

臺灣高雄地方法院民事判決

114年度雄小字第67號

原告 A01

法定代理人 A02

原告 兼

法定代理人 A03

被告 友泰國際旅行社股份有限公司

法定代理人 朱聖暉

訴訟代理人 洪嘉璟

上列當事人間請求損害賠償事件，本院於民國114年4月30日言詞
辯論終結，判決如下：

主 文

一、被告應給付原告A01新臺幣3,000元，及自民國113年12月10
日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息。

二、原告其餘之訴駁回。

三、訴訟費用新臺幣1,000元由被告負擔4%，並應於裁判確定之
翌日起至清償日止加給按週年利率5%計算之利息。餘由原告
負擔。

四、本判決第一項得假執行。但被告如以新臺幣3,000元為原告
預供擔保，得免為假執行。

事實及理由

壹、程序方面

一、按宣傳品、出版品、廣播、電視、網際網路或其他媒體對下
列兒童及少年不得報導或記載其姓名或其他足以識別身分之
資訊：四、為刑事案件、少年保護事件之當事人或被害人。
行政機關及司法機關所製作必須公開之文書，除前項第3款
或其他法律特別規定之情形外，亦不得揭露足以識別前項兒
童及少年身分之資訊，兒童及少年福利與權益保障法第69條
第1項第4款、第2項分別定有明文。經查，原告A01（民國00
0年0月生，真實姓名年籍詳個資卷），A03、A02為其法定代

理人，是本判決若揭露A03、A02之真實姓名，將因此可得推知A01身分，爰依上規定以A03、A01表示為本件之原告，A02為本件原告A01之法定代理人，合先敘明。

貳、實體方面

一、原告主張：A03、A01（下合稱原告，分稱則以姓名）為母女關係，共同參加被告舉辦自民國113年6月8日起至同年月19日止共計11天之「土耳其○○○○○○○○○○」旅遊行程（即系爭行程），雙方簽有旅遊契約（下稱系爭旅遊契約），每人團費新臺幣（下同）52,900元，每人每日平均團費4,809元。113年6月11日上午熱氣球活動結束後至午餐前A01及同團旅客均有肚子不適而上吐下瀉之情形，導致A01當日中午過後僅能在飯店休息，而無法參加該日下午之行程，此情形已經超過5小時，依照系爭旅遊契約應以一日計算，翌日即113年6月12日A01仍持續有噁心嘔吐腹瀉之情況，A03一早即偕A01至土耳其當地醫院就醫，因此支出計程車費900里拉，原告並因此均無法參加該日上午之行程，此情形亦已經超過5小時，依照系爭旅遊契約應以一日計算，此係被告提供不潔之食物導致A01食物中毒，被告自應賠償原告因此不能參加行程之損害；113年6月13日氣溫高達41度，入住之00000000 Hotel空調無法降溫、113年6月14日氣溫高達35度，入住之00000000 Hotel空調亦無法降溫，原告連續兩晚入住之旅館房內空調均無法正常降溫，導致原告連續兩晚均在無空調之房間休息，此部分瑕疵住房被告應折減房價。且因旅遊期間被告提供上開不具備通常價值及約定品質之服務，原告因此受有精神上損害，被告應賠償原告精神慰撫金。爰分別請求如附表一、二所示之金額。並聲明：(一)被告應給付原告A01新臺幣43,920元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息。(二)應給付原告A03新臺幣27,695元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息。

二、被告則以：113年6月11日上午熱氣球活動結束後至午餐前旅

客有少數旅客反映肚子不適而上吐下瀉之情形，經通報當地衛生局，抽查並無異樣，不可歸責於被告，領隊亦有協助就醫、關懷旅客；113年6月13日入住00000000 HotelA03於土耳其時間22:01在群組內反映房間冷氣問題，領隊有前往處理，協助後已順利解決問題，翌日領隊並未收到其他反映；113年6月14日入住 00000000 Hotel，領隊已於群組內提醒此為熱門酒店，請先確認房間狀況，若有問題可以立刻協助換房，領隊當日親自查房敲門時無人會應，A03在群組內表示已經自由活動，於土耳其時間22:18反映房間冷氣有問題，領隊請飯店工作人員前往處理，A03於22:35於群組回覆已解決，23:05第二次反映房間冷氣有問題，領隊與工作人員一同前往，處理確認有冷氣後離開，已經告知是門窗未關緊所導致，並協助處理，無原告所指提供瑕疵住宿之情況等語，並聲明：原告之訴駁回。

三、兩造不爭執事項（本院卷第264至266頁）：

(一)A03、A01為母女關係，共同參加被告舉辦自113年6月8日起至同年月19日止共計11天之「土耳其○○○○○○○○」旅遊行程，雙方簽有系爭旅遊契約，每人團費49,900元，每人每日平均團費4,536元。

(二)系爭行程共有25位旅客參加（包括原告2人），蘇東尼為系爭行程之隨團領隊，並有一位土耳其導遊隨團。

(三)系爭行程之班機時刻表、旅館一覽表、行程表（下稱系爭行程表，本院卷第221至227頁）於系爭行程出發前即發送給包括原告之團員。

(四)113年6月11日（第四天）之實際行程由領隊徵得團員同意調整，依時序進行熱氣球（自費）、飯店內自助式早餐、土耳其石展示中心、鴿子谷、烏奇莎城堡、獵人谷、當地特色午餐、回飯店、紅河（領隊加贈）、飯店內自助晚餐。A01於該日用完午餐後即隨同全團回飯店，因當時A01身體不適，未繼續參加下午領隊加贈之紅河行程、亦未用晚餐。A03有參與該日全部行程，當日A03並無身體不適。

01 (五)113年6月11日上午熱氣球活動結束後至午餐前有7位旅客反
02 應肚子不適(包含A01) , 其中4位前往土耳其醫院就醫、其
03 餘3位旅客(包含A01) 回飯店休息, 均未參加該日下午紅河
04 之景點。

05 (六)113年6月12日(第五天) 之實際行程由領隊徵得團員同意調
06 整, 依時序進行飯店內早餐、吉普車(自費)、地下城、地
07 毯工廠、當地特色午餐、陶瓷觀光工廠、奇岩怪石區、飯店
08 內三道式料理晚餐。原告A01於該日上午仍因身體不適由原告
09 A03陪同前往土耳其當地醫院就醫, 原告二人並未參加吉
10 普車(自費)、地下城、地毯工廠之行程; 中午原告二人與
11 團員會合。

12 (七)113年6月12日凌晨有16位旅客因上吐下瀉及陪病原因取消
13 吉普車行程(包含A01、A03) , 當日上午有4人前往就醫(包
14 含A01) , A03則是陪同A01就醫。當日上午之吉普車行程A0
15 1、A03均有收到退款各美金70元, 但2人均被扣除手續費美
16 金10元。

17 (八)113年6月13日、113年6月14日行程除原告有爭執之房間冷氣
18 不冷(住宿)問題外, 被告均已履約。

19 (九)系爭旅遊契約第8條規定本件旅遊團費包含代辦證件之行政
20 規費、交通運輸費、餐飲費、住宿費、遊覽費用、稅捐、保
21 險費。

22 (十)如認原告之訴有理由, 其中計程車費部分900里拉換算新臺
23 幣為864元, 被告不爭執。

24 四、法院之判斷：

25 (一)原告主張被告提供不潔食物部分：

26 1.按當事人主張有利於己之事實者, 就其事實有舉證之責任。
27 民事訴訟法第277條定有明文, 而證明應證事實之證據資
28 料, 並不以可直接單獨證明之直接證據為限, 凡先綜合其他
29 情狀, 證明某事實, 再由某事實為推理的證明應證事實, 該
30 證明某事實之間接證據, 亦包括在內。次按因可歸責於債務
31 人之事由, 致為不完全給付者, 債權人得依關於給付遲延或

給付不能之規定行使其權利；因不完全給付而生前項以外之損害者，債權人並得請求賠償，民法第277條、第227條第1、2項分別定有明文。

- 2.原告主張被告提供不潔食物導致A01食物中毒未能參加113年6月11日、113年6月12日之行程、A03未能參加113年6月12日之行程，自應就此有利於己之事實負舉證之責。經查，A01確有於113年6月11日反映肚子不適，並於113年6月12日前往土耳其醫院就診，而依據A01提出之診斷證明書，其上記載「DIAGNOSIS K52.9---(K)Gastroenteritis And Colitis , Non-Infective, Unspecified」診斷為其他及未明示非傳染性胃腸炎及結腸炎、「PHYSICAL EXAMINATION PE:General Situation:vital normal.. abdomen free defense rebound negative...bowel sounds hyperactive」理學檢查 全身狀況，生命徵象正常，腹部柔軟，無肌衛(防禦)與反彈痛，腸蠕動聲亢進（本院卷第25頁），依A01診斷證明書所載，其被診斷出係非感染性之腸胃炎，此通常為非經由外來病毒或細菌感染引發的腸胃炎，像是藥物毒性、食物毒素或暴飲暴食引發的腸胃炎，再佐以領隊報告書內所載「06/11(二)(1)熱氣球活動結束後至午餐前，7位旅客陸續反映肚子不適，且因天氣炎熱及當天很早起床，故約14:00先安排身體不適旅客回飯店休息，其餘旅客繼續當天最後一個行程:加贈紅河。a. 回飯店休息7位:張○○、張○、張○○、婁○○、張○○、張○○、A01。(2)紅河行程結束後，張○○反映一行6位除他及張○○外，4位(b)需前往就醫。(3)同時詢問A03沈是否需前往就醫，謝回覆狀況尚可故不需就醫。…(b)就醫者:張○、張○○、婁○○、張○○」（本院卷第197頁），足見113年6月11日上午用完早餐後同團旅客及A01共7人均有出現腸胃不適之症狀，甚至無法參加該日下午之行程，其中更有4位旅客在下午休息後仍不適而前往就醫。而隔天即113年6月12日領隊報告書亦記載「06/12(三)(1)凌晨陸續接到旅客上吐下瀉訊息，原25位報名吉普車，共16位因

上吐下瀉而取消吉普車行程。取消者：林○○、張○○、陳○○、張○○、張○○、張○、張○○、婁○○、張○○、張○○、A01、A03、金○○、金○○、李○○、李游○○。(2)07:01 收穫通知並轉達導遊告知之地接社處理狀況。(3)吉普車之旅後，陳○○反應一行4位(c)上吐下瀉需前往就醫，同時建議A03女兒A01一同前往就醫。(c)就醫者：林○○、陳○○、張○○、A01。陪同就醫：導遊、林○○(林○○配偶)、A03(A01母親)、張○○(陳○○配偶)」(本院卷第197頁)，足見到了隔日凌晨，原本肚子不適7人仍未好轉，更增加9人肚子不適上吐下瀉而要取消113年6月12日早上自費之吉普車行程，是原告主張A01於113年6月11日早上用完飯店早餐後肚子不適，係因被告所選擇提供之飯店提供之早餐有不潔之食物，導致A01及同行團員均有腹痛上吐下瀉之症狀，被告雖抗辯已請當地衛生局查驗並無問題，然並未提出證據以實其說(本院卷第185頁)，徵上各情，依卷內現有事證，應認原告舉證被告確有提供不潔之食物導致A01身體健康受損乙節，已達優勢證據之心證程度，自堪信為真實。

- 3.按債務人因債務不履行所侵害之客體，有僅為債權人之履行利益，有除債權人之債權外，尚及於債權人之固有利益(如物權)，前者固應優先適用債務不履行之規定，而無侵權行為規定之適用；後者因已符合侵權行為之要件，可另成立侵權行為，而與債務不履行發生競合併存之關係。此觀民法第227條第2項修正理由自明。又按損害賠償，除法律另有規定或契約另有訂定外，應以填補債權人所受損害及所失利益為限，民法第216條定有明文。所謂所失利益，即新財產之取得，因損害事實之發生而受妨害，屬消極損害，固不以現實有此具體利益為限，惟該可得預期之利益，亦非僅指有取得利益之希望或可能為已足，尚須依通常情形，或依已定之計劃、設備或其他特別情事，具有客觀之確定性，始足當之。而無論所受損害抑所失利益，債權人賠償損害之請求權，以

01 受有實際上之損害為成立要件，倘無損害，即不發生賠償問
02 題。而本件被告提供不潔食物行為所造成者並非A01因系爭
03 旅遊契約所生損害或所失利益，因113年6月11日下午行程及
04 113年6月12日上午行程，均依照契約進行，A01並無受有債
05 務不履行之損害可言，A01所受損害係其身體健康之固有利
06 益損害，而A01主張其因自身身體健康緣故未能參加113年6
07 月11日下午行程及113年6月12日上午行程，此並非A01之固
08 有利益，亦非被告債務不履行之損害，A01即無從依民法第2
09 27條第1、2項規定請求被告填補。又A01雖援引依系爭旅遊
10 契約第20、24條、民法第514條之8規範，因可歸責於旅遊營
11 業人之事由，致旅遊未依約定之旅程進行者，旅客就其時間
12 之浪費，得按日請求賠償相當之金額。但其每日賠償金
13 額，不得超過旅遊營業人所收旅遊費用總額每日平均之數
14 額。並主張其損失為113年6月11日、113年6月12日兩日，依
15 平均團費每日4,809元計算，共9,618元，然此部份亦以A01
16 受有因系爭旅遊契約債務不履行之損害為限，亦即需被告未
17 能提供約定之行程服務始足當之，然113年6月11日下午行程
18 及113年6月12日上午行程，被告均依約履行，A01自無損害
19 可言。是以，A01所主張「因自身身體健康緣故未能參加113
20 年6月11日下午行程及113年6月12日上午行程」，與A01所援
21 引上開規定內所定得請求之損害要件不符，A01此部分請
22 求，均屬無據。

23 4.至於A03雖主張其因113年6月12日陪同A01就醫受有不能參加
24 該日上午行程之損害，且因此支出計程車費用900里拉，然A
25 03自陳其並未身體不適（本院卷第184頁），則其係因親屬
26 情感關係自願支付計程車費用並陪同就醫而未能參加行程，
27 而非因可歸責於被告之事由導致其不能參與該日行程，與A0
28 3如附表所援引之規範要件不符，是A03此部份請求，均屬無
29 據。

30 (二)原告主張被告提供瑕疵住宿部分：

31 1.旅遊營業人提供旅遊服務，應使其具備通常之價值及約定之

品質。旅遊服務不具備前條之價值或品質者，旅客得請求旅遊營業人改善之。旅遊營業人不為改善或不能改善時，旅客得請求減少費用。其有難於達預期目的之情形者，並得終止契約。因可歸責於旅遊營業人之事由致旅遊服務不具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外，並得請求損害賠償。民法第514條之6、第514條之7分別定有明文。

2.原告主張113年6月13日入住之00000000 Hotel有空調損壞無法降溫之瑕疵，然為被告所否認，自應由原告就此負舉證之責。經查，依據原告提出參加系爭行程LINE群組對話紀錄顯示，A03在LINE群組內向領隊反映冷氣不涼之問題，領隊有詢問房號並前往協助確認，其後A03除有回覆有涼一點了，並感謝領隊之幫忙外，同時指出問題源自窗簾跟門（本院卷第163、165頁），足見被告抗辯當時係原告未關妥門窗所致乙節非虛，尚難憑此認定被告所提供之住宿環境有原告所指冷氣不冷之瑕疵存在。

3.原告又主張113年6月14日入住之00000000 Hotel有空調損壞無法降溫之瑕疵，仍為被告所否認，應由原告就此負舉證之責。經查，依據原告提出參加系爭行程LINE群組對話紀錄顯示，有同團旅客在入住飯店土耳其時間19時左右，陸續於群組內回報房號及OK，A03雖於19時21分在群組內表示冷氣一直是29度，並詢問是否會慢慢變涼，然在領隊回覆要確認飯店窗戶要關起來才能啟動後，原告自陳其於19時30分已至海邊看夕陽，與其在19時43分在群組回覆其人已經在海邊乙節相符（本院卷第169頁），其後A03在土耳其時間22時18分又於群組反映冷氣不涼，領隊請飯店人員前往原告房間確認，A03於群組內回覆已調整，風變強了，非常感謝。又於土耳其時間23時5分反映冷氣還是30度，領隊偕同飯店人員協助確認，A03直至翌日土耳其時間凌晨5時55分才在群組內傳送房間冷氣溫度為30度之照片，並於6時15分傳送「連續兩天都這種狀況...不要只派人看看，然後說關好門窗，就會改

善...一直保持30度是讓人怎麼睡，睡不好身體抵抗力差...是還要掛病號嗎？」（本院卷第173頁），並於6時50分繼續在群組內表示「如果晚上還是一樣給我這種房，我就算半夜也會要求換的，很抱歉讓你困擾了」（本院卷第45頁），依據前開LINE群組對話內容雖可認114年6月14日原告入住0000 0000 Hotel後有向領隊反映空調無法降溫之情況，領隊請飯店人員協助處理1次，與飯店人員一同前往處理1次，然確認後均係向原告表示需緊閉門窗，足見領隊當時偕同飯店人員前往原告房間處理後之結果並非因認為冷氣有故障而無法降溫，而係告知原告其使用方式有錯誤應緊閉門窗，難認有何原告所指冷氣故障無法降溫之瑕疵存在，而原告在該日2次處理後亦未提出任何換房要求，只是在隔日表達其不滿之情緒，並表示之後的房間有問題的話原告會要求換房，然此除可反面推知原告有承認受領113年6月13日、113年6月14日知住房外，亦不足推論113年6月14日原告入住00000000 Hotel之房間有空調損壞無法降溫之瑕疵，原告此部分主張，亦無足採。

(三)原告主張精神慰撫金部分：

- 1.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，民法第195條第1項前段定有明文。又慰撫金之多寡，應斟酌雙方之身份、地位、資力與加害之程度及其他各種情形核定相當之數額；其金額是否相當，自應依實際加害情形與被害人所受之痛苦及雙方之身份、地位、經濟狀況等關係決定之。經查，A01因被告提供不潔食物而診斷有未明示非傳染性胃腸炎及結腸炎之傷害，已如前述，其主張因被告行為導致其身體健康之固有利益受損害，並因此精神、肉體受相當痛苦，依民法第227條之1、195條請求賠償精神慰撫金，洵屬有據。本院斟酌A01因被告提供不潔食物受有未明示非傳染性胃腸炎及結腸炎之傷害，其身體健康受損之程度及精神痛苦，以及A01目前

01 為國一學生，被告為法人，並參酌A01之財產資力（有兩造
02 之稅務電子閘門財產所得調件明細表可參，因屬個人隱私，
03 僅予參酌，不予揭露）等一切情狀，認精神慰撫金數額以3,
04 000元為適當，逾此範圍之部分，則屬過高，不應准許。

05 2.A03雖請求精神慰撫金18,422元，並表明係依照醫療費1.5倍
06 計算，然A03自陳其請求精神慰撫金之理由為「我在現場的
07 時候我很焦慮，我擔心A01會死掉，今天我只有這個女兒，
08 我沒想到她會在那邊掛點滴，一直起來吐，跟我說她沒有力
09 氣，我擔心我女兒的身體狀況，我擔心會不會因為我沒有第
10 一時間帶她去就醫而有更嚴重的狀況，因為第一天A01的狀
11 況看起來昏昏欲睡，已經睡著了，像是熱中暑的狀況，因為
12 被告沒有告知有很多人上吐下瀉，我沒有辦法做出正確的判
13 斷，否則我第一時間就會帶A01去就醫。」，然A03並未身體
14 不適，而依民法第195條規定，請求精神慰撫金需因人身傷
15 害或嚴重侵害自由、名譽等人格法益，而依據原告上開所
16 述，係一般親友間情感上之擔心，無從證明A03因此精神上
17 受有何損害，故其請求精神慰撫金，於法無據。

18 五、綜上所述，A01依系爭旅遊契約債務不履行之法律關係，請
19 求被告給付3,000元，及自113年12月10日（本院卷第79頁）
20 起，按週年利率5%計算之利息，為有理由，應予准許。逾此
21 範圍則屬無據，應予駁回。

22 六、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及所提證據，核
23 與判決結果不生影響，爰不逐一論述，併此敘明。

24 七、本件原告勝訴部分係依民事訴訟法第436條之8規定適用小額
25 訴訟程序所為被告敗訴判決，依同法第436條之20規定，職
26 權宣告假執行。併依同法第436條之23準用第436條第2項，
27 適用同法第392條第2項規定，依職權宣告被告如預供擔保，
28 得免為假執行。

29 八、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第79條、第91條第3項。
30 另依同法第436條之19第1項規定，確定訴訟費用額如主文第
31 2項所示。

中 華 民 國 114 年 5 月 29 日
高雄簡易庭 法 官 周子宸

以上正本係照原本作成。

民事訴訟法第436條之24第2項：對於本判決之上訴，非以違背法令為理由，不得為之。

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，並須表明原判決所違背之法令及其具體內容與依訴訟資料可認為原判決有違背法令之具體事實之上訴理由。（均須按他造當事人之人數附繕本）。

中 華 民 國 114 年 5 月 29 日
書 記 官 羅崔萍

附表一

原告A01請求項目	請求金額(新台幣/元)	請求依據
113年6月11日、113年6月12日因病無法參加行程之損失	9,618【計算式：平均團費4809*2=9,618】	系爭契約第20條、第24條 民法第514條之8 民法第216條第1項 民法第227條
113年6月13日、113年6月14日住房瑕疵請求折減房價	3,600元【計算式：每日折減1,800*2=3,600】	民法第514條之7第2項、民法第227條
精神慰撫金	30,702(醫療費2.5倍計算)	民法第227條-1、第195條

附表二

原告A03請求項目	請求金額(新台幣/元)	請求依據
113年6月12日因陪同就醫無法參加行	4,809	系爭契約第20條、第24條

程之損失		民法第514條之8 民法第216條第1項
113年6月13日、113年6月14日住房瑕疵 請求折減房價	3,600元【計算式： 每日折減1,800*2= 3,600】	民法第514條之7第2 項、民法第227條
就醫計程車費	864元(900里拉換 算)	系爭契約第30條、 民法第514條之10
精神慰撫金	18,422(醫療費1.5 倍計算)	民法第227條-1、第 195條