，報請行政院核定後公告之。中
18 央主管機關公告應記載之事項，雖未記載於定型化契約，
19 仍構成契約之內容，消費者保護法第17條第1項及第5項定
20 有明文。中央主管機關交通部於105年9月13日經修正公告
21 發布「國外個別旅遊定型化契約應記載及不得記載事
22 項」，該應記載事項第14條即明訂：「因不可抗力或不可
23 歸責於雙方當事人之事由，致本契約之全部或一部無法履
24 行時，任何一方得解除契約，且不負損害賠償責任。前項
25 情形，旅行業應提出已代繳之行政規費或履行本契約已支
26 付之必要費用之單據，經核實後予以扣除，並將餘款退還
27 旅客。任何一方知悉旅遊活動無法成行時，應即通知他方
28 並說明其事由；其怠於通知致他方受有損害時，應負賠償
29 責任。為維護本契約旅遊團體之安全與利益，旅行業依第
30 一項為解除契約後，應為有利於團體旅遊之必要措
31 置。」，復依系爭約定明載：「（出發前有法定原因解除

01 契約)因不可抗力或不可歸責於雙方當事人之事由,致本
02 契約之全部或一部無法履行時,任何一方得解除契約,且
03 不負損害賠償責任。前項情形,乙方(即被上訴人)應提
04 出已代繳之行政規費或履行本契約已支付之必要費用之單
05 據,經核實後予以扣除,並將餘款退還甲方(即上訴
06 人)。任何一方知悉旅遊活動無法成行時,應即通知他方
07 並說明其事由;其怠於通知致他方受有損害時,應負賠償
08 責任。為維護本契約旅遊團體之安全與利益,乙方依第一
09 項為解除契約後,應為有利於團體旅遊之必要措置。」等
10 語(原審卷第27頁),顯見系爭約定係參照上開應記載事
11 項第14條所為之約定。而依前揭兩造不爭執事項(一)至
12 (三)所示,上訴人向被上訴人報名購買系爭行程,兩造
13 並簽立系爭契約後,被上訴人於113年4月19日21時許向上
14 訴人取消系爭行程並為解除系爭契約之意思表示,符合系
15 爭契約第14條第1項約定因不可抗力或不可歸責兩造之事
16 由。被上訴人主張其已履行系爭契約並已支付之必要費用
17 之單據即系爭飯店費用,經核實後予以扣除等語,上訴人
18 則以前揭陳述為主張。是本件應探求者,厥為被上訴人支
19 付系爭飯店費用是否經核實後應予以扣除之費用。

20 (二)被上訴人就系爭行程向國外飯店訂房,係以團體訂房方式
21 為之,而被上訴人並未以一般定型化契約條款告知團員有
22 關團體訂房取消規範(取消策略較嚴格),為兩造所不爭
23 執。上訴人固主張被上訴人於簽立系爭契約時並未告知伊
24 訂房條件為團體訂房之方式,其扣除系爭飯店費用,自非
25 公平合理云云。惟不論依系爭契約之內容或上揭應記載事
26 項之內容,均未就被上訴人等旅行業者應採取個人或團體
27 訂房等細節,或應否載明告知訂房取消條件等事項有所約
28 定或規範;且依一般交易習慣而言,關於旅行業者與飯店
29 旅館住宿業者之間的交易內容,旅行業者並無須就其等內
30 部間之交易內容鉅細靡遺向消費者報告,上訴人此部分所
31 指,顯難遽採。

01 (三) 被上訴人就系爭行程向國外飯店訂房，已為上訴人向國外
02 飯店支付系爭飯店費用，為兩造所不爭執。上訴人復主張
03 系爭契約解除後應以國外自由行取消訂房的方式來處理較
04 合理云云，然查，被上訴人解除系爭契約係符合系爭契約
05 第14條第1項約定因不可抗力或不可歸責兩造之事由，自
06 應以系爭約定或前揭應記載事項解決兩造間解除契約之權
07 利義務關係。而核系爭約定及前揭應記載事項有關「經核
08 實後予以扣除」，係指被上訴人確實已經支付該費用即得
09 予以扣除，並無約定或規範不明確而有疑義之情形，自無
10 適用消保法第11條第2項規定為有利於消費者之解釋。再
11 者，被上訴人本可基於其企業經營之商業利益與成本考
12 量，自行選擇欲採取何種之訂房模式，其以團體訂房亦符
13 合旅行業之交易習慣，被上訴人以旅行社名義與飯店業者
14 長期合作之交易模式為大量交易訂房，與一般消費者在訂
15 房網站的房價價格或取消、扣款條件本即相異，自難要求
16 被上訴人應採取自由行之個人訂房模式。故上訴人既於締
17 約時自由選擇符合其需求之團體旅遊行程，則於不可歸責
18 兩造之事由欲臨時取消飯店時，即應依據被上訴人與飯店
19 間有關團體訂房之取消規範，是認上訴人此部分所指，自
20 屬無據，亦難憑採。

21 (四) 至當時因杜拜機場豪雨淹水而導致國內多家旅業者亦有以
22 前揭應記載事項第14條約定取消國外旅遊行程之情形，其
23 中或有部分旅行業者採取退費規範（或扣除必要費用）較
24 為有利於系爭行程之消費者，然此僅係旅行業者廣告行銷
25 策略或強化其商譽之問題（例如自行吸收虧損而希望日後
26 招攬更多回頭客等情），亦難以此反認被上訴人就系爭飯
27 店費用非經核實扣除。如消費者日後有旅遊需求而欲選擇
28 旅行業者時，自得選擇退費規範對消費者較為優渥之旅行
29 業者，併此敘明。

30 (五) 綜上，本院認應以國外團體旅行方式計算團體訂房取消費
31 用，較屬經核實為有理由，上訴人對於被上訴人主張其尚

01 應扣除系爭飯店費用，並不爭執，是上訴人請求被上訴人
02 應再返還2萬4,217元，洵屬無據。

03 八、綜上所述，上訴人依系爭契約，請求被上訴人再返還2萬
04 4,217元及法定遲延利息，為無理由，不應予准許。原審
05 就此為上訴人敗訴之判決，認事用法並無違誤。上訴意旨
06 指摘原判決不當，求予廢棄改判，為無理由，應予駁回其
07 上訴。

08 九、本件事證已臻明確，兩造其餘主張及陳述，均核與判決結
09 果無影響，爰不再予斟酌，併此敘明。

10 十、結論：本件上訴為無理由，依民事訴訟法第436條之1第3
11 項、第449條第1項、第78條，判決如主文。

12 中 華 民 國 114 年 8 月 14 日
13 民事第四庭審判長法官 秦慧君
14 法官 呂致和
15 法官 饒志民

16 以上正本係照原本作成。

17 本判決不得上訴。

18 中 華 民 國 114 年 8 月 14 日
19 書記官 龔惠婷