

臺灣士林地方法院簡易民事判決

114年度湖簡字第1440號

原告 李紹勇
李慶妍

兼

訴訟代理人 周曉芬

被告 雄獅旅行社股份有限公司

法定代理人 王文傑

訴訟代理人 王苡菱

顏紹恩

林芝吟

上列當事人間請求損害賠償事件，本院於民國115年1月15日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

- 一、被告應給付原告各新臺幣67,785元，及自民國114年6月7日起至清償日止，按週年利率百分之5計算之利息。
- 二、原告其餘之訴駁回。
- 三、訴訟費用新臺幣5,270元，由被告負擔新臺幣2,820元，並加計自本判決確定之翌日起至清償日止，按週年利率百分之5計算之利息；餘由原告負擔。
- 四、本判決第一項得假執行，但被告如分別以新臺幣67,785元為各原告預供擔保，得免為假執行。

事實及理由要領

- 一、本判決依民事訴訟法第434條第1項規定，合併記載事實及理由要領。
- 二、原告起訴主張略以：
(一)原告參加被告所辦理民國114年1月5日出發之「玩樂369經典北歐夢幻極光11日」團體旅遊行程(下稱系爭旅遊)，團費為每人新臺幣(下同)195,900元。詎被告於114年1月5日出發前即已知悉班機誤點，可預見將滯留土耳其數

01 日致無法履行部分行程，卻怠於通知團員，仍於114年1月
02 5日下午3時45分通知原告等人應於晚間7時10分至桃園機
03 場集合，待原告等人抵達機場集合後，被告所聘領隊始告
04 知原定航班嚴重延誤之事、預計滯留土耳其伊斯坦堡2
05 日，且未說明後續行程規劃，僅表示：不去的團員可以簽
06 自願放棄同意書，而未告知得否退費，導致原告等人恐簽
07 自願放棄同意書後即無退款及賠償，在資訊不對等之狀況
08 下，只能被迫跟著領隊走。嗣原告等人於114年1月6日、7
09 日滯留於土耳其伊斯坦堡2日，以等待同年月8日轉機至奧
10 斯陸，抵達奧斯陸後，被告為彌補原定於114年1月6日之
11 行程，讓原告等人在奧斯陸市區搭車車遊景點40分鐘方式
12 完成原定於奧斯陸之行程，未讓原告等人下車參觀，顯不
13 符旅遊規劃。為此，爰依民法第514條之5至第514條之8、
14 消費者保護法第51條、系爭旅遊契約第22條至第25條等規
15 定，請求被告賠償未履行行程共3日之損害每人53,427元
16 【計算式：團費195,900元÷11日×3日=53,427】及1倍之
17 懲罰性賠償金53,427元。

18 (二) 又被告所提供行程中，原定哈士奇拉雪橇活動的犬隻並非
19 哈士奇犬而是混種犬隻、馴鹿拉雪橇活動的馴鹿幾乎斷角
20 且雪橇破爛，旅遊品質極差；114年1月11日於聖誕老人村
21 之行程過於匆促，114年1月11日、12日所安排之行程各有
22 長達3小時之自由活動行程，安排明顯有瑕疵；114年1月1
23 1日極光狩獵行程虛應了事，未選擇最佳時間、地點；114
24 年1月12日之表定芬蘭風味餐，實際卻僅發給雞肉捲，是
25 被告所提供之旅遊服務並未具備通常之價值及約定之品
26 質，爰依民法第514條之5至第514條之7、系爭旅遊契約第
27 22條、第24條等規定，請求賠償旅遊服務瑕疵各15,000元
28 及精神慰撫金各5,000元。據上，爰請求被告給付原告各1
29 26,854元等語。並聲明：被告應給付原告380,562元，及
30 自起訴狀送達被告翌日起至清償日止，按週年利率百分之
31 5計算之利息。

01 三、被告則略以：被告於所辦理系爭旅遊約定出發當日之下午2
02 時許始接獲土耳其航空通知班機延誤3小時出發，致無法銜
03 接原定於土耳其伊斯坦堡轉機至奧斯陸之航班，此實不可歸
04 責於被告，被告為維護團體旅遊安全及利益，不得不依系爭
05 旅遊契約第26條第1項約定於最低限度下變更系爭旅遊行程
06 航班及內容，並因前揭航班調整而須於土耳其伊斯坦堡等待
07 轉機2日，等待轉機期間之食宿、行程安排費用均由被告負
08 擔；嗣轉機抵達奧斯陸後，被告為有效利用旅程時間，乃將
09 原定行程改以巴士市區觀光方式提供。被告已依系爭旅遊契
10 約提供所約定之行程內容，原告就個人主觀意識認為被告提
11 供旅遊服務未具通常價值及約定品質，顯有偏見等語置辯。
12 並答辯聲明：原告之訴駁回。

13 四、得心證之理由：

14 (一) 按「旅遊途中因不可抗力或不可歸責於乙方(即被告)之
15 事由，致無法依預定之旅程、交通、食宿或旅覽項目等履
16 行時，為維護本契約旅遊團體之安全及利益，乙方得變更
17 旅程、遊覽項目或更換食宿、旅程；其因此所增加之費
18 用，不得向甲方(即原告)收取，所減少之費用，應退還
19 甲方。甲方不同意前項變更旅程時，得終止本契約，並得
20 請求乙方墊付費用將其送回原出發地，於到達後附加年利
21 率5%利息償還乙方」。系爭旅遊契約第26條固有明文，惟
22 系爭旅遊契約第33條前段亦約定「甲乙雙方應以誠信原則
23 履行本契約」，此有系爭旅遊契約在卷可稽(見本院卷一
24 第85頁)。準此，系爭旅遊若有不可歸責於被告之事由，
25 致無法依預定之旅程、交通等項目為全部或一部之履行
26 時，被告雖得變更預定行程內容，然原告對於變更行程之
27 結果亦依約有拒絕同意而選擇終止系爭旅遊契約之權利，
28 是被告就此變更行程權利之行使，自應本於誠信原則，即
29 時將變更行程之原因、變更行程之結果告知原告，以公平
30 保障原告決定是否同意或選擇終止契約之權利，非謂一有
31 不可歸責於被告之事由，致無法依預定之旅程、交通等項

01 目為履行時，被告即得任意變更行程，此由系爭旅遊契約
02 第14條第1、3項約定「因不可抗力或不可歸責於雙方當事
03 人之事由，致本契約之全部或一部無法履行時，任何一方
04 得解除契約，且不負損害賠償責任」、「任何一方知悉旅
05 遊活動無法成行時，應即通知他方並說明其事由；其怠於
06 通知致他方受有損害時，應負賠償責任」（見本院卷一第
07 81頁），益徵被告於知悉系爭旅遊有不可歸責於被告之事
08 由，致無法依預定之旅程、交通等項目為全部或一部之履
09 行時，被告即負有即時通知原告之義務。

10 (二) 經查，原告參與被告所辦理系爭旅遊，惟於出發當日因原
11 預定搭乘之航班延誤，致無法接續原預定於土耳其伊斯坦
12 堡轉機至奧斯陸之班機乙節，為兩造所不爭執，足認屬
13 實。而此班機延誤之事實固屬不可歸責於被告之情事，然
14 被告係於出發當日下午2時許即已知悉此班機延誤之事
15 實，此為被告所自承，則被告本應就班機延誤致無法銜接
16 原預定轉機航班、目前連繫處理情形、後續可能變更行程
17 之具體內容等項目即時告知原告，以使原告有足夠時間考
18 慮、評估變更後之行程是否符合其需求、是否繼續參與變
19 更後之行程，然被告於知悉班機延誤之情事後，不僅未先
20 對原告為任何說明，復仍於當日下午3時45分通知原告等
21 人應於晚間7時10分至桃園機場集合（見本院卷一第53
22 頁），迨至原告抵達機場後之晚間7時許，始告知上開班
23 機延誤之事實，且亦未就後續行程變更之具體內容、滯留
24 土耳其2日之具體行程對原告為告知，此均為被告所不爭
25 執（見本院卷二第107頁）。據此，被告既非不能於知悉
26 班機延誤之情事時，即時告知原告該事實以及其連繫處理
27 之情形、進度，然卻怠於即時告知，而係隱瞞此事實、選
28 擇通知原告等人依原預定班機行程抵達機場，俟原告抵達
29 機場後，方告知班機延誤之事，復未就後續行程變更之具
30 體內容等資訊對原告為充分資訊揭露，本難認被告此部分
31 行為合於前揭系爭旅遊契約第14條第1、3項所約定就行程

01 全部或一部不能旅行應即通知他方並說明其事由之旨、以
02 以及第33條所約定以誠信原則履行本契約之旨，則原告受限
03 於時間、空間及資訊不明之壓迫下，實際上顯已無從自主
04 評估是否繼續參與變更後之行程或選擇終止契約，揆諸前
05 揭規定及說明，於此情形下，本院即難認被告變更系爭旅
06 遊預定行程合於系爭旅遊契約第26條之約定。是被告就此
07 所辯，核非可採。

08 (三) 再按因可歸責於乙方(即被告)之事由，致延誤行程期
09 間，甲方(即原告)所支出之食宿或其他必要費用，應由
10 乙方負擔。甲方就其時間之浪費，得按日請求賠償。每日
11 賠償金額，以全部旅遊費用除以全部旅遊日數計算。但行
12 程延誤之時間浪費，以不超過全部旅遊日數為限。系爭旅
13 遊契約第24條第1項定有明文。又按旅遊營業人提供旅遊
14 服務，應使其具備通常之價值及約定之品質。民法第514
15 條之6定有明文，同法第514條之7第1、2項並規定：旅遊
16 服務不具備前條之價值或品質者，旅客得請求旅遊營業人
17 改善之。旅遊營業人不為改善或不能改善時，旅客得請求
18 減少費用。其有難於達預期目的之情形者，並得終止契
19 約。因可歸責於旅遊營業人之事由致旅遊服務不具備前條
20 之價值或品質者，旅客除請求減少費用或並終止契約外，
21 並得請求損害賠償。查：

- 22 1. 被告尚不得本於系爭旅遊契約第26條約定變更系爭旅遊預定
23 行程，業如前述，是就本件行程變更而滯留土耳其2日之情
24 形，自應認屬可歸責於被告致延誤行程，依上開系爭旅遊契
25 約第24條第1項規定，原告滯留於土耳其2日之食宿或其他必
26 要費用，除應由被告負擔外，原告尚得就其於土耳其滯留所
27 浪費2日之時間，按日請求被告賠償2日之旅遊費用。
- 28 2. 次查，系爭旅遊於奧斯陸之行程，原應包含下車參觀奧斯陸
29 歌劇院、國會大廈、市政廳、卡爾約漢斯大道等內容，有被
30 告所提供行程地圖可資參照(見本院卷一第131頁)，然被
31 告卻於未徵得原告同意下，擅自將當天行程變更為搭車遊

01 覽，此旅遊服務之提供，與原定下車參觀相較，顯然欠缺通
02 常之價值及約定之品質，依前揭民法第514條之6、第514條
03 之7第1、2項規定，原告自得就此請求被告減少費用，本院
04 衡酌當日原定於奧斯陸之行程乃安排於當日下午時段（見本
05 院卷一第121頁），是原告就此請求減少旅遊費用應以0.5日
06 為適當。

- 07 3. 據上，原告就被告擅自變更行程，請求被告賠償其3人各2.5
08 日之旅遊費用，即屬可採。而依系爭旅遊契約第24條第1項
09 後段約定，按日請求賠償，每日賠償金額應以全部旅遊費用
10 即195,900元除以全部旅遊日數即11日計算，是原告得請求
11 之賠償金額應各為44,523元【計算式：全部旅遊費用195,90
12 0元÷全部旅遊日數11日×2.5日=44,523元，小數點以下4捨5
13 入】。

14 （四）又按依本法所提之訴訟，因企業經營者之故意所致之損
15 害，消費者得請求損害額3倍以下之懲罰性賠償金；但因
16 過失所致之損害，得請求損害額1倍以下之懲罰性賠償
17 金，消費者保護法第51條定有明文。揆其立法目的，乃在
18 促使企業經營者重視商品及服務品質，維護消費者利益，
19 懲罰惡性之企業經營者，並嚇阻其他企業經營者仿效。所
20 謂依本法所提之訴訟，係指因消費關係而向法院提起之訴
21 訟。故凡消費者因與企業經營者就商品或服務所生爭議之
22 法律關係，所提起之消費訴訟，均有消費者保護法第51條
23 規定之適用（最高法院113年度台上字第110號民事判決參
24 照）。經查，被告擅自變更行程乃肇因於原定班機延誤，
25 此班機延誤之事實固不可歸責於被告，惟被告本應注意將
26 此事實即時通知原告，卻怠於通知，業如前述，自足認被
27 告就原告因此所受前述旅遊費用之損害具有過失，從而原
28 告本於上開消費者保護法第51條後段規定請求被告賠償損
29 害額1倍以下之懲罰性賠償金，堪認有據。本院審酌被告
30 過失情節、原告因被告擅自變更行程所受損害，以及被告
31 因上開班機延誤之不可歸責事由亦受有相當損害等一切情

01 狀，認原告得請求被告賠償之懲罰性賠償金應以損害額0.
02 5倍為適當，是原告就上開損害額各得請求被告賠償22,26
03 2元之懲罰性賠償金【計算式：44,523元 \times 0.5=22,262
04 元，小數點以下4捨5入】。

05 (五) 就原告主張被告提供之旅遊服務欠缺品質部分：

06 1. 被告於系爭旅遊行程介紹中確有以「雪地體驗，哈士奇雪
07 橇，強壯的哈士奇極地雪犬」等語為宣傳內容（見本院卷
08 一第27、39頁），顯見體驗搭乘以哈士奇品種之純種犬隻
09 所拉動之雪橇即為該行程之主要特色之一，然被告就此所
10 實際提供之服務卻為由混種犬隻拉動雪橇，此有原告所提
11 活動照片可參（見本院卷一第95、97頁），此充其量僅為
12 「狗拉雪橇」，與「哈士奇雪橇」相較，顯然欠缺約定之
13 品質。

14 2. 原告主張系爭旅遊114年1月12日原定之芬蘭風味餐，被告
15 實際提供者卻為雞肉捲乙節，有該餐點照片可資為證（見
16 本院卷一第245頁），被告就此復不爭執，僅辯稱：芬蘭
17 風味餐並未說明具體內容，故只要是當地人提供的都是芬
18 蘭風味餐等語（見本院卷二第158頁）。但查，系爭旅遊
19 原約定提供之餐點既為「芬蘭風味餐」，縱未就此餐點之
20 具體內容為敘明，依其文義亦應以「芬蘭傳統特色餐點」
21 為其內容，豈能以「只要是芬蘭當地人提供的餐點都是芬
22 蘭風味餐」等語搪塞，若被告此項辯解可採，所稱「芬蘭
23 風味餐」即幾無任何意義可言，此顯不符合契約之旨。而
24 「雞肉捲」即便在臺灣亦非罕見之餐點，被告所提供之
25 「雞肉捲」究竟在何層面上可稱為是「芬蘭風味餐」、
26 「芬蘭傳統特色餐點」復未具被告敘明，自難認被告此部
27 分餐點服務之提供具備約定之品質。

28 3. 據上，原告就「哈士奇雪橇」、「芬蘭風味餐」部分主張
29 欠缺約定品質，而依前揭民法第514條之6、第514條之7第
30 1、2項規定請求減少費用核屬有據。惟原告所給付之團費
31 並未特別區分此部分之費用為若干，兩造復均未就此部分

01 為敘明並舉證證明，堪認原告就此確有已證明受有損害而
02 不能證明其數額之情事，本院爰依民事訴訟法第222條第2
03 項規定，審酌系爭旅行之團費、被告確有提供服務、所提
04 供服務欠缺約定品質嚴重程度、該項服務所需費用等情
05 狀，認原告就此部分得請求賠償即減少費用之金額應以
06 「哈士奇雪橇」、「芬蘭風味餐」各500元，即每人各1,0
07 00元為適當。

08 4. 至原告就馴鹿拉雪橇活動的馴鹿幾乎斷角且雪橇破爛、行
09 程過於匆促、時間安排有瑕疵；極光狩獵行程未選擇最佳
10 時間、地點等部分，關於馴鹿斷角乃自然現象，極光行程
11 則需視當地天候，非可確定，且被告確有帶領原告等系爭
12 旅行團團員觀賞極光，亦有被告所提LINE通訊內容可證
13 （見本院卷二第29-61頁），其餘部分則僅為原告主觀認
14 定，均難認被告此部分服務之提供確有欠缺約定品質之情
15 事，從而原告就此部分所為主張，均非可採，附此敘明。

16 （六）按人格權受侵害時，得請求法院除去其侵害；有受侵害之
17 虞時，得請求防止之。前項情形，以法律有特別規定者為
18 限，得請求損害賠償或慰撫金。民法第18條定有明文。同
19 法第195條第1項前段並規定：「不法侵害他人之身體、健
20 康、名譽、自由、信用、隱私、貞操，或不法侵害其他人
21 格法益而情節重大者，被害人雖非財產上之損害，亦得請
22 求賠償相當之金額。」準此，因侵權行為而得請求非財產
23 上之損害賠償者，惟以法條列舉之身體、健康、名譽、自
24 由、信用、隱私、貞操，或不法侵害其他人格法益而情節
25 重大者為限，如係財產上之損害，即使損失重大致被害人
26 有感情上之痛楚，亦非可依前揭法條規定請求精神慰撫
27 金。又慰藉金之賠償，以人格權遭遇侵害，使精神上受痛
28 苦為必要，是不法侵害被害人財產法益，而對其身體、
29 生命、自由等人格權並未有何加害行為，縱因此使被害人
30 苦惱，亦不生賠償慰撫金之問題（最高法院83年度台上字
31 第2097號判決意旨參照）。查，原告因被告所提供旅遊服

01 務有欠缺約定品質等情形所受之損害，均核屬財產上之損
02 害，被告提供之旅遊服務對原告之身體、生命、自由等人
03 格權並未有何加害行為，則縱使原告有因本件旅遊服務欠
04 缺約定品質而煩憂、苦惱，亦不生賠償非財產上損害之問
05 題，從而原告就此請求被告賠償其精神慰撫金，核非有
06 據。

07 五、綜上所述，原告請求被告賠償其各67,785元【計算式：擅自
08 變更行程賠償金額44,523元＋懲罰性賠償金22,262元＋服務
09 欠缺品質減少費用1,000元＝67,785元】及其法定遲延利息
10 為有理由，應予准許。逾此範圍之請求，則屬無據，應予駁
11 回。

12 六、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊與防禦方法均與判決結果
13 不生影響，不再一一論述，附此敘明。

14 七、本件係依民事訴訟法第427條第1項規定適用簡易訴訟程序所
15 為被告一部勝訴、一部敗訴之判決，就原告勝訴部分，依同
16 法第389條第1項第3款規定，應依職權宣告假執行。並依同
17 法第392條第2項，依職權宣告被告為原告預供擔保後，得免
18 為假執行。

19 八、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第79條、第85條第1項、
20 第91條第3項。

21 中 華 民 國 115 年 2 月 13 日
22 內湖簡易庭 法 官 趙彥強

23 以上正本係照原本作成。

24 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
25 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
26 20日內補提上訴理由書（須附繕本）。

27 中 華 民 國 115 年 2 月 13 日
28 書記官 簡吟倫