

臺灣臺北地方法院民事判決

114年度消字第58號

原告 社團法人新北市卓越創新扶輪社

法定代理人 陳慧芳

訴訟代理人 鄭博晉律師

鄭皓軒律師

上一人

複代理人 楊詠晴律師

被告 鳳凰國際旅行社股份有限公司

法定代理人 張巍耀

訴訟代理人 蔡易霖

上列當事人間請求損害賠償事件，本院於民國115年3月18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、程序部分：

按當事人喪失訴訟能力或法定代理人死亡或其代理權消滅者，訴訟程序在有法定代理人或取得訴訟能力之本人承受其訴訟以前當然停止；第168條至第172條及前條所定之承受訴訟人，於得為承受時，應即為承受之聲明，民事訴訟法第170條、第175條第1項分別定有明文。本件原告之法定代理人原為陳士綱，於訴訟繫屬中變更為陳慧芳，有原告會員大會紀錄、理監事聯席會記錄在卷可稽(見本院卷第95至98頁)，原告並於民國114年10月16日具狀聲明承受訴訟(見本院卷第91頁)，核與前揭規定相符，應予准許。

貳、實體部分：

01 一、原告主張：

02 原告因逢社慶委請被告辦理旅遊，並依照被告建議於114年4
03 月16日至20日前往四國小豆島旅遊，每人支付團費新臺幣
04 (下同)5萬5,800元，共計34人189萬7,200元，原告洽詢之
05 初，已明確告知住宿需求為每日至少需四星級、五星級或溫
06 泉飯店(下稱系爭住宿需求)，然四天住宿僅有二天達系爭住
07 宿需求，且被告113年11月13日提供之報價表(下稱系爭報價
08 表)其上載明第三天提供「琴平溫泉 琴參閣」或「雷歐瑪之
09 森 丸龜」或同級住宿，然被告實際提供之「丸龜大倉」與
10 前述等級差異甚大，價格僅約為系爭報價表所載飯店之三分
11 之一至四分之一，顯非同級飯店，被告未依約提供符合原告
12 需求之住宿、餐飲品質未符合期待、行程遊覽車設備老舊、
13 冷氣不冷、行程細節與最終飯店均未與原告充分溝通與確
14 認，兩造簽訂之國外(團體)旅遊定型化契約書(下稱系爭旅
15 遊契約)甚遲於114年4月16日出發當日中午始於機場倉促交
16 付原告簽署，嚴重違反消費者保護法第11條之1第1項、第4
17 項定型化契約應給予審閱期間規定，經原告於旅遊結束反映
18 前情，被告均反覆其詞，爰依民法第227條第1項準用同法第
19 226條第1項、第266條第1項後段、第2項準用同法第179條、
20 第514條之5、第514條之6及第514條之7第2項規定請求被告
21 賠償46萬0,350元，另被告故意提供不符合系爭住宿需求之
22 住宿，造成原告時間浪費、影響社員紓解身心之權利，另依
23 消費者保護法第51條請求46萬0,350元懲罰性損害賠償，故
24 而提起本件訴訟。並聲明：(一)被告應給付原告92萬0,700
25 元，及自114年4月23日起至清償日止，按週年利率5%計算之
26 利息。(二)願供擔保請准宣告假執行。

27 二、被告則以：

28 原告未提出證據證明系爭住宿需求列為契約內容，且被告亦
29 曾明確告知日本無官方評鑑制度，系爭報價表已載明飯店尚
30 待確認，被告並於113年11月15日主動將旅程中飯店名稱告
31 知原告聯繫窗口分別為114年4月16日高松珍珠飯店(一泊一

01 食)、4月17日小豆島Olivean溫泉飯店(一泊二食)、4月18日
02 喜代美山莊花樹海溫泉旅館(一泊二食)、4月19日丸龜大倉
03 溫泉飯店(一泊二食)，並獲得同意，復於旅遊手冊及114年4
04 月12日行前說明會再次載明，原告於收受資訊後未提出異議
05 或要求變更，於旅程中亦從未提出遊覽車及餐食改進之異
06 議，其請求顯無理由。另被告於114年4月14日已提供系爭旅
07 遊契約電子檔予原告聯繫窗口，並經原告窗口告知將於同年
08 月16日於機場簽約，以上均有對話紀錄可證，原告確實閱覽
09 系爭旅遊契約並同意簽署，被告亦未催促，被告並未違反審
10 閱期間規定。況系爭旅遊契約為完整旅遊服務內容非單一住
11 宿，訂房時間、淡旺季、餐食、可否取消本影響住宿價格，
12 尚不得以原告任意於其他通路查詢之住宿價格較低，認定被
13 告違約，亦無證據顯示被告故意或重大過失，原告之主張為
14 無理由等語，資為抗辯，並聲明：(一)原告之訴及假執行聲
15 請均駁回。(二)願供擔保，請准宣告免為假執行。

16 三、兩造不爭執之事項(見本院卷第202頁，並依判決論述方式
17 略為文字修正)：

18 (一)兩造於114年4月16日簽訂系爭旅遊契約(見本院卷第83至86
19 頁)。

20 (二)原告已給付每人團費5萬5,800元、34人共計189萬7,200元予
21 被告。

22 四、得心證之理由：

23 原告主張被告未達原告系爭住宿需求，旅遊品質不符合期
24 待，為被告所否認，並以前詞置辯。故本件爭點厥為：(一)
25 原告依民法第227條第1項準用同法第226條第1項、第266條
26 第1項後段、第2項準用同法第179條、第514條之5、第514條
27 之6、第514條之7第2項規定，請求被告賠償46萬0,350元，
28 有無理由？(二)原告依消費者保護法第51條規定請求被告賠
29 償46萬0,350元懲罰性損害賠償，有無理由？茲分述如下：

30 (一)原告主張其委請被告辦理旅遊，並已支付每人5萬5,800元、
31 34人共計189萬7,200元予被告，並於114年4月16日簽訂系爭

01 旅遊契約等情，有系爭旅遊契約、被告旅客手冊、系爭報價
02 表、兩造通訊軟體對話紀錄在卷可稽(見本院卷第81至89、1
03 15至152、157至177)，且為被告所不爭執，堪信為真。

04 (二)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
05 遊費用之人。前項旅遊服務，係指安排旅程及提供交通、膳
06 宿、導遊或其他有關之服務；旅遊營業人非有不得已之事
07 由，不得變更旅遊內容。旅遊營業人依前項規定變更旅遊內
08 容時，其因此所減少之費用，應退還於旅客；所增加之費
09 用，不得向旅客收取；旅遊營業人提供旅遊服務，應使其具
10 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
11 品質者，旅客得請求旅遊營業人改善之。旅遊營業人不為改
12 善或不能改善時，旅客得請求減少費用。其有難於達預期目
13 的之情形者，並得終止契約。因可歸責於旅遊營業人之事由
14 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
15 用或並終止契約外，並得請求損害賠償，民法第514條之1、
16 第514條之5第1、2項、第514條之6及514條之7第1、2項分別
17 定有明文。

18 (三)原告固主張被告曾允諾系爭住宿需求、113年11月13日住宿
19 之「丸龜大倉」，與系爭報價表上所載「琴平溫泉 琴參
20 閣」或「雷歐瑪之森 丸龜」或同級住宿等級相差甚異云
21 云，為被告否認，而審酌被告抗辯日本無星級評鑑制度，為
22 原告所不爭執(見本院卷第201頁)，復觀以被告於113年11月
23 15日以於LINE對話紀錄中詳列114年4月16日至4月19日每日
24 住宿飯店，經原告窗口李紹倫覆以：「好 再繼續追」，未
25 見原告提出任何異議或欲修正之處，加諸被告事前提供原告
26 之旅客手冊上已明確記載114年4月19日當日住宿為「才一夕
27 ㄥ丸龜」(即丸龜大倉)，有兩造對話紀錄、旅客手冊存卷可
28 按(見本院卷第81、115、128頁)，堪認兩造間縱前曾有系爭
29 住宿需求之約定，亦已協議變更為113年11月15日對話紀錄
30 及旅客手冊所載住宿地點，原告自不得再執系爭住宿需求主
31 張被告違反約定，原告上開主張，即非可採。至原告主張餐

01 飲品質未符合期待、遊覽車設備老舊等瑕疵，為被告所否
02 認，原告復未能就旅途中有上開瑕疵舉證以實其說，縱不符
03 合原告主觀期望，亦難認被告提供之行程及服務有何不具通
04 常價值、約定品質或債務不履行之情事。

05 (四)而系爭旅遊契約係由被告為與多數消費者訂立同類契約之
06 用，所提出預先擬定之契約條款，固屬定型化契約，然被告
07 已於114年4月14日上午7時1分許提前傳送系爭旅遊契約電子
08 檔供原告審閱(見本院卷第87頁)，顯見原告於簽訂系爭旅遊
09 契約前，已有約二日時間詳予審閱，堪認已給予原告合理之
10 審閱期間，自未違反消費者保護法第11條之1規定，系爭旅
11 遊契約尚非無效，原告主張被告未給予審閱期間云云，委無
12 足採。原告依債務不履行、民法旅遊章節之請求既無理由，
13 則原告進而依消費者保護法第51條主張被告為故意、重大過
14 失造成其損害，並請求被告賠償懲罰性違約金，亦屬無據。

15 五、綜上所述，原告依民法第227條第1項準用同法第226條第1
16 項、第266條第1項後段、第2項準用同法第179條、第514條
17 之5、第514條之6、第514條之7第2項及消費者保護法第51條
18 規定，請求被告應給付原告92萬0,700元，及自114年4月23
19 日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息，為無理由，應
20 予駁回。原告之訴既經駁回，其假執行之聲請即失所附麗，
21 應併予駁回。

22 六、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及所提證據，核
23 與判決結果不生影響，爰不逐一論述，併此敘明。

24 七、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。

25 中 華 民 國 115 年 3 月 31 日
26 民事第一庭 法 官 趙國婕

27 以上正本係照原本作成。

28 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
29 委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

30 中 華 民 國 115 年 3 月 31 日
31 書記官 程省翰