

臺灣臺北地方法院民事判決

112年度消字第1號

原告 范紫愈

訴訟代理人 陳錦芳律師

陳昱維律師

被告 德毅國際顧問有限公司

法定代理人 李玟錦

訴訟代理人 蘇燕貞律師

周庭毅

上列當事人間請求損害賠償事件，本院於中華民國113年6月14日
言詞辯論終結，判決如下：

主 文

原告之訴及假執行聲請均駁回。

訴訟費用由原告負擔。

事實及理由

一、訴狀送達後，原告不得將原訴變更或追加他訴，但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項但書第3款定有明文。原告起訴原聲明：（一）被告應給付原告新臺幣（以下未載幣別者，均同）1,017,426元及英鎊53,094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。（二）原告願供擔保，請准宣告假執行。最後變更聲明為：（一）被告應給付原告1,051,560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。（二）原告願供擔保，請准宣告假執行。原告所為聲明之變更，合於前揭規定，應予准許。

二、原告主張：原告於民國000年0月間為國立政治大學三年級學生，計畫翌年大學畢業後，於000年0月間至英國留學攻讀碩

01 士學位，於網路看到被告自詡首創保障錄取，若申請皆無錄
02 取，願意退費總額50%等內容之廣告，遂上網預約並與被告
03 線上初步諮詢，於110年5月10日匯款2,000元支付諮詢費，
04 並於000年0月00日下載被告之定型化契約簽署後回傳，與被
05 告訂立海外留學諮詢契約（下稱系爭契約），委任被告辦理
06 留學英國相關事項，包括申請留學過程之諮詢輔導、申請時
07 程規畫及安排、選校系之協助與評估、申請留學主要文件翻
08 譯、指導撰寫及編修、入學申請送件、追蹤進度及補件、辦
09 理簽證等服務，委任範圍至被告需為原告辦理簽證完成。兩
10 造並合意由被告全權管理與國外大學間之聯繫、申請事項來
11 往資訊、訊息及直接整理回覆之管理模式，被告再將結果通
12 知原告，原告無須另外開設共用信箱自行管理追蹤申請狀
13 態。原告嗣於110年5月17日匯款訂金20,000元、110年8月1
14 日匯款尾款18,000元、110年9月23日匯款加價購12,000元，
15 共支付被告報酬52,000元。被告於111年1月19日、2月7日先
16 後告知原告已取得英國The University of Manchester（下
17 稱曼大）、University of Bristol（下稱布大）之附條件
18 式入學許可（Conditional Offer）。原告於111年7月3日參
19 加托福考試，於111年7月8日得知TOEFL iBT成績通過門檻後
20 即告知被告，然被告告知原告「1. 原告需等收到托福考試機
21 構寄發之紙本成績單，紙本掃描成電子檔上傳至被告網站之
22 申請系統，被告再傳給曼大；2. 托福紙本成績單可在考試後
23 兩週收到」之資訊（下稱系爭資訊）錯誤。原告到111年7月
24 底仍未收到紙本成績單，嗣請教其他代辦業者及8月1日自行
25 寄發email詢問考試單位，始知能以TOEFL iBT電子成績報告
26 為申請文件，雖即上傳取得之電子成績報告PDF檔至被告系
27 統並告知被告，然遭曼大以超過111年7月31日補件期限拒絕
28 原告於111年9月入學，此係因被告告知錯誤之系爭資訊所
29 致。又原告之TOEFL iBT成績符合布大之要求，但被告就附
30 條件式入學許可之性質、內容及相關風險未盡說明義務、違
31 背先補件再決選學校之申辦流程，見原告欲將曼大列為將來

01 完成條件後之優先選擇名單，竟在111年2月23日輔導原告如
02 要接受曼大的條件式入學許可，就要拒絕布大的條件式入學
03 許可，而在布大補件截止日尚有近半年之111年2月24日為原
04 告拒絕布大的條件式入學許可，原告輕信被告之錯誤輔導過
05 早拒絕而失去入學布大的機會，形成原告均無正式錄取之窘
06 境，此亦可歸責於被告。原告因此受有111年7月13日以信用
07 卡支付曼大保證金英鎊1,000元與該保證金於111年9月8日退
08 回至刷卡銀行信用卡額度之匯差損失420元、111年4月7日及
09 111年6月1日各支付英鎊759元、英鎊15,939元之租賃國外學
10 生宿舍一年期租金與各於111年10月20日、111年11月11日退
11 還產生之匯差損失10,958元、購買機票及退票之手續費用等
12 損失4,906元、申請學校費用8,236元之損失，合計24,520
13 元。被告並應依消費者保護法第22條規定，按被告網頁廣告
14 內容退還已收原告報酬的50%即26,000元。被告有償接受原
15 告委任辦理海外留學申請及諮詢輔導等事宜，未盡善良管理
16 人注意義務，履約有重大疏失，致原告原規劃於000年0月間
17 赴英國攻讀碩士學位之努力及時程計畫皆付諸東流，精神受
18 有嚴重打擊，發生失眠、情緒異常焦慮低落、體重減輕，經
19 診斷為焦慮症，依民法第227條之1準用第195條規定請求精
20 神慰撫金300,000元。爰依消費者保護法第7條第1項、第3
21 項、第51條規定，請求上開合計350,520元損害額3倍之懲罰
22 性賠償金1,051,560元。如認上開請求無理由，被告受原告
23 委任辦理海外留學相關事宜，負有應遵守系爭契約約定，告
24 知原告正確資訊之義務，依契約誠信原則為原告爭取、輔導
25 原告完成條件以獲得留學國大學正式入學許可，達成原告計
26 畫於111年入學所選國外大學之契約目的，然因可歸責於被
27 告之前述重大疏失，致無法在111年間入學曼大或布大。被
28 告違反系爭契約第肆條第四項及「海外留學定型化契約應記
29 載及不得記載事項」第12點第1項、第3項之給付義務規定，
30 應負債務不履行不完全給付之損害賠償責任，備位依民法第
31 544條、第227條第1項、第226條第1項、「海外留學定型化

契約應記載及不得記載事項」第17條、第18條、消費者保護法第22條、被告網頁廣告內容、第227條之1準用第195條第1項規定，請求擇一判命被告賠償前述損害350,520元等語，並聲明如前述最後變更之聲明。

三、被告則以：原告於111年1月19日已取得英國曼大之條件式入學許可，依系爭契約第參條第一項之約定，被告履行委任項目完畢且委任期限屆至，無原告主張之債務不履行。被告之注意義務僅限於委任事項，原告如何取得曼大要求提供之畢業成績單、畢業證書、英文檢定成績單等及是否於期限內提出，則非委任事項，被告本無注意義務，自無是否可歸責於被告之問題。被告於111年1月19日以電子郵件通知原告獲得曼大條件式入學許可之條件時即告知各項文件繳交期限為111年7月31日，其後陸續於111年4月21日、5月31日、6月2日、6月8日、6月17日、7月7日及7月8日等日多次提醒原告必須於111年7月31日前提供英文檢定成績單，更於111年7月28日期限屆至前再次提醒原告，惟原告已讀不回，於111年8月2日始提供托福成績單予被告轉交曼大，致遭曼大拒絕其於111年9月入學。原告於申請學校前1年即可進行雅思或托福考試，其於申請學校後、學校放榜後，在111年7月31日前，有長達1年半以上之時間，準備雅思或托福考試，原告遲至111年5月25日才進行第1次托福考試，被告於111年6月8日再次提醒並建議原告多報名幾場考試，原告遲至111年7月3日才報名第2次托福考試，且除非原告通知，被告根本無從知悉原告未提供英文檢定成績單之原因，被告對於原告參加托福考試之情形完全無法掌握，只能一再提醒原告須儘快完成校方要求提供之文件。原告未於111年7月28日被告詢問時立即回覆未收到成績單，直至111年8月1日才表示其才收到111年5月25日應考的托福成績，足見原告態度十分消極，原告未能就讀曼大，是因原告無法按時提供英文檢定成績單，係可歸責於原告，與被告提供之系爭資訊無關。有關條件式入學許可之性質、內容、風險等，系爭契約已明文規定，被

告亦明確說明、告知相關條件及期限，並於信件、系統多次提醒，詳細內容以Offer為依據，亦附上所有學校正式Offer文件及其相關條款，已善盡說明義務。布大的條件式入學許可要求原告必須於第一階段即111年2月26日前回覆是否接受其條件，再於第二階段即5月14日前繳交保證金，最後在第三階段即8月19日前完成其所列入學條件。對於布大的條件式入學許可，原告僅向被告表示想以曼大為主，並於111年2月23日同意由被告拒絕該校之Offer，被告依照原告之指示處理委託事項，無違留學代辦業者之經驗及辦理慣例，原告無法就讀布大，亦非可歸責於被告。原告已於111年1、2月間取得英國曼大、布大的附條件式入學許可，自不得主張退費26,000元。原告主張匯差損失之保證金係曼大要求原告給付且已退回，國外宿舍非被告建議原告承租且業者亦已退款，退票手續費等損失之機票非被告建議原告購買，申請學校費用屬代收轉付性質，非委任範圍，上開損害之產生均與被告無涉，且與精神損害部分均與原告主張之不完全給付間無因果關係。原告請求各項賠償及3倍懲罰性違約金等均無理由等詞，資為抗辯，並答辯聲明：（一）原告之訴駁回。（二）如受不利判決，被告願供擔保，請准宣告免為假執行。

四、兩造不爭執事項

- （一）兩造於110年5月17日成立系爭契約，原告共支付被告報酬52,000元，委任被告辦理留學英國相關事項，包括申請留學過程之諮詢輔導、申請時程規畫及安排、選校系之協助與評估、申請留學主要文件翻譯、指導撰寫及編修、入學申請送件等服務。
- （二）被告於111年1月19日通知原告取得曼大之附條件式入學許可，並以電子郵件傳送曼大的入學條件：1. 畢業成績GPA（3.2/4.0）以及畢業證書（中、英文版）。2. 英文成績IELTS總分7.0，單科不低於6.5；如果TOEFL iBT，須達到總分90、寫作22、其餘單科不低於20。3. 保證金英鎊

1,000元。須於111年7月31日前回覆是否接受並於申請CAS前完成保證金繳交。

(三) 被告於111年2月7日通知原告取得布大之附條件式入學許可，並以電子郵件傳送布大的入學條件，須於111年8月19日前完成：1. 畢業成績GPA 3.1/4.0以及畢業證書（中、英文版）。2. IELTS 總分6.5，單科不低於6.5。須於111年2月26日前回覆是否接受並於111年5月14日繳交保證金英鎊2,000元。

(四) 被告於111年2月23日詢問原告是否接受布大，若會以曼大為主的話，會協助拒絕布大，原告同日回覆決選就讀曼大，被告於111年2月24日代原告拒絕布大的conditional offer。

(五) 原告於111年7月3日參加TOEFL iBT考試，其成績通過曼大及布大的英語成績門檻。

(六) 原告於111年7月13日自行繳交曼大保證金英鎊1,000元，嗣於111年9月8日由曼大退還原告。

(七) 被告於111年7月7日詢問原告之托福成績並提醒必須於111年7月31日前繳交達標成績。原告於111年7月8日通知被告托福成績已達曼大標準並傳送其以電腦查詢成績之翻拍照片（即本院卷二第255頁），被告即提醒原告收到成績單後要儘快提供。其間兩造訊息往來多次，上開期限屆至前最後1次之訊息為被告於111年7月28日提醒原告繳交托福成績單，原告當日未回訊息，嗣於111年8月1日傳送「我到現在才收到5/25考的成績單」「所以我覺得我要再過一陣子才能收到我6月初去考的」、「7月初」等語，兩造間詳細往來訊息內容如兩造提出之訊息截圖。

(八) 原告未取得111年9月入學之曼大正式入學函（Confirmation Acceptance of Studies）係緣於未能在111年7月31日補件截止日前提供符合門檻之英文成績單。

五、經查：

(一) 原告主張其無法取得曼大之正式入學函，係因被告告知錯

誤之系爭資訊，致其錯失在111年7月31日截止日前提交英文語言成績給曼大，係可歸責於被告等語，惟被告以前詞置辯，否認有原告主張之債務不履行及不完全給付。按系爭契約第壹條委任項目、第貳條贈送項目、第參條委任期限分別約定：「一、本契約所訂之委任項目包含學校申請過程諮詢輔導及主要文件翻譯編修，但特殊資料及留學面試輔導等不包括在內，若需額外特殊服務，將依實際情況予以報價。二、除本契約另有約定外，乙方（按指被告，下同）受委任辦理之項目範圍細分如下：1. 申請時程協助規劃及安排（申請時程規劃表）。2. 依據甲方（按指原告，下同）之期望及專業能力，協助進行校系初步選擇評析（選校評估報告書）。3. 依據甲方之期望及專業能力，提供進一步的科系諮詢選定。4. 申請動機（Personal Statement）指導撰寫、協助編修。5. 推薦信（Reference Letter）指導撰寫、協助編修。6. 履歷表（CV/Resume）指導撰寫、協助編修。7. 科系特定問題（Application Questions）指導撰寫、協助編修（總字數2,000字內）。三、前揭文件以申請學校需求為準，若申請之學校並無要求上述之某一文件，甲方不得以該文件未辦理為由要求退款。」、「本契約所訂之贈送項目，為額外優惠，甲方不得以未使用為由而要求乙方部分退款。一、德毅留學服務申請系統使用權限。二、學校申請之協調談判。三、留學相關問題、生活相關問題協助諮詢。四、簽證Visa申請諮詢（須自行前往簽證機構進行相關辦理作業）。五、D.E 德毅國際文教自編雅思技巧攻略--電子檔（聽力、口說、閱讀、寫作）。」、「一、本件委任期限至申請年度『甲方由乙方代辦諮詢的學校中，獲得任一間學校的條件式入學許可』為止。二、前揭期限屆滿後，乙方仍未將有關事項處理妥當者，除雙方協議延期者外，其代理權歸於消滅，乙方應將相關文件返還於甲方。」。查被告於111年1月19日、2月7日先後通知原告取得曼大、布大的附條件式

入學許可，為兩造所不爭執，被告辯稱其完成系爭契約約定之委任項目且依系爭契約第參條第一項之約定，兩造約定之委任期限屆至，即為可採。原告主張其委任被告事項尚包括追蹤進度及補件、辦理簽證，委任範圍至被告需為原告辦理簽證完成為止云云，為被告否認，且與系爭契約之約定不符，原告又未舉證證明，自難採信。本件原告由被告代辦諮詢的學校中獲得曼大的條件式入學許可後，被告依系爭契約第貳條約定，固提供留學相關問題、生活相關問題協助諮詢、簽證Visa申請諮詢，（須自行前往簽證機構進行相關辦理作業），但曼大條件式入學許可所附條件仍應由原告自行完成。原告主張其錯失在111年7月31日截止日提交英文語言成績之考試參加日期及相關報名手續，均由原告自行決定及辦理，為兩造所不爭執（見本院卷二第213頁），原告對於考試成績單取得及其期限等考試相關辦法應自行了解及取得，被告提供之系爭資訊內容固有「托福紙本成績單可在考試後兩週收到」，惟原告於111年5月25日即參加過托福考試，早已知悉實際取得托福考試成績單之期限非如被告所提供系爭資訊內容所述可在考試後兩週收到，其經被告於多次提醒必須於111年7月31日前提供英文檢定成績單，遲至111年8月2日始提供其托福成績單予被告轉交曼大，原告因此未取得111年9月入學之曼大正式入學函，難認可歸責於被告。

（二）原告主張被告違反系爭契約第肆條第四項及「海外留學定型化契約應記載及不得記載事項」第12點第1項、第3項之給付義務規定，對原告未盡明確告知附條件式入學許可之性質、內容及相關風險說明義務、違背先補件再決選學校之申辦流程，誘導原告過早放棄布大的條件式入學許可，致原告無法於111年度入學曼大，應負債務不履行不完全給付之損害賠償責任等語，然經被告以前詞否認。按系契約第肆條第四項約定：「乙方對於外國正式學校之條件式入學許可之性質、內容及相關風險，於申請前及收受入學

許可後，應依其專業提供甲方建議及參考。」又「海外留學定型化契約應記載及不得記載事項」第12點第1項、第3項規定：「業者對於外國正式學校之條件式入學許可之性質、內容及相關風險，於申請前及收受入學許可後，應對消費者盡說明之義務及提供書面資料。」、「業者對於消費者申請就讀前兩造學校有關退學、退費等相關規定應盡說明之義務。」。查原告主張被告對原告未盡明確告知附條件式入學許可之性質、內容及相關風險說明義務，惟為被告否認並提出系爭契約、以黃色標記重要資訊之曼大條件式入學許可英文信函及中譯文、兩造往來訊息截圖等為證，難認被告有原告所指未盡說明義務之情。原告已取得布大條件式入學許可，無須再補件以取得條件式入學許可，亦難認被告有原告所主張違背先補件再決選學校申辦流程之情形。又布大的條件式入學許可要求原告須於111年2月26日前回覆是否接受【見前揭兩造不爭執事項（三）】，原告接獲被告轉知後，於111年2月23日傳送「其實，我已經上Manchester了」、「我應該不會申請Glasgow」、「可以直接不申請了嗎？」等內容之訊息，被告回傳「可以的呀～沒有問題！那Glasgow就不補件了，那Manchester的話要決選就讀了嗎～」，原告回以「對」、「是決選～」，被告因此依原告指示回覆布大，原告嗣未完成布大條件式入學許可所定條件，因此無法於111年9月入學布大，難認可歸責於被告。

（三）綜上，原告無法於111年間入學曼大或布大，難認可歸責於被告。從而，原告依消費者保護法第7條第1項、第3項、第51條規定，請求被告給付懲罰性賠償金1,051,560元，備位依民法第544條、第227條第1項、第226條第1項、「海外留學定型化契約應記載及不得記載事項」第17條、第18條、消費者保護法第22條、被告網頁廣告內容、第227條之1準用第195條第1項規定，請求被告賠償350,520元，均屬無據。

01 六、綜上所述，原告請求被告給付原告1,051,560元及自起訴狀
02 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
03 息，為無理由，應予駁回，其假執行聲請亦失所依據，應併
04 予駁回。

05 七、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及證據，經斟酌
06 後均不足以影響本判決結果，爰不一一論述，附此敘明。

07 八、據上論結，原告之訴為無理由，依民事訴訟法第78條，判決
08 如主文。

09 中 華 民 國 113 年 7 月 17 日
10 民事第八庭 法 官 謝宜伶

11 以上正本係照原本作成。

12 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
13 委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

14 中 華 民 國 113 年 7 月 17 日
15 書記官 張韶恬