

臺灣士林地方法院簡易民事判決

114年度湖簡字第2034號

原告 王詩怡

兼

訴訟代理人 曲立斌

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8日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

被告應給付原告各新臺幣43,386元，及自民國114年5月27日起至清償日止，按週年利率百分之5計算之利息。

原告其餘之訴駁回。

訴訟費用新臺幣3,060元，由被告負擔新臺幣1,224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。

本判決第一項得假執行，但被告如分別以新臺幣43,386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：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）190,900元。詎被告於114年1月5日下午2時許即知悉原定搭乘之航班延誤，無法接續轉機，被告本應基於誠信原則儘早告知原告，以利原告決定後續行程及其他應變方式，然被告竟仍於

01 同日下午3時45分通知原告等人應於晚間7時10分至桃園機場  
02 集合，待原告等人抵達機場集合後，被告所聘領隊始告知原  
03 定航班延誤之事，且未說明後續行程規劃，就團員所詢問若  
04 不參加此次行程可否全額退費時，則僅表示：不去的團員將  
05 依旅遊契約書第26條切結「自願放棄旅遊書」，而未告知得  
06 否退費，導致原告被迫只能跟著領隊繼續參與行程，事實上  
07 沒有選擇不去的空間，無從依契約第23條、第24條約定選擇  
08 變更航線、延期或解約。且被告擅自變更行程致原告等人於  
09 114年1月6日、7日滯留於土耳其伊斯坦堡2日，以等待同年  
10 月8日轉機至奧斯陸，是原定於該2日之「纜車」、「極光  
11 船」、「帝王蟹」等行程因而均未履行，被告自應比例退還  
12 該2日之旅費；又同年月8日轉機抵達奧斯陸後，被告則以讓  
13 原告等人在奧斯陸市區搭車「車遊」景點2小時方式完成原  
14 定於奧斯陸之行程，未讓原告等人下車參觀，顯不符旅遊規  
15 劃，品質極差，應退還原告該半日之旅遊費用。據上，爰依  
16 民法第514條之6、第514條之7、第195條及第227條之1、公  
17 平交易法第21條、第31條及第32條、消費者保護法第22條、  
18 第23條、第51條、系爭旅遊契約第24條至第26條、第33條等  
19 規定，請求被告退還原告上開2.5日之旅遊費用，而系爭旅  
20 遊共11日，扣除往返航程3日，實際旅遊天數為8日，是被告  
21 應退還原告各59,656元【計算式：190,900元÷8日×2.5日=5  
22 9,656元】。又原告為此四處為法律諮詢、收集相關資料，  
23 飽受身心壓力，爰併請求被告賠償原告各5萬元之精神慰撫  
24 金等語。並聲明：被告應給付原告各109,656元，及均自起  
25 訴狀送達被告翌日起至清償日止，按週年利率百分之5計算  
26 之利息。

27 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  
28 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  
29 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  
30 責於被告，被告為維護團體旅遊安全及利益，不得不依系爭  
31 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

01 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  
02 轉機2日，等待轉機期間之食宿、行程安排費用均由被告負  
03 擔；嗣轉機抵達奧斯陸後，被告為有效利用旅程時間，乃將  
04 原定行程改以巴士市區觀光方式提供等語置辯。並答辯聲  
05 明：原告之訴駁回。

06 四、得心證之理由：

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

26 (二) 經查，原告參與被告所辦理系爭旅遊，惟於出發當日因原  
27 預定搭乘之航班延誤，致無法接續原預定於土耳其伊斯坦  
28 堡轉機至奧斯陸之班機乙節，為兩造所不爭執，足認屬  
29 實。而此班機延誤之事實固屬不可歸責於被告之情事，然  
30 被告係於出發當日下午2時許即已知悉此班機延誤之事  
31 實，此為被告所自承，則被告本應就班機延誤致無法銜接

01 原預定轉機航班、目前連繫處理情形、後續可能變更行程  
02 之具體內容等項目即時告知原告，以使原告有足夠時間考  
03 慮、評估變更後之行程是否符合其需求、是否繼續參與變  
04 更後之行程，然被告於知悉班機延誤之情事後，不僅未先  
05 對原告為任何說明，復仍於當日下午3時45分通知原告等  
06 人應於晚間7時10分至桃園機場集合（見本院卷第29  
07 頁），迨至原告抵達機場後之晚間7時許，始告知上開班  
08 機延誤之事實，且亦未就後續行程變更之具體內容、滯留  
09 土耳其2日之具體行程對原告為告知，此均為被告所不爭  
10 執（見本院卷第215頁）。據此，被告既非不能於知悉班  
11 機延誤之情事時，即時告知原告該事實及其連繫處理之  
12 情形，然卻怠於告知，而係隱瞞此事實、選擇通知原告等  
13 人依原預定班機行程抵達機場，俟原告抵達機場後，方告  
14 知班機延誤之事，復未就後續行程變更之具體內容等資訊  
15 對原告為充分資訊揭露，本難認被告此部分行為合於系爭  
16 旅遊第33條所約定以誠信原則履行本契約之旨，則原告受  
17 限於時間、空間及資訊不明之壓迫下，實際上顯已無從自  
18 主評估是否繼續參與變更後之行程或選擇終止契約，揆諸  
19 前揭規定及說明，於此情形下，本院即難認被告變更系爭  
20 旅遊預定行程合於系爭旅遊契約第26條之約定。是被告就  
21 此所辯，核非可採。

22 （三）再按因可歸責於乙方（即被告）之事由，致延誤行程期  
23 間，甲方（即原告）所支出之食宿或其他必要費用，應由  
24 乙方負擔。甲方就其時間之浪費，得按日請求賠償。每日  
25 賠償金額，以全部旅遊費用除以全部旅遊日數計算。但行  
26 程延誤之時間浪費，以不超過全部旅遊日數為限。系爭旅  
27 遊契約第24條第1項定有明文。又按旅遊營業人提供旅遊  
28 服務，應使其具備通常之價值及約定之品質。民法第514  
29 條之6定有明文，同法第514條之7第1、2項並規定：旅遊  
30 服務不具備前條之價值或品質者，旅客得請求旅遊營業人  
31 改善之。旅遊營業人不為改善或不能改善時，旅客得請求

01 減少費用。其有難於達預期目的之情形者，並得終止契  
02 約。因可歸責於旅遊營業人之事由致旅遊服務不具備前條  
03 之價值或品質者，旅客除請求減少費用或並終止契約外，  
04 並得請求損害賠償。查：

05 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  
06 定行程，業如前述，是就本件行程變更而滯留土耳其2日  
07 之情形，自應認屬可歸責於被告致延誤行程，依上開系爭  
08 旅遊契約第24條第1項規定，原告滯留於土耳其2日之食宿  
09 或其他必要費用，除應由被告負擔外，原告尚得就其於土  
10 耳其滯留所浪費2日之時間，按日請求被告賠償2日之旅遊  
11 費用。

12 2. 次查，系爭旅遊於奧斯陸之行程，原應包含下車參觀奧斯  
13 陸歌劇院、國會大廈、市政廳、卡爾約漢斯大道等內容，  
14 有被告所提供行程地圖可資參照（見本院卷第141頁），  
15 然被告卻於未徵得原告同意下，擅自將當天行程變更為搭  
16 車遊覽2小時，此旅遊服務之提供，與原定下車參觀相  
17 較，顯然欠缺通常之價值及約定之品質，依前揭民法第51  
18 4條之6、第514條之7第1、2項規定，原告自得就此請求被  
19 告減少費用，本院衡酌原告就此請求被告減少0.5日之旅  
20 遊費用，核與當日行程時間大致相當，堪認有據。

21 3. 據上，原告起訴請求被告賠償期2人各2.5日之旅遊費用，  
22 即屬可採。而依系爭旅遊契約第24條第1項後段約定，按  
23 日請求賠償，每日賠償金額應以全部旅遊費用即1,901,99  
24 0元除以全部旅遊日數即11日計算，是原告得請求之賠償  
25 金額應各為43,386元【計算式：全部旅遊費用190,900元÷  
26 全部旅遊日數11日×2.5日=43,386元，小數點以下4捨5  
27 入】。原告逾此範圍之請求，即非有據。

28 (四) 按人格權受侵害時，得請求法院除去其侵害；有受侵害之  
29 虞時，得請求防止之。前項情形，以法律有特別規定者為  
30 限，得請求損害賠償或慰撫金。民法第18條定有明文。同  
31 法第195條第1項前段並規定：「不法侵害他人之身體、健

01 康、名譽、自由、信用、隱私、貞操，或不法侵害其他人  
02 人格法益而情節重大者，被害人雖非財產上之損害，亦得請  
03 求賠償相當之金額。」準此，因侵權行為而得請求非財產  
04 上之損害賠償者，惟以法條列舉之身體、健康、名譽、自  
05 由、信用、隱私、貞操，或不法侵害其他人格法益而情節  
06 重大者為限，如係財產上之損害，即使損失重大致被害人  
07 有感情上之痛楚，亦非可依前揭法條規定請求精神慰撫  
08 金。又慰藉金之賠償，以人格權遭遇侵害，使精神上受痛  
09 苦為必要，是不法侵害被害人之財產法益，而對其身體、  
10 生命、自由等人格權並未有何加害行為，縱因此使被害人  
11 苦惱，亦不生賠償慰撫金之問題（最高法院83年度台上字  
12 第2097號判決意旨參照）。查，原告因被告所提供旅遊服  
13 務有前揭行程延誤、欠缺約定品質等情形所受之損害，均  
14 核屬財產上之損害，被告提供之旅遊服務對原告之身體、  
15 生命、自由等人格權並未有何加害行為，則縱使原告因本  
16 件求償過程而煩憂、苦惱，亦不生賠償非財產上損害之問  
17 題，從而原告就此請求被告賠償其精神慰撫金，核非有  
18 據。

19 五、綜上所述，原告請求被告賠償其各43,386元及其法定遲延利  
20 息為有理由，應予准許。逾此範圍之請求，則屬無據，應予  
21 駁回。

22 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  
23 不生影響，不再一一論述，附此敘明。

24 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  
25 為被告一部勝訴、一部敗訴之判決，就原告勝訴部分，依同  
26 法第389條第1項第3款規定，應依職權宣告假執行。並依同  
27 法第392條第2項，依職權宣告被告為原告預供擔保後，得免  
28 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 中 華 民 國 115 年 1 月 30 日

31 內湖簡易庭 法官 趙彥強

01 以上正本係照原本作成。

02 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  
03 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  
04 20日內補提上訴理由書（須附繕本）。

05 中 華 民 國 115 年 1 月 30 日

06 書記官 簡吟倫