

臺灣臺中地方法院臺中簡易庭小額民事判決

115年度中消小字第3號

原告 楊宏仁

被告 台鋼燦星國際旅行社股份有限公司

法定代理人 侯佑霖

訴訟代理人 李景雯

上列當事人間消費糾紛事件，本院於民國115年2月9日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

一、原告之訴駁回。

二、訴訟費用新臺幣1,500元由原告負擔。

事實及理由

一、原告主張略以：

(一)原告於民國114年5月間與被告簽訂114年7月21至25日之國外團體旅遊契約書（下稱系爭契約），預計參加【台中GO|漫遊首爾】團體旅遊行程（下稱系爭行程），旅遊人數含原告共計6人，團費共計新臺幣（下同）123,000元，並已繳交定金30,000元予被告。惟被告之員工即訴外人譚力珩於114年6月28日上午10時56分許，以通訊軟體LINE通知原告：「早安 我看了一下 台中到首爾7月的都沒有成團 這些是8月的 加您們就成團 先給兩位參考一下」、「我這邊是建議換7/18~7/27的其他行程啦」等語，顯然被告已通知系爭行程無法成行，並建議更換至其他出發日期，原告迫於無奈於114年6月29日同意變更出發日期為114年7月18日之旅遊行程。然訴外人譚力珩又於114年6月30日下午5時42分許，以通訊軟體LINE通知：「兩位好 公司有回覆了：那團機位已經被航空公司收回了，確定不會成團了 真的很不好意思～」等語，原告立即要求退費，訴外人譚力珩再於114年7月2日表示同年月21日出發之行程可以出團，原告立即表示不同意此次變更，

01 故原告依民法第514之5條第3項規定，原告得終止系爭契
02 約，被告自應返還原告定金30,000元。

03 (二)被告先要求原告更改行程，原告配合變更至114年7月18日之
04 行程，被告又稱沒有機票，此係可歸責於被告無法掌握機
05 票，致旅遊活動無法成行，故被告應依系爭契約第12條第1
06 項約定，退還原告已繳之定金24,600元(5,400元已返還)，
07 另依系爭契約第12條第2項第4款約定，應賠償旅遊費用30%
08 之違約金即36,900元(計算式：總團費123,000元×30%=3
09 6,900元)等語。並聲明：被告應給付原告61,500元。

10 二、被告則以：

11 (一)原告於114年5月6日向被告訂購系爭行程，並於同日回簽系
12 爭契約，且於114年5月7日線上刷卡支付定金30,000元。被
13 告於114年6月18日通知原告，如因報名人數不足致未能成
14 團，將提前通知原告，並協助原告轉團或全額退還訂金，且
15 依系爭契約第10條約定，告知原告最遲於出發前7日確認是
16 否成團，但通常約3個禮拜前左右通知不成團。嗣原告於114
17 年6月27日再度詢問是否已達成團人數，被告回覆目前人數
18 仍不足，並主動提供114年8月1日、8月8日及8月25日等行程
19 資訊，盡力協助原告評估轉團可能性，原告即詢問若加入原
20 告一行人，是否可使114年7月18日之行程成團，被告回覆尚
21 差1名旅客，原告再詢問是否可詢問其他3名旅客轉至114年7
22 月21日之行程，被告則回覆需於確認不成團後方能進行詢
23 問，是此階段，兩造僅屬磋商與評估階段，尚未就轉至特定
24 團期達成合意。

25 (二)其後原告詢問若再增加1名旅客，是否可使114年7月18日之
26 行程成團，被告回覆需經確認，並於114年6月30日回覆原
27 告，該團機位已遭航空公司收回，確定無法成團，請原告耐
28 心等候，同時說明系爭行程仍持續衝團中，原告亦回覆「7/
29 21你只能算6個人」，顯示原告仍係依系爭契約等待系爭行
30 程成團，被告明確告知最遲將於114年7月7日前確認是否成
31 團，若未成團即辦理退費。

01 (三)嗣被告於114年7月2日正式通知原告系爭行程已確定成團、
02 保證出發，原告即表示要取消，被告本應依系爭契約第13條
03 第4項約定，收取取消費用36,900元（計算式：總團費123,0
04 00元 \times 30%=36,900元），惟基於客戶服務的立場，被告主
05 動減收，僅依系爭契約第13條第3項收取取消費用24,600
06 元，故原告給付30,000元，被告已退還5,400元【計算式：3
07 0,000元 $-(123,000元\times 20\%)=5,400元$ 】等語，資為抗
08 辯。並聲明：1.原告之訴駁回。2.如受不利判決，願供擔保
09 請准宣告免為假執行。

10 三、得心證之理由：

11 (一)原告主張其於114年5月間與被告簽訂系爭契約，預計參加系
12 爭行程，旅遊人數含原告共計6人，團費共計123,000元，已
13 繳交定金30,000元予被告等事實，業據原告提出系爭行程網
14 頁資料、系爭契約、通訊軟體LINE對話紀錄擷圖等件為證，
15 且為被告所不爭執，故此部分之事實，首堪認定。

16 (二)「訂約當事人之一方，由他方受有定金時，推定其契約成
17 立。」民法第248條定有明文。兩造既不爭執原告已於114年
18 5月7日由刷卡支付系爭行程之定金共30,000元之事實，則依
19 前揭規定，即推定兩造間之系爭契約成立，先予敘明。

20 (三)參以兩造合意114年7月21日出發之系爭契約第12條、第13條
21 分別約定：「（因可歸責於旅行業之事由致無法成行）因可
22 歸責於乙方（即被告，下同）之事由，致旅遊活動無法成行
23 者，乙方於知悉旅遊活動無法成行時，應即通知甲方（即原
24 告，下同）且說明其事由，並退還甲方已繳之旅遊費用。乙
25 方怠於通知者，應賠償甲方依旅遊費用之全部計算之違約
26 金。乙方已為前項通知者，則按通知到達甲方時，距出發日
27 期時間之長短，依下列規定計算其應賠償甲方之違約金：
28 一、通知於出發日前第四十一日以前到達者，賠償旅遊費用
29 百分之五。二、通知於出發日前第三十一日至第四十日以內
30 到達者，賠償旅遊費用百分之十。三、通知於出發日前第二
31 十一日至第三十日以內到達者，賠償旅遊費用百分之二十。

01 四、通知於出發日前第二日至第二十日以內到達者，賠償旅
02 遊費用百分之三十。五、通知於出發日前一日到達者，賠償
03 旅遊費用百分之五十。六、通知於出發當日以後到達者，賠
04 償旅遊費用百分之一百。甲方如能證明其所受損害超過前項
05 各款基準者，得就其實際損害請求賠償。」「（出發前旅客
06 任意解除契約及其責任）甲方於旅遊活動開始前解除契約
07 者，應依乙方提供之收據，繳交行政規費，並應賠償乙方之
08 損失，其賠償基準如下：一、旅遊開始前第四十一日以前解
09 除契約者，賠償旅遊費用百分之五。二、旅遊開始前第三十
10 一日至第四十日以內解除契約者，賠償旅遊費用百分之十。
11 三、旅遊開始前第二十一日至第三十日以內解除契約者，賠
12 償旅遊費用百分之二十。四、旅遊開始前第二日至第二十日
13 以內解除契約者，賠償旅遊費用百分之三十。五、旅遊開始
14 前一日解除契約者，賠償旅遊費用百分之五十。六、甲方於
15 旅遊開始日或開始後解除契約或未通知不參加者，賠償旅遊
16 費用百分之一百。前項規定作為損害賠償計算基準之旅遊費
17 用，應先扣除行政規費後計算之。乙方如能證明其所受損害
18 超過第一項之各款基準者，得就其實際損害請求賠償。」等
19 語，可知兩造就因可歸責於旅行業之事由致無法成行或出發
20 前旅客任意解除契約時，兩造間之權利義務應如何規範，已
21 約定如上。經查：

22 1.系爭契約約定之系爭行程出發日期為114年7月21日，已如前
23 述。然觀之原告與被告員工譚力珩如附表所示之通訊軟體LI
24 NE對話內容，可知訴外人譚力珩雖曾建議更換原告出發日期
25 區間為114年7月18日至7月27日之其他行程內容，惟亦一再
26 向原告表示其欲更換出發日期至114年7月18日之行程部分，
27 尚需詢問被告公司主管並徵得同意等節，是尚難以此認定兩
28 造已合意就系爭契約之出發日期由114年7月21日變更為同年
29 7月18日，故兩造間之權利義務關係仍應依出發日期為114年
30 7月21日之系爭契約相關約定處理。

31 2.再訴外人譚力珩於114年7月2日通知原告系爭行程確定出團

01 後，原告於114年7月3日向訴外人譚力珩表示確定取消系爭
02 行程一情，則依系爭契約第13條約定，原告於旅遊活動開始
03 前第2日至第20日以內解除契約，應賠償被告旅遊費用30%
04 即36,900元（計算式：123,000元×30%=36,900元），故
05 被告依系爭契約之約定，已無須返還定金予原告，是原告依
06 系爭第12條約定，請求被告返還原告已繳之剩餘定金24,600
07 元，另請求被告賠償旅遊費用30%計算之違約金36,900元，
08 均屬無據，不應准許。

09 四、綜上所述，原告依系爭契約法律關係，請求被告應給付原告
10 61,500元，為無理由，應予駁回。

11 五、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及所舉證據，經
12 審酌結果，與本件判決結論均無影響，爰不逐一論述，附此
13 敘明。

14 六、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。

15 中 華 民 國 115 年 3 月 23 日

16 臺灣臺中地方法院臺中簡易庭

17 法 官 陳玟珍

18 以上正本係照原本作成。

19 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
20 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
21 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
22 法令之具體事實），如未表明，上訴於法不合，得逕予駁回，如
23 於本判決宣示後送達前提起上訴者，應於判決送達後20日內補提
24 上訴理由書（須附繕本）。如委任律師提起上訴者，應一併繳納
25 上訴審裁判費。

26 中 華 民 國 115 年 3 月 23 日

27 書記官 廖于萱

28 附表（兩造通訊軟體LINE對話節錄內容）：
29

編號	日期（民國）	對話內容	卷證出處
1	114年6月27日	原告：請問目前人數 夠嗎？	卷第167 頁

		譚力珩：還沒成團、這幾天有旅展會盡量推	
2	114年6月28日	譚力珩：早安 我看了一下台中到首爾7月的都沒有成團 這些是8月的 加您們就成團 先給兩位參考一下 原告：同一行程7/18同、7/20的呢? 譚力珩：7/18目前有3位確認付訂金 7/20沒有人報 原告：7/18加我們還少一位才能成團? 譚力珩：對 原告：因為工作的行程排這個期間 休假 譚力珩：幾號到幾號呢? 原告：7/18-27可以 譚力珩：不行的話可能就只能找別的行 程了 原告：請問這三位有無意願移到7/21的團?	卷第81頁至85頁、第167頁至171頁

		<p>譚力珩：要等通知不成團 他們的業務問他們要不要換才會知道 因為他們是不同通路報名的 我沒有辦法去問 我這邊是建議換7/18~7/27的其他行程啦 也不知道他們到時不成團會不會轉來7/21</p> <p>原告：我們加一個人，全部改去7/18這樣就可成團?有位置? 價錢?</p> <p>...</p> <p>譚力珩：確定要加1位? 那我禮拜一幫您們問一下公司能不能轉過去7/18 有位子 價錢也會一起問</p> <p>原告：看是不是就照本來價錢，大家互相幫忙，</p>	
--	--	--	--

		<p>我們儘量找人 可以成行，你 們也有賺到應 有的利潤</p> <p>譚力珩：盡量幫您們爭 取 感謝支持</p>	
3	114年6月29日	<p>...</p> <p>原 告：目前就是我這 邊7位，這樣7/ 18的團可以成 行了嗎？</p> <p>譚力珩：這個都要明天 幫您們問公司 喔</p>	卷 第 87 頁、第17 3頁
4	114年6月30日	<p>譚力珩：有幫您們跟公 司詢問了 那因 為今天是禮拜 一 主管都在 開 會</p> <p>最晚明天回覆 兩位 謝謝</p> <p>原 告：現在人數是有 成團嗎？</p> <p>譚力珩：還沒 要轉到7/ 18要主管同意 也有幫您們問 價格可不可 以 跟7/21一 樣</p> <p>原 告：看是不是今天</p>	卷第87頁 至91頁、 第 173 頁 至177頁

		<p>下班前就有答案，我們還有訂其他團，要做確認</p> <p>譚力珩：兩位好公司有 回覆了：那團</p> <p>機位已經被航空公司收回了，確定不會成團了 真的很不好意思～</p> <p>原告：那可以退費嗎？</p> <p>譚力珩：沒有辦法耶 目前還沒發不成團通知</p> <p>譚力珩：目前原本報的7/21我們還在衝團中!現在詢問的人也不少，公司會全力推這團 希望可以順利出團! 麻煩您稍微再等等，我們會隨時更新狀況給您～謝謝您的體諒與支持 有任何問題也</p>	
--	--	---	--

		<p>歡迎隨時敲我 唷!</p> <p>原告：7/21你只能算6 個人</p> <p>譚力珩：會盡力推這團 目前已經讓公 司知道7/21的 狀況了</p> <p>原告：而且因為那個 人沒辦法去， 為了那個人搞 不好全部7/21 都不能去 因為 已經約了那個 人，他也花了一 堆錢去緊急 辦護照，臨時 跟他說他不能 去，我想他也 很接受</p> <p>這事情，晚點 回家還會討論</p> <p>譚力珩：能明白兩位現 在的心情朋友 還沒報名，但 也已經為了配 合大家去趕護 照，這種情況 真的很兩難 沒關係～你們</p>	
--	--	--	--

		<p>先回家好好討論看看，我這邊會再幫你盯緊7/21這團的狀況，如果有任何可以協助安排的地方，都可以隨時跟我說，盡力幫你們喬看看 不管你們最後怎麼決定，我都會站在你們這邊一起想辦法!</p> <p>原告：最簡單的方式就是7/18成團，這樣什麼事都沒有</p> <p>有7/18-19出發的五天，去韓國、泰國的嗎？可以成團的</p> <p>不限出發地</p> <p>譚力珩：這兩支先給您們參考一下 真的沒辦法成團的話 可以幫您們轉過去</p> <p>請給我們一點時間</p>	
--	--	--	--

		<p>原告：幾號可以確定不成團退費？</p> <p>譚力珩：最晚下週一(7/7)會確認是否成團～沒成的話就退費 有提早我會第一時間通知您們!真的不好意思</p> <p>原告：希望早點通知讓大家好辦事，縱使最後沒成行，有好口碑未來還是有很多機會～</p> <p>譚力珩：真的非常謝謝您的體諒跟理解 我們也希望 能盡早給兩位明確答覆，這樣才好安排～</p>	
5	114年7月2日	<p>譚力珩：兩位好 已有找到4位報名了 7/21已經保證出發囉</p> <p>原告：就跟你說沒辦法去了 之前不找，現在才在找</p>	卷 第 93 頁、第17 7頁至179 頁

		<p>譚力珩：離出發還有兩個多禮拜 我們也已經找到人報名 已經成團了</p> <p>原告：第一，你之前已經說7/21不能成團，要我們找別的行程 第二，依你的說法，我們改出發日到7/18，並多找1人湊足出團人數，但你說7/18也不能出團 第三，我說因為後來新加的那個人，所以不能成行</p> <p>反正就我的認知是你已經通知了2次不能成團</p> <p>不是你正式書面通知才是通知</p> <p>即使到星期一，我也跟你說7/18成團就什</p>	
--	--	---	--

		<p>麼事都沒有 我已經給貴旅行社很多機會了 我們也幾個月前就報名了，也一直配合貴旅行社的行程、人數，我們這邊有6人還從7/21改到7/18，還自己再多找1人來湊足人數，是你們旅行社自己說不能成行的</p>	
6	114年7月3日	<p>譚力珩：兩位好 這邊再確認一次7/21確定要取消不走了嗎？ 原告：是的，麻煩你了</p>	卷 第 95 頁、第17 9頁

