

臺灣臺南地方法院臺南簡易庭小額民事判決

111年度南消小字第11號

原告 聶靜萍

被告 煙波國際觀光股份有限公司

法定代理人 李華祺

訴訟代理人 陳雅芬

上列當事人間請求損害賠償等事件，經臺灣桃園地方法院桃園簡易庭裁定移送前來，本院於民國111年6月7日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

原告之訴駁回。

訴訟費用新臺幣壹仟元由原告負擔。

事實及理由

一、原告主張：其依據被告所發行聯合住宿券（下稱系爭住宿券），於民國110年8月12日下午10時40分，透過被告官網預訂住宿豪華家庭房三天兩夜，住宿期間為110年8月26日至同月28日止；系爭住宿券雖記載入住家庭房應每晚使用2張券，惟系爭住宿券亦記載「請參閱各館新訊優惠/最新消息」，故使用系爭住宿券仍應參閱官網公告而非以每晚使用2張券為限；依據被告所回覆預訂資訊中記載「2021年TITF聯合住宿券兩張券專區」（同當時被告官網所載），參以被告各項服務設施均降載服務，無法達到原約定服務水準，可知兩造合意住宿2晚僅需使用2張住宿券，無庸依原訂文義使用4張住宿券；嗣被告於原告辦理入住手續時，雖表示訂房系統標示不明確，將會修正官網訂房系統，卻仍堅持要求收受4張住宿券，原告為避免延宕旅遊行程，不得不先繳交4張住宿券，待辦理退房時始於簽單加註「後續循消費爭議程序處理」；茲因被告無法律上原因溢收2張住宿券，違反兩造所成立住宿契約，爰依不當得利之法律關係，請求償還2張住宿券價額新臺幣（下同）4,398元，再依不完全給付之法律規定，請求被告賠償因出席調解及言詞辯論所受薪資損失

01 9,650元(計算式：出席日數×原告每日薪資金額=2×4,825=
02 9,650)；此外，原告係因被告過失致受損害，另依消費者保
03 護法（下稱消保法）第51條規定，請求被告給付懲罰性賠償
04 金4,398元等語。並聲明：被告應給付原告18,446元。

05 二、被告則以：依據系爭住宿券所載文義，原告預訂入住豪華家
06 庭房2晚，本應使用4張住宿券，故被告未溢收住宿券，亦無
07 違約可言；系爭住宿券記載「煙波大飯店平、旺、假日、大
08 假日及農曆春節定義依官網公告。請參閱各館新訊優惠/最
09 新消息」，係因系爭住宿券以使用於非旺季平日為原則，如
10 為其他日期則可能需要加價或僅能折抵消費，故請顧客參閱
11 各館官網內「新訊優惠/最新消息」區公告內容，確認其入
12 住日屬於平、旺、假日、大假日或農曆春節；其次，被告係
13 因原告訂房而以電子郵件回覆預訂資訊，該預訂資訊非「新
14 訊優惠/最新消息」所公告內容；另預訂資訊中記載「2021
15 年TITF聯合住宿券兩張券專區」，係指原告訂房使用系爭住
16 宿券第2點編號B所載「二張券：非旺季平日入住台南豪華家
17 庭房」方案，不論原告實際入住幾晚，均會如何記載，非謂
18 原告入住2晚僅需使用2張住宿券；此從預訂資訊記載「含早
19 餐4客」應可獲得佐證，該部分內容係以每房每晚住宿為記
20 載，否則若依原告所述係依入住2晚而記載，應記載為「含
21 早餐8客」才對；即使原告認為房價應隨疫情降載而更便
22 宜，被告認仍應依系爭住宿券所載文義行使權利；況被告住
23 房率於原告入住期間約達9成，原告使用系爭住宿券入住已
24 較為便宜等語，資為抗辯。並聲明：原告之訴駁回。

25 三、不爭執事項

26 系爭住宿券所載內容及被告所回覆預訂資訊如附表所示。

27 四、兩造間爭點

28 (一)原告使用系爭住宿券方式是否應以「各館新訊優惠/最新消
29 息」為準？

30 (二)原告依不當得利之法律關係，請求被告給付4,398元，有無
31 理由？

01 (三)原告依不完全給付之法律規定，請求被告給付9,650元，有
02 無理由？

03 (四)原告依消保法第51條規定，請求被告給付4,398元，有無理
04 由？

05 五、得心證理由

06 (一)被告於原告提示使用系爭住宿券時，應該依照系爭住宿券所
07 載內容提供訂房住宿服務。除非雙方合意變更給付內容，否
08 則被告不可以恣意加價，原告也不可以單方面要求享受更多
09 優惠。從文義來看，系爭住宿券記載「請參閱各館新訊優
10 惠/最新消息」是針對「煙波大飯店平、旺、假日、大假日
11 及農曆春節定義依官網公告」而言。簡單來說，就是被告請
12 原告先參閱官網內「新訊優惠/最新消息」公告的消息，確
13 定是否需要加價或只能折抵住宿餐飲消費。例如，如果入住
14 台南豪華家庭房，非旺季旺日不用加價，如果是非旺季假日
15 則需加價2,000元。原告主張使用系爭住宿券方式以「各館
16 新訊優惠/最新消息」為準，應該是有誤會。

17 1.稱無記名證券者，謂持有人對於發行人，得請求其依所記
18 載之內容為給付之證券；無記名證券發行人，於持有人提
19 示證券時，有為給付之義務；無記名證券持有人請求給付
20 時，應將證券交還發行人；民法第719條、第720條第1項
21 前段、第723條第1項定有明文。無記名證券之給付標的不
22 以金錢為限，有價證券、代替物或服務等均可為其給付標
23 的；發行人於持有人提示證券時，有依證券所載內容為給
24 付之義務。

25 2.原告雖主張使用系爭住宿券方式應以「各館新訊優惠/最
26 新消息」為準，但從文義來看，系爭住宿券記載「請參閱
27 各館新訊優惠/最新消息」是補充前句所載「煙波大飯店
28 平、旺、假日、大假日及農曆春節定義依官網公告」的內
29 容，指示引導消費者可從官網內「各館新訊優惠/最新消
30 息」所公告訊息，查知平、旺、假日、大假日及農曆春節
31 之定義，參以被告須依系爭住宿券所載內容提供訂房住宿

服務，不得恣意變更給付內容，可知原告主張系爭住宿券方式應以「各館新訊優惠/最新消息」為準，實屬個人理解所生誤會，尚無可採。至於原告主張預訂資訊與當時官網所示內容相同部分，因預訂資訊係針對消費者個人訂房所為回覆，原告復未就當時官網所公告內容提出任何證據為佐，本院同難率予採信。

3.原告雖另依預訂資訊記載「兩張券專區」而主張住宿2晚僅需使用2張住宿券，惟所謂「專區」通常係指「專門的區域」而非針對個案而言。例如：各縣市單位可能會於官網成立防疫專區，公告或宣導防疫相關訊息。從而，該預訂資訊記載「兩張券專區」，應係指原告依如附表編號B所示「二張券」方案使用系爭住宿券，而非謂原告入住台南豪華家庭房僅需2張券。況且，該部分內容若依原告所述係以入住2晚為基礎而記載，所含早餐即應記載為8客而非4客，保證金亦應記載為2晚1,000元而非每晚500元，故從預訂資訊記載「含早餐4客……每房每晚NT\$500」等內容，亦可知悉該預訂資訊記載「兩張券專區」係指其所使用住宿券方案，而非謂原告入住台南豪華家庭房2晚僅需2張住宿券。

(二)原告於被告依系爭住宿券所載內容給付後即應依約繳還住宿券。被告既已依系爭住宿券所載內容提供原告入住台南豪華家庭房2晚之服務，原告當應依約繳還住宿券4張，故被告向原告收取住宿券4張符合約定，非沒有法律上原因，亦非不完全給付，也非過失致原告受有損害。從而，原告請求被告給付18,446元，為無理由。

1.無法律上之原因而受利益，致他人受損害者，應返還其利益，雖有法律上之原因，而其後已不存在者，亦同；因可歸責於債務人之事由，致為不完全給付者，債權人得依關於給付遲延或給付不能之規定行使其權利；因不完全給付而生前項以外之損害者，債權人並得請求賠償；依消保法所提之訴訟，因企業經營者之故意所致之損害，消費者得

請求損害額5倍以下之懲罰性賠償金，但因重大過失所致之損害，得請求3倍以下之懲罰性賠償金，因過失所致之損害，得請求損害額1倍以下之懲罰性賠償金；民法第179條及第227條與消保法第51條分別定有明文。

2.原告雖主張被告溢收2張住宿券，係無法律上原因且違反住宿契約，亦係過失致其受有損害，故應依不當得利償還住宿券價額4,398元，依不完全給付規定賠償其所受薪資損失9,650元，並應依消保法第51條規定給付懲罰性賠償金4,398元。惟原告主張被告溢收2張住宿券，應係其對系爭住宿券及預訂資訊所載內容有所誤會，業經本院論述如前。依據系爭住宿券如附表編號B所載內容及民法第723條第1項規定，原告本應依約將4張住宿券繳還被告，並無溢收可言。被告依約向原告收取4張住宿券，自非無法律上原因，亦非違約而有不完全給付情形，也未因此使原告受有損害。從而，原告依不當得利之法律關係，請求被告償還2張住宿券價額4,398元，再依不完全給付之法律規定，請求被告賠償薪資損失9,650元，另依消保法第51條規定，請求被告給付懲罰性賠償金4,398元，均核與上述法律規定不符，洵非有據。

六、綜上所述，原告依不當得利請求被告給付4,398元，依不完全給付請求被告給付9,650元，依消保法第51條請求被告給付4,398元，均為無理由，應予駁回。

七、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及所提證據，核與判決結果不生影響，爰不逐項論述，併此敘明。

八、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。

中 華 民 國 111 年 6 月 21 日
臺灣臺南地方法院臺南簡易庭
法 官 陳谷鴻

以上正本證明與原本無異。

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

20日內補提上訴理由書（須附繕本）。

對於小額程序之第一審判決之上訴，非以其違背法令之理由，不得為之。上訴狀內應記載表明(一)原判決所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法令之具體事實者。

中 華 民 國 111 年 6 月 28 日

書記官 呂伊馨

【附表】

項 目	內 容
系爭住宿券	證券編號：…… 票券序號：0000000000 0000年ITF煙波大飯店聯合住宿券2199元(套票) 使用說明 1.本券於2020/11/18~2021/9/30使用始享有優惠。優惠期限內訂房，僅限官網〈住宿券訂房〉 2.憑本券可享以下各館優惠擇一，須使用張數及加價規定如下： A.一張券：…… B.二張券：非旺季平日入住台南豪華家庭房……乙晚（含四客早餐）。 …… 3.不適用日期（大假日及農曆春節）或逾優惠期，可依禮券金額折抵住宿或餐飲消費。房型升等及早餐加價請詳官網。 *煙波大飯店平、旺、假日、大假日及農曆春節定義依官網公告。請參閱各館新訊優惠/最新消息。 *……
預 訂 資 訊	客房 豪華家庭房-4人入住 …… 4成人 2021年TITF聯合住宿券兩張券專區-含早餐4客（訂房時需以信用卡擔保訂房保證金每房每晚NT \$ 500及平旺假日加價） ……