臺灣臺北地方法院民事判決

108年度消字第1號

原　　告　東碱股份有限公司（兼張正榮等63人之承當訴訟人）

000000000000000000

法定代理人　陳榮元

訴訟代理人　黃炫中律師

被　　告　山富國際旅行社股份有限公司

000000000000000000

法定代理人　陳國森

訴訟代理人　李文中律師

鄭雅文律師

張瑋

上列當事人間請求返還旅遊費用等事件，本院於民國109年4月24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

壹、程序方面：

一、按訴訟繫屬中為訴訟標的之法律關係，雖移轉於第三人，於訴訟無影響。但第三人如經兩造同意，得聲請代當事人承當訴訟，民事訴訴法第254條第1項定有明文。查張正榮等63人（如附表所示）前對被告提起本訴，嗣於本件訴訟繫屬中，張正榮等63人將其主張對被告之損害賠償債權讓予原告，經原告於民國108年3月11日聲請承當訴訟，有民事聲請承當訴訟狀、張正榮等63人同意書在卷可稽（見本院卷一第147至211頁），並經被告同意（見本院卷二第179頁），按前揭規定，應予准許。是張正榮等63人於原告承當訴訟後，即脫離本件訴訟。

二、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、擴張或減縮應受判決事項之聲明者，不在此限，民事訴訟法第255條第1項第2、3款定有明文。原告原以兩造間旅遊契約之法律關係、民法第514條之7、第514條之8、消費者保護法（下稱消保法）第51條規定為請求權基礎，聲明：（一）被告應給付原告新臺幣（下同）448萬3,300元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息。（二）被告應各給付張正榮等62人3萬5,550元；給付蕭馥儀3萬3,350元，及均自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息。（三）願供擔保，請准宣告假執行等語（見本院卷一第29至30頁）。嗣於108年4月16日追加依消保法第51條，並變更聲明為：（一）被告應給付原告448萬3,300元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息。（二）被告應各給付張正榮等62人7萬1,100元；給付蕭馥儀6萬7,100元，及均自民事擴張訴之聲明暨準備（二）狀繕本送達翌日起，至清償日止，按週年利率5%計算之利息。（三）願供擔保，請准宣告假執行等語（見本院卷一第229至230頁）；另於109年3月23日以民事綜合辯論意旨狀追加民法第263條準用259條第1款為請求權基礎，主張終止旅遊契約後，被告應返還旅遊費用等語（見本院卷二第294頁）。核原告追加請求權基礎部分，其請求之基礎事實與起訴請求之基礎事實同一；變更聲明部分，則屬擴張應受判決事項之聲明，均合於上開規定，自應准許。

貳、實體方面：

一、原告主張：

（一）原告前與被告簽訂國外旅遊定型化契約（下稱系爭旅遊契約），委託被告辦理原告「2018東碱公司北海道員工旅遊暨船廠參訪之旅」，共分5梯次，其中第一梯次時間為107年9月6日至10日（下稱系爭旅遊），行程內容如附件「行程對照及退費明細表」（下稱對照表）之「原行程」所示（下稱系爭旅遊行程），旅客為原告公司員工及家屬即張

正榮等63人及訴外人蕭馥瑄，其中除蕭馥儀旅費為3萬3,550元、蕭馥瑄旅費為4,000元外，其餘每人旅費均為3萬5,550元，合計該梯次旅遊費用為224萬1,650元，原告並已給付與被告。詎被告明知日本北海道地區於出發當（6)日凌晨2:08分（日本當地時間3:08分）發生規模6.7地震，導致全北海道停電災情嚴重，卻未先行透過日本當地配合之旅遊業者及日本導遊確認北海道地區是否仍得提供遊客具備通常價值及約定品質之旅遊服務（包含食宿品質在內），及是否須變更旅遊行程情事，使原告及張正榮等63人誤為被告仍可提供其等具備通常價值及約定品質之旅遊服務，而依原訂行程出發，抵達日本後，方經由導遊告知當地停水停電，團員發現現況無法旅遊，想要立即搭機返國，卻遭以「要有飛機可以飛」、「機場關閉」等語搪塞，又因受災嚴重，系爭旅遊行程中之主要景點及行程甚至食宿均已無法依約履行，被告未經原告同意即變更旅遊行程如對照表之「新行程」所示，原告即張正榮等63人迫於無奈，僅得接受。

（二）臺灣媒體至遲於出發當（6)日上午7時23分許，即有北海道發生大地震，造成295萬戶停電，並有路面坍塌及土壤液化之新聞內容及照片，被告上開未事先查詢是否能提供約定之旅遊服務，復刻意隱瞞旅遊活動無法成行，並怠於將此情通知原告之情，顯違反旅遊營業人依系爭旅遊契約應負之善良管理人注意義務及忠實告知義務，使原告無法依系爭旅遊契約第14條第1項適時解除契約致受有旅遊費用之損害，原告得依同條第3項請求被告賠償。

（三）另原告事後未簽立變更行程同意書。兩造約定之旅遊行程介紹載明如對照表之「原行程」所示，惟被告實際提供之旅遊服務乃如對照表之「新行程」所示，並未具備通常之價值及約定之品質，諸如：第一天之住宿飯店函館福朋喜來登飯店停水停電，房間浴廁禁止使用，僅開放1樓廁所供團員使用外，更因房間分配為7-8樓、10-11樓，導致團

員需徒步上樓，更有年邁團員因而夜宿大廳，其餘第二、三天之住宿飯店及餐廳均與原來不同，更因停電而使旅客被迫於昏暗之燭光中用餐，系爭旅遊行程中之主要景點及行程如函館夜景、尼克斯海洋公園、洞爺湖住宿及花火船，均已取消，金森倉庫群、明治館、五稜郭公園觀景台等處，皆未營業及開啟等，與「原行程」約定之內容相去甚遠，被告就其旅遊服務之履行，有欠約善良管理人之注意義務，屬可歸責於被告，依民法第514 條之7 規定，原告自得請求被告負損害賠償責任即返還全額旅遊費用。

（四）而張正榮等63人分別為原告之員工及家屬，與被告成立利益第三人契約性質之旅遊契約，原本期待透過本次公司員工一年一度之北海道旅遊，得以與家人同遊北海道以聯繫家人感情並舒緩生活及工作上之壓力，並於旅遊過程中達到休閒之目的，卻因被告所提供之旅遊服務，未具備通常之價值及約定之品質，反而全程形同受罪，因此受有時間浪費之非財產上損害，依民法第514 條之 8 規定，張正榮等63人就其時間之浪費，得按日請求賠償相當之金額。系爭旅遊共計5 日，除蕭馥儀得請求每日6,710 元，合計5 日共3 萬3,550 元之賠償外；其餘原告張正榮等62人得請求每日7,110 元，合計5 日共3 萬5,550 元之賠償，張正榮等63人共得請求223 萬7,650 元。

（五）又系爭旅遊契約核屬消保法所規定有關消費之法律關係，有消保法之適用，被告提供之旅遊行程，未具備通常之價值及約定之品質，應負廣告不實之契約責任，原告得依消保法第51條規定，請求被告給付懲罰性賠償金224萬1,650元，另蕭馥儀得請求被告給付懲罰性賠償金3萬3,550元；張正榮等62人各得請求原告給付懲罰性賠償金3萬5,550元，即張正榮等63人共得請求被告給付223萬7,650元之懲罰性賠償金。

（六）退步言之，若認本件非可歸責於被告之事由，張正榮等3人抵達北海道後，發現系爭旅遊行程無法依約履行，旅遊

營業人即被告亦不能改善，已難達預期旅遊之目的，遂向被告表達欲立刻搭機返國，另原告公司董事長至被告公司時，亦請被告盡速安排飛機接送員工返台，而為終止契約之意思表示。依民法第514條之7規定，被告本應自費將旅客送回原出發地，並將本件旅費全額返還旅客。又終止契約不妨害損害賠償之請求，本件被告隱瞞其有自費將張正榮等63人送回原出發地之義務，使原告迫於高額之返台費用而僅能邊走邊等飛機，而受有時間之損失，應類推適用民法第514條8規定，被告應賠償張正榮等63人所受之損害，並依消保法第51條規定，給付懲罰性賠償金。

（七）綜上各情，爰依系爭旅遊契約之法律關係，民法第514條之7、第514條之8、第263條準用第259條第1款及消保法第51條規定，請求被告返還旅遊費用及賠償損害等語。並聲明：1.被告應給付原告448萬3,300元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息。2.被告應各給付張正榮等62人7萬1,100元；給付蕭馥儀6萬7,100元，及均自民事擴張訴之聲明暨準備（二）狀繕本送達翌日起，至清償日止，按週年利率5%計算之利息。3.願供擔保，請准宣告假執行。

二、被告則以：

（一）原告前與被告簽訂系爭旅遊契約，委託被告辦理原告「2018東碱公司北海道員工旅遊暨船廠參訪之旅」，共分5梯次，其中第一梯次約定於9月6日搭乘9時50分長榮航空航班出發前往北海道函館機場，當日日本時間凌晨3時8分北海道發生芮氏6.7規模地震，於上午7時許，領隊及旅客在機場辦理相關登機手續時，外交部等單位並未將該地區列為旅遊紅色警示地區，亦未接獲長榮航空通知飛機停飛或機場關閉等相關資訊，而日本內閣府於當日上午9時30分始首次公告地震情況，斯時被告人員及旅客業已完成登機，故被告依據旅遊業慣例確認機場、航班、飯店之狀況均正常之情形下仍依原訂行程出發，並無惡意隱瞞情形，

被告領隊於北海道當地亦都妥善應變，讓所有旅客順利完成旅遊活動並返回臺灣。本件地震時間與出發時間過於緊密，被告於出發前並無法依我國政府及日本政府之確切可靠資訊，明確得知系爭旅遊行程受地震影響之程度、範圍及是否受不可抗力之影響而需變更行程。原告逕以被告未於出發當日告知將變更行程，顯係強人所難，其據此主張被告怠於通知，亦屬無稽，況原告員工張正榮等63人如期出發，並完成旅遊活動，原告並未舉證其究竟受有何損害，縱原告得依系爭旅遊契約第14條解除契約，依同條第2項約定，亦需經扣除行政規費及必要費用後，始將剩餘款項退還原告，原告請求被告返還全額旅費，並無理由。

（二）系爭旅遊未依原定行程進行，係因北海道發生地震，此乃因不可抗力所致而非可歸責於被告。張正榮等63人出發後，原告公司承辦人員林益承即轉達「原告公司董事長很擔心旅團的安全，如有風險的地區千萬不要涉嫌，寧可不去」等語；翌日即107年9月7日，原告公司董事長陳榮元、董事長秘書黃梅玲、承辦人林益丞三人亦經被告公司北海道線控宋慧珊經理告知「因當地狀況隨時有可能改變，完全須配合當地狀況即時應對，故無法立刻提供變更後之行程予原告，並簽署變更行程同意書」，當場獲得原告公司董事長陳榮元之同意，表示無庸簽署行程變更同意書，僅要求被告務必以旅客安全為首要任務，並未提及要終止旅遊契約。由上可知，被告已獲得原告調整行程之同意，一切行程安排以旅客安全為最大考量。嗣後兩造成立一LINE群組，成員有原告公司董事長陳榮元（Richen)、董事長秘書黃梅玲（Amber)、副總經理劉志勇等；被告公司線控經理宋慧珊（宋小珊）、手配經理謝宸浩（謝阿Q)、導遊李彥陞（彥陞），被告於該群組內及時反應北海道當地狀況、旅遊情形及後續欲調整之行程，並均徵得原告相關人員同意變更旅遊行程如對照表「新行程」，相關對話內容如被證7所示。依民法第514條之5規定及系爭旅

遊契約第26條約定，倘有不可抗力之事由，旅遊營業人得變更旅遊內容，若有減少之費用，應退還原告，被告願就因此減少之費用退還予原告，退還金額明細則如對照表「備註」欄所示。

（三）張正榮等63人仍享有部分原行程，以及部分調整後之行程食宿、景點，並完成旅遊活動，原告已不得終止旅遊契約，原定旅遊行程未受地震影響者，被告已如實進行，並無旅遊服務不具備通常價值或約定品質之情形，另原告同意調整變更後之行程，亦未要求改善，不得據此請求減少報酬，且被告願意將因此減少之費用退還原告，原告依民法第514條之7規定請求返還全額旅費，其所無據。復觀之原告公司系爭旅遊領隊劉志勇於LINE群組內表示：「正要去大小沼公園」、「飯店有水有電」、「同事情緒平穩」、「有些團員跑去吃宵夜了，請台北方面放心，目前飯店的水、電、飲食及安全沒問題！」、「晚餐宴剛歡樂地結束」、「大家樂開懷」等語，原告公司人員107年9月7日電聯、視訊劉志勇時，其回覆：「一切OK阿！我們剛去泡湯了，洗到澡好舒服，小孩們都很開心。」等語，系爭旅遊之團體照，旅客面露笑容，手勢比讚、比YA、比愛心均有，並高舉原告公司旗幟歡樂合影等情，原告主張旅客全程形同受罪、避難，受有時間之浪費之說法，顯非事實，其依民法第514條之8之規定按日請求被告賠償張正榮等63人相當於全部旅費之非財產上損害，亦屬無據。

（四）末者，兩造均為企業經營者，兩造簽立系爭旅遊契約屬商人與商人間之商業交易，原告締結該契約之目的係為獎勵員工，作為員工福利，藉以提升員工工作效率，達到營運目標，原告並非因被告提供旅遊服務，而於損害事故中直接受害之消費者，無消保法第51條之適用餘地，且消保法第51條請求企業經營者給付懲罰性賠償金者，係以「企業經營者有故意或過失」者為限，系爭旅遊行程未因地震受影響之原預定行程，均如實進行，其餘調整部分行程係因

北海道發生地震所致，此為不可抗力事由，不可歸責於被告，被告並無過失可言，原告請求被告給付懲罰性賠償金，即非可採。另張正榮等63人於起訴時並未依消保法第51條請求懲罰性賠償金，原告無從因承當訴訟而受讓張正榮等63人之懲罰性賠償金請求權，況消保法第51條規定所稱損害並不包含非財產上之損害，原告亦不得請求以非財產上損害一倍計之懲罰性賠償金，故原告依消保法第51條請求被告各給付原告及張正榮等63人懲罰性賠償金224萬1,650元及223萬7,650元，均非可採等語置辨。並聲明：1.原告之訴及假執行之聲請均駁回。2.如受不利判決，願供擔保請准宣告免於假執行。

三、兩造不爭執事項：

（一）原告與被告簽訂系爭旅遊契約，委託被告辦理原告「2018東碱公司北海道員工旅遊暨船廠參訪之旅」，共分5梯次，其中第一梯次出發日期為107年9月6日。旅客為如附表所示張正榮等63人及訴外人蕭馥瑄，其中除蕭馥儀旅費為3萬3,550元、蕭馥瑄旅費為4,000元外，其餘每人旅費均為3萬5,550元，合計該梯次旅遊費用為224萬1,650元，原告並已給付與被告。

（二）107年9月6日凌晨2時8分（日本時間凌晨3時8分）日本北海道發生規模6.7地震。

（三）系爭旅遊搭乘長榮航空班機，起飛時間為9時50分，目的地為函館機場。

（四）外交部從未因107年9月6日北海道發生地震，而發布「①紅色警戒-不宜前往，宜儘速離境」、「②橙色警戒-避免非必要旅行要旅行」、「③黃色警示-特別注意旅遊安全並檢討應否前往」、「④灰色警示-提醒注意」之旅遊警示。

（五）日本內閣府於107年9月6日9時30分首次公告地震情況。

（六）系爭旅遊團員均無發生人身傷亡之情形。

（七）被告人員於行程結束返回機場時，曾要求原告公司領隊劉

志勇簽立變更行程同意書，劉志勇未簽。

四、兩造爭點：

（一）原告依系爭旅遊契約第14條約定，請求被告賠償損害即所支付之旅遊費用224萬1,650元，有無理由？

（二）原告依民法514條之7第2項規定請求被告賠償其損害即所支付之旅遊費用224萬1,650元，有無理由？

（三）張正榮等63人依民法第514條之8規定請求被告賠償旅遊時間浪費之損害223萬7,650元，有無理由？

（四）原告、張正榮等63人依消保法第51條規定請求被告賠償1倍之懲罰性賠償金，有無理由？

（五）原告依514條之7第1項終止系爭旅遊契約、並依民法第263條準用第259條第1款、類推適用民法第514條之8、消保法第51條規定請求返還旅費、損害賠償及給付懲罰性賠償金，有無理由？

五、本院之判斷：

（一）原告依系爭旅遊契約第14條約定，請求被告賠償損害即所支付之旅遊費用224萬1,650元，有無理由？

查系爭契約第14條第1項、第3項約定「因不可抗力或不可歸責於雙方當事人之事由，致本契約之全部或一部無法履行時，任何一方得解除契約，且不負損害賠償責任。任何一方知悉旅遊活動無法成行時，應即通知他方並說明其事由；其怠於通知他方受有損害時，應負賠償責任。」而所謂「旅遊活動無法成行」係指旅客無法前往契約約定之旅遊地點從事旅遊活動，並非指旅遊內容之變更而言。本件原告主張被告未盡善良管理人之注意義務及忠實告知義務，未先行透過其在日本當地配合之旅遊業者及日本導遊確認北海道地區發生規模6.7地震後因全北海道停電，災情嚴重，是否仍得提供遊客具備通常價值及約定品質之旅遊服務，及是否須變更旅遊行程，刻意隱瞞系爭旅遊無法成行之事實，怠於通知原告，使原告無法適時解除系爭旅遊契約請求被告返還旅遊費用而受有損害，被告應依上開

約定負賠償責任云云。惟查，系爭旅遊出發當日即107年9月6日凌晨2時8分（日本時間凌晨3時8分）日本北海道雖發生規模6.7地震，然證人宋慧珊即被告員工（擔任被告商品部北海道線控）到庭證稱：「第一時間我先打電話給函館機場，確認班機起降有無問題，接著打電話給第一天的飯店（函館福朋喜來登酒店），確認飯店是否繼續營業，接著打電話給領隊李守成問他機場的現況如何，客人的反應如何，及航空公司是否有要停飛，以上確認沒有問題，觀光局並無通知警戒，所以團體行程繼續。」、「他們說沒有停水停電，結果過到現場停水停電」等語（見本院卷二第166至167頁），可知被告於出發前已確認機場、航班、飯店之狀況均正常，並無刻意隱瞞情形，又張正榮等63人已於當日搭乘原訂航班前往北海道函館機場後陸續完成系爭旅遊，亦徵本件並無旅遊活動無法成行之情事，即與系爭旅遊契約第14條第3項規定之損害賠償要件不符。至原告主張被告未提供遊客具備通常價值及約定品質之旅遊服務一節，乃屬旅遊內容或旅遊服務未依約履行範疇，原告據此主張被告應依系爭旅遊契約第14條第3項約定負賠償責任，洵非可採。

（二）原告依民法514條之7第2項規定請求被告賠償其損害即所支付之旅遊費用224萬1,650元，有無理由？

1.系爭旅遊變更行程如對照表「新行程」所示，係因不可抗力即地震所致：

⑴兩造就系爭旅遊行程變更部分，原告主張以其所製作之附件2為主（見本院卷一第41頁），並稱被告已於108年3月15日言詞辯論期日表示不爭執等語（見本院卷一第223頁）。然按當事人主張之事實，經他造於準備書狀內或言詞辯論時或在受命法官、受託法官前自認者，無庸舉證。自認之撤銷，除別有規定外，以自認人能證明與事實不符或經他造同意者，始得為之。民事訴訟法第279條第1項、第3項定有明文。次按民事訴訟法第280條第1項之規定，

係指當事人對於他造主張之事實，於言詞辯論時，消極的不表示意見，法律擬制其為自認而言，此與同法第279條第1項所定自認，必須當事人對於他造主張之事實，積極的表示承認之情形有別，前者在言詞辯論終結前，可為追復爭執之陳述，撤銷其效力，此與自認不得任意撤銷之性質有別（最高法院107年度台上字第1917號判決意旨參照）。查被告於108年3月15日言詞辯論期日僅消極的不表示意見而為不爭執，依上說明，即屬民事訴訟法第280條第1項之擬制自認，被告已於109年3月6日為爭執之陳述，堪認已撤銷其前開擬制自認之效力（見本院卷二第271頁），並於民事辯論意旨狀詳述原告附件二行程與事實不符之處（本院卷二第331至337頁），變更後行程應如對照表「新行程」所示，本院並採之以為裁判之基礎，合先敘明。

⑵次按旅遊營業人非有不得已之事由，不得變更旅遊內容。旅遊營業人依前項規定變更旅遊內容時，其因此所減少之費用，應退還於旅客；所增加之費用，不得向旅客收取。旅遊營業人依第一項規定變更旅程時，旅客不同意者，得終止契約。旅客依前項規定終止契約時，得請求旅遊營業人墊付費用將其送回原出發地。於到達後，由旅客附加利息償還之；旅遊營業人提供旅遊服務，應使其具備通常之價值及約定之品質；旅遊服務不具備前條之價值或品質者，旅客得請求旅遊營業人改善之。旅遊營業人不為改善或不能改善時，旅客得請求減少費用。其有難於達預期目的之情形者，並得終止契約。因可歸責於旅遊營業人之事由致旅遊服務不具備前條之價值或品質者，旅客除請求減少費用或並終止契約外，並得請求損害賠償。民法第514條之5、第514條之6及第514條之7分別定有明文。

⑶另系爭旅遊契約第2條約定「與本契約有關之附件、廣告、宣傳文件、行程表或說明會之說明內容均視為本契約內容之一部分。」、第26條約定「旅遊途中因不可抗力或

不可歸責於乙方之事由，致無法依預定之旅程、交通、食宿或遊覽項目等履行時，為維護本契約旅遊團體之安全及利益，乙方得變更旅程、遊覽項目或更換食宿、旅程；其因此所增加之費用，不得向甲方收取，所減少之費用，應退還甲方。」，觀諸上開約定，系爭旅遊行程表為系爭旅遊契約之一部，被告應依系爭旅遊行程表及系爭旅遊契約之約定履行契約，除有系爭契約第26條約定所定因不可抗力或不可歸責於被告之事由致未能依約履行契約外，不得變更預定之行程、食宿或遊覽項目。

⑷經查，系爭旅遊出發當日即107年9月6日凌晨2時8分（日本時間凌晨3時8分）日本北海道發生規模6.7地震，而系爭旅遊搭乘長榮航空班機，起飛時間為9時50分，雖系爭地震發生於系爭旅遊出發前，惟參酌地震發生期間距旅客集合登機時間7時50分，僅短短5個小時，斯時我國外交部等單位並未將北海道地區列為警戒或警示區域，日本政府亦尚未公告地震情況，被告確認機場、航班、飯店之運作均如常，此業經證人宋惠珊證述在卷（見本院卷二第166頁），復無其他明確資訊可供被告研判系爭旅遊行程是否得依預定進行等情，被告如期出發，並無不當，而被告既無法於出發前預見或通知，其至北海道當地始發現地震造成有部分旅遊行程無法進行，顯屬不可歸責於被告之事由，應堪認定。從而，被告考量旅客人身及行程安全且不致影響旅客權益，變更預定之行程、食宿或遊覽項目，即難認有何過失或可歸責致未依約履行之情。

2.系爭旅遊變更行程如對照表「新行程」所示，經原告同意：

本件被告變更旅遊行程，並無違誤法令，已如前述，原告雖主張其員工即張正榮等63人係迫於無奈邊走邊等飛機，並未同意被告變更行程云云。惟證人宋慧珊到庭證述：「他（原告公司董事長）想要瞭解我們對這次的地震有什麼樣的改善行為及協助，我跟他報告他們旅遊行程是從函

館進去，離這次地震的震央大約兩百九十公里車程時間是四個小時，行程是不會受影響，安全也是沒有問題的，唯一的地方請大家多包涵就是會遇到停水及停電的問題，但這個問題大約在第一、二天之後就會陸續的恢復了，因為遇到停水停電的問題，所以我們在行程的方面會視現場的情形做調整，這個部分是不確定的因素，無法提前先得知，所以我們也沒有辦法現場就告訴說如何調整行程及簽訂變更行程同意書，我們只能現場做調整，此部分要請見諒，對方董事長回應好，瞭解，希望我們能盡量照顧他們的員工…，大家同意成立一個LINE的群組，相關人員也都加入這個群組，隨時報告現場的況狀，跟如何調整接下來的行程，同意與否都會在這個LINE裡面做決定」、「（問：原告公司董事長陳榮元是否同意變更旅遊行程？）他有說好，他瞭解。」等語（見本院卷二第162至163頁），被告並提出被證7LINE群組對話紀錄為佐，核諸被證7LINE群組對話紀錄內容：「謝（阿Q）:明天因尼克斯海洋公園關門，行程調整如下：飯店-昭和新山（中餐）-熊牧場-洞爺湖展望台-支笏湖-洞爺湖飯店；劉志勇：OK。」、「謝（阿Q):後面幾天景點，也會確認可否去，若有要調整變更的部分，會在和大家報告；Amber：辛苦你們大家了，謝謝。」、「rychen：慧珊，請問是否如早上所說，從今天到週一回來，這三天都有水電？宋小珊：目前我們與飯店確認是如此，如果有任何的變動或最新消息，我們會即時在這邊回報，並有備案；rychen：謝謝小珊。」、「彥陞：行程異動通知，函館山夜景因安全性考量道路狀況惡劣且函館市區復電狀況不佳，與全團旅客討論後取消該行程；Amber：鞠躬圖案」（見本院卷一第351、353、363、365、369頁），與證人宋慧珊證述相符，足認被告抗辯稱已獲得原告調整行程之概括同意，後續行程變更亦徵得原告相關人員同意一節為可採。況依民法第514條之5第2項規定，旅遊營業人依第一項規定變更

旅程時，旅客不同意旅遊營業人變更旅程時，得終止契約，並得請求旅遊營業人墊付費用將其送回原出發地。於到達後，由旅客附加利息償還之，原告主張旅遊營業人隱瞞應自費將旅客送回原出發地之義務，顯誤解上開法律規定而無足採。另觀之被證7 LINE群組對話紀錄內容：「宋小珊：報告 導遊剛剛打來說想提前回來的四位請我們這邊不做需求，他們四位要團進團出，然後團體如果能提前回為還是希望一起提前回。」、「彥陞：剛剛跟車掌確認，全團沒有人要個別提前回去，大家希望團近團出，但若是整團能夠一起提前就務必提前；劉志勇：OK」（見本院卷一第367、381頁）及證人宋慧珊亦曾提出搭國內線班機至東京在返回臺北之方案供原告選擇，惟遭原告拒絕等情（見本院卷一第397頁），可知單純詢問是否有機位可提前返台，應屬原告考量員工人身及行程安全，而與被告討論調整行程之方法，難認原告或旅客張正榮等63人有明確向被告為終止系爭旅遊契約之意思表示，則系爭旅遊途中既無任何團員向被告抗議不同意變更行程或為主張終止契約之意思表示，反依被告提供變更後之行程完成旅遊活動，原告主張員工即張正榮等63人係迫於無奈邊走邊等飛機，並未同意被告變更行程，即與事實不符，尚難憑採。

3.綜上，系爭旅遊行程中，未受地震影響部分，被告均已履行，與契約原約定之品質及內容相符，其餘受地震影響不可歸責於被告致變更行程部分，被告除依上開規定即系爭契約第26條約定，需將該節省支出之費用如對照表備註欄所示費用返還予原告外，毋庸負擔瑕疵擔保責任。從而，原告請求被告依民法第514條之7第2項規定負損害賠償責任賠償全額旅費，並無理由。

（三）張正榮等63人依民法第514條之8規定請求被告賠償旅遊時間浪費之損害223萬7,650元，有無理由？

按因可歸責於旅遊營業人之事由，致旅遊未依約定之旅程進行者，旅客就其時間之浪費，得按日請求賠償相當之金

額，但其每日賠償金額，不得超過旅遊營業人所收旅遊費用總額每日平均之數額，民法第514條之8定有明文，故如旅遊活動因可歸責於旅遊營業人之事由，致旅遊未依約定之旅程進行者，旅客就其未進行之旅程，自得視為時間之浪費，而可按照所計算時間之浪費，按日請求旅遊營業人賠償相當之金額節省費用之退還。本件被告變更旅遊行程係因地震不可抗力所致，非可歸責於被告，業經本院認定如前，且系爭旅遊行程並無延誤，張正榮等63人已順利完成為期5天之旅遊活動，難認張正榮等63人受有旅遊時間浪費之損害，是張正榮等63人此節主張，並無理由。

（四）原告、張正榮等63人依消保法第51條規定請求被告賠償1倍之懲罰性賠償金，有無理由？

按企業經營者應確保廣告內容之真實，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容。企業經營者之商品或服務廣告內容，於契約成立後，應確實履行；依本法所提之訴訟，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，消費者保護法第22條、第51條分別定有明文。經查本件係因地震此不可抗力因素，致被告為順利進行後續行程，本於其專業判斷，考量旅客及行程安全等情，而為旅遊行程之變更，又被告係因非可歸責於己之事由始變更行程，原告主張被告提供之旅遊服務不具有通常價值及約定品質、張正榮等63人受有旅遊時間浪費之損害等節，業經本院認無理由，詳如前述，本件被告亦無廣告不實之情，是原告依消保法第51條規定，請求被告各給付原告及張正榮等63人1倍之懲罰性賠償金，難認有據。

（五）原告依514條之7第1項終止系爭旅遊契約、並依民法第263條準用第259條第1款、類推適用民法第514條之8、消保法第51條規定請求返還旅費、損害賠償及給付懲罰性賠償

金，有無理由？

原告主張團員抵達北海道後向被告表達欲立刻搭機返國，另原告董事長亦請被告安排機位接送員工返台，而為終止系爭旅遊契約之意思表示云云。惟查原告副總劉志勇於LINE群組稱「我們是邊走邊等飛機，如果山富喬好了，我還是先返台」等語、導遊李彥陞稱「剛剛跟車長確認，全團沒有人要各別提前回去，大家希望團進團出，但若是整團能夠一起提前就務必提前」等語（見本院卷一第365、381頁），則原告董事長單純詢問是否有機位可提前返台，應屬原告考量員工人身及行程安全，而與被告討論調整行程之方法，憑此尚難認原告或旅客張正榮等63人有明確向被告為終止系爭旅遊契約之意思表示。況系爭旅遊期間為107年9月6日至10日，旅客張正榮等63人並已順利完成為期5天的旅遊活動，系爭旅遊契約已履行完畢，原告已無從再為終止系爭旅遊契約之意思表示。從而，原告主張終止系爭旅遊契約後，再依民法第263條準用第259條第1款、類推適用民法第514條之8、消保法第51條規定請求返還旅費、損害賠償及給付懲罰性賠償金，均無理由。

六、綜上所述，系爭旅遊既因不可歸責於被告之事由而變更行程，原告主張依系爭旅遊契約第14條第3項、民法第514條之7第2項、第514條之8、第263條準用第259條第1款及消保法第51條之規定，請求被告給付原告448萬3,300元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息；給付張正榮等62人7萬1,100元；給付蕭馥儀6萬7,100元，及均自民事擴張訴之聲明暨準備（二）狀繕本送達翌日起，至清償日止，按週年利率5%計算之利息，均無理由，應予駁回。又原告之訴既經駁回，其所為假執行之聲請即失所附麗，併予駁回之。

七、本件事證已臻明確，兩造其餘主張、攻擊防禦方法，經本院斟酌後，認與判決結果不生影響，爰不予以一一論述，附此敘明。

八、據上論結，本件原告之訴為無理由。依民事訴訟法第78條，判決如主文。

中　　華　　民　　國　　109　　年　　5　　月　　22　　日

民事第一庭　　法　官　熊志強

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　　109　　年　　5　　月　　22　　日

書記官　沈世儒

附件：行程對照及退費明細表

附表：

編號	旅客姓名	編號	旅客姓名
1	張正榮	33	楊碧紅
2	方淑芬	34	陳東勇
3	陳麗珍	35	林風秋
4	廖于雯	36	林小倩
5	陳佳慶	37	林鳳珠
6	曾惠蘭	38	張信維
7	林來成	39	洪嘉良
8	林愛真	40	劉勝堅
9	許登揮	41	高宥湄
10	許睿祐	42	劉宜婷
11	黃萬金	43	林俊憲
12	鄭蘇君	44	楊筱君
13	陳俊宏	45	俞韋廷
14	余廷原	46	陳黃美玉

（續上頁）

15	林明進	47	陳櫻貞
16	江惠菁	48	黃陳麗鳳
17	林曉嬋	49	黃教華
18	林春光	50	劉志勇
19	吳秀蘭	51	黃秀椿
20	許坤福	52	陳錦芳
21	林靜樺	53	蕭智原
22	林軒永	54	蕭馥儀
23	陳玨晞	55	張將國
24	劉彥宏	56	蔡淯英
25	陳冠婷	57	張語璇
26	詹豐豪	58	張語真
27	陳韋伶	59	朱經雲
28	歐永泰	60	林筱光
29	陳憶如	61	林子旭
30	歐怡萱	62	林卉橙
31	歐旻燁	63	黃莉馨
32	朱簡傳		