

臺灣臺南地方法院民事判決

110年度訴字第738號

原告 世遊網旅行社有限公司

0000000000000000

法定代理人 蔡素卿

訴訟代理人 江信賢律師

複代理人 林宜嫻律師

訴訟代理人 蔡麗珠律師

蘇榕芝律師

鄭安妤律師

被告 清晨旅行社有限公司台南分公司

0000000000000000

法定代理人 劉勇彰

訴訟代理人 吳亮德

黃雅玲律師

上列當事人間請求返還機票費用事件，本院於民國111年2月25日
言詞辯論終結，判決如下：

主 文

原告之訴及假執行之聲請均駁回。

訴訟費用由原告負擔。

事實及理由

一、原告主張：原告於民國108年底受訴外人台灣省商業總會理
監事委託辦理俄羅斯商務考察團之考察行程（下稱系爭考察
行程），乃再委被告承包設計系爭考察行程，並委請被告辦
理考察團於俄羅斯當地之食宿、交通、旅遊景點等及訂購機
票，被告於108年12月17日有向原告提出109年5月13日出團
之「帝俄風華、俄羅斯雙都、金環五星九日輝煌之旅」之行
程，並提出報價單給原告，所提出之報價單費用包含保險、
機票費用（團體機票費用）、門票、餐食、簽證費、機場
稅、小費、全程耳機導覽費用、飯店行李搬運費、兩人一
台WIFI分享器等，因被告所報價之機票為團體機票費用，原

告經統計旅遊人數後，乃另行向被告購買如附表航程所示之11位商務艙機票及豪華經濟艙8位，原告並已於109年1月7日、同年3月30日依被告之請款單給付機票款新臺幣（下同）750,775元、693,750元，合計1,444,525元，是兩造除就系爭考察行程成立旅遊契約外，另就附表所示之俄羅斯航空機票部分應係成立買賣契約。惟其後俄羅斯於109年3月16日發布自同年3月18日起暫停核發電子簽證，並自同年4月29日起延長外籍人士入境俄羅斯禁令，我國中央流行疫情指揮中心亦於109年3月21日宣布全球旅遊建議提升至「第三級」（警告），避免至當地所有非必要旅遊，被告已於109年4月22日通知原告取消出團，是兩造間所成立之旅遊契約已解除，而兩造間就附表所示之航程機票所成立之買賣契約亦已解除，依民法第259條第1款、第2款規定，被告應將自原告所受領之上開機票款全部返還原告，惟被告於買賣契約解除後僅將附表編號18、19機票費用全額退還，其餘編號之機票部分則僅退還原告如附表所示之有指名旅客之電子購票折價卷，原告無從使用，且上開電子購票折價券票面金額以美元換算新臺幣計算亦顯示僅退還部分款項，尚不足58,058元，原告主張被告尚有機票費用1,216,775元未退款（1,444,525元－編號18團員113,875元－編號19團員113,875元），並依買賣契約及民法第259條第1款、第2款之規定請求被告返還上開機票費用1,216,775元等語。並聲明：被告應給付原告1,216,775元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率百分之5計算之利息。願供擔保，請准宣告假執行。

二、被告則抗辯：

(一)兩造均為旅行業者，原告受臺灣省商業總會理監事委託規劃俄羅斯商業考察團後，乃再委任被告代為訂購機票、住宿及景點行程，被告乃於108年12月17日提出行程報價單予原告，兩造就團費尚未確定之際，原告為節省其VIP旅客即附表所示之編號1至17團員（下稱蔡國洲等17人）之機票費用，乃於109年12月底起陸續委託原告先行代訂蔡國洲等17

人之商務艙及豪華經濟艙機票，被告因原告之委託，乃再委託俄羅斯航空公司在台之代理商中大旅行社有限公司（下稱中大旅行社）向俄羅斯航空訂購附表所示團員名稱之機票，被告僅係受原告委託代辦訂購機票，原告委請被告規劃系爭考察行程及代訂機票應為委任契約，被告與原告間並無機票買賣契約存在，蔡國洲等17人係與俄羅斯航空成立機票買賣及旅客運送契約。

(二)原告亦有委託被告代購編號18、19團員之商務艙機票，被告依原告之委託於109年1月3日代購該2名旅客商務艙機票，票價各均為113,875元，嗣被告於109年1月20日發現有較便宜機位，經原告同意更改機位後，為黃益民、楊麗苑辦理退票手續，經原告同意扣除手續費後，共退款209,150元，並於同日改訂機位，票價各均為101,375元，由前述代訂機票及代申請退票過程可知，被告僅係受原告委託代辦訂購旅客機票及申請退票手續事宜，此乃被告履行「代訂機票」及「代申請退票」委任契約之給付本旨，與原告所述係因解除契約回復原狀義務無涉。

(三)原告於109年2月26日因COVID-19疫情取消系爭考察行程，惟慮及當時如委託被告向俄羅斯航空辦理退票，旅客仍需負擔退票手續費，遂向其委託人及被告表示要觀察疫情發展程度再視情況辦理，直至109年4月22日被告通知原告俄羅斯航空宣布全數機票退票免除手續費，原告遂同意由被告代辦申請退票，被告並已於109年4月27日交付中大旅行社出具之申請退票憑證予原告。其後俄羅斯航空因無法因應大量退款申請，公告「在109年4月30日前出的機票，只能以電子購票券退款...，且須於109年12月31日提出申請」，被告收受上開退票之公告並通知原告後，原告表示欲待俄羅斯航空公布其他退款方案，再決定是否申請電子購票券退款，但中大旅行社於109年12月21日通知被告，所有俄羅斯航空旅客之退票申請確定僅能以記名式電子憑證方式辦理（採旅客記名制），且須於109年12月31日前申請，被告再於109年12月25

日以郵件通知原告上情，並於同年月29日完成代辦旅客申請電子購票券退款程序，被告於110年2月4日取得蔡國洲等17人旅客記名式電子購票券後即已交付予原告。而依俄羅斯航空官網亦有公告「向旅客提供電子購票券，以代替退還旅客未使用之機票金額，該電子購票券金額（美金計價）與旅客所訂購機票等值，採記名式，不得轉讓第三人，旅客可於未使用航班之起飛日起算3年內，購買俄羅斯航空及旗下航空之機票，並同時享有15%或25%折扣優惠...。如旅客於電子購票券到期後仍未使用，則可向俄羅斯航空申請現金退款」，是被告依原告委託代蔡國洲等17人申請退票所取得之退票款即為所交付之旅客記名式電子購票券，並非原告所稱之航空折價券，被告向原告所收取之各旅客機票款與交付給原告之各旅客電子購票券所載金額會有匯率差，且有部分係被告得收取之手續費，被告均已依約完成原告委任代購及代辦申請退票事宜，且已將退票取得之旅客電子購票券交付原告，已完成委任事務，原告主張已於109年4月22日解除契約，與事實不符，原告向被告請求返還機票款，於法無據，應予駁回等語。

(四)並聲明：請求駁回原告之訴及其假執行之聲請；如受不利判決願供擔保，請准宣告免假執行。

三、兩造不爭執事項：

(一)兩造均為旅行業者，原告於108年底受訴外人台灣省商業總會理監事委託辦理俄羅斯商務考察團之考察行程，原告再委由被告承包設計系爭考察行程，並委請被告辦理考察團於俄羅斯當地之食宿、交通、旅遊景點等及訂購機票，被告於108年12月17日向原告提出109年5月13日出團之「帝俄風華、俄羅斯雙都、金環五星九日輝煌之旅」之行程，並提出如本院卷第69頁至第71頁之報價單給原告。（本院卷第27頁至第71頁、第151、153頁）

(二)原告於108年12月底起有委託被告訂購如附表所示旅客之商務艙及豪經艙機票，被告並依上開名單委託俄羅斯航空代理

01 商中大旅行社訂購上開機票，中大旅行社於108年12月27日
02 至109年1月21日有分別開立如本院卷第159頁至163頁之購票
03 證明單給被告，被告則有開立如本院卷第73頁之團體請款單
04 向原告請求機票款，該團體請款單記載「清晨旅行社團體請
05 款單」、「客戶：台南世遊網」、「抬頭清晨旅行社有限公
06 司」。原告已分別於109年1月7日支付機票費用750,775元、
07 同年月30日支付機票費用693,750元，合計1,444,525元，並
08 經被告公司承辦人員王瀟儀簽收無誤，如附表所示之機票於
09 109年1月31日全數開票完成。又前開機票就黃益民、楊麗苑
10 部分，原係於109年1月3日訂購商務艙機票，票價各均為11
11 3,875元，嗣被告於109年1月20日發現有較便宜機位，經詢
12 問原告同意更改機位後，立即為黃益民、楊麗苑辦理退票手
13 續，扣除手續費後，共退款209,150元予原告，並於同日改
14 訂機位，票價各均為101,375元。（本院卷第27頁至第75頁、
15 第151頁至第163頁、第235頁至第241頁）

16 (三)原告於109年2月26日以LINE通訊軟體（下稱LINE）帳戶名稱
17 世遊網蔡素卿總經理通知被告：「【活動取消通知】理監事
18 俄羅斯考察團：因武漢肺炎影響，決定取消原定5/13-21理
19 監事俄羅斯考察團行程，承辦旅行社不會收取費用，惟商務
20 艙及豪經艙已先開票，若疫情持續，航空公司宣布退改票免
21 手續費時，則可全額退費；若疫情趨穩，商務艙退票手續費
22 約為5~7千元，豪經艙4千元，或可免費改期。建議訂商務
23 艙及豪經艙者暫先等待，視後續疫情影響程度，旅行社再進
24 行退改票手續，請見諒，容後通知，謝謝！」。（本院卷第
25 243頁）

26 (四)被告於109年4月22日以LINE通知原告：「今天通知，08/01
27 前，香港→莫斯科，班機全部取消，可豁免退票手續費，公
28 司已經申辦中。不過總代理中大旅行社，要求需支付每人50
29 0元處理費，公司仍跟他們協商中。靜候佳音。謝謝。」，
30 被告於109年4月27日交付中大旅行社所出具之申請退票憑證
31 （收據）予原告。（本院卷第79頁至第91頁、第165頁至第1

71頁、第245頁)

(五)俄羅斯航空香港辦事處109年6月公告：「由於新冠肺炎蔓延全球，大大影響和打擊航空業及旅遊業。各國政府關閉邊境，航班被迫取消，旅客未能成行以致大量退款積壓。...俄羅斯航空推出簡易退票安排，所有發行在SU/555的個人機票(F. I. T)：在30, Apr. 2020之前出的機票，包括未使用的部分行程（在可退款的情形下），只能以電子購票券(e-voucher)退款。退款要求無論機票出發日期是何時，都可以從此刻開始直至31Dec, 2020提出。」。（本院卷第173、175頁）

(六)中大旅行社於109年12月21日以電子郵件通知被告：「請告知旅客在31Dec2020完成或之前完成申請電子憑證(E-Voucher需記名)，該憑證可用於將來購買新票。效期：自第一張未使用的機票航段的原始出發日期起3年內有效。」，被告於109年12月25日轉寄上開電子郵件及俄羅斯航空公司香港辦事處109年6月公告予原告，並於109年12月29日完成辦理旅客申請電子購票券退款程序。（本院卷第247頁至第255頁）

(七)被告於110年2月4日取得蔡國洲等17人之旅客記名式電子購票券，票面金額各如附表所示，合計美金39,112.8元，被告已將上開電子購票券交付原告。（本院卷第93頁至第123頁、第177頁至第207頁）

(八)被告所營事業有接受委託代售國內外海、陸、空運輸事業之客票或代旅客購買國內外客票、托運行李，有經濟部商工登記公示資料查詢服務表可稽。（本院卷第303頁）

(九)俄羅斯航空官網110年3月25日公告，依俄羅斯聯邦政府於2020年7月6日第991號法案批准之程序，向旅客提供電子購票券(e-voucher)，以代替退還旅客未使用之機票金額，該電子購票券金額（美金計價）與旅客所訂購機票等值，採記名式，不得轉讓第三人，旅客可於未使用航班之起飛日起算3年內，購買俄羅斯航空及旗下各航空公司之機票，並同時享

01 有15%或25%折扣優惠，亦可購買俄羅斯航空其他服務（例如
02 行李超重等等）。如旅客於電子購票券到期後仍未使用，則
03 可向俄羅斯航空申請現金退款。（本院卷第315頁至第322
04 頁）

05 四、兩造爭執事項：

06 (一)原告請被告訂購蔡國洲等17位旅客機票之契約性質是委任契
07 約或是買賣契約？

08 (二)兩造間契約有無解除？係由何人以何方式解除何內容之契
09 約？

10 (三)原告依解除契約之法律關係，主張被告應依民法第259條第
11 1、2款規定返還原告機票費1,216,772元及利息，有無理
12 由？

13 五、得心證之理由：

14 (一)按稱委任者，謂當事人約定，一方委託他方處理事務，而他
15 方允為處理之契約，民法第528條定有明文。而所謂買賣則
16 是謂當事人約定一方移轉財產權於他方，他方支付價金之契
17 約。另按發展觀光條例第2條第10款、第27條第1條第1項
18 規定「本條例所用名詞，定義如下：十、旅行業：指經中央
19 主管機關核准，為旅客設計安排旅程、食宿、領隊人員、導
20 遊人員、代購代售交通客票、代辦出國簽證手續等有關服務
21 而收取報酬之營利事業」、「旅行業業務範圍如下：一、接
22 受委託代售海、陸、空運輸事業之客票或代旅客購買客
23 票」，是消費者（旅客）委託旅行社辦理機票購票事宜，屬
24 委任代辦性質，而旅行社代消費者（旅客）完成開票手續、
25 取得機票後，該旅客與航空公司之間即成立旅客運送契約。
26 經查，依前開兩造所不爭執事項(二)所列之事實可知，被告係
27 依原告之指示而以附表所示之旅客名義向俄羅斯航空在台灣
28 之代理商訂購如附表所示之機票，且被告亦係依原告之委託
29 內容以附表所示旅客之名義完成開票手續，此亦有原告所交
30 付予被告之各旅客身分證影本資料及中大旅行社通知被告已
31 有以附表所示旅客名義訂票之確認通知在卷可憑，而原告交

01 付予被告之機票費用乃係用以支付俄羅斯航空公司之對價，
02 並非由被告取得，且開票完成後實際與航空公司成立旅客運
03 送契約及取得機票所有權之人均為附表所示之旅客，並非被
04 告有先取得機票所有權再出售移轉予原告，顯見兩造間僅係
05 由原告委託被告處理訂購機票事宜，而由被告允為處理，核
06 其性質應屬成立委任契約，被告抗辯就附表所示之機票被告
07 係依原告之委任代辦購票而成立委任關係，兩造間就附表所
08 示機票並非成立買賣契約，應屬可採，原告徒以中大旅行社
09 有開立購票證明單給被告，且被告有向原告請款等情主張兩
10 造間就附表所示機票有成立買賣契約云云，要無可採。

11 (二)原告固主張被告已於109年4月22日通知原告取消出團，是兩
12 造間所成立之旅遊契約已解除，故兩造間附表所示機票之買
13 賣契約亦已解除云云，然為被告所否認，則原告自應舉證證
14 明原告有就兩造間關於附表所示機票處理之契約提出何解除
15 事由及已經原告合法解除之證據，惟原告就此並未提出其他
16 證據，僅主張被告109年4月22日通知取消出團即屬解除契
17 約，惟依不爭執事項(三)內容可知係原告通知被告決定取消系
18 爭考察團行程，並非被告通知取消，且係因不可歸責於兩造
19 之武漢肺炎之影響而取消，原告於通知中亦有陳述附表所示
20 已開票之機票部分之相關處理問題，並無何通知解除附表所
21 示機票買賣契約之情，且原告亦為旅行業者，由上開通知內
22 容亦明顯可知原告知悉附表所示機票所成立之運送契約係成
23 立在旅客與俄羅斯航空間，且相關退票手續需依俄羅斯航空
24 之規定辦理，原告於相關退票程序完成後起訴主張上開通知
25 係屬解除兩造間就附表所示機票之買賣契約，與上開證據內
26 容亦明顯不合。再者，兩造間就附表所示之機票係成立委任
27 契約，已經本院說明如前，被告僅有依原告之指示處理附表
28 所示機票之訂購及退票或改票事務之債務，又被告如受有報
29 酬就上開事務之處理即負有善良管理人之注意義務，此核與
30 不爭執事項(二)後段所列之黃益民、楊麗苑部分機票之處理亦
31 屬相符，而就附表所示之蔡國洲等17位旅客機票部分，依不

爭執事項(三)至(六)之過程及事實觀之，被告亦係依原告之指示以最有利於旅客之方式辦理退票完畢，顯已有依委任本旨完成委任事務，至被告因處理退票而取得之俄羅斯航空電子購票券載有旅客名稱，乃俄羅斯航空之退票規則所致，並非可歸責於被告，原告於委任被告處理退票事宜完畢後再以被告所交付之俄羅斯航空電子購票券載有旅客名稱主張被告未返還機票款云云，亦顯無可採。

(三)綜上所述，被告抗辯兩造間就附表所示之機票訂購係成立委任契約，被告均有依原告委任事務處理相關訂購及退票事宜，已完成委任事務等情，應屬可採，原告主張兩造間就附表所示之機票係成立買賣契約，且有經原告解除契約云云，要無可採。從而，原告依買賣契約及解除買賣契約之法律關係，請求被告應依民法第259條第1款、第2款規定返還機票價金1,216,772元及利息，為無理由，應予駁回。又原告之訴既經駁回，其假執行之聲請亦失所據，應併予駁回。

六、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及舉證，核與判決結果無影響，爰不一一論述。

七、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。

中 華 民 國 111 年 3 月 25 日

民事第三庭 法 官 童來好

以上正本係照原本作成。

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。

如委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

中 華 民 國 111 年 3 月 25 日

書記官 郭健妮

附表：

編號	團員姓名	機 票	航 程	機 票 金 額 (新臺幣)	電子購票券金額 (美金)
1	蔡國洲	商務艙	1. 香港至莫斯科 2. 莫斯科至香港	104,075元	3,404元
2	邱麗芳	商務艙	1. 香港至莫斯科 2. 莫斯科至香港	104,075元	3,404元

3	陳世斌	商務艙	1. 香港至莫斯科 2. 莫斯科至聖彼得堡 3. 聖彼得堡至莫斯科 4. 莫斯科至香港	101,375元	3,273.8元
4	陳玉理	商務艙	1. 香港至莫斯科 2. 莫斯科至聖彼得堡 3. 聖彼得堡至莫斯科 4. 莫斯科至香港	101,375元	3,274元
5	謝連金	豪華經濟艙	1. 香港至莫斯科 2. 莫斯科至聖彼得堡 3. 聖彼得堡至莫斯科 4. 莫斯科至香港	37,375元	1,156元
6	林足艷	豪華經濟艙	1. 香港至莫斯科 2. 莫斯科至聖彼得堡 3. 聖彼得堡至莫斯科 4. 莫斯科至香港	37,375元	1,156元
7	黃益民	商務艙	1. 香港至莫斯科 2. 莫斯科至聖彼得堡 3. 聖彼得堡至莫斯科 4. 莫斯科至香港	101,375元	3,278元
8	楊麗苑	商務艙	1. 香港至莫斯科 2. 莫斯科至聖彼得堡 3. 聖彼得堡至莫斯科 4. 莫斯科至香港	101,375元	3,278元
9	張國釗	商務艙	1. 香港至莫斯科 2. 莫斯科至聖彼得堡 3. 聖彼得堡至莫斯科 4. 莫斯科至香港	101,375元	3,281元
10	曾飛燕	商務艙	1. 香港至莫斯科 2. 莫斯科至聖彼得堡 3. 聖彼得堡至莫斯科 4. 莫斯科至香港	101,375元	3,281元
11	陳威震	商務艙	1. 香港至莫斯科 2. 莫斯科至聖彼得堡 3. 聖彼得堡至莫斯科 4. 莫斯科至香港	101,375元	3,371元
12	李連福	豪華經濟艙	1. 香港至莫斯科 2. 莫斯科至聖彼得堡 3. 聖彼得堡至莫斯科	37,375元	1,160元

			4. 莫斯科至香港		
13	邱泰清	豪華經濟艙	1. 香港至莫斯科 2. 莫斯科至聖彼得堡 3. 聖彼得堡至莫斯科 4. 莫斯科至香港	37,375元	1,159元
14	邱曾阿梅	豪華經濟艙	1. 香港至莫斯科 2. 莫斯科至聖彼得堡 3. 聖彼得堡至莫斯科 4. 莫斯科至香港	37,375元	1,159元
15	邱文賢	豪華經濟艙	1. 香港至莫斯科 2. 莫斯科至聖彼得堡 3. 聖彼得堡至莫斯科 4. 莫斯科至香港	37,375元	1,161元
16	林杰	豪華經濟艙	1. 香港至莫斯科 2. 莫斯科至聖彼得堡 3. 聖彼得堡至莫斯科 4. 莫斯科至香港	37,375元	1,160元
17	蔡素卿	豪華經濟艙	1. 香港至莫斯科 2. 莫斯科至聖彼得堡 3. 聖彼得堡至莫斯科 4. 莫斯科至香港	37,375元	1,160元
18	黃益民	商務艙		113,875元	
19	楊麗苑	商務艙		113,875元	
總計				1,444,525元	美金39,112.8 元折合台幣約1, 158,717元