

臺灣臺北地方法院民事判決

115年度消字第6號

原告 林清松

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，本院於中華民國115年4月13日
言詞辯論終結，判決如下：

主 文

原告之訴駁回。

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，但請求之基礎事實同一者，不在此限，民事訴訟法第255條第1項但書第2款定有明文。原告起訴原聲明：被告應給付原告新臺幣（下同）200萬元。最後變更聲明為：被告應給付原告200萬元及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止按年息百分之5計算之利息。原告所為聲明之變更，合於前揭規定，應予准許。

二、原告主張：原告與被告於民國114年6月13日簽訂國外（團體）旅遊定型化契約書（下稱系爭契約），約定原告與配偶共同參加被告之旅遊日期民國114年9月18日至114年10月1日共14天、名稱為「濃情蜜義14天（愛情五漁村.卡布里.阿瑪菲海岸.童話蘑菇村.雙評鑑美食.雙五星.雙火車.雙米其林.彩色島；金質獎升級版；100歐fun心玩）」旅遊團（下稱系爭旅遊團）。於行程第4天即114年9月21日星期日早上從蘇連多搭乘大型船到卡布里島轉搭中型船至藍洞洞口附近等待搭乘小船進入（下稱系爭行程），原告與配偶及另2位女士

01 同為一組，被安排在最後一組搭乘小船，考量小船船伕划槳
02 空間及乘客安全，4位乘客已是極限，當日原告被船伕安排
03 坐在小船船首，3位女生坐船尾，然被告在無事先溝通、協
04 調與告知情況下，竟不顧原告安危，採卑劣、惡毒之操作手
05 法，強塞一位壯漢與原告共擠狹窄的小船船首，原告感到惶
06 恐不安與不知所措，整個過程中感到喘不過氣，必須不斷掙
07 扎翻身方不至於窒息，當進入藍洞時，其幽閉恐懼，讓原告
08 有生死交關的感覺，該行程造成原告身體壓迫與心理嚴重受
09 創，破壞原告後續行程的心情，迄今每晚想起，輾轉難眠。
10 消費者保護法（下稱消保法）第7條第3項前段規定企業經營
11 者違反前項規定，致生損害於消費者時，應負連帶賠償責
12 任。爰就被告前開違反保護他人法律之侵權與霸凌行為，依
13 民法第18條、第184條第1項、第2項前段、第195條第1項前
14 段規定，就身體受壓迫請求賠償50萬元並請求精神賠償50萬
15 元，另為促使企業經營者重視商品及服務品質，維護消費者
16 利益，懲罰惡性之企業經營者並嚇阻其他企業經營者仿效，
17 依消保法第51條規定，請求懲罰性賠償100萬元，合計請求
18 200萬元。並聲明：被告應給付原告200萬元及自起訴狀繕本
19 送達翌日起至清償日止按年息百分之5計算之利息等語。

20 三、被告則以：卡布里島藍洞（Grotta Azzurra）為世界知名景
21 點，每年接待數十萬遊客，當地小船業者（由卡布里島船家
22 公會統一管理）之搭乘安排已行之有年，具有完整的安全作
23 業規範。藍洞小船每艘核定載客人數為4-6人（含船伕），
24 此為義大利海事管理當局核准之標準載客量，當地皆有海岸
25 巡防隊於海上巡邏，若有違反相關乘載人數法規，會依當地
26 法律嚴懲，當地船伕為具有合法執照之專業人員，其對於乘
27 客安全之判斷與安排應予尊重。系爭旅遊團之領隊於團體行
28 程中及當天搭船前，已清楚告知藍洞行程之特性，包括：需
29 搭乘小船進入、視天候狀況開放、等候時間可能較長等資
30 訊，並盡到協助、說明及照顧團員之責任。被告委由合法、
31 專業之當地旅遊業者執行該行程，已盡委任人之選任監督義

01 務。當日原告一行4人（原告夫妻及2位女士）與另一團員共
02 5人由當地船伕依其專業安排至同一艘小船，在安全載客範
03 圍內，原告所稱「強塞一位壯漢」之描述與事實不符。系爭
04 行程安排符合當地法規、國際慣例及消保法第7條之要求，
05 並無違法或不當之處。原告在系爭行程後仍完成後續10天之
06 旅遊行程，未於期間提出任何不滿、要求更換領隊、要求提
07 前返國或請求就醫等，顯見其所稱之「嚴重創傷」並不存
08 在。系爭旅遊團所有旅客於回國前填寫意見問卷，自問卷結
09 果分析，可證該團領隊於行程中處理各項事務分數皆在水準
10 之上。被告已完整履行系爭契約義務，提供符合系爭契約約
11 定之旅遊服務，原告並未受有任何財產上或非財產上之實質
12 損害。原告返國後於114年10月7日（距離系爭行程日之9月
13 21日已相隔16日）方首次提出申訴，期間皆無任何反映，顯
14 見事態並非如其所述之嚴重。原告所稱之「身體壓迫」與
15 「心理創傷」缺乏客觀證據支持，純屬主觀誇大之陳述，被
16 告並無不法侵害原告權利之行為，原告主張不符合民法第
17 184條及第195條之侵權行為要件，請求懲罰性賠償金亦不符
18 合消保法第51條之要件。原告完成全部旅遊行程，未受有任
19 何實質損害，其請求賠償金額200萬元顯不合理等詞，資為
20 抗辯，並答辯聲明：（一）原告之訴駁回。（二）如受不利
21 判決，願供擔保請准宣告免為假執行。

22 四、按人格權受侵害時，得請求法院除去其侵害；有受侵害之虞
23 時，得請求防止之。前項情形，以法律有特別規定者為限，
24 得請求損害賠償或慰撫金。因故意或過失，不法侵害他人之
25 權利者，負損害賠償責任。故意以背於善良風俗之方法，加
26 損害於他人者亦同。違反保護他人之法律，致生損害於他人
27 者，負賠償責任。但能證明其行為無過失者，不在此限。不
28 法侵害他人之身體、健康、名譽、自由、信用、隱私、貞
29 操，或不法侵害其他人格法益而情節重大者，被害人雖非財
30 產上之損害，亦得請求賠償相當之金額。民法第18條第1
31 項、第2項、第184條第1項、第2項前段、第195條第1項前段

分別定有明文。依本法所提之訴訟，因企業經營者之故意所致之損害，消費者得請求損害額五倍以下之懲罰性賠償金；但因重大過失所致之損害，得請求三倍以下之懲罰性賠償金，因過失所致之損害，得請求損害額一倍以下之懲罰性賠償金，亦為消保法第51條所明定。又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條本文亦有明定。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。

五、經查：

- (一) 原告主張與被告簽訂系爭契約，參加系爭旅遊團等事實，業據提出系爭旅遊團之旅客手冊、旅行業代收轉付收據、系爭契約等為證，且為被告所不爭執，堪信為真實。
- (二) 原告前揭主張被告於系爭行程強塞一位壯漢與原告共擠狹窄的小船船首，造成原告身體壓迫與心理嚴重受創，係違反保護他人法律之侵權與霸凌行為等情，並提出照片為證。被告則以前詞置辯，且提出系爭契約、旅客手冊、領隊報告書、卡布里島藍洞業者說明之電子郵件、系爭旅遊團旅客旅遊問卷結果分析等為證。查原告提出之照片內容固有原告與另一人坐在小船船首，但無法證實原告有其主張感到惶恐不安、不知所措、喘不過氣、身體壓迫與心理嚴重受創之情，難認原告因系爭行程致身體、人格權遭受不法侵害。系爭契約就系爭行程無約定搭乘小船時每船之載客人數，為兩造所不爭執（見本院卷第170頁），參以兩造提出之證據，難認被告所為系爭行程安排係原告所主張違反保護他人法律之侵權與霸凌行為，亦難認原告受有因被告之故意或過失所致之損害。從而，原告依民法第18條、第184條第1項、第2項前段、第195條第1項前段及消保法第51條規定，請求被告賠償，均無理由。

六、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及證據，經斟酌

後均不足以影響本判決結果，爰不一一論述，附此敘明。
七、據上論結，本件原告之訴為無理由，依民事訴訟法第78條，
判決如主文。

中 華 民 國 115 年 4 月 29 日
民事第八庭 法 官 謝宜伶

以上正本係照原本作成。

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
委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

中 華 民 國 115 年 4 月 30 日
書記官 張韶恬