

臺灣臺北地方法院民事判決

113年度消字第27號

01
02
03 原 告 王宣文
04 李明純
05 莊智麟
06 羅楷傑
07 劉筱君
08 詹雅雯
09 邱永廷
10 陳家柔
11 蔡文仁
12 陳彥甫
13 林慈穎
14 辛威嚙
15 陳潔倫
16 張志勤
17 林靜婷
18 陳榮庭
19 賴美妙
20 李文睿
21 賴姿傑
22 林宥紋
23 王曜呈
24 梁曉恩
25 陳冠穎
26 林宸羽
27 劉庭羽
28 莊惟婷
29 戴琨育
30 鐘珮瑜
31 張嘉紘

01 兼 上29人
02 共 同
03 訴訟代理人 廖聲倫律師
04 被 告 真善美國際旅行社有限公司

05 0000000000000000

06 法定代理人 郭逸豪
07 訴訟代理人 陳逸帆律師

08 上列當事人間請求損害賠償事件，本院於民國114年1月3日言詞
09 辯論終結，判決如下：

10 主 文

- 11 一、被告應給付附表1編號1至8原告各新臺幣(下同)2,952元，附
12 表1編號9、10原告各3,600元，及均自民國113年5月29日起
13 至清償日止，按週年利率5%計算之利息。
14 二、原告其餘之訴駁回。
15 三、訴訟費用由附表1編號1至8原告各負擔3.9%，附表1編號9、
16 10原告各負擔3.8%，附表2原告各負擔3.3%，附表3原告各
17 負擔2.6%，餘由被告負擔。
18 四、本判決得假執行。但被告如各以2,952元為附表1編號1至8原
19 告預供擔保，各以3,600元為附表1編號9、10原告預供擔
20 保，得免為假執行。
21 五、原告其餘假執行之聲請駁回。

22 事實及理由

23 一、原告主張：

24 (一)原告30人報名參加被告所舉行之「德國瑞士 少女峰 馬特洪
25 峰 新天鵝堡 國王湖 14天-夏季版(阿聯酋航空)14日」蜜
26 月旅行團(下稱系爭旅行團)，旅遊期間為民國112年4月24
27 日至112年5月7日共14日，每人團費169,800元，兩造間並締
28 結國外旅遊定型化契約書(下稱系爭旅遊契約)，其中於11
29 2年5月1日、2日兩晚預計入住瑞士「策馬特飯店(panoramas
30 kilodge)」(下稱pano飯店)，而因本次旅遊為「蜜月
31 團」，故原告於112年4月17日事前出發行前說明會中詢問並

01 確認住宿飯店均為「獨立雙人套房」。然當日抵達策馬特
02 後，發現被告所安排之pano飯店均為六人房及四人房，並非
03 「雙人獨立套房」，且由pano飯店官方網站可知該飯店並無
04 雙人獨立套房，被告為專業代辦旅遊事宜，事前本可輕易知
05 悉此情，則被告顯有過失。又後續被告僅提供三星旅館Hote
06 l Alpenblick（下稱Alpenblick飯店）及四星旅館Hotel Ch
07 esaValese（下稱ChesaValese飯店）各供10名原告團員入
08 住。

09 (二)因被告未妥善安排住宿，導致原告受有時間之浪費，包含：
10 1.112年5月1日16時至17時滯留pano飯店，與被告協商住宿
11 解決方案及賠償問題，共1小時。2.因被告未安排好獨立雙
12 人套房，導致原告需先滯留飯店，又因餐廳有用餐時間預
13 定，原告於17時至17時30分徒步從pano飯店前往餐廳，造成
14 行程延誤30分鐘。3.18時至21時滯留餐廳旁麥當勞與被告協
15 商住宿解決方案及賠償問題，共3小時。4.21時至21時30
16 分，原告坐車前往各自飯店，然因等待領取行李，僅能滯留
17 在各自飯店，共30分鐘。5.113年5月2日8時30分至9時30
18 分，原告因分住不同飯店導致滯留飯店，等待領隊個別提領
19 行李而延誤行程1小時出發，共1小時。原告所受行程延誤與
20 滯留已達6小時，原告得請求被告賠償。

21 (三)被告違約未履約提供保證之獨立雙人套房，且於原告報名前
22 及介紹時，被告均向原告表示有機會入住到瑞士策馬特之山
23 景房，然當日換去三星旅店及四星旅店之原告僅能住在街景
24 房，還須至原先應入住之飯店拿取行李，入住之三星旅店房
25 間緊鄰施工區域，景色欠佳且有工程聲音，嚴重干預休息及
26 睡眠。又導致原告增加住宿往返路程及延長行李取得時間，
27 亦壓縮旅遊景點停留時間及用餐時間，更使得原告無法獲得
28 適當休息，甚至在後續旅程中不斷花時間跟被告協商賠償事
29 宜而有重大侵害原告人格權。且原告當日身著濕衣服幾經周
30 折數小時，於21時後才取得行李，緊接準備隔日一早天氣寒
31 冷之高那葛拉特觀景台行程，未能有效休息入睡，導致原告

01 多人抱病，影響後續遊程，且系旅行團交通均為搭乘同輛遊
02 覽車屬密閉空間，又時處新冠肺炎疫情期間，最終幾乎原告
03 全部抱病回臺，部分原告甚至感染新冠肺炎，且有部分原告
04 為孕婦，被告住宿安排之失誤，嚴重傷害原告健康，重大侵
05 害原告人格權，爰依民法第227條之1規定請求被告賠償精神
06 慰撫金。

07 (四)被告有前述債務不履行情事，原告自得依民法第514之7條第
08 2項及系爭旅遊契約第22條、第24條約定，請求被告給付損
09 害賠償，並依民法第227條之1規定請求被告賠償精神慰撫
10 金。

11 (五)被告應賠償入住Alpenblick飯店如附表1所示原告各71,651
12 元：

13 1.pano飯店一晚價格450歐元，三星之Alpenblick飯店一晚價
14 格238歐元，一晚房價相差212歐元，如附表1所示原告降等
15 兩晚，2晚房價落差為15,264元(以歐元1：36元之匯率換
16 算，下同)，且此係可歸責被告重大事由而變更住宿內容，
17 依系爭契約第22條約定得請求2倍差額，故每人應賠償15,26
18 4元(計算式：212歐元×36÷2人×2晚×2倍=15,264元)。

19 2.時間浪費之賠償：被告未妥適安排住宿造成原告時間浪費，
20 於扣除原告用餐時間後，浪費之時間仍逾5小時，依系爭旅
21 遊契約第24條第2項約定，即應以1日計算，就浪費時間計算
22 之金額為12,129元(計算式：169,800元÷14日=12,129元，
23 元以下四捨五入，下同)，再依消費者保護法(下稱消保法)
24 第51條規定請求3倍賠償，則被告應賠償原告各36,387元。

25 3.被告有上開(三)之情事，侵害原告人格權，應賠償每人2萬元
26 精神慰撫金。

27 4.故附表1所示原告得向被告請求賠償之金額共計71,651元(計
28 算式：15,264元+36,387元+2萬元=71,651元)。

29 (六)被告應賠償入住ChesaValese飯店如附表2所示原告各58,771
30 元：

31 1.pano飯店一晚價格450歐元，ChesaValese飯店一晚價格278

01 歐元，一晚房價相差172歐元，二晚房價落差換算後為12,38
02 4元，且此係可歸責被告重大事由而變更住宿內容，依系爭
03 契約第22條約定得請求2倍差額，故每人應賠償12,384元

04 (計算式：172歐元×匯率36÷2人×2晚×2倍=12,384元)。

05 2.時間浪費之賠償：同前(五)2.項次所示，應賠償附表2原告各3
06 6,387元。

07 3.被告有上開(三)之情事，侵害原告人格權，應賠償每人1萬元
08 精神慰撫金。

09 4.故附表2所示原告得向被告請求賠償之金額共58,771元(計算
10 式：12,384元+36,387元+1萬元=58,771元)。

11 (七)被告應賠償入住pano飯店如附表3所示原告各46,387元：

12 1.時間浪費之賠償：同前(五)2.項次所示，應賠償附表3所示原
13 告各36,387元。

14 2.被告有上開(三)之情事，侵害原告人格權，應賠償每人1萬元
15 精神慰撫金。

16 3.故附表3所示原告得向被告請求賠償之金額共46,387元(計算
17 式：36,387元+1萬元=46,387元)。

18 (八)並聲明：1.被告應給付附表1所示原告每人71,651元，及自
19 起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率5%計算之
20 利息。2.被告應給付附表2所示原告每人58,771元，及自起
21 訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率5%計算之利
22 息。3.被告應給付附表3所示原告每人46,387元，及自起訴
23 狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率5%計算之利
24 息。4.願供擔保請准予宣告假執行。

25 二、被告則答辯：

26 (一)被告並未以「蜜月團」方式招攬本件旅遊行程，僅係針對部
27 分符合資格之旅客提供優惠。被告亦未保證住宿飯店為獨立
28 雙人套房，說明會手冊亦僅載「瑞士的旅館和歐洲大多數的
29 國家一樣，房間都不大，一般是配置兩張單人床」，且被告
30 於112年4月14日向pano飯店下訂單時，確實是下16間雙人房
31 (16 DOUBLE Rooms)，並經該飯店表示同意，然pano飯店以3

01 2人為基礎收足款項後，逕稱至多可容納30人，被告為此僅
02 得再向Alpenblick飯店下訂2房間，供團員及領隊使用。然
03 至到達該飯店後方知悉每層各房均可相通，與被告下訂之雙
04 人房不符，實非被告所得事前遇見，本件不可歸責於被告，
05 更甚者pano飯店亦未退還被告任何款項。

06 (二)本件係因不可歸責於被告之事由而更換住宿，依系爭旅遊契
07 約第26條第1項約定，法律效果為「減少之費用，應退還甲
08 方」，然pano飯店並未將收取之款項退還被告，故被告實際
09 上並無「減少之費用」而自行吸收重複付款之費用，被告依
10 約並無退還款項之義務。縱認本件為可歸責被告，則依系爭
11 契約第22條第1項約定，原告得請求之部分為差額2倍之違約
12 金，而pano飯店每晚價格瑞士法郎328元，Alpenblick飯店
13 每晚瑞士法郎309元，每晚房價差額為瑞士法郎19元，即684
14 元(以瑞士法郎匯率1：36計算)，兩晚即為1,368元，計算違
15 約金為每房2,736元。另ChesaValese飯店與pano飯店為同星
16 級之飯店，被告並無違反契約內容，且ChesaValese飯店每
17 晚訂位價格為瑞士法郎342.3元，實則高於pano飯店每晚瑞
18 士法郎328元。則縱被告有違反契約約定，亦屬不可歸責於
19 被告，依系爭契約第26條第1項約定亦僅為被告不得向原告
20 收取增加之費用；縱認本件為可歸責於被告之違約情形，然
21 既ChesaValese飯店價格高於pano飯店，原告無得請求違約
22 金。

23 (三)本件並未造成原告之「時間浪費」：

- 24 1.於112年5月1日16時至17時：被告於事發當時已即刻處理相
25 關事宜，原告本可依原定行程自由活動，尚難認屬滯留。
- 26 2.112年5月1日17時至17時30分：前往餐廳本為必須之時間花
27 費，並非滯留。
- 28 3.112年5月1日17時30至18時：系爭旅遊契約第25條約定之
29 「棄置或留滯甲方(即原告方)之時間，在五小時以上」，應
30 指單次、連續達5小時以上，此段時間並無留滯，即無構成
31 該條規定之可能。

01 4.112年5月1日18時至20時30分：被告並未要求原告於此段期
02 間協商，亦未強制原告留於麥當勞協商住宿解決方案及賠償
03 問題，原告本可依原定行程自由活動，並無滯留；況該段協
04 商時間約僅1小時。

05 5.112年5月1日20時30分至21時：原告前往各自飯店本來即是
06 必須之時間花費，亦難認屬滯留。

07 6.112年5月2日8時30分至9時30分：並無原告所稱等待領隊個
08 別提領行李而滯留飯店之情形。且依系爭旅遊契約第25條約
09 定，所謂「棄置或留滯甲方之時間，在五小時以上」，應指
10 單次、連續達五小時以上，此段時間與原告主張之其餘時段
11 既未連續，不構成該條文之情形。

12 (四)被告並無債務不履行之情形，且原告並未舉證說明所謂致原
13 告人格權受侵害之具體內容，原告請求被告給付精神慰撫
14 金，於法無據等語。

15 (五)並聲明：原告之訴駁回。

16 三、兩造不爭執之事項(本院卷第243至244頁)：

17 (一)原告30人均報名參加被告所舉行之「德國瑞士少女峰馬特洪
18 峰新天鵝堡國王湖14天-夏季版(阿聯首航空)14日」，旅遊
19 期間為112年4月24日至112年5月7日共14日，契約內容如原
20 證1所示。

21 (二)被告向原告提出之「真善美國際旅行社歐洲團優惠方案2023
22 年適用」，其上記載：「2. 蜜月專屬-PO 文優惠……3. 蜜月
23 專屬- 揪團優惠……」等文字(原證13)。

24 (三)被告於112年4月14日以電郵向pano飯店下訂，要求於「112
25 年5月1日及同年月2日」期間安排16間雙人房，經pano飯店
26 允諾並報總價為瑞士法郎10,240元(未稅)。被告公司於112
27 年4月18日完成全額付款(被證1、被證2)。

28 (四)pano飯店於收受全額付款後告知其最多僅可容納30人，被告
29 公司因此另向Alpenblick飯店再訂2間房(被證2)。

30 (五)被告於112年4月17日舉辦行前說明會。

31 (六)原告112年5月1日抵達瑞士策馬特，當日天氣下大雨且飄

01 雪，隔日行程有前往海拔3,100公尺的冰河瞭望台(原證8)
02 。

03 (七)112年5月1日抵達瑞士策馬特後，於擬住宿之飯店現場發現p
04 ano飯店所提供之房型為六人房及四人房，而非15間「獨立
05 雙人套房」。被告公司嗣有完成向Alpenblick飯店訂4間
06 房、ChesaValese飯店訂5間房之作業。

07 (八)112年5月1日用完晚餐後，於餐廳旁邊麥當勞有協商當晚住
08 宿及後續賠償問題。

09 (九)本次旅行團之最後入住情形，如原告民事起訴狀附表1至3
10 所示。

11 (十)兩造於112年11月24日於中華民國旅行業品質保障協會旅遊
12 糾紛調處進行調處，結果為調處不成立。

13 四、得心證之理由：

14 (一)系爭旅遊契約第22條第1項、第2項約定：「旅遊中之食宿、
15 交通、觀光點及遊覽項目等，應依本契約所訂等級與內容辦
16 理，甲方（即原告，下同）不得要求變更，但乙方（即被
17 告，下同）同意甲方之要求而變更者，不在此限，惟其所增
18 加之費用應由甲方負擔。除非有本契約第14條或第26條之情
19 事，乙方不得以任何名義或理由變更旅遊內容。因可歸責於
20 乙方之事由，致未達成旅遊契約所訂旅程、交通、食宿或遊
21 覽項目等事宜時，甲方得請求乙方賠償各該差額2倍之違約
22 金」，「乙方應提出前項差額計算之說明，如未提出差額計
23 算之說明時，其違約金之計算至少為全部旅遊費用之百分之
24 五」。

25 (二)原告主張被告所安排之策馬特pano飯店均為六人房及四人
26 房，未有當初被告所保障之「雙人獨立套房」等語，被告不
27 否認原安排之pano飯店均為六人房及四人房，非「獨立雙人
28 套房」，惟辯稱：被告並未保證住宿飯店為「獨立雙人套
29 房」。又被告係下訂「雙人房」，然到達該飯店後方知悉與
30 被告下訂之房型不符，非被告所得事前遇見，不可歸責於被
31 告等語。經查，依證人即系爭旅行團領隊曾逸群於本院審理

01 中證述：於112年4月17日行前說明會中，有回覆原告住宿飯
02 店均為雙人間，但沒有講獨立這兩個字等語（本院卷第284
03 頁）。而「雙人間」就其文義一般之理解即「雙人房（二人
04 一房）」，並非六人房、四人房。且被告亦陳述其確實係下
05 訂16間雙人房(16 DOUBLE Rooms)等語（本院卷第182頁），
06 益徵就「雙人間（房）」之認知即「二人一房」。是被告依
07 約有提供「雙人房」之義務，應堪認定。再被告為專業之旅
08 行社，以提供旅客旅遊服務為營業而收取旅遊費用之人，下
09 訂之飯店之房型究竟為何，本有先予調查、詢問確認清楚之
10 義務，而依pano飯店之官方網站即可知該飯店並無雙人獨立
11 套房，而為多人家庭式套房，此有原告所提出之pano飯店官
12 方網站列印資料可佐（本院卷第113至115頁）。是被告辯稱
13 pano飯店房型非被告所得事前遇見，係不可歸責於被告等
14 語，並無可採。

15 (三)112年5月1日抵達瑞士策馬特後，原擬住宿pano飯店現場發
16 現其所提供之房型為六人房及四人房，而非15間之「獨立雙
17 人套房」。被告嗣有向Alpenblick飯店訂4間房、ChesaVale
18 se飯店訂5間房，並有旅客改住其他2家飯店，原告住房情形
19 如附表1（Alpenblick飯店）、附表2（ChesaValese飯
20 店）、附表3（pano飯店即原訂飯店）所示（見不爭執事項
21 (七)、(九)）。

22 (四)住宿Alpenblick飯店之附表1原告請求降等三星之價差部
23 分：

24 1.附表1編號9、10原告部分：

25 經查，依原告陳述：於抵達策馬特飯店前，領隊有詢問原告
26 是否有人願入住Alpenblick三星旅館並補貼100歐元等語
27 （本院卷第22頁），被告亦陳述確有此情（本院卷第182
28 頁）。再經證人曾逸群於本院審理中證述：有1對(2個人)
29 住不進去原來訂的飯店，旅行社有問我這1對是誰希望去
30 住，公司可以提供住房補償，後來我也有私底下詢問團員是
31 否願意降等去住Alpenblick飯店，後來有人同意，就是一對

01 夫妻等語（本院卷第288頁），並經原告陳明即附表1編號
02 9、10之旅客（本院卷第293頁）。是此部分既已經雙方合意
03 變更住宿為Alpenblick飯店，並補貼100歐元，則附表1編號
04 9、10之原告所得向被告請求之金額即為各100歐元。另被告
05 同意原告本件以新臺幣請求及匯率以36元換算（本院卷第33
06 9頁），則上開原告得向被告各請求給付3,600元。

07 2.附表1編號1至8原告部分：

08 (1)pano飯店未能提供雙人房，且係可歸責於被告，已經本院認
09 定如前，並致上開原告改入住降等之三星Alpenblick飯店，
10 則原告依系爭旅遊契約第22條第1項請求被告差額二倍之違
11 約金，為有理由。

12 (2)再被告已依系爭系爭旅遊契約第22條第2項提出前項差額計
13 算(即其實際訂房費用，詳下述)。茲就上開原告可請求金額
14 論述如下：

15 被告於112年4月14日以電郵向pano飯店下訂，要求於「112
16 年5月1日及同年月2日」期間安排16間雙人房，經pano飯店
17 允諾並報總價為瑞士法郎10,240元(未稅，含稅則為10,496
18 元，本院卷第187頁)。被告於112年4月18日完成全額付款。
19 pano飯店於收受全額付款後告知其最多僅可容納30人，被告
20 因此另向Alpenblick飯店再訂2間房（見不爭執事項(三)
21 (四)）。且經被告陳明：pano飯店表示僅能容納30人，但並未
22 退款等語（本院卷第241至242頁）。則依上說明，被告最終
23 下訂15間房(即pano飯店表示僅能容納30人)之房價為10,496
24 元，則pano飯店二晚每人為350瑞士法郎（計算式：10,496/
25 15間=700，700/2人=350，整數位以下四捨五入，下同）。A
26 lpenblick飯店之價格為二晚每人309瑞士法郎（計算式：2,
27 472/4間=618，618/2人=309），亦據被告提出其當時改訂Al
28 penblick飯店之訂房網頁(booking.com)資料為佐（本院卷
29 第229頁）。基上，pano飯店二晚房價每人較Alpenblick飯
30 店貴41瑞士法郎（計算式：350-309=41），以2倍計算違約
31 金為82瑞士法郎即2,952元（匯率36）。又被告所提出之房

01 價為其於112年4月間訂購pano飯店（住宿期間112年5月1日
02 至5月3日）及於112年5月1日抵達pano飯店後，發現房型非
03 雙人房，而當日立即訂購Alpenblick飯店（住宿期間112年5
04 月1日至5月3日）之訂房實際價格，自應以此實際訂房價格
05 為計算。至原告所提出pano飯店官網所示112年5月非上開訂
06 房日期之房價每晚450歐元（本院卷第121至127頁），以及
07 網路上搜尋到Alpenblick飯店每晚價格238歐元，主張一晚
08 每間房價相差212歐元（本院卷第153至156頁），並非實際
09 之訂房價格，自難採認。

10 (3)據上，附表1編號1至8原告就降等改住Alpenblick飯店部
11 分，每人得向被告請求給付2,952元。

12 (五)改住四星之ChesaValese飯店之附表2原告請求價差部分：
13 依原告主張當初兩造約定「四星飯店」或「同級飯店」（本
14 院卷第21、317頁），並提出行程表為證（本院卷第119
15 頁）。又ChesaValese飯店與pano飯店為同級(四星)之飯
16 店，為兩造所不爭執，則被告終既仍提供四星飯店予上開原
17 告住宿，實難認被告有違反雙方間之旅遊契約內容，則原告
18 主張依民法第514條之6、第514條之7及系爭旅遊契約等請求
19 被告賠償房價之差額，自難認為有理由。

20 (六)原告主張時間浪費之賠償部分：

21 1.原告主張：因被告未妥善安排住宿(即pano飯店非雙人房
22 型)，導致原告所受時間浪費包含：1.112年5月1日16時至17
23 時滯留pano飯店，與被告協商住宿解決方案及賠償問題，共
24 1小時。2.因被告未安排好獨立雙人套房，導致原告需先滯
25 留飯店，又因餐廳有用餐時間預定，原告於17時至17時30分
26 徒步從pano飯店前往餐廳，造成行程延誤30分。3.18時至21
27 時滯留餐廳旁麥當勞與被告協商住宿解決方案及賠償問題，
28 共3小時。4.21時至21時30分，原告坐車前往各自飯店，然
29 因等待領取行李，僅能滯留在各自飯店，共30分鐘。5.113
30 年5月2日8時30分至9時30分，原告因分住不同飯店導致滯留
31 飯店，等待領隊個別提領行李而延誤行程1小時出發，共1小

01 時。原告所受行程延誤與滯留已達6小時，已超過5小時，依
02 系爭旅遊契約第24條第2項約定，應以1日計算，故浪費時間
03 計算金額為12,129元(計算式：169,800/14日=12,129)。又
04 此浪費時間係可歸於被告重大過失導致原告未有雙人獨立套
05 房可住宿，故依據消保法第51條應賠償3倍，即被告應賠償
06 每人36,387元等語。

07 2.系爭旅遊契約第24條第1項、第2項約定：「因可歸責於乙方
08 之事由，致延誤行程期間，甲方所支出之食宿或其他必要費
09 用，應由乙方負擔。甲方就其時間之浪費，得按日請求賠
10 償。每日賠償金額，以全部旅遊費用除以全部旅遊日數計
11 算。但行程耽誤之時間浪費，以不超過全部旅遊日數為
12 限」，「前項每日延誤行程之時間浪費，在五小時以上未滿
13 一日者，以一日計算」。

14 3.經查，就當時到達pano飯店後之情形，經證人曾逸群於本院
15 證述：16點多先到第一間飯店後，飯店老闆帶我去房間，我
16 看了發現不適合，就跟飯店老闆討論至少十分鐘，後來發現
17 沒辦法做處理，再打電話跟旅行社老闆溝通，也跟旅客解釋
18 目前狀況。旅行社說他要再找另外的旅館，希望我能先帶客
19 人去解決晚餐，我打電話跟旅行社溝通時，客人就在原來飯
20 店大廳等候。等我確認旅行社說會去找其他旅館後，我就帶
21 著客人去原本預定的餐廳吃晚餐，餐廳是訂5點多，後來有
22 遲延一點到達。用完晚餐後再到旁邊麥當勞繼續協商，時間
23 差不多晚上18點多開始講，預估時間講了一個小時，當時協
24 調就是旅行社及旅客兩邊都有傳話自己希望的方案，我就是
25 在中間協調。協商時旅行社老闆也同時找另外新的旅館，在
26 麥當勞協商之間找到其他飯店。旅行社通知找到飯店後還有
27 再溝通一下，但後來因為時間有點晚，就決定先入住飯店，
28 約21點多我們離開麥當勞，全部人坐計程車回去第一間飯店
29 各自拿行李，再各自去分配好的飯店。另外時間點部分其實
30 現在都沒有記得那麼清楚，都是一個感覺跟差不多；行程在
31 吃完飯後面是自由行程；用餐完之後會移到隔壁麥當勞討

01 論，是因為兩方沒達成協議，吃完飯後才說是不是要去麥當
02 勞做進一步溝通。而到底是誰主動提起我現在也不知道，當
03 時狀況就是旅客有個共識說要找個地方討論賠償問題，旅行
04 社也知道要去麥當勞討論。因為任何旅客的意見我會跟旅行
05 社反映。旅行社沒有說討論出結果才能離開麥當勞，只是說
06 旅客希望至少有初步的結論，但似乎沒有達到共識，當然沒
07 有說一定要討論出結果才能離開等語（本院卷第284至292
08 頁）。另證人曾逸群約於16時33分許告知被告pano飯店房間
09 有問題，並為溝通，嗣被告於18時40分通知證人曾逸群已訂
10 好其他飯店，有被告及證人曾逸群之line對話紀錄可證（本
11 院卷第195至197、207至301頁）。

- 12 4.查依112年5月1日之行程表（本院卷第136頁），原告於入住
13 pano飯店後僅餘晚餐行程，證人曾逸群亦證述吃完晚餐後為
14 自由行程等語（本院卷第292頁），則可知於原告抵達pano
15 飯店後，當日除晚餐外並未有其他行程安排。是就當日所安
16 排之旅遊觀光行程而言，並未有延誤之情形。再就入住飯店
17 之時間而言，依行程表兩造並未有約定應於何時入住飯店
18 （本院卷第136頁），原告亦未舉證證明兩造有約定應於何
19 時進入飯店。再者，旅行團觀光行程安排，一般為預計當日
20 前往哪些觀光景點，但並非絕對幾時幾分要到達哪個地點，
21 此自原告所提出系爭旅行團之行程表之記載亦可明（本院卷
22 第131至138頁）。而前往住宿飯店之時間亦同，除非兩造有
23 特別約定，否則一般本依當日旅行行程安排、交通等而可能
24 產生變化，並非必定應於何時入住飯店。則入住飯店之時間
25 為何兩造間本無約定，則原告以當時16點多到達pano飯店而
26 未能入住，主張自該時起即屬系爭旅遊契約第24條所約定之
27 「行程延誤」，實已屬有疑。再本件依證人曾逸群上開證述
28 及line對話紀錄可知，當日約16點多到達pano飯店發現並非
29 雙人房型，證人曾逸群告知旅行社此情，旅行社即改訂其他
30 飯店，證人曾逸群則先帶原告前往餐廳用餐，餐廳原預訂17
31 點多，有遲一點到達，用完餐後18時多前往麥當勞協商。又

01 18時40分許被告訂好其他飯店，之後又有再繼續協商。則以
02 16點多進入pano飯店，17點多原本即為晚餐時間，再依證人
03 曾逸群證述餐廳一般大概就是安排一個小時到一個半小時用
04 餐時間（本院卷第292頁），18時40分被告即訂好其他飯店
05 而得入住，再另二家Alpenblick及ChesaValese飯店距pano
06 飯店之距離，以步行方式不超過15分鐘，據被告提出google
07 地圖為證（本院卷第199至201頁），且依證人曾逸群證述當
08 時係搭乘計程車（本院卷第291頁），被告亦陳明有安排電
09 瓶車進行接送（本院卷第183頁），則再加計前往其他飯店
10 之交通時間非長，尚難認原告得進入飯店之時間已違反一般
11 常情，而可認定應屬「行程延誤」。至原告主張因去麥當勞
12 協商，21時許始離開入住飯店，然依證人曾逸群上開證述內
13 容，並無從認定係被告要求需在該時協商而不能入住飯店，
14 自無從算入「行程延誤」。另晚餐行程之部分，雖與原本預
15 約餐廳之時間有所遲延，然經證人曾逸群證述係遲延一點，
16 已如前述，又旅行行程之安排本非幾時幾分一定要到某地點
17 點，故被告就晚餐餐廳固有預約一固定時間，然非可謂只要
18 遲於旅行社所向餐廳預約之用餐時間即屬「行程延誤」。而
19 依證人曾逸群上開證述，可知當時大約在17時許至18時許之
20 間用晚餐，則仍為正常之用餐時間，實難認有晚餐行程之延
21 誤，且有「時間之浪費」。

22 5.再原告主張隔日出發之時間，因原告分住不同飯店而比原先
23 行程晚1小時出發，有所延誤等語，惟經證人曾逸群證述：

24 「（問：翌日原告全體因分住不同飯店，是否比原先行程晚
25 1小時出發？）我有點忘了，但基本上因為隔天的時間都算
26 滿充裕的，本來就沒有預計隔天要幾點出發，所以是按照當
27 時的情況決定隔天要幾點出發。會跟客人講希望幾點前能夠
28 出發，但最後確定的出發時間是跟客人討論出來」等語（本
29 院卷第287頁），是原告此部分主張亦無所據，自難採認。

30 6.據上，原告主張112年5月1日、5月2日當日有延誤行程致原
31 告有時間之浪費，尚難認採。是原告主張有系爭旅遊契約第

01 24條所約定延誤行程之時間浪費在5小時以上情形，而請求
02 被告賠償1日之旅遊費用，以及再依據消保法第51條請求賠
03 償3倍，為無理由，應予駁回。

04 (七)原告請求精神慰撫金之部分：

05 按債務人因債務不履行，致債權人之人格權受侵害者，準用
06 第192條至第195條及第197條之規定，負損害賠償責任，民
07 法第227條之1定有明文，係以人格權受侵害為請求精神慰撫
08 金之要件。查原告本件所請求精神慰撫金之主張多與人格權
09 之侵害無涉，且亦未舉證證明其人格權遭侵害之事實。另原
10 告主張其花費時間與被告協商賠償事宜，故其人格權受有重
11 大侵害，依法亦屬無據；又原告主張被告未妥善安排住宿，
12 導致最終幾乎原告全部抱病回臺，部分原告甚至感染新冠肺
13 炎，嚴重傷害原告之健康，亦未能舉證相當因果關係，亦無
14 可採。是以，原告本件依民法第227條之1請求被告給付精神
15 慰撫金，均為無理由。

16 五、綜上所述，依系爭旅遊契約第22條第1項約定，附表1編號1
17 至8原告各請求被告給付2,952元，附表1編號9、10原告各請
18 求被告給付3,600元，及均自起訴狀繕本送達翌日即113年5
19 月29日(本院卷第179頁)起至清償日止，按週年利率5%計算
20 之利息，為有理由，應予准許。逾上開部分之原告請求，均
21 為無理由，應予駁回。

22 六、本判決所命給付之金額未逾50萬元，依民事訴訟法第389條
23 第1項第5款規定，應依職權宣告假執行，併依職權酌定相當
24 擔保金額，宣告被告得預供擔保而免為假執行。至原告敗訴
25 部分，其假執行之聲請則失所依據，應予駁回。

26 七、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及所提證據，於
27 判決結果不生影響，爰不一一論列。

28 八、據上論結，原告之訴為一部有理由，一部無理由，爰判決如
29 主文所示。

30 中 華 民 國 114 年 2 月 21 日
31 民事第七庭 法 官 黃愛真

01 以上正本係照原本作成。

02 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
03 委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

04 中 華 民 國 114 年 2 月 21 日

05 書記官 林姿儀

06 附表1：改住Alpenblick飯店

07

編號	姓名	請求金額
1	廖聲倫	各71,651元
2	甲○○	
3	丁○○	
4	辰○○	
5	A○○	
6	地○○	
7	亥○○	
8	癸○○	
9	未○○	
10	宇○○	

08 附表2：改住ChesaValese飯店

09

編號	姓名	請求金額
1	午○○	各58,771元
2	辛○○	
3	戌○○	
4	酉○○	
5	子○○	
6	壬○○	
7	申○○	

(續上頁)

01

8	玄○○	
9	丙○○	
10	宙○○	

02

附表3：住pano飯店

03

編號	姓名	請求金額
1	己○○	各46,387元
2	乙○○	
3	寅○○	
4	巳○○	
5	庚○○	
6	天○○	
7	卯○○	
8	黃○○	
9	B○○	
10	丑○○	