

臺灣臺北地方法院民事判決

114年度訴字第5627號

原告 劉寧一
宋宜臻
張昌齡
姜燕妹

前四人共同

訴訟代理人 張致祥律師

被告 恆群國際旅行社股份有限公司

法定代理人 白玲

訴訟代理人 鄭凱鴻律師

上列當事人間損害賠償等事件，本院於民國115年1月12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

一、原告主張：

(一)被告於網站刊登「新疆旅遊新東方快車16天商務旅遊團」

(下稱系爭商務旅遊)，原告劉寧一、宋宜臻(下稱劉寧一2人)於民國113年3月22日、原告張昌齡、姜燕妹(下稱張昌齡2人)亦於同日與被告簽訂國外個別旅遊定型化契約書(下稱系爭契約)，劉寧一2人支付團費每人新臺幣(下同)380,950元(含商務艙，經折扣)，張昌齡2人支付團費每人376,950元。原告繳納豪華旅遊費用，詎被告以臺灣旅行社之名招攬，收取高額旅費，卻將原告併入大陸一般旅遊團，而非自行出團，提供旅遊品質低劣，明顯詐欺原告，騙取價差，此外旅行團僅導遊1人，不符廣告刊載「新疆全陪及導遊」；餐食不符廣告刊載「特聘一流專業廚師精心烹調」、「餐點與服務人員皆與一般飯店相同」；住宿不符廣

告刊載「精選網評五鑽，如當地無五鑽則安排網路評價三/四鑽或當地參考酒店」，飯店未提供冷氣，希爾頓飯店房間冰箱上鎖；旅程安排讓原告在擁擠車站等待新東方快車入站停靠，列車進站遲延，壓縮原告休息時間致睡眠不足，嗣原告向中華民國旅行業品質保障協會申訴，始悉被告不能出團，僅能代辦旅遊手續；被告自承代收代辦，可見僅受原告委任代訂來回機票及上海旅程1日，只能收取委任報酬，而非旅行團費，被告應提出其與大陸旅行團間代收代付繳款明細及旅遊契約，並退還溢收款項之不當利益，或返還不當得利，或退還侵權行為不當利得，為此依民法第544條、第184條第1項前段、後段、第179條規定，請求擇一為有利判決等語。

(二)並聲明：

- 1.被告應給付原告劉寧一、宋宜臻各248,594元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按年息5%計算之利息。
- 2.被告應給付原告張昌齡、姜燕妹各244,594元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按年息5%計算之利息。
- 3.願供擔保請准宣告假執行。

二、被告則以：

(一)伊將「新東方快車旅遊專列」與臺灣-烏魯木齊來回機票、烏魯木齊市內導覽、停留上海住宿及機場接駁等行程包裝為系爭商務旅遊商品，原告報名該商務旅遊，並簽訂系爭契約，於113年8月15日至同年月30日參加該商務旅遊。惟原告簽訂系爭契約屬個別旅遊契約，並非團體旅遊契約，並無出團或併團問題，伊提供廣告單並未稱以臺灣旅行社出團，且伊提供人員配置、餐食、住宿及旅程安排與廣告單相符，並無違約或欺騙；廣告單所稱「新疆全陪及導遊」係指1位全程陪同之全陪導遊，僅於特定地區提供導遊，旅程係由郭東海擔任全陪，新東方快車行經喀什、塔縣、庫爾勒、土魯番等區域時配有額外1位導遊；餐食部分，廣告單備註欄已載明餐食係新疆風味，口味與漢族不同，會因季節或當地食材

01 進行調整，因新疆屬偏遠鄉下且發展緩慢，不能與大都市相
02 提並論，原告主張餐點不符預期，僅為個人感受；系爭旅遊
03 住宿安排7間五鑽、2間4鑽、1間3鑽與廣告單相符；旅遊安
04 排部分，依系爭契約第21條約定新東方快車實際進站與離站
05 情形，需視中國鐵路局命令及站內調度，縱使列車延遲進
06 站，亦無違約。系爭契約為民法第514條之1規定之旅遊契
07 約，並非委任契約，伊收取旅費提供旅遊服務，非無法律上
08 原因，亦未侵害原告任何權利，原告未受有任何損害，原告
09 請求為無理由等語置辯。

10 (二)並聲明：

11 1.原告之訴及假執行之聲請均駁回。

12 2.如受不利判決，願供擔保請准宣告免為假執行。

13 三、兩造不爭執之事項（見卷第252頁，並依判決格式修正或刪
14 減文句）：

15 (一)被告為交通部觀光署登記之甲種旅行業，依旅行業管理規則
16 第3條規定，得接受委託代售國內外海、陸、空運數事業之
17 客票或代旅客購買國內外客票、招攬國內外旅客並安排旅
18 遊、食宿及交通、設計國內外旅程、安排導遊人員或領隊人
19 員（見卷第257-261頁）。

20 (二)劉寧一2人、張昌齡2人均於113年3月間各與被告簽訂系爭契
21 約，經折扣後劉寧一2人每人繳付382,300元，張昌齡2人每
22 人繳付378,300元。前開定型化契約約定由被告依原告要求
23 代為安排機票、住宿、旅遊行程或原告參加被告所包裝販賣
24 之機票、住宿、旅遊行程之個別旅遊產品（見卷第233-
25 240、繳付金額兩造更正於第275、366頁）。

26 四、本院之判斷：

27 原告主張被告提供系爭商務旅遊之品質低落，與廣告單內容
28 不符，詐欺原告係臺灣出團，實際上卻併入大陸旅遊團，賺
29 取價差，民法第544條、第184條第1項前段、後段、第179條
30 規定，請求被告給付劉寧一2人各248,594元本息、請求被告
31 給付張昌齡2人各244,594元本息，為被告所否認，並以前詞

置辯。茲析述如下：

(一)原告依民法第544條規定請求被告賠償損害，並非有據：

1.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，民法第514條之1定有明文。又旅遊契約之旅遊營業人所提供之旅遊服務，至少應包括2個以上同等重要之給付，其中安排旅程為必要之服務，另外尚須具備提供交通、膳宿、導遊或其他有關服務，始足當之，此觀前開規定立法理由亦明。復依原告與被告簽訂之系爭契約第2條約定：「本契約所稱個別旅遊係指乙方（按即被告）不派領隊人員服務，由乙方依甲方之要求代為安排機票、住宿、旅遊行程；或甲方參加乙方所包裝販賣之機票、住宿、旅遊行程之個別旅遊產品」；第3條第1項約定：「本旅遊之交通、住宿、旅遊行程詳如附件」；第4條第1項約定：「本旅遊乙方不派領隊隨團服務」；費用部分附註：商務遊臺灣不指派專職服務人員，與新東方快車中國豪華旅遊專列貴賓共同遊覽等語（見卷第81頁）。

2.系爭契約上開約定內容，可知原告參加之系爭商務旅遊，被告除負責安排交通與代訂膳宿，亦協助規劃旅遊行程，系爭契約應定性為民法第514條之1規定之旅遊契約，原告與被告簽訂系爭契約，堪認劉寧一2人、張昌齡2人已分別與被告成立旅遊契約至明。原告主張被告係代收代付，兩造間就系爭商務旅遊為委任契約云云，固提出被告與張昌齡間手機對話紀錄為證。惟當事人所訂立之契約定性為何，法院應根據當事人所主張之原因事實認定後依職權適用法律，不受當事人法律陳述之拘束。被告雖於旅遊結束後向張昌齡稱：「臺灣旅遊業經營者只收取合理費用：代收代付辦理服務費」等語（見卷第139頁），核與被告開立予劉寧一2人之旅行業代收轉付收據（見卷第89頁）相符，足認被告於前揭對話表示「代收代付」之意，係表明旅行業辦理國外旅遊向旅客收取旅費，大部分需轉付予航空公司、飯店、餐飲、車輛業者，

並非自身營業收入，此可觀旅行業代收轉付收據並未逐一記載機票費用、火車費用、住宿費用、車輛費用若干，反倒是包裹式收取1筆旅遊費用，原告事後自行分項切割，主張主要履約者為新東方快車，被告未盡報告義務，就系爭商務旅遊之機票、火車、住宿與被告各自成立委任契約，自行推算費用及淨利率，並依民法第544條規定請求被告返還計算差額云云，自非有據。

(二)原告依民法第184條第1項前段、後段規定請求被告賠償損害，並非有據：

1.按因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償責任。故意以背於善良風俗之方法，加損害於他人者亦同，民法第184條第1項定有明文。次按當事人主張有利於己之事實者，就其事實有舉證之責任，民事訴訟法第277條前段定有明文。又按侵權行為之成立，須行為人因故意過失不法侵害他人權利，亦即行為人須具備歸責性、違法性，並不法行為與損害間有因果關係，始能成立，且主張侵權行為損害賠償請求權之人，對於侵權行為之成立要件應負舉證責任（最高法院100年度台上字第328號判決意旨參照）。

2.原告主張被告故意詐欺係臺灣出團，實際上卻將原告併入大陸旅行團，致旅遊品質低落，與廣告單內容不符云云。查交通部就國外旅遊、國外個別旅遊分別訂頒「國外個別旅遊定型化契約書範本」、「國外旅遊定型化契約範本」，國外個別旅遊係指旅行社不派領隊服務，但代為安排機票、住宿或旅行社包裝販賣旅遊行程之個別旅遊產品，核與國外旅遊係指旅行社指派具有領隊執業證之領隊全程隨團服務之旅遊團，迥然不同。系爭契約名稱既為「國外個別旅遊定型化契約書」，系爭契約第2條、第4條第1項亦載明系爭商務旅遊屬不派領隊隨團服務之個別旅遊，費用附註亦記載與新東方快車中國豪華旅遊專列貴賓共同遊覽等語，此為原告簽約時所明知，原告主張被告故意詐欺係臺灣出團，實際卻將原告併入大陸旅行團云云，顯與事實不符，難以採信。本件依原

告所為之舉證，無法據以認定被告有何故意不法侵害原告權利，或故意以背於善良風俗之方法，加損害於原告，則原告依民法第184條第1項前段、後段規定請求被告負侵權行為損害賠償責任，核與要件未合，難謂有據。

- 3.原告另主張導遊僅1人與廣告單未合、住宿飯店並非如廣告單記載五星級酒店、餐食與大陸旅行團同等級、新東方列車入站時間安排不當與廣告單所稱為旅客安排利用時間不符，顯有詐欺不實云云，為被告所否認，並以前詞置辯。查被告提供之廣告單上記載：「新疆全陪及導遊」（見卷第103頁），被告抗辯係指1位全陪導遊，與1位特定景點之地陪導遊等語，依宋宜臻與被告公司人員之對話（見卷第289頁），可認全程確實有「小郭」之人擔任全陪導遊，且於特定景點另有1位導遊，並無與廣告單不符之情事。再者系爭商務旅遊，安排原告住宿7間五鑽、2間四鑽、1間3鑽，核與廣告單記載「精選網評五鑽，如當地無五鑽則安排網路評價三/四鑽」相合（見卷第43頁），被告提供住宿飯店等級與廣告單並無明顯落差。至原告另主張部分飯店未提供冷氣，希爾頓飯店房間冰箱上鎖等情，未舉證以實其說，難信為真實。再就原告指稱餐飲不佳、新東方列車入站時間安排不當等情，固提出餐食照片為證（見卷第131頁），惟廣告單上美食想像備註記載「但因為是新疆地區風味，若不合口味請見諒，餐食僅供參考，因季節性或當地食材狀況做調整變更，敬請見諒」（見卷第41頁）、「新疆地區接待條件有限，酒店住宿，餐廳用餐都不及華東地區，需請您做好心理準備」（見卷第79頁）。原告提供之餐食照片未記載時地，無從認定是否為廣告單上所載新東方快車上之餐點，廣告單既就新疆地方餐食特色、季節性、當地食材狀況而有特殊例外之說明，實難認被告有何詐欺之故意。就火車進站延誤一節，系爭契約第21條約定：「...新東方快車專列實際發車及抵達時間依照中國鐵道部之公告為準，中國鐵道部有修改之權利」（見卷第85頁），廣告單上亦有相同記載（見卷第

85、51頁），縱認新東方快車有進站延誤情形，亦屬原告可預期之情況，難認被告有故意行使詐術，使原告陷於錯誤而與之簽約之情事。

(三)原告依民法第179條規定請求被告返還不當得利，難認有據：

1.按無法律上之原因而受利益，致他人受損害者，應返還其利益。雖有法律上之原因，而其後已不存在者，亦同，民法第179條定有明文。

2.原告主張被告詐欺原告係臺灣出團，實際卻將原告併入大陸旅行團，被告獲取價差屬不當得利云云。查兩造間簽訂系爭契約既為旅遊契約，原告係依各自之系爭契約繳付旅遊費用（劉寧一2人各繳382,300元、張昌齡2人各繳378,300元）予被告，並參加系爭商務旅遊完成，被告受領旅遊費用並非無法律上之原因；再者，依被告所陳，劉寧一2人變更第15、16日行程，臨時取消回程2段班機及上海1日旅遊、住宿及餐飲，被告退還劉寧一2人共新臺幣25,476元、人民幣2,600元；張昌齡2人取消烏魯木齊市區遊覽行程退還新臺幣2,720元，有對話紀錄可參（見卷第293-295頁），可認被告已將變更行程減省費用退還予原告。原告既未舉證系爭契約有何不成立、無效、被撤銷或目的不達之情形，亦未舉證被告有何侵害行為，已如前述，其依民法第179條規定請求被告返還不當得利，洵非有據。

五、綜上所述，原告依民法第544條、第184條第1項前段、後段、第179條規定請求被告給付劉寧一、宋宜臻各248,594元，請求被告給付張昌齡、姜燕妹各244,594元，及均自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按年息5%計算之利息，為無理由，應予駁回。原告之訴既經駁回，其假執行之聲請失所依據，併予駁回。

六、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及所提之證據，經核均與本件判決結果無影響，爰不逐一論駁。

七、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。

01 中 華 民 國 115 年 2 月 6 日
02 民事第八庭 法 官 張瓊華
03 上列正本係照原本作成。
04 如不服本判決對本判決上訴，應於判決送達後20日內向本院提出
05 上訴狀（須附繕本）。如委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴
06 審裁判費。
07 中 華 民 國 115 年 2 月 6 日
08 書記官 邱美榕