

臺灣臺北地方法院民事判決

114年度消簡上字第2號

上訴人即被

附帶上訴人 佳績旅行社股份有限公司

法定代理人 彭文欽

被上訴人即

附帶上訴人 廖素梅

訴訟代理人 張尹碩

上列當事人間請求損害賠償事件，上訴人對於中華民國114年2月7日本院臺北簡易庭113年度北消簡字第16號第一審判決提起上訴，被上訴人為附帶上訴，本院於民國114年7月30日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

上訴及附帶上訴均駁回。

第二審訴訟費用關於上訴部分，由上訴人負擔；關於附帶上訴部分，由被上訴人負擔。

事 實

一、被上訴人即附帶上訴人（下稱被上訴人）起訴主張：被上訴人於民國113年3月3日至同年3月30日，參加上訴人即附帶被上訴人（下稱上訴人）主辦之「南美五國28日」旅遊行程（下稱系爭旅遊行程），雙方約定團費每人新臺幣（下同）50萬5,800元，並簽訂原證1「國外旅行定型化契約」（下稱系爭契約）。惟於系爭旅遊行程中，上訴人多次未經被上訴人同意即變更旅遊行程，致被上訴人實際旅遊行程，與上訴人提供之原證2行程表（下稱系爭行程表）及原證3旅客手冊（下稱系爭旅客手冊）多有不符之處（詳如附表所示，並分別說如下），上訴人依應負損害賠償責任，爰依系爭契約及民法第514條之5第1項及第2項、514條之6、514條之7第1項及第2項、514條之8等規定，提起本訴，求為判令上訴人應給付被上訴人12萬6,050元，及自起訴狀繕本送達之翌日起

01 至清償日止，按年息5%計算之利息，並聲明願供擔保請准
02 宣告假執行等語。

03 (一)如附表編號1所示表定行程與實際行程不符之部分：

04 系爭旅遊行程第1日（即113年3月3日出發當日）係約定搭乘
05 「由桃園機場經洛杉磯轉機，抵達秘魯利馬機場」航班，預
06 計於當地（秘魯利馬）時間113年3月4日上午7時25分抵達，
07 上訴人擅自變更為「由桃園機場經紐約，再經巴拿馬轉機，
08 最後抵達秘魯利馬機場」之航班，導致被上訴人遲至113年3
09 月5日上午1時21分方抵達利馬，延誤近18小時，原訂第2天
10 「利馬市區觀光」及「拉爾科博物館」行程遭取消，上訴人
11 雖於第3日經團員要求，於16時10分許安排參觀「拉爾科博
12 物館」，惟僅匆促參觀30分鐘；且查，於113年3月3日，桃
13 園國際機場雖因逢歲修而影響航班起飛，延誤2小時39分抵
14 紐約機場，尚有1小時20分時間進行轉機作業，係因上訴人
15 指派之領隊不熟紐約機場，無法準時找到南美航空報到櫃
16 檯，致全團旅客滯留機場約18小時，是認原定第2日（即113
17 年3月4日）之行程未能完成係因可歸責上訴人之事由所導
18 致，上訴人雖自行承擔額外產生之機票費用，卻未安排同等
19 級住宿，就如附表編號1所示部分，請求賠償損害2萬5,290
20 元（計算公式： $50萬5,800 \times 5\% = 2萬5,290$ 元）。

21 (二)如附表編號2所示表定行程與實際行程不符之部分：

22 系爭旅遊行程行程第5天（113年3月7日），當日原訂行程為
23 「全日亞馬遜河流域旅遊」，上訴人未依系爭旅客手冊之記
24 載安排被上訴人搭乘遊艇，被上訴人實際所搭乘係老舊船
25 隻，且上訴人於當日上午安排參觀免費之「無國界動物國際
26 救援組織」、下午安排參訪不知名之「蝴蝶園」，被上訴人
27 一再遭當地志工索要捐款，影響行程體驗，再者，當日下午
28 乘船時間總計未達2小時，與陸上行程占比明顯失衡，顯然
29 與一般人對遊船之認知有所不符，是以，如附表編號2所示
30 表定行程與實際行程不符之部分，顯係可歸責於上訴人，就
31 該部分請求賠償損害2萬5,290元（計算公式： $50萬$

5,800×5%=2萬5,290元)。

(三)如附表編號3所示表定行程與實際行程不符之部分：

上訴人擅自取消系爭旅遊行程第10日(113年3月12日)原訂「烏尤尼鹽湖、採鹽工廠及仙人掌島(印加華西島)、觀賞日落」行程、第11日(113年3月13日)原訂「圖努帕火山、普卡拉艾克、堡壘、木乃伊洞穴、山坡上之眺望點」行程，依玻利維亞國家氣象局天氣預報及民間天氣紀錄網站查詢資料，當日天氣良好，並無上訴人所聲稱氣候不穩定致危害團體安全之情形，是以，如附表編號3所示表定行程與實際行程不符之部分，顯係可歸責於上訴人，被上訴人就第10日、第11日部分分別請求賠償損害2萬5,290元、2萬5,290元(計算公式： $50萬5,800 \times 5\% = 2萬5,290元$)。

(四)如附表編號4所示表定行程與實際行程不符之部分：

上訴人未經被上訴人同意擅自刪除系爭旅遊行程第15日(113年3月17日)原訂「搭乘纜車上山、聖母聖殿、22公尺高之聖母瑪利亞雕像、圓形劇場及小教堂」之行程，核屬應屬可歸責於上訴人之旅遊內容變更，上訴人雖於113年5月10日在中華民國旅遊業品質保障協會調處程序中退還400元費用，惟退還金額未達被上訴人得請求之賠償金額2萬5,290元，上訴人就餘額2萬4,890元仍應負賠償責任(計算公式： $2萬5,290元 - 400元 = 2萬4,890元$)。

(五)綜上，上訴人應賠償上訴人12萬6,050元(計算公式： $2萬5,290元 + 2萬5,290元 + 2萬5,290元 + 2萬5,290元 + 2萬4,890元 = 12萬6,050元$)。

二、上訴人即被附帶上訴人則抗辯略以：上訴人所為請求，均無所據，應予駁回，分述理由如下，並答辯聲明：被上訴人之訴及假執行之聲請均駁回，如受不利判決，願供擔保請准宣告免為假執行等語。

(一)如附表編號1所示之部分：

系爭行程表係於實際出發日前近1年之112年4月25日印製，其上業已明確記載：「以上行程、住宿及參考航班僅供參

考，所有確認資訊皆以本公司行前說明會為主」等字樣，且上訴人於113年2月20日舉辦系爭旅遊行程之行前說明會（下稱系爭說明會），上訴人於會中除提供系爭旅客手冊予全部旅客外，更針對系爭旅遊行程之航班、住宿及行程進行逐一說明，是以，系爭旅遊行程應以旅遊手冊及說明會內容為準；依系爭契約第26條第1項、第27條之約定，如遇不可歸責於上訴人之因素，上訴人可變更旅遊行程，而若係因飛機航班緣故致被上訴人受有損害，應由航空業者對被上訴人負責，提供替代方案或相應賠償，上訴人則應從旁協助，系爭旅客手冊明確記載，系爭旅遊行程原定搭乘桃園時間113年3月3日下午17時35分起飛之中華航空CI12班機出發，預計於利馬時間113年3月4日上午7時25分抵達，上訴人已依約提供相應航班機票予被上訴人，詎料，桃園國際機場竟於113年3月3日在未通知上訴人及旅客之狀況下，進行歲修作業關閉機場跑道，導致大量航班起降時間延誤，系爭旅遊行程因上開事件影響，原定航班無法如期起飛，導致被上訴人及其他旅客抵達紐約時已經無法銜接後續班機，上訴人要求向南美航空讓旅客無償改搭其他班機前往利馬，南美航空僅表示次日班機均無空位，須等2天後才能分批讓旅客搭機，如此將致行程耽誤達2天以上，上訴人為減輕旅客損害，自行花費75萬8,970元購買巴拿馬航空班機讓旅客在第1時間前往利馬，又因未搭乘南美航空安排之替代班次，額外支付南美航空8萬5,212元賠償費，總計損失84萬4,182元，被上訴人及其他旅客順利於利馬時間113年3月5日上午1時21分抵達，原定113年3月4日之行程均已結束營業，上訴人只能刪除原定第2天之利馬市區觀光、拉爾科博物館等行程，惟此係因桃園國際機場未將資訊公告，導致後續航班大亂，如附表編號1所示行程變更顯非可歸責上訴人，被上訴人請求上訴人負賠償責任，顯無所據。

(二)如附表編號2所示之部分：

被上訴人聲稱第5日之行程為「亞馬遜河生態遊船」，遭上

01 訴人擅自變更為「無國界動物國際救援組織」、「蝴蝶園」
02 參觀行程，且未安排合於宣稱之遊艇云云；然而，前揭「無
03 國界動物國際救援組織」係「海牛救援中心（Manatee
04 Rescue Center）」，該組織與「蝴蝶園」，所在城市均為
05 依基多（Iquitos），依基多係亞馬遜河叢林地區之最大城
06 市，位於亞馬遜河岸邊，屬亞馬遜河流域一部，所呈現即係
07 屬亞馬遜河流域生態，且系爭行程表上之船隻照片與上訴人
08 當日安排搭乘船隻，兩者間並無明顯差異，被上訴人所為主
09 張，顯無可採。

10 (三)如附表編號3所示之部分：

11 被上訴人聲稱上訴人擅自變更系爭旅遊行程第10日（113年3
12 月12日）原訂「烏尤尼鹽湖、採鹽工廠及仙人掌島（印加華
13 西島）、觀賞日落」行程、第11日（113年3月13日）原訂
14 「圖努帕火山、普卡拉艾克、堡壘、木乃伊洞穴、山坡上之
15 眺望點」行程，然系爭行程表及系爭旅客手冊已明確記載：
16 「鹽湖地區偏遠荒涼，無道路通行。如因氣候變異如強風、
17 豪雨或洪水等危害團體安全因素，本公司有權變更行程不去
18 仙人掌島，且不予退費！」，行程當日因鹽湖地區氣候不穩
19 定，大雨導致鹽湖地區積水，開車經過整片積水的鹽沼將有
20 危險，當地導遊評估之後，告知上訴人公司領隊黃紀縈無法
21 前往仙人掌島、圖努帕火山、木乃伊洞穴等行程，領隊黃紀
22 縈當場已向旅客說明，另行安排旅客前往其他景點，被上訴
23 人及其他旅客當場亦明確表示理解並同意如此處置，事後竟
24 主張上訴人應賠償2萬5,290元、2萬5,290元，顯無理由。

25 (四)如附表編號4所示之部分：

26 系爭旅遊行程第15日係「瓦爾帕萊索、前往聖克里斯托瓦爾
27 山搭乘纜車上山、巴勃羅·聶魯達博物館」，被上訴人所述
28 之「聖母聖殿、22公尺高之聖母瑪利亞雕像、圓形劇場、小
29 教堂」等景點，均係位於聖克里斯托瓦爾山上，須搭乘纜車
30 上山前往，且除搭乘纜車須花費約200元費用外，其餘山上
31 景點均為無需門票之在外參觀景點，上訴人公司領隊黃紀縈

01 雖疏忽未安排被上訴人及其他旅客搭乘纜車上山，該纜車行
02 程之費用約為200元（計算式：5.8美元×31.26【113年3月19
03 日匯率】÷181.3），因可歸責於上訴人事由未能達成此遊
04 覽項目，造成被上訴人受有約200元之差額，上訴人已於113
05 年5月10日賠償2倍之違約金即400元予被上訴人，被上訴人
06 既已領取上訴人上揭賠償，即不得再主張損害賠償。

07 三、原審為上訴人一部敗訴、一部勝訴之判決，即判令上訴人應
08 給付被上訴人1萬7,664元，及自113年7月20日起至清償日
09 止，按年息5%計算之利息，宣告被上訴人得假執行，上訴
10 人供擔保後得免為假執行，另駁回被上訴人其餘之訴及假執
11 行之聲請。上訴人就其敗訴部分聲明不服，其上訴聲明：(一)
12 原判決不利於上訴人部分廢棄；(二)上開廢棄部分，被上訴人
13 於第一審之訴駁回；被上訴人則答辯聲明：上訴駁回。被上
14 訴人就其敗訴部分（即原審駁回其請求超過1萬7,664元本息
15 部分）之一部，提起附帶上訴，附帶上訴聲明：(一)原判決
16 關於駁回被上訴人後開請求部分廢棄；(二)上開廢棄部分，上
17 訴人應再給付被上訴人10萬8,386元，自起訴狀繕本送達翌
18 日起至清償日止，按年息5%計算之利息。上訴人則答辯聲
19 明：附帶上訴駁回。

20 四、兩造不爭執事實如下：（以下見本院卷第150頁）

21 (一)被上訴人於113年3月3日至同年3月30日，參加上訴人舉
22 辦之「南美五國28日」旅遊行程（即系爭旅遊行程），雙方
23 約定團費每人50萬5,800元，並簽訂系爭契約。

24 (二)桃園機場於113年3月3日進行機場跑道歲修致當日班機延
25 誤（見原審卷第349頁）。

26 (三)原定行程第二天之利馬拉爾科博物館行程已於事後補上（見
27 原審卷第350頁）。

28 (四)就系爭旅遊行程第15日上訴人未安排被上訴人及其他旅客搭
29 乘纜車至聖克里斯托瓦爾山，被上訴人就纜車票費用已受領
30 上訴人給付之400元違約金（見原審卷第350頁）。

31 (五)系爭旅遊行程行程27、28天班機並未變更（見原審卷第350

頁)。

(六)系爭旅遊行程第15日部分，係因上訴人公司導遊之過失，致被上訴人無法前往系爭旅遊行程原排定之「聖克里斯托瓦爾山上之聖母殿、聖母瑪利亞雕像、圓形劇場及小教堂」參觀景點。

五、茲就兩造之爭點及本院之判斷，分述如下：

(一)按「當事人主張有利於己之事實者，就其事實有舉證之責任」，民事訴訟法第277條前段定有明文，再按「民事訴訟如係由原告主張權利者，應先由原告負舉證之責，若原告先不能舉證，以證實自己主張之事實為真實，則被告就其抗辯事實，即令不能舉證，或其所舉證據尚有疵累，亦應駁回原告之請求」，亦有最高法院72年度台上字第4225號民事裁判可資參照。本件被上訴人主張上訴人未經被上訴人同意，擅自變更系爭旅遊行程，致系爭旅遊行程表定行程與實際行程有如附表所示差異，上揭變更行程係可歸責於上訴人，爰依系爭契約及民法第514條之8等規定請求上訴人賠償被上訴人所受損害，然遭上訴人否認，並以前詞抗辯，是本件首應由被上訴人就系爭旅遊行程有如附表所示變更行程之情形，且係因可歸責於上訴人之事由所導致之利己事實負舉證責任，合先敘明。

(二)被上訴人就其主張如附表編號1所示上訴人擅自變更行程部分，不得請求損害賠償。

1.被上訴人主張上訴人擅自將原定飛洛杉磯之長榮航空BR12班機變更為飛紐約之華航航空CI12班機，致原定行程第2日之利馬市區觀光行程未完成，求償2萬5,290元云云；經查，系爭行程表雖有記載「參考航班：BR012，1920/1550，+LA535，2110/0730+1」等字樣（見原審卷第45頁），然查，系爭行程表就去程班機部分既已特別加註「參考航班」等字樣，且該行程表係早於兩造簽署系爭契約1年前之112年4月25日印製，自不能僅以其上記載「BR012」等字樣即遽以推論兩造明確約定系爭旅遊行程

01 去程航班為「長榮航空BR012班機」；再查，兩造不爭執
02 其真正卷附系爭旅客手冊記載「03/03，（飛機行程和城市代號）桃園TPE/紐約JFK，航班CI12，紐約JFK/利馬
03 LIM，航班LA2469…」等字樣（見原審卷第59頁），且證
04 人即上訴人公司領隊黃紀縈於原審113年11月8日言詞辯論
05 程序中具結證稱上訴人於系爭旅遊行程出發前，在上訴人
06 公司辦公室有舉辦行程說明會，上訴人於行程說明會中有
07 向被上訴人口頭說明系爭旅客手冊所載行程，行程說明會
08 主要係針對系爭旅客手冊向參加旅客逐一解說行程，被上
09 訴人當場對去程航班部分並未表示反對，亦無提出質疑等
10 情綦詳（見原審卷第303至305頁），另參以系爭旅客手冊
11 除記載航空公司航班外，尚有明確註記航班之起降時間，
12 衡情應以系爭旅客手冊所載華航公司CI12航班（桃園直飛
13 紐約）為兩造約定之去程飛機航班，是以，被上訴人主張
14 上訴人於系爭契約簽訂後擅自將原訂飛往洛杉磯之長榮
15 BR12班機變更為飛往紐約之華航CI12班機云云，顯與事實
16 不符，未足採信。

- 18 2.承上，兩造就桃園機場於113年3月3日進行機場跑道歲
19 修致當日班機延誤一節並無爭執，已如前述；且查，上訴
20 人為使被上訴人等旅客得以及時抵達利馬繼續系爭旅遊行
21 程，額外支出84萬4,182元購買巴拿馬航空機票，然因被
22 上訴人抵達利馬時已係當地113年3月5日上午1時21分，原
23 訂第2日（113年3月4日）行程均已結束營業，僅得刪除原
24 定第2日之利馬市區觀光、拉爾科博物館等行程，且利馬
25 拉爾科博物館行程已於事後補一節，業經證人黃紀縈於原
26 審113年11月8日言詞辯論程序證述明確（見原審卷第
27 308、309頁），參以兩造於系爭契約第26條第1項約定
28 「旅遊途中因不可抗力或不可歸責於乙方（即上訴人，下
29 同）之事由，致無法依預定之旅程、交通、食宿或遊覽項
30 目等履行時，為維護本契約旅遊團體之安全及利益，乙方
31 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（即被上訴人，下同）收取，所減少之費用，應退還甲方」等語明確（見原審卷第41頁），是認，原定行程第2日之利馬市區觀光行程未完成顯非可歸責於上訴人，被上訴人復無法提出其他證據證明如附表編號1所示系爭旅遊行程第1、2日表定行程與實際行程不一致之部分，係因可歸責於上訴人之事由所導致，其就上揭行程差異部分，請求上訴人賠償2萬5,290元，顯無所據。

(三)被上訴人就其主張如附表編號2所示上訴人擅自變更行程部分，不得請求損害賠償。

1.經查，觀諸卷附系爭行程表及系爭旅客手冊就系爭旅遊行程第5日行程，僅記載「亞馬遜河流域旅遊」等字樣，有系爭行程表（見原審卷第46頁）及系爭旅客手冊（見原審卷第69、71頁）附卷可憑，並無加註保證全日皆於河流、搭乘船隻之文字或記載，且上訴人於該日確實有安排船隻搭載被上訴人等旅客於亞馬遜河流域河川上行駛，往來於各景點間，乘船時間非短，業經證人即上訴人公司領隊黃紀榮於原審113年11月8日言詞辯論程序證述明確（見原審卷第305、306頁），經核與系爭行程表及系爭旅客手冊記載第5日行程「亞馬遜河流域旅遊」部分尚屬相當，且被上訴人爭議上訴人所安排之國際動物救援組織、蝴蝶園之景點係在依基多（Iquitos），而依基多臨亞馬遜河，係屬亞馬遜流域之城市，有上訴人所提出國際動物救援組織、蝴蝶園之網頁資料暨地圖附卷足憑（見原審卷第149至172頁），是上訴人安排第5日行程，尚難認有何與系爭行程表及系爭旅客手冊記載不符之處，關於該部行程之安排，或與被上訴人內心之預想或期待有所落差，然尚難僅憑該行程不符被上訴人個人期待，或被上訴人對行程中遭志工要求捐款而感不悅云云，即推定被上訴人未提供合於契約之行程，或與兩造旅遊約定行程不符；至被上訴人爭執依卷附旅客手冊記載「乘坐遊艇沿河而行，穿梭在雨林內」、「亞馬遜河被稱為地球之肺，乘坐遊艇延河而行，

穿梭在雨林區內」等字樣，一般觀光客均認該行程重點在遊船體驗云云，然此部分僅係被上訴人個人內心主觀想法，上訴人既未保證旅途全程均係於乘船來往於河流之上，且由乘遊艇沿河而行、穿梭雨林內等用詞，僅可推論該日行程包含乘船活動，無從推認上訴人保證乘船期間之長短，尚難遽此而為不利上訴人之認定。

2.被上訴人又主張該日上訴人安排搭乘之船隻，與系爭行程表所載船隻之不同云云，然由被上訴人所提出實際搭乘船隻照片（見原審卷第81頁），與系爭行程表上之船隻圖片比對（見原審卷第46頁），兩者間並無明顯之差異，且上訴人提供之船隻，有加裝船頂供遮陽、擋雨用，遊船乘客應感更加舒適，被上訴人僅以上揭圖片上船隻與上訴人實際提供之船隻，並未百分之百相同，且因其主觀感受認為其實際上乘船老舊云云，即主張上訴人安排搭乘之船隻與系爭行程表所載不同，而主張上訴人有如附表編號2所示擅自變更行程之行為而違反系爭契約之約定，顯屬無據，難以採認。

(四)被上訴人就其主張如附表編號3所示上訴人擅自變更行程部分，不得請求損害賠償。

1.被上訴人固主張上訴人未經被上訴人同意，擅自刪除系爭旅遊行程第10日預定「仙人掌島」、第11日預定「木乃伊洞窟」等行程，如附表編號3所示表定行程與實際行程不符之處，係可歸責於上訴人之事由所導致，上訴人應予賠償云云；然由系爭行程表及系爭旅客手冊均特別記載：

「請注意：鹽湖地處偏遠荒涼，無道路通行。若因氣候變異如強風、豪雨或洪水等危害團體安全因素，本公司有權變更行程不去仙人掌島，且不予退費」、「請注意：鹽湖地處偏遠荒涼，無道路通行。若因氣候變異如強風、豪雨或洪水等危害團體安全因素，本公司有權變更行程不去木乃伊洞穴，且不予退費」等注意事項（見原審卷第48、71至73頁），可知兩造於簽訂系爭契約時，即就該部分行程

01 預為除外條件，是以，上揭行程倘發生所載天候不佳等因
02 素，導致有危害安全之虞，上訴人有權變更行程，且得不
03 予退費。

04 2.又查，證人黃紀縈於原審113年11月8日言詞辯論程序具結
05 證稱第10天的仙人掌島行程，仙人掌島在12月也就是南美
06 洲的雨季之前可以去，其他時候是危險性非常高的，除非
07 有特別的裝備，去的時候，下車也要換雨鞋，這個行程沒
08 有辦法去，那是季節因素，跟當日的天氣無關，因為積水
09 就會有危險性，第11天的火山跟木乃伊洞行程，現場如果
10 雨季完了，水沒有積到那麼多的話，可能有機會去，但是
11 現場雨積水，就沒有辦法去，雨季就是排水沒有辦法這麼
12 快，終究幾個月都會有水，但是如果沒有水，也不會有那
13 個奇景，合理來講，這南美行程，11月去的話，就看不到
14 奇景，但是會有白色鹽灘，這個行程是3月去的，3月時是
15 雨季的後半段等語明確（見原審卷第305、306頁），由是
16 可認，系爭旅遊行程第10、11日之行程，係因發生積水等
17 天候因素導致有危害旅客安全之虞，而遭上訴人取消。

18 3.被上訴人另主張系爭旅遊行程第10、11日當日並未下雨，
19 上揭行程應無危險性而可繼續旅程，上訴人不得擅自刪除
20 云云。然證人黃紀縈於原審113年11月8日言詞辯論程序已
21 明確具結證稱：這跟當天有沒有下雨沒有關係，這是整體
22 氣候關係，這個是確實沒有辦法去，後續還可以去查
23 證，當地的導遊也有提示這個問題，我就說之前去過很多
24 次，知道這樣的狀況，可能我當時覺得太過於理所當然以
25 至於沒有跟旅客做太詳細說明…仙人掌島跟木乃伊洞因為
26 距離很遠，就是沒有下雨的替代品，大家去那裡就是想看
27 天空之鏡，假設外面有人這樣賣的話，車可以開的地點就
28 全部寫上去，但是只要一積水，這些地方都會變成危險區
29 域，可能開一開就會卡了半台車子，我就親眼看過這個狀
30 況，這是確定有危險的，或許公司銷售時，我也不能保證
31 有雨或是沒雨，大家銷售方式就是全寫出來，只是會括弧

看天候去或不去等語（見原審卷第308頁），是證人黃紀
縈上揭證述內容可悉，上揭行程當日，確因季節、積水等
因素而判定有危險性，該行程領隊即證人黃紀縈依當時天
候、環境等因素綜合判斷，基於避免發生集體危險之考量
而為更改行程之決定，則兩造既明文約定就第10日預定
「仙人掌島」、第11日預定「木乃伊洞窟」等行程，如因
氣候等危害團體安全因素，上訴人有權變更行程，且不予
退費，復徵以上揭旅途期間有無該契約約定除外條件之判
斷，多倚賴上訴人同在當地導遊依其經驗及所蒐集當地資
訊進行判斷，並以旅客生命、身體、財產等安全為最優先
考慮，既屬緊急事項，事發突然，要難期待上訴人於事後
另行舉證已當場獲得上訴人或其他旅客之同意，綜上事證
判斷，上訴人係認該行程因天候因素有發生危害旅客安全
之虞，基於維護旅遊安全之考量而決定變更行程，尚無違
反系爭契約之約定，被上訴人不得向上訴人請求損害賠
償，是被上訴人就如附表編號3所示部分，請求上訴人賠
償2萬5,290元、2萬5,290元，即無可採。

(五)被上訴人就如附表編號4所示上訴人擅自變更行程部分，得
請求損害賠償1萬7,664元。

1.系爭旅遊行程第15日部分，係因上訴人公司導遊之過失，
致被上訴人無法前往系爭旅遊行程原排定之「聖克里斯托
瓦爾山上之聖母殿、聖母瑪利亞雕像、圓形劇場及小教
堂」參觀景點，為兩造所不爭執，已如前述，是以，被上
訴人主張如附表編號4所示行程係因可歸責於上訴人之事
由致無法成行一節，應堪採信為真實。

2.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，
而上開旅遊時間浪費之損害賠償規定，係仿自德國民法第
651條第2項而來，此為非財產上之損害賠償（此參該條立

法理由自明），而上揭規定係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，其性質係屬旅遊營業人之債務不履行規定，故所謂「旅遊未依約定之旅程進行者」，自應包括給付不能、給付遲延及不完全給付之情形，換言之，因可歸責於旅遊營業人之事由，致未能提供約定之旅遊，其情形包括：旅客根本未出發旅遊、遲延成行、出發至某地但未依約定進行旅遊（如旅遊地點非約定之地點或無交通工具將旅客從住宿地送至預定旅遊地等）等情形。又系爭契約第24條第1項、第2項前段約定「因可歸責乙方（即上訴人，下同）之事由，致延誤行程時間，甲方（即被上訴人，下同）所支出之食宿或其他必要費用，應由乙方負擔。甲方就其時間之浪費，得按日請求賠償。每日賠償金額，以全部旅遊費用除以全部旅遊日數計算。但行程延誤之時間浪費，以不超過全部旅遊日數為限。前項每日延誤行程之時間浪費，在5小時以上未滿1日者，以1日計算」等情，有系爭契約在卷可稽（見原審卷第39、41頁）。

3. 如附表編號4所示行程既係因可歸責於上訴人之事由致無法成行，被上訴人就其時間之浪費，得依民法第514條之8之規定及系爭契約之約定，請求上訴人賠償其所受非財產上損害；則審酌系爭旅遊行程之團費為50萬5,800元，旅遊天數共28日，因上訴人疏失致被上訴人未能瀏覽聖克里斯托瓦爾山上之聖母殿、聖母瑪利亞雕像、圓形劇場及小教堂等景點，上揭景點就第15日預定行程占比遠超50%，則被上訴人請求按1日計算賠償數額，經核與民法第514條之8規定及系爭契約第2項前段約定相符，是被上訴人就如附表編號4第15日無法成行之旅程部分，得向上訴人請求之金額應為1萬8,064元（計算式：50萬5,800元 $\times$ 1 $\div$ 28=1萬8,064元，元以下四捨五入），又兩造就關於如附表編號4所示系爭旅遊行程第15日部分，被上訴人已受領上訴人給付賠償400元之部分，並無爭執，扣除上訴人已賠償

400元，上訴人應賠償被上訴人之金額為1萬7,664元（計算公式：1萬8,064元－400元＝1萬7,664元），是以，被上訴人就如附表編號4所示部分得請求損害賠償為1萬7,664元，逾此範圍之請求，則無所據。

(六)未按給付無確定期限者，債務人於債權人得請求給付時，經其催告而未為給付，自受催告時起，負遲延責任。其經債權人起訴而送達訴狀，或依督促程序送達支付命令，或為其他相類之行為者，與催告有同一之效力。遲延之債務，以支付金錢為標的者，債權人得請求依法定利率計算之遲延利息。應付利息之債務，其利率未經約定，亦無法律可據者，週年利率為5%。此亦為民法第229條、第233條第1項及第203條分別明文。經查，被上訴人係依據系爭契約法律關係及民法第514條之8，請求上訴人為損害賠償，性質當屬給付無確定期限，依前揭說明，被上訴人就其得請求賠償1萬7,664元，主張上訴人應加計給付自起訴狀繕本送達翌日即113年7月20日（見原審卷第95頁）起，至清償日止，按年息5%計算之利息，即屬有據。

六、綜上所述，被上訴人依據系爭契約法律關係及民法第514條之8，請求上訴人給付1萬7,664元，及自113年7月20日起至清償日止，按年息5%計算之利息，為有理由，應予准許；逾此部分之請求，為無理由，不應准許。原審就上開應准許部分，為上訴人敗訴判決，並為准、免假執行之宣告，就上開不應准許部分，駁回被上訴人之請求，均無不合。上訴人就其敗訴部分提起上訴、被上訴人就其經駁回之10萬8,386元本息部分提起附帶上訴，分別指摘原判決不利己之部分不當，求予廢棄改判，均為無理由，應駁回上訴及附帶上訴。

七、本件事證已臻明確，兩造所為其餘攻擊、防禦及舉證，經本院審酌後，認與判決結論均無影響，爰不一一論列，附此敘明。

八、據上論結，本件上訴及附帶上訴均為無理由，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。

01 中 華 民 國 114 年 8 月 20 日
02 民事第四庭 審判長法 官 溫祖明

03 法 官 陳正昇

04 法 官 李家慧

05 以上正本係照原本作成。

06 本判決不得上訴。

07 中 華 民 國 114 年 8 月 20 日
08 書記官 鍾雯芳

09 附表：

編號	行程 天數	表定行程	實際行程	請求金額 (新臺幣)	證物頁數 (原審卷)	備註
1	第1 日	(1)長榮航 空BR012 機，桃 園機場 →洛杉 磯 (2)南美航 空LA535 班機， 洛杉磯 →利馬 (3)抵達時 間，預 計為當 地時間3 月4日上 午7時25 分	(1)臺北→紐約→ 巴拿馬→利馬 (2)實際抵達時間 為當地時間3 月5日上午1時 21分 (3)上訴人原應安 排被上訴人由 「洛杉磯直飛 利馬」，後經 上訴人變更為 「紐約，經巴 拿馬轉機，再 抵達利馬」， 造成被上訴人 行程延誤共約 18 小時	2萬5,290 元	第45、 59、69、 207至 209、	
	第2 日	(1)利馬市 區觀 光：參 觀利馬 舊城區	原訂第2天之 「利馬市區觀 光」及「拉爾科 博物館」等所有 行程，均因抵達 時間延誤，全部		第45、 59、69	

		(2)拉爾科博物館：參觀「拉爾科博物館」	遭上訴人取消且未予補償			
2	第5日	(1)亞馬遜河生態遊船：全日亞馬遜河生態流域旅遊，乘坐遊艇 (2)造訪印地安部落	(1)上午：參訪免費國際動物救援組織，並遭該組織志工屢屢要求捐款 (2)下午：參觀免費蝴蝶園，同遭義工要求捐款 (3)本日行程原為「亞馬遜河生態遊船」，然上訴人當日卻安排被上訴人至免費之動物救援組織及蝴蝶園，甚至前開組織之志工更頻頻要求被上訴人捐款，則上訴人安排之該二處景點，顯與穿梭在雨林區中之行程內容及旅遊手冊之記載不符，屬可歸責於上訴人之旅遊內容變更 (4)上訴人當日提供搭乘之船隻，與DM廣告所載不同	2萬5,290元	第46、65、69至71、81、211至215、263、289至299	
3	第10日	(1)烏尤尼鹽湖	(1)烏尤尼鹽湖、採鹽工廠、日	2萬5,290元	第48、65、71、	

		(2)採鹽工廠 (3)仙人掌島(印加華西島) (4)日落	落 (2)上訴人無故刪除「仙人掌島(印加華西島)」行程，核屬可歸責於上訴人致旅遊內容變更		89、217	
	第11日	(1)圖努帕火山 (2)普卡拉艾克： ①堡壘 ②木乃伊洞穴 ③眺望點	(1)當日無行程 (2)上訴人無故刪除旅遊手冊中所列所有行程，核屬可歸責於上訴人致旅遊內容變更	2萬5,290元	第48、65、73、217至225	
4	第15日	(1)瓦爾帕萊索 (2)前往聖克里斯托瓦爾山搭乘纜車上山 (3)聖母聖殿 (4)22公尺高之聖母瑪利亞雕像 (5)圓形劇場 (6)小教堂	(1)瓦爾帕萊索 (2)巴勃羅·聶魯達博物館 (3)上訴人並未安排被上訴人搭乘「纜車」前往聖克里斯托瓦爾山，核屬可歸責於上訴人致旅遊內容變更 (4)上訴人並未依旅遊手冊所載，安排被上訴人前往「聖母聖殿、22公尺高之聖母瑪利亞雕像、圓形劇場及小教堂」，核屬可歸責於上訴人致旅遊內容變更	2萬4,890元	第49、65、73	
合計：12萬6,050元						

