

臺灣臺北地方法院民事判決

108年度簡上字第477號

上訴人 凱悅旅行社有限公司

法定代理人 林廣台

訴訟代理人 江昭燕律師

被上訴人 雄獅旅行社股份有限公司

法定代理人 王文傑

訴訟代理人 黃建達

上列當事人間返還代購機票費用事件，上訴人對於中華民國108年7月4日本院臺北簡易庭107年度北簡字第16680號第一審判決提起上訴，本院於110年1月19日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

上訴駁回。

第二審訴訟費用由上訴人負擔。

事實及理由

一、被上訴人方面：

（一）本訴主張：上訴人自民國106年11月開始委託被上訴人代為向訴外人皇家加勒比海遊輪國際有限公司（下稱皇家遊輪公司）訂購皇家加勒比海遊輪（指107年6月17日航次，行駛地中海航線，下稱系爭遊輪航次）之面海陽台艙艙房，每房價格新臺幣（以下未註明幣別者均同）158,000元，9間房間計1,422,000元，國際段國泰航空機位每人34,955元，11人計384,505元，內陸段英國航空機位每人16,550元，11人計182,050元，以上合計1,988,555元，被上訴人已依上訴人之委託完成代訂上述遊輪艙房及機票事宜，上訴人則已向被上訴人繳付委託代訂遊輪艙房之定金17萬元，兩造為旅遊同業，就上開事項僅成立委任契約，並未成立全包式旅遊行程規劃之旅遊契約。詎上訴人於107年4月30日向被上訴人表示因其所招攬之旅客中之董事長

01 夫人腿傷致全團無法如期成行而將取消訂購，要求被上訴
02 人趕緊進行取消作業，被上訴人遂依其指示辦理。嗣經皇
03 家遊輪公司向被上訴人收取遊輪取消費美金18,175元，換
04 算新臺幣為545,250元（匯率1：30），另國泰航空取消費
05 為11,000元，英國航空原取消費為78,750元，經被上訴人
06 協助爭取調降為68,750元，以上取消費合計625,000元，
07 被上訴人均已代墊之，扣除定金17萬元，上訴人尚應給付
08 被上訴人455,000元，被上訴人屢經催繳未果，爰依民法
09 第546條、第229條第2項、第233條第1項前段、第203條提
10 起本訴，求為命上訴人給付被上訴人455,000元及其法定
11 遲延利息之判決。

12 （二）反訴辯稱：

13 兩造並未合意成立全包式旅遊行程規劃之旅遊契約，被上
14 訴人僅是陸續接受上訴人之委託代訂各種旅遊商品而已，
15 上訴人所繳17萬元定金，亦僅是系爭遊輪航次之定金。被
16 上訴人就上訴人委託代訂機票及遊輪部分處理完妥，自無
17 債務不履行情事，上訴人請求返還17萬元定金為無理由等
18 語。

19 二、上訴人方面：

20 （一）本訴辯稱：

- 21 1. 上訴人於106年11月間，委託被上訴人承辦地中海遊輪精
22 選11日旅行團之旅遊行程、交通與食宿等旅遊事項。因該
23 旅行團之旅客不欲參加皇家遊輪公司所舉辦之岸上行程，
24 有特殊行程需求，故上訴人將遊輪官方網站之岸上行程景
25 點及旅客需求提供被上訴人參考，請被上訴人就觀光景點
26 安排行程、接駁工具、住宿、餐飲及當地導遊等。上訴人
27 給付17萬元予被上訴人並非僅為訂購遊輪艙房之定金，被
28 上訴人為綜合旅行業，提供旅遊服務之人，兩造係成立由
29 被上訴人為上訴人安排規劃旅程、訂購遊輪艙房、機票之
30 套裝旅遊契約，非僅是上訴人委託被上訴人代購遊輪艙房
31 及機票。

- 01 2. 上訴人自106年11月29日起即陸續將旅客人數、旅遊景點
02 等資料提供被上訴人確認，惟被上訴人於107年3月20日提
03 供航空公司之旅客訂位紀錄（PNR），並表示國泰航空、
04 英國航空機票於107年3月21日中午前付定，另於107年3月
05 27日告知遊輪額外服務費及9間面海陽台艙保留到同年3月
06 28日，其後即未再告知機票、船艙是否已訂、有無訂位、
07 訂房編號或確認文件等資料。所謂旅遊契約係提供旅遊服
08 務旅程安排等，非僅機票、遊輪等交通部分，被上訴人既
09 稱機票及遊輪已訂位，然該旅行團之行程安排、其他服務
10 項目（如膳宿、導遊、稅賦等）及旅遊費用（團費）等事
11 項卻遲未告知上訴人或給予書面資料。上訴人持續於107
12 年4月10日請求被上訴人提供岸上及倫敦行程安排並報
13 價，被上訴人表示「好」，豈料至107年4月26日，上訴人
14 再次要求地面行程報價回覆，被上訴人卻置之不理。被上
15 訴人於旅遊出發前遲未提供旅遊行程規劃及告知團費，經
16 上訴人催告仍未履行，實未盡善良管理人之義務，而有可
17 歸責事由，應負債務不履行之責。
- 18 3. 被上訴人為收受報酬之旅遊營業人，自應就機票及遊輪艙
19 房訂購、更改或取消等足以影響旅遊交易風險之相關事
20 項，向上訴人詳細告知說明其重要內容，俾使上訴人得充
21 分知悉該旅行團之權益及風險，然上訴人對該旅行團之機
22 票及遊輪艙房是否訂購？若已訂購，是否可更改？如何更
23 改日期或變更旅客人數等重要資訊，自始未盡告知及說明
24 義務，即未盡善良管理人之注意義務，而有過失，後雖因
25 旅客腿傷更改旅遊行程日期，然因被上訴人遲未依兩造間
26 旅遊契約提供旅遊行程規劃及告知團費等，且對機票、遊
27 輪取消訂購需支付鉅額費用規定未盡告知義務，則被上訴
28 人支付之取消機票及遊輪艙房費用，屬可歸責於被上訴人
29 事由，非可歸責於上訴人，所生之費用應由被上訴人自行
30 負擔，不得向上訴人請求給付。
- 31 4. 再者，兩造間契約是包括安排規劃旅程之套裝旅遊契約，

01 被上訴人所提供之旅遊服務不符合債之本旨，縱雙方為委
02 任關係，被上訴人就本件旅行團規劃有過失致上訴人受有
03 625,000元之損害，上訴人依民法第514條之7第2項、第54
04 4條對被上訴人有損害賠償請求權，故如認被上訴人本訴
05 請求有理由，則上訴人以此債權主張抵銷等語。

06 (二) 反訴主張：上訴人因有16名旅客有意搭乘系爭遊輪航次，
07 遂支付17萬元定金，委請被上訴人設計規劃107年6月17日
08 至同年月24日之地中海遊輪精選11日遊，被上訴人應依約
09 規劃完成該旅行團包括接駁交通工具、住宿飯店、餐飲、
10 光觀景點、路線及保險、稅捐等及團費等，非僅單純代購
11 機票及遊輪艙房，然被上訴人未先完成旅程規劃，卻逕先
12 操作後階段代購買機票、遊輪艙房，顯有過失，係瑕疵給
13 付，已不符合兩造契約之本旨，屬不完全給付，且係可歸
14 責被上訴人事由所致，被上訴人負有債務不履行之責，故
15 依民法第227條第1項、第226條、第256條及第544條規
16 定，以反訴狀向被上訴人為解除契約之意思表示，並求為
17 命被上訴人返還上訴人所繳定金17萬元及其法定遲延利息
18 之判決。

19 三、原審命上訴人給付被上訴人455,000元，及自107年11月2日
20 起至清償日止，按年息百分之5計算之利息，並駁回上訴人
21 之反訴。上訴人提起上訴，聲明：請求廢棄原判決，並駁回
22 被上訴人在第一審之訴及其假執行之聲請，暨命被上訴人給
23 付上訴人170,000元，及自反訴起訴狀繕本送達翌日起至清
24 償日止，按年息百分之5計算之利息。被上訴人則聲明：上
25 訴駁回。

26 四、本院使兩造整理並協議簡化爭點如下：

27 (一) 不爭執事項：

28 1. 上訴人（職員陳建樹，其英文名為Jason）於106年11月28
29 日向被上訴人（職員楊宗洧）詢問皇家加勒比海遊輪於10
30 7年6月10日或107年6月17日是否有艙房，經被上訴人回覆
31 後，被上訴人依上訴人之意思預定107年6月17日航次、9

間艙房，價格合計1,422,000元（158,000元*9=1,422,000元）。（見原審卷第227至233頁之Skype對話紀錄、本院卷第191頁）

2. 被上訴人基於上訴人之委託代訂國泰航空（國際段）機位11人計384,505元（34,955元*11=384,505元），英國航空（內陸段）機位11人計182,050元（16,550元*11=182,050元）。

3. 上訴人於106年12月13日寄出17萬元支票予被上訴人作為支付定金之用（上訴人主張該定金為整個旅遊團規劃的定金，被上訴人主張該定金為遊輪艙房之定金）。（見原審卷第227至233頁之Skype對話紀錄）。

4. 107年3月12日被上訴人總經理Grace在WeChat通訊軟體邀請上訴人職員陳建樹、被上訴人職員陳奕如、陳仁榮加入聊天室，群組成員共5人，即陳建樹、楊宗洧、陳仁榮、陳奕如、被上訴人總經理Grace，該群組名稱為「凱悅T/S Jason遊輪團」（上證6第1、2頁）。於107年3月14日至107年7月16日兩造於WeChat通訊軟體上有相關對話（原證7）。107年3月12日至107年5月15日兩造於WeChat通訊軟體上有相關對話（上證6）。原證7與上證6有部分重複。

5. 上訴人於107年4月30日通知被上訴人因為團員董事長夫人腿傷，整團無法成行，107年6月17日遊輪團要取消並延到107年9月23日的航程。（本院卷第212頁WeChat群組對話）

6. 皇家遊輪公司（職員黃筱婷）於107年5月22日寄電子郵件予被上訴人，內容記載皇家加勒比海遊輪取消費為美金18,175元（見原審卷第109頁之原證4），如以匯率1：30換算，為新臺幣545,250元。

7. 國泰航空公司於107年4月30日寄送電子郵件予被上訴人（職員陳奕如），內容記載若於出發59-21天前取消，為11,000元（1,000*11=11,000）；於107年5月8日寄送電子郵件予被上訴人（職員陳奕如），表示已取消機位。（見

被上證1)。被上訴人已匯款11,000元予國泰航空公司。
(被上證2、3、4)

8. 英國航空公司於107年5月11日寄送電子郵件予被上訴人(職員陳奕如),表示已經取消機位,罰金為33,000元及46,750元。被上訴人(職員陳奕如)於107年7月16日寄送電子郵件予上訴人表示已爭取減少罰金11,000元。(見被上證5)被上訴人已匯款68,750元(33,000+46,750-11,000=68,750)予英國航空公司。(被上證6、7、8)

9. 上訴人對被上證9電子郵件之形式真正不爭執。

(二) 爭點：

1. 兩造間之契約關係究竟為上訴人主張之由被上訴人為上訴人安排規劃旅程、訂購遊輪艙房、機票之套裝旅遊契約？或是被上訴人主張之由被上訴人委任上訴人訂購遊輪艙房、機票之委任契約？
2. 被上訴人本訴主張兩造間成立委任契約，依委任契約之法律關係，請求上訴人給付取消委託代購遊輪艙房及機票之損失，有無理由？如有理由，上訴人主張對被上訴人有民法第514條之7第2項、第544條之625,000元損害賠償請求權，以之主張抵銷，有無理由？
3. 上訴人反訴主張依民法第227條第1項、第226條、第256條關於債務不履行及第544條規定，請求被上訴人返還定金，有無理由？

五、本院之判斷：

(一) 兩造間契約關係是由被上訴人委任上訴人訂購遊輪艙房、機票之委任契約：

上訴人主張兩造間契約關係是由被上訴人為上訴人安排規劃旅程、訂購遊輪艙房、機票之套裝旅遊契約；被上訴人則主張兩造間契約關係僅係由被上訴人委任上訴人訂購遊輪艙房、機票之委任契約。按「稱旅遊營業人者，謂以提供旅客旅遊服務為營業而收取旅遊費用之人。前項旅遊服務，係指安排旅程及提供交通、膳宿、導遊或其他有關之

服務。」、「稱委任者，謂當事人約定，一方委託他方處理事務，他方允為處理之契約。」民法第514條之1、第528條分別定有明文。次按當事人主張有利於己之事實者，就其事實有舉證責任，民事訴訟法第277條本文亦有明文。又契約係當事人間互相意思表示一致而成立，契約經意思合致而成立，當事人並因此而受契約之拘束。經查：

1. 本件兩造間並未簽訂書面契約，而依兩造不爭執真正之上訴人職員陳建樹與被上訴人職員楊宗洧間自106年11月28日至同年12月13日之Skype對話紀錄（見原審卷第227至233頁），於106年12月13日上訴人開立17萬元支票作為定金之前，兩造間僅係就訂購遊輪艙房（9間陽台艙房，每間艙房158,000元）及機票（僅提機票2字，無細節討論）為相關對話，並未提及規劃全部旅程及除了遊輪艙房及機票以外之其他交通、膳宿、導遊等服務之安排或訂購。

2. 再者，觀諸兩造不爭執真正之107年3月12日至107年7月16日兩造於WeChat通訊軟體上之對話紀錄（見原證7及上證6），有如下之內容：

(1)107年3月12日，被上訴人總經理Grace稱：「Jason，麻煩你報名單及行程po在此檔」，「奕如會協助處理機位部分，仁榮會協助岸上行程」。

(2)107年3月13日，上訴人職員陳建樹稱：「Good Morning everyone~」。被上訴人職員陳仁榮稱：「早。哥，還沒收到行程」。上訴人職員陳建樹稱：「經跟旅客說明後決定放棄使用BA，改用CX，如下...」，「先將航空公司搞定先」。被上訴人職員陳仁榮稱：「好」。上訴人職員陳建樹稱：「行程這週會敲定」。被上訴人職員陳奕如稱：「確定嗎？我趕快來問國泰機位」。

(3)107年3月14日，被上訴人職員陳奕如傳送所訂國泰航空（CX）及英國航空（BA）機票之明細，上訴人職員陳建樹覆稱：「confirm」。

(4)107年3月16日，上訴人職員陳建樹對被上訴人職員陳奕

01 如稱：「請發FINAL PNR給我」。被上訴人職員陳奕如
02 覆稱：「好，先給你BA的，CX的等T/L的港台改OK再給
03 你」。

04 (5)107年3月20日，上訴人職員陳建樹問被上訴人職員楊宗
05 洧稱：「都是面海房？」。被上訴人職員楊宗洧覆稱：
06 「確認都為面海陽台艙，分房名單九間房，一間房價格
07 NTD158000/間」。

08 (6)107年3月20日，上訴人職員陳建樹對被上訴人職員陳奕
09 如稱：「收到PNR」。被上訴人職員陳奕如稱：「嗯
10 嗯，T/L回程航班已改好。CX跟BA中段都是明天中午前
11 要付訂」。上訴人職員陳建樹稱：「PNR FNL」。

12 (7)107年3月21日，被上訴人職員楊宗洧問上訴人職員陳建
13 樹：「另外機票的部分我們航班確認了嗎？今天中午前
14 我們要付訂給航空公司了」。上訴人職員陳建樹覆稱：
15 「機票，OK」。

16 (8)107年3月27日，被上訴人職員楊宗洧問上訴人職員陳建
17 樹：「九間面海陽台艙保留到2018/03/28 1800，在請
18 協助確認」。上訴人職員陳建樹覆稱：「好，確認」，
19 「no problem」。

20 (9)107年4月10日，上訴人職員陳建樹稱：「岸上及倫敦行
21 程，請報價」，並傳送文件檔案。

22 (10)107年4月26日，上訴人職員陳建樹問：「地面的報價回
23 來了嗎？」。

24 (11)107年4月30日，上訴人職員陳建樹稱：「緊急事件，6/
25 17的遊輪團，因董事長夫人腿傷，需要療養四個月，因
26 此無法如期成行，要順延到9/23的航程，敬請各位協助
27 後續事宜，不好意思，造成困擾，欠各位一頓」。被上
28 訴人總經理Grace稱：「現在是整團挪嗎？取消費很可
29 怕」。上訴人職員陳建樹稱：「整團挪動日期」。被上
30 訴人職員楊宗洧稱：「我們的遊輪已經都保住了，會有
31 驚人的取消費用」。上訴人職員陳建樹稱：「出錢的上

01 不了飛機，公司有誰敢走呀」，「我知道」，「我也是
02 剛剛收到告知」，「請趕緊先作業」，「同時，9/23的
03 船班可開始作業了」。

04 由上開WeChat通訊軟體之對話內容，可知關於上訴人委託
05 被上訴人代訂機票部分，於107年3月14日兩造已相互確認
06 機票明細，至107年3月20日被上訴人已提供上訴人關於航
07 空公司之旅客訂位紀錄（PNR），被上訴人於107年3月21
08 日付定金予航空公司之前，亦先行告知上訴人並與上訴人
09 再次確認之。關於上訴人委託被上訴人代訂遊輪艙房部
10 分，被上訴人於107年3月27日告知上訴人所訂之9間面海
11 陽台艙保留到翌日即107年3月28日18時，並請上訴人確
12 認，經上訴人確認後表示沒問題。而關於岸上行程部分，
13 固然被上訴人曾於107年3月12日表示會協助，惟由上訴人
14 職員陳建樹於107年4月10日請被上訴人報價，復於107年4
15 月26日再次詢問報價事宜，而均未獲被上訴人進一步為報
16 價乙節以觀，可知兩造對於岸上行程部分，尚屬上訴人向
17 被上訴人尋求報價之階段，未曾達於意思表示合致。

18 3. 綜上事證，應認於上訴人請被上訴人提供岸上觀光行程報
19 價之前，上訴人已分次委託被上訴人代為訂購遊輪艙房及
20 機票，上訴人係逐項委託被上訴人處理關於代訂遊輪艙房
21 及機票之事務，兩造並無成立包含岸上觀光等在內之旅遊
22 契約。從而，兩造間契約關係是由被上訴人委託上訴人訂
23 購遊輪艙房、機票之委任契約，而非由被上訴人為上訴人
24 安排規劃旅程、訂購遊輪艙房、機票之套裝旅遊契約。

25 （二）被上訴人得依委任契約之法律關係，請求上訴人給付取消
26 委託代購遊輪艙房及機票之損害455,000元，另上訴人之
27 抵銷抗辯為無理由：

28 被上訴人主張因可歸責於上訴人之事由致其受有取消訂購
29 費用之損害，上訴人則否認之。按委任人因受任人之請
30 求，應預付處理委任事務之必要費用；受任人因處理委任
31 事務，支出之必要費用，委任人應償還之，並付自支出時

起之利息；受任人處理委任事務，因非可歸責於自己之事由，致受損害者，得向委任人請求賠償，民法第545條、第546條第1項、第3項分別定有明文。經查：

1. 依前引兩造於WeChat通訊軟體之對話內容，上訴人職員陳建樹於107年4月30日稱：「緊急事件，6/17的遊輪團，因董事長夫人腿傷，需要療養四個月，因此無法如期成行，要順延到9/23的航程，敬請各位協助後續事宜，不好意思，造成困擾，欠各位一頓」，「出錢的上不了飛機，公司有誰敢走呀」等語，可知取消訂購遊輪艙房、機票係因上訴人所招攬之旅客受有腿傷致全團無法成行所致，則因取消所產生之費用，自非屬可歸責於被上訴人之事由所致。
2. 上訴人雖辯稱被上訴人遲未依兩造間旅遊契約提供旅遊行程規劃及告知團費等而具可歸責之事由云云，惟依上開說明，兩造間並未成立包含岸上觀光等在內之套裝旅遊契約，則被上訴人未提供旅遊行程規劃或報價，自非致生取消費之事由。
3. 又觀諸上開兩造間WeChat通訊軟體對話紀錄，可知上訴人已知悉被上訴人已代訂機票及遊輪艙房，亦相當清楚取消訂位須負擔取消費，故上訴人抗辯不知被上訴人是否已完成訂位事宜並執此主張被上訴人未盡善良管理人之義務云云，難認有據。
4. 綜上，被上訴人主張其處理委任事務，因非可歸責於自己之事由支取消費致受損害，核屬有據，其依民法第546條第3項規定，請求上訴人賠償損害，為有理由。至於被上訴人得請求賠償之損害數額，依兩造不爭執事項6、7、8項所載，包括遊輪艙房取消費545,250元、國泰航空公司機票取消費11,000元及英國航空公司機票取消費68,750元。上訴人雖辯稱被上訴人未提出退費計算基準云云，惟上訴人既不爭執第三人即皇家遊輪公司、國泰航空公司、英國航空公司所寄內載取消費數額之電子郵件（原證4、

被上證1、5)之形式真正，則被上訴人提出相關證據(原證4、被上證1至9)，主張其依該等電子郵件所載數額實際支付，受有合計625,000元(545,250元+11,000元+68,750元=625,000元)取消費之損害，即堪採信。上訴人空言否認，難認有據。從而，被上訴人依民法第546條第3項規定，請求上訴人賠償扣除17萬元定金後之損害即455,000元(625,000元-17萬元=455,000元)，為有理由。

5. 另上訴人稱因被上訴人就本件旅行團規劃有過失致上訴人受有625,000元之損害，其對被上訴人有625,000元之損害賠償債權，並以此為抵銷抗辯部分，因兩造間非成立由被上訴人為上訴人安排規劃旅程、訂購遊輪艙房、機票之套裝旅遊契約，已認定於前，則上訴人主張其得依民法第514條之7第2項、第544條請求被上訴人賠償損害，無足採信，是其抵銷之抗辯，為無理由。

(三) 上訴人反訴請求被上訴人返還定金17萬元，為無理由：

兩造間非成立由被上訴人為上訴人安排規劃旅程、訂購遊輪艙房、機票之套裝旅遊契約，已認定如前，則上訴人反訴主張：兩造間成立由被上訴人為上訴人安排規劃旅程、訂購遊輪艙房、機票之套裝旅遊契約，因被上訴人未先完成旅程規劃，有可歸責於自己之事由致為不完全給付，上訴人得依民法第227條第1項、第226條、第256條及第544條規定，解除契約並請求返還已付之17萬元定金等語，自非可採；況且本件係因上訴人所招攬旅客中之董事長夫人腿傷致整團無法成行，難認有可歸責於被上訴人之事由，是上訴人主張解除契約請求返還定金，為無理由。

六、綜上所述，被上訴人依兩造間委任契約之法律關係，請求上訴人給付455,000元，及自起訴狀繕本送達翌日即107年11月2日(見原審卷第121頁)起至清償日止，按年息百分之5計算之利息，為有理由，應予准許。上訴人依民法第227條第1項、第226條、第256條及第544條規定，反訴請求被上訴人返還定金17萬元，為無理由，應予駁回。從而，原審所為被

上訴人勝訴之判決，並無不合。上訴論旨指摘原判決不當，
求予廢棄改判，為無理由，應駁回其上訴。

七、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及所提證據，經
核與判決結果不生影響，爰不逐一論述。

八、據上論結，本件上訴為無理由，依民事訴訟法第436條之1第
3項、第449條第1項、第78條，判決如主文。

中 華 民 國 110 年 2 月 23 日

民事第九庭 審判長法官 林玲玉

法官 陳威帆

法官 戴嘉慧

以上正本係照原本作成。

本判決不得上訴。

中 華 民 國 110 年 2 月 23 日

書記官 石勝尹