

臺灣臺中地方法院臺中簡易庭小額民事判決

113年度中小字第3863號

原告 詹前峰

被告 可樂旅遊旅行社股份有限公司（原名：康福旅行社股份有限公司）

法定代理人 黃明峰

訴訟代理人 謝智宇

上列當事人間請求返還不當得利事件，本院於民國114年1月22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、按訴狀送達後，原告不得將原訴變更或追加他訴。但請求之基礎事實同一者。不甚礙被告之防禦及訴訟之終結者。民事訴訟法第255條第1項第2、7款定有明文。本件原告起訴時，係以其參加被告所辦理「九州鐵道旅行」，旅遊期間為民國112年07月07日-11日共5日（下稱系爭行程），於系爭行程第四日因日本發布大雨特報，致被告取消是日熊本行程，前往他處避難所生消費爭議，依民法第148、179、184條規定請求被告給付臺幣（下同）4萬元之損害，嗣於訴訟中變更訴訟標的為消費者保護法第51條規定請求賠償4萬元，核其基礎事實均為系爭行程所生消費爭議，且於被告防禦及訴訟終結無礙，揆諸上開規定，應予准許，合先敘明。

二、原告主張：原告一家4人參加系爭行程，出發前日本適逢梅雨季節，已有多處天災情事，原告仍依時前往，嗣同年7月10日凌晨2點至同日上午7時30分，日本陸續發佈第四級最高等級大雨警戒，須避免前往危險處，並應至最近之避難場所。然被告竟因天災因素恐未帶原告等旅客離開，可能造成

01 後續被告住宿及機票支出損失，竟罔顧全體旅客生命安全隱
02 瞞最高警戒一事，仍要求導遊於當日上午8時許帶同眾人乘
03 坐遊覽車離開飯店，出發不久後即陷入日本百年來最嚴重水
04 災區域，致遊覽車動彈不得，陷於危險區域近6小時，致原
05 告罹有泛焦慮症而受有精神上不法侵害，而其提供之服務亦
06 不符合當時當下之水準，嗣遊覽車司機處理得當，方得安全
07 返國。系爭行程最主要之第四天行程完全泡湯，雖無人出事
08 也退當天火車費及其他費用每人日元8000元，返國後得知無
09 火車行程只需3萬3000元。其欺騙原告等人驅車前往危險
10 處，嚴重侵犯原告等人身安全。核其所為服務，顯有危害消
11 費者生命、身體、健康之虞情事，爰依消費者保護法第51條
12 規定，請求被告給付3倍以下即4萬元之懲罰性賠償金等語，
13 並聲明：被告應給付原告4萬元。

14 二、被告則以：

15 (一)原告與其家人參加系爭行程，旅遊費用為每人4萬3000元，
16 系爭行程出發後，旅客於112年7日入住大分縣日田市「日田
17 MIKUMA」飯店，嗣於同月10日上午8時許，日本氣象廳發布
18 大雨特報，範圍為天瀨朝日市，因日田MIKUMA飯店並非位於
19 避難令之範圍內，且距發佈避難令之天瀨朝日市有14.9公里
20 之遙，故被告未使系爭行程之旅客進行避難。而依系爭契約
21 行程表約定，當日本應前往熊本將經過浮羽市、八女市等大
22 雨特別警報範圍，被告即依包含原告在內多數旅客意願，未
23 進行當日於熊本之行程，且為避免行經朝倉市、東峰村等已
24 宣布特別警戒之地區，而繞道至中津市直接前往福岡縣福岡
25 市，被告之交通安排皆係依當地政府之交通管制為之，是被
26 告就行程及交通安排皆合乎可合期待之安全性，並於當日退
27 還旅客當日減省之系爭旅遊費用每人日幣8000元。

28 (二)再者，本行程出發前本國及日本政府皆未對系爭行程行經地
29 區發出不宜前往之警戒，該次大雨造成警報區域有河川氾
30 濫、淹水災害等情，並致生人員傷亡、住宅損毀等災情，顯
31 非人力所能抵抗而達不可抗力程度，是系爭行程之部分變更

01 顯不可歸責於被告。而被告為避免全體旅客經過浮羽市、八
02 女市等大雨特別警報範圍，與全體旅客協商不進行系爭熊本
03 之行程而直接前往福岡市，是被告變更行程係為全體旅客之
04 安全及利益為之，符合當時服務水準。而前揭減省熊本行程
05 而避難行為，係取得全體客同意，並無不法性。至系爭行程
06 變更而減省之費用，被告經原告同意後變更112年7月10日之
07 原定行程，合計為每人日元8000元，並已於當日將可減省之
08 費用日元8000元退還原告，並無應返還而未返還原告之款
09 項，自無須對原告負損害賠償之責。其依消費者保護法第51
10 條規定請求，核屬無據等語，資為抗辯。並聲明：原告之訴
11 駁回。

12 三、本院之判斷：

13 (一)原告主張，其與家人參加系爭行程，出發前日本適逢梅雨季
14 節，原告仍依時前往，嗣於同年7月10日凌晨2點至同日上午
15 7時30分，日本陸續發佈第四級最高等級大雨警戒，須避免
16 前往危險處，並應至最近之避難場所。然被告之導遊於當日
17 上午8時許帶同眾人乘坐遊覽車離開飯店，出發不久後即陷
18 入日本百年來最嚴重水災區域，致遊覽車動彈不得，陷於危
19 險區域近6小時，嗣遊覽車司機處理得當，得以安全返國。
20 系爭行程最主要之第四天行程完全泡湯，雖無人出事也退當
21 天火車費及其他費用每人日元8000元等情，為被告所不爭
22 執，惟以前詞置辯，此部分主張，堪認為真。是以，本件應
23 予審酌者，厥為被告就系爭行程第四日熊本行程取消，所為
24 代替之服務作為，致遊覽車陷於危險區域近6小時，是否符
25 合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。

26 (二)按「依本法所提之訴訟，因企業經營者之故意所致之損害，
27 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
28 失所致之損害，得請求三倍以下之懲罰性賠償金，因過失所
29 致之損害，得請求損害額一倍以下之懲罰性賠償金。」「企
30 業經營者主張其商品於流通進入市場，或其服務於提供時，
31 符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性者，就其主張

之事實負舉證責任。」消費者保護法第51條、第7條之1第1項分別定有明文。經查：

1. 證人即當日帶團之導遊到院證稱：「（警報所稱的天瀨朝日市與日田市是指同一個地方嗎？）（提示並告以要旨）這是不一樣的市。（所以前面那個市有發布，但有無避難令不知道？）嗯。（後面這個確定有避難市？）對。（你們是在日田市？不是在天瀨朝日市？）我們在日田市。（日田市沒有所謂的避難令？）嗯。（日田市與天瀨朝日市有無隸屬關係？比如：台中市什麼區。）隔壁。（是否類似我國同一個市下的區？）不是區，他們市就是市、區就是區。（是否兩個市，位階一樣？）對。」等語（本院卷第132-135頁），是依證人所為證言，系爭行程原告住處並非大雨警報區域，自無應遵循大雨警報所示前往指定避難所避難義務。
2. 再者，證人又證稱：「還有一點就是我們那天應該是要去坐新幹線，新幹線我們會往安全的方向走，且路一開始還是通的，所以司機才會往上高速公路方向走，好像走到一半，路不通了然後又回來，所以我在車上絕對有告知。另外因為現在大家的手機都很好，所以不是只有我的手機有收到緊急的訊息，我們車上很多客人的手機都有收到，所以我才截那個圖傳給公司，所以很多客人也都有收到。（證人剛剛的講法是你們是本來要前往高速公路去坐新幹線，因路上又被堵住才又轉移？）對，我們要往最安全，因為剛開始沒有說要避難什麼避難什麼，是後來越來越嚴重，所以那個訊息是一條一條一直發出來的。（你的避難方式是離開那個地方而不是到他們指定的避難所？）一開始還沒有指定的避難所出來。（所以你們出發的時候還沒有避難所出來？）對」；「（證人是否不記得當天確實行車路線？）我不記得，因為它不是固定的路線。（有無前往浮羽市跟八女市？）不好意思，如果是路過，我肯定不記得。（有無朝倉市或東峰村？）路過我不會記得，不好意思，因為車不是我開，我只能信任當地的司機。（原則上都是依當地的管制去行車的嗎？）對。我們就是

01 要開車避難，我們必須坐車離開才有辦法避難。我們也要開
02 車才有辦法去學校。我們沒有開到別的城市去，我們車子就
03 是要離開飯店，我們出不了那個城市，我們就是要出來，當
04 時我們是往最近的避難所避難。(哪個避難所?)我真的記不
05 得，當時我只能相信司機會帶我們到最近的避難所，因為我
06 們根本出不去，很多路都封了。(可是你為何把旅客帶去福
07 岡?)那個路，後山路出去，因為沒有路了。(中間去福岡時
08 不是有繞到中津市?)這個我不記得。(你們在路上時是否有
09 水淹到一層高的程度，遊覽車停在該處不敢動?)應該是這
10 樣說，前面有淹水，我們的車子因為危險就沒有過去了。
11 (淹多高有無印象?)多高我無法判斷。(有達輪胎嗎?)應該
12 更高。(有無達玻璃窗乘客可以看到的程度?)因為我們車
13 子沒有過去，所以我們無法判斷。(這件事你們有無跟旅客
14 說因為大雨所以有些地方無法過去，所以要往福岡移動?)
15 我們會跟客人說因為大雨我們無法過去，我們會往最安全的
16 地方走，儘量往福岡方向走。」；「(發生的時候有無通報
17 你們可樂旅遊公司?公司是否知道這件事情?)公司知道。
18 (既然知道，為何還要你從飯店帶走我們?)不好意思，原告
19 的意思我有點誤會了。上車之前公司是不知道的，上了車之
20 後，我記得司機有稍微跟我講一下有些路可能不通，我們上
21 去之後是先告訴你們大約是什麼情況，因為有些我記不太清
22 楚，不好意思。我們還是會往安全的方向走，我們必須相信
23 當地的司機，而我們的行程是要去坐新幹線，所以當時是這
24 種情況。上車後我們發現很多路是不通的，新幹線是無法坐
25 的，所以我馬上就有跟公司說了，所以公司才知道，因為後
26 續很多行程會受影響。」等語(本院卷第130-132頁)，證人
27 就遊覽車行走路線中，確有進入淹水區域，且淹水高度達輪
28 胎以上，所為證言顯然實在，而證人帶旅客離開住宿處，指
29 定的避難所尚未出來，在移動過程，避難所等訊息才一條一
30 條一直出來，而證人既非在地日本人，僅能相信司機會將旅
31 客送往安全地區，自屬可信，且導遊在車上係面對旅客解說

01 行程，亦屬常態，其稱對於行經地區為何不清楚，亦屬可
02 信。是被告對系爭行程中大雨警報情事，為保護旅客安全，
03 信賴司機既為當地人，對如何帶領旅客前往安全處所，應屬
04 符合當時服務專業水準可合理期待之安全性。

05 3. 另證人對於系爭行程第4日之避難行為，是否經旅客同意之
06 經過，亦證稱：「(提示被證三行程變更同意書，這是否你
07 交給旅客簽的？(告以要旨)對。(原告家的有無給原告
08 簽？)有給他們，因為他們都是家族代表，每家都是一家代
09 表，連同退費一起收，我記得他老婆應該有，但是我忘記是
10 哪一位，我忘記名字了。(當場有無旅客跟你抱怨事情？)抱
11 怨還好，我們的旅客都非常好，如果沒記錯，我們是不是要
12 坐新幹線，他們沒有坐到新幹線有點小遺憾。(為何不在我
13 們上遊覽車時就告訴我們有大雨警報這件事情就帶我們離
14 開？)我記得我在車上有講，飯店沒有麥克風，很多人很吵
15 雜，所以我是在車上拿麥克風講的。」等語(本院卷第130
16 頁)，是行程之變更，既經旅客同意，自無不法情事。

17 4. 依上，系爭行程原告住處，於導遊帶領旅客離開旅館時，該
18 旅館並非主管機關所發布大雨地區，自無前往避難處所之義
19 務，而導遊帶領旅客往安全處所，係信賴司機為當地人，自
20 能帶領旅客往安全處移動，雖其中行經淹水區域，固有水淹
21 達輪胎以上，僅能停留該處達六小時，惟仍能安全將旅客帶
22 往安全地區，顯符合當時服務專業水準可合理期待之安
23 全性，且其已將當日行程減省費用，依法退還每人日元8000
24 元，堪可認定。

25 (三)從而，原告依消費者保護法第51條規定，請求被告賠償4萬
26 元，應屬無據。

27 五、綜上所述，原告依消費者保護法第51條規定，主張受有精神
28 上損害，訴請被告給付原告4萬元等語，為無理由，應予駁
29 回。

30 六、本件事證已臻明確，兩造其餘爭點、攻擊防禦方法，經審酌
31 核與判決結果無影響，爰不分別斟酌論述，附此敘明。

01 七、本件訴訟費用確定為1,000元（即第一審裁判費），依民事
02 訴訟法第78條規定，命由原告負擔。

03 中 華 民 國 114 年 3 月 14 日
04 臺灣臺中地方法院臺中簡易庭

05 法 官 陳學德

06 以上為正本，係照原本作成。

07 如不服本判決，應於送達後20日內，以判決違背法令為理由，向
08 本院提出上訴狀並表明上訴理由（上訴理由應表明一、原判決所
09 違背之法令及其具體內容；二、依訴訟資料可認為原判決有違背
10 法令之具體事實），如於本判決宣示後送達前提起上訴者，應於
11 判決送達後20日內補提上訴理由書（須附繕本）。並應繳納上訴
12 費新臺幣壹仟伍佰元，如未繳納，依民事訴訟法施行法第9 條之
13 規定，認當事人明知上訴要件有欠缺，逕以裁定駁回其上訴。

14 中 華 民 國 114 年 3 月 14 日

15 書記官 賴恩慧