

臺灣臺北地方法院小額民事判決

109年度北消小字第15號

原告 陳秀麟

李先佻

兼 共 同

訴訟代理人 張麗君

被告 長汎旅行社股份有限公司

法定代理人 陳憲弘

訴訟代理人 廖珣全

丁冠元

上列當事人間損害賠償等事件，於中華民國110年3月2日言詞辯論終結，本院判決如下：

主 文

被告應給付原告陳秀麟新臺幣壹仟玖佰肆拾肆元，及自民國一百零九年七月一日起至清償日止，按年息百分之五計算之利息。

被告應給付原告李先佻新臺幣壹仟玖佰肆拾肆元，及自民國一百零九年七月一日起至清償日止，按年息百分之五計算之利息。

被告應給付原告張麗君新臺幣壹仟玖佰肆拾肆元，及自民國一百零九年七月一日起至清償日止，按年息百分之五計算之利息。

原告其餘之訴駁回。

訴訟費用新臺幣肆仟捌佰元由原告陳秀麟負擔捌佰元，原告李先佻負擔捌佰元，原告張麗君負擔捌佰元，餘由被告負擔。

本判決第一項得假執行；被告如以新臺幣壹仟玖佰肆拾肆元為原告預供擔保後，得免為假執行。

本判決第二項得假執行；被告如以新臺幣壹仟玖佰肆拾肆元為原告預供擔保後，得免為假執行。

本判決第三項得假執行；被告如以新臺幣壹仟玖佰肆拾肆元為原告預供擔保後，得免為假執行。

事實及理由

一、原告主張：原告於民國108年10月30日至108年11月8日參加被告之「限go奧捷童話小鎮10日」旅遊行程(下稱「系爭旅遊行程」)，雙方合意簽署國外(團體)旅遊定型化契約書(下稱「系爭契約」)，但在系爭旅遊之行程裡，其中11月2日將早餐後原先查理大橋、午後舊城廣場之行程變更為新增高堡行程、將查理大橋行程由上午變更至下午、增加購物站之行程；11月4日之原行程為薩爾斯堡(於薩爾斯堡午餐。方便逛街，晚餐自理)，變更為聖吉爾根、哈爾斯塔特、薩爾斯堡；11月5日原行程為鹽湖區(哈爾斯塔特、聖吉爾根)於湖區午餐、維也納，變更為地陪導覽薩爾斯堡(午餐自理)、哈萊茵鹽礦、維也納、11月6日原行程為熊布朗宮、貝爾維第宮、內城區(霍夫堡宮、聖史蒂芬大教堂、歌劇院)、水晶紀念品店，變更後的行程為內城區(霍夫堡宮、精品街、歌劇院)、Belve Luxe免稅店、貝爾維第宮、熊布朗宮、水晶紀念品店、內城區(歌劇院-精品街)，前述之變更行程沒有任何不可抗力因素，行程變動純粹因為領隊個人私欲、調整行程順序、增加購物站、同一路段反覆行走、單日行車距離增加145公里、又無故增加鹽礦行程，讓我們在山區的鹽礦外等候、未導覽貝爾維第宮及熊布朗宮。爰依系爭契約第22條第2項、第3項之約定及民法第184條、第514-7條第2項及消費者保護法第51條規定，向被告請求違約金新臺幣(下同)1萬780元(計算式：團費5萬3900元 $\times$ 5% $\times$ 4天=1萬780元)及賠償3倍的懲罰性賠償金1萬6170元(計算式：團費5萬3900 $\times$ 5% $\times$ 3倍 $\times$ 2天=1萬6170元，共2萬6950元。並聲明：被告應給付各原告2萬6950元，及自起訴狀繕本送達之翌日起至清償日止，按年息5%計算之利息。

二、被告則以：

(一)關於108年11月2日行程調整：

1.當日領隊係考量舊城廣場行程包含當地導遊進行導覽，如於導覽後直接參觀查理大橋，將因為遷就午餐用餐時間之故，反而使參觀時間短暫匆促，故將查理大橋行程調整至下午進

01 行，以確保參訪時間較為充裕。另關於早晨新增高堡行程乙
02 節，此景點位於旅客下榻之飯店附近且不收門票，故領隊於
03 當日用完早餐後至導覽前之空檔安排新增高堡行程。增加此
04 一行程更可使旅客於導覽開始前的時間不至於在飯店空等，
05 對旅客反而更為有利，原告僅憑其已自行先參訪故主張此一
06 行程安排屬多餘，實係忽略領隊之用心與其他同團團員之需
07 求。

08 2.用完午餐後至菠丹妮購物乙節，其實係舊城廣場自由活動時
09 間之一部份(菠丹妮位於舊城廣場景點之泰恩教堂附近)，領
10 隊並未要求團員一定要入店購物，故無購物需求之旅客可於
11 舊城廣場附近自由活動，享受午後生氣蓬勃又饒富古意的舊
12 城廣場。再者，由原告起訴狀之附件7所檢附之菠丹妮退稅
13 收據，足證原告自己亦有購物需求，甚者，原告之消費額已
14 達到可以退稅的門檻(經查2019年捷克之退稅門檻約為2600
15 元)，亦可證明原告於起訴狀中所述「但我們到布拉格不是
16 來逛商場的」及被購物行程限制乙事，非屬事實。

17 3.第二次的舊城廣場自由活動時間安排於17:00-18:00，實係
18 為配合早上之導覽、後續之用餐及查理大橋景點參觀，領隊
19 出於當日行程順暢度考量所為之調整，且原告確實於日落前
20 欣賞到景緻。退步言之，即便到了晚上，舊城廣場亦十分熱
21 鬧、美麗而值得駐足參觀，則原告得以欣賞日落前及日落後
22 點燈之舊城廣場風景，何來原告所指稱之不具備通常之價值
23 及約定之品質。

24 4.關於查理大橋之參觀時間調整原因已如前述，由原告起訴狀
25 所提出之附件7及附件8照片觀之，即便係經過後續壓縮存檔
26 破壞後之照片畫質，仍可看出照片之成像十分清晰，顯見原
27 告於起訴狀上所述天色昏暗看不清楚之情況並非事實。

28 (二)關於108年11月4日、11月5日之行程調整：

29 1.原11月4日於薩爾斯堡參觀行程係安排當地導遊進行導覽，
30 為配合當地導遊導覽時間，故領隊將11月4日及11月5日之行
31 程互相對調，於11月4日先行參觀湖區，11月5日再行參觀薩

01 爾斯堡以為因應。

02 2.11月4日行程調整後，抵達湖區之時間為中午，故領隊即先
03 行安排至預訂之餐廳用餐。用餐完畢後，領隊基於為使旅客
04 參觀體驗上更有層次感之專業考量，決定先前往聖吉爾根參
05 觀，之後再至景色更具可看性之哈爾斯塔特，縱路程時間有
06 所延長，但此為領隊依實際情況並為使旅客有更美好之參觀
07 體驗所做出之安排，屬合理之調整。另外，於哈爾斯塔特停
08 留時間約1小時25分，時間上並無匆促，因此原告以此認定
09 行程安排不具備通常之價值及約定之品質，實為無理。

10 3.另與前面查理大橋情況相仿，原告於其附件14及附件15所提
11 出之照片，皆十分清晰明亮，何來原告所述因鄰近傍晚而無
12 法見到美麗景色之情況！

13 4.11月5日之薩爾斯堡參觀行程係由當地導遊進行導覽，原告
14 並無任何證據，僅憑自我主觀上對行程安排之想像，即主張
15 薩爾斯堡參觀行程時間不足變得粗略，不具備通常之價值及
16 約定之品質，實為無理。甚者，原告起訴狀中表示因時間不
17 夠而無法參觀薩爾斯堡要塞云云，惟薩爾斯堡要塞本就不在
18 約定的參觀行程上，而薩爾斯堡之導覽行程係於10:30結束
19 (此與旅客起訴狀上之敘述相同)，至11:50集合前皆為自由
20 時間，原告本就可以自行選擇要否至薩爾斯堡要塞參觀或於
21 附近觀光購物，原告以未參觀不在行程表上之薩爾斯堡要塞
22 來主張參觀時間不足，實有混淆視聽之嫌。

23 5.至於11月5日自費鹽礦行程，本案旅行團(系爭旅行團)共有
24 23名團員(全團共32名團員)欲參加，已超過行程表中規定之
25 最低成團人數15人，超過7成之團員表達欲參加，且有多人
26 表達了強烈意願，故領隊依多數團員意見進行安排；又因鹽
27 礦並不在薩爾斯堡市區，故領隊安排未參加之團員於鹽礦外
28 休息等候，待自費行程結束再一同前往下一個目的地維也
29 納，此並未與原11月4日之約定行程相牴觸，僅是行程停留
30 時間的合理調整，原告並未因此受到任何損害。

31 (三)關於108年11月6日之行程調整：

01 1.熊布朗宮為自費行程，系爭旅行團約有一半的團員要自費參
02 加導覽。惟如要自費參加導覽，須由當地導遊依分配到的導
03 覽時間進入，為配合導覽時間，故將熊布朗宮之行程調整至
04 下午；另貝爾維第宮及熊布朗宮之宮殿開放參觀時間皆自上
05 午09:30開始，而聖史蒂芬大教堂在07:00(參被證4)即開放
06 參觀，是故領隊考量熊布朗宮導覽時間及行程的順暢度，先
07 安排參觀聖史蒂芬大教堂後再就近參觀霍夫堡宮及貝爾維第
08 宮，之後前往附近已預訂好之餐廳用午餐，最後再去熊布朗
09 宮參觀之安排，並非無據。

10 2.原告主張第二段之逛街行程無法達到行程表上說的「維也納
11 最熱鬧的區域…恣意逛逛、大肆採購、走累了找個咖啡廳來
12 杯著名的維也納咖啡」云云，並非事實。蓋維也納精品街及
13 街上咖啡館的營業結束時間皆不早於18:00(參被證5)，今依
14 原告起訴狀所述，第二段逛街行程係始於16:38而於18:05結
15 束，精品街上的商店及咖啡館仍然在營業狀態，原告所言之
16 無法盡情逛街、採購乙節，實殊難想像。甚者，因領隊已將
17 其他參觀、購物行程走完，精品街逛街、採購為當日最後一
18 個行程，原告更是可以無須顧慮後面之行程進行逛街購物，
19 因此原告主張此一行程安排不具備通常之價值及約定之品質
20 云云，並非事實。

21 3.原告主張領隊未導覽貝爾維第宮及未介紹熊布朗宮云云，因
22 二者皆為下車參觀之行程，領隊本就僅會於遊覽車上簡單說
23 明，再入內參觀，本即無入內導覽之安排；另外，熊布朗宮
24 亦有自費的導覽行程可以參加已如前述，原告若有導覽介紹
25 之需，可自行參加，而非以領隊未進行原本即無約定之導覽
26 來主張不具備通常之價值及約定之品質。

27 (四)綜合上述，被告變更行程及增加部分旅遊行程僅是行程停留
28 時間之合理調整，已完成建議行程表之所有旅遊行程，被告
29 之行為並無不法，亦未違反系爭契約之規定與民法、消保法
30 之規定，原告亦未舉證被告有變更何旅遊內容之情事致其受
31 有何損害，自無理由。並聲明：原告之訴駁回。

01 三、得心證之理由：

02 (一)原告主張伊於108年10月30日至108年11月8日參加被告之系
03 爭旅遊行程，每人團費5萬3900元，雙方並合意簽署系爭合
04 約，業據原告提出國外(團體)旅遊定型化契約書(臺灣新竹
05 地方法院109年度竹小字第373號卷，下簡稱新竹地院卷第97
06 至102頁)、旅行業代收轉付收據、長汎旅行社股份有限公司
07 收件明細表(新竹地院卷第103頁)為證，被告對之並不爭
08 執，前開事實足信為真實。惟原告主張並無任何不可抗力因
09 素遭無故變更行程、無故增加鹽礦行程、增加購物站、同一
10 路段反覆行走、單日行車距離增加145公里云云，被告雖對
11 變更行程、增加鹽礦、購物站行程之事不爭執，惟否認係無
12 故變更行程，並以前詞置辯等語。

13 (二)本件應審究者為：1.被告關於108年11月2日之行程安排，有
14 無違反系爭契約？2.被告關於108年11月4、5日之行程安
15 排，有無違反系爭契約？3.被告關於108年11月6日之行程安
16 排，有無違反系爭契約？4.原告請求被告給付違約金有無理
17 由？若有理由，其金額為何？茲分述如下：

18 1.被告關於108年11月2日之行程安排，並未違反系爭契約：

19 (1)按旅遊營業人提供旅遊服務，應使其具備通常之價值及約定
20 之品質；因可歸責於旅遊營業人之事由致旅遊服務不具備前
21 條之價值或品質者，旅客除請求減少費用或並終止契約外，
22 並得請求損害賠償，民法第514條之6、第514條之7第2項分
23 別定有明文。又按系爭契約第22條第1項約定：「旅程中之
24 食宿、交通、觀光點及遊覽項目等，應依本契約所訂等級與
25 內容辦理，甲方（即原告，下同）不得要求變更，但乙方
26 （即被告，下同）同意甲方之要求而變更者，不在此限，惟
27 其所增加之費用應由甲方負擔。除非有本契約第14條或第26
28 條之情事，乙方不得以任何名義或理由變更旅遊內容。因可
29 歸責於乙方之事由，致未達成旅遊契約所定旅程、交通、食
30 宿或遊覽項目等事宜時，甲方得請求乙方賠償各該差額2倍
31 之違約金。」（見新竹地院卷第99頁）。另按當事人主張有

01 利於己之事實者，就其事實有舉證之責任，民事訴訟法第
02 277條前段亦定有明文，民事訴訟如係由原告主張權利者，
03 應先由原告負舉證之責，若原告先不能舉證，以證實自己主
04 張之事實為真實，則被告就其抗辯事實即令不能舉證，或其
05 所舉證據尚有疵累，亦應駁回原告之請求。本件原告既主張
06 被告擅自更換住宿飯店，致其所提供之旅遊服務不具備通常
07 之價值及約定之品質，未能達成系爭契約所定旅程、交通、
08 食宿或遊覽項目等事宜，且可歸責於被告，則原告就此利己
09 事實自有先為舉證之責，倘未能舉證，即應駁回其請求。

10 (2)依系爭契約第3條第1項第2款約定：「行程（啟程出發地
11 點、回程之終止地點、日期、交通工具、住宿旅館、餐飲、
12 遊覽、安排購物行程及其所附隨之服務說明）」（見新竹地
13 院卷第97頁），而系爭行程表既為系爭契約後附之行程說明
14 文件，此為被告所是認（本院卷第77頁），則原告主張被告
15 應提供如系爭行程表所示內容之旅遊服務乙節，自屬有據。

16 (3)原告雖主張被告其中11月2日將早餐後原先查理大橋、午後
17 舊城廣場之行程變更為新增高堡行程、將查理大橋行程由上
18 午變更至下午、增加購物站之行程等語。惟查，系爭行程表
19 既未標明各該景點之參觀停留時間，原告又不能舉證證明兩
20 造曾針對各景點參觀停留時間有何特別約定，則被告自得綜
21 合考量當時當地交通狀況、景點人潮、幅員與豐富度、景點
22 間或景點與用餐地點間之銜接、遊覽車之調度與遊覽車司機
23 工作時間限制等因素，於不刪減表定參觀景點之前提下，視
24 實際情形合理調配各景點之參觀停留時間，此與系爭契約之
25 約定及團體旅遊實務運作慣習均無違背，至各該景點停留時
26 間是否過短，點與點之距離究竟如何行走，是否因而重複行
27 走，均屬個人主觀意見感受，無從據以認定被告違約。故關
28 於查理大橋、舊城區等之參訪，業據系爭旅遊行程之領隊陳
29 則言到庭具結證稱略以：「…（原告有提到11月2日有調整
30 順序，調整原因為何？）中文行程敘述和我們操作不同，我
31 們必須處理事實上問題，查理大橋巴士不能停，老城區只能

01 停在捷克大橋，實務上無法走到查理大橋，查理大橋一般都是
02 是城堡區做完在走過查理大橋，時間約是吃飯前，通常只有
03 15分鐘的時間，我以個人專業及多次去的感覺，下午有日
04 落、藝術家比較熱鬧，且下午拍照不會逆光，所以個人操作
05 我會安排下午。（飯店走到查理大橋時間多久？）飯店走不
06 到。（如果早上參訪查理大橋，約多少時間？）如果另外有
07 安排，約30分鐘左右。我安排的時間拍照最漂亮，是我的經
08 驗。最重點是車輛停後，早上要走比較遠。（關於原告提出
09 新增菠丹尼購物點？）菠丹尼是台灣人去布拉格必去的，甚
10 至有客人是代購。而且在老城廣場旁邊，要去還要預約，預
11 約後我就和客人說明那天帶客人去。不買不會強迫。（增加
12 菠丹尼購物行程有無人反對？）沒有人向我說我不去。去不
13 去對我來說沒有壓力，對公司而言，也是。…」等語（本院
14 卷第176頁第8至31行、第177頁第1至5行），足見被告之領
15 隊為達系爭行程順暢，方予調整行程，故原告主張11月2日
16 被告有無故違約之變更或增加旅遊行程顯不實在。

17 2.除108年11月5日下午未經原告同意擅自增加哈萊茵鹽礦行程
18 外，並未違反系爭契約：

19 (1)有關於108年11月5日下午哈萊茵鹽礦行程部分：

20 ①證人陳則言具結證稱：「…(提示本院卷宗第25頁，原告這
21 趟旅行當中，為何會去鹽礦行程？有無經過團員表決，結果
22 如何？不同意的團員，如何安排行程？)有關鹽礦行程在奧
23 地利和捷克團體中，是會去推展的自費旅遊行程，所有客人
24 參團說明會資料會有記載，不止鹽礦一個行程，一般有3-4
25 行程，看各家旅行社而定。會推自費行程會與客人說明如何
26 參觀，這個團體曾經說明遊鹽洞行程，第一次調查我有告知
27 所有團員，如果有人不參加，我們就取消，那做第一次有人
28 不去，我告知其他客人我們就不要做了，因為鹽洞必須事先
29 預約，且有時間，冬天梯次不多，第一次問完我就取消，沒
30 有再推廣。然後再我們去薩爾斯堡前一天，有很多想要參加
31 鹽洞的客人，直接跟我們說來這趟就是要參加這個活動，強

01 烈要求我一定要做，我就於車上再作鹽洞旅遊的說明，希望
02 大家都能夠去參加這個活動，因為我知道鹽洞離薩爾斯堡有
03 距離，旁邊沒有其他地方給其他客人活動，所以我仍希望所
04 有人都去才不會被其他客人抱怨，後來調查後有25個客人決
05 定要去，鹽礦有兩個地方一個在薩爾斯堡，哈萊恩鹽礦，另
06 一個在德國叫做貝賀勒斯特鹽礦，所以我不知道可以訂到哪
07 個地方，訂到哈萊恩鹽礦，車上我有說明，不去的話，我儘
08 量想辦法安排在薩爾斯堡自由活動，才不會無聊，我也儘量
09 想辦法處理此次。但是薩爾斯堡團體太多，有規定旅遊巴士
10 進入城區必須申請允許證，所以我和司機商量，司機說沒有
11 辦法隨意開進去，因為大部分想要去，所以我帶客人去，我
12 有向其他不去客人說明，那邊只有小店、教堂、咖啡館，外
13 面又很冷，我都不止一次說明，25人到當地，2個人臨時說
14 不進去，所以共有9人在外面。9人在外面待至少一個小時。
15 （幾點到哈萊恩鹽礦，何時出來？1點多，1點半或1點40分
16 進去哈萊恩鹽礦，3點離開。）…」（本院卷第174頁第20至
17 31行、第175頁第1至14行）；原告則當庭陳稱：「證人說調
18 查是25位，實際上在11月2日確定不去，所以是23位。他說
19 的咖啡館不是咖啡館是咖啡吧和販賣紀念品的小店。（當時
20 有表示反對？）領隊每天都有問，我們都有舉手表示不要
21 去。他們參加是1點半那場，要提早15分鐘進入，所以1點15
22 就進去了。（有無當場表示反對？）都有，問的時候多半在
23 遊覽車上。（等候完畢，有無在向領隊表示意見？）我們已
24 經很生氣，早上在薩爾斯堡天雨鞋襪都濕了。」（本院卷第
25 175頁第15至31行、第176頁第1至6行），足見在未徵得原告
26 之同意下，被告增加建議行程表所無之行程，在不影響原訂
27 行程之下增列自費或參觀不在表列之行程，只要未參與者能
28 夠依照原訂計劃在附近參訪，應屬無可厚非。但哈萊恩鹽礦
29 需乘坐遊覽車前往，因原告不同意前往，導致原告只能待在
30 門口處，附近又無其他景點可逛，形同在該處浪費時間。此
31 與被告增加菠丹尼購物點不同，蓋原告尚可在行程表舊城區

01 參觀，並不會有時間浪費之情形。故被告未經原告同意，擅
02 自增加哈萊茵鹽礦自費行程，讓原告僅能待在鹽礦外咖啡吧
03 和販賣紀念品的小店，形同時間之浪費，故該部分應可認為
04 被告違約。

05 ②原告每人團費為5萬3900元，扣除機票2萬9408元、全程住宿
06 費用6732元、全程餐費4080元，原告對之未曾爭執，扣除該
07 等費用為1萬3680元（計算式：5萬3900元－2萬9408元－
08 6732元－4080元＝1萬3680元）。系爭旅遊行程共29個景
09 點，原告對之亦不否認，則單一景點之成本費用經計算後為
10 472元（計算式：1萬3680元÷29＝472元），故原告主張依系
11 爭契約第22條第2、3項之規定賠償差額2倍即944元（計算
12 式：472元×2＝944元）之違約金，應屬有據，逾此範圍之請
13 求，應予駁回。

14 ③次按，「依本法所提之訴訟，因企業經營者之故意所致之損
15 害，消費者得請求損害額5倍以下之懲罰性賠償金；但因重
16 大過失所致之損害，得請求3倍以下之懲罰性賠償金，因過
17 失所致之損害，得請求損害額1倍以下之懲罰性賠償金。」
18 消費者保護法第51條定有明文。系爭旅遊行程因被告僱傭之
19 領隊未經原告同意即擅自增加哈萊恩鹽礦之行程，而該處需
20 乘坐遊覽車前往，因原告不同意前往，導致原告只能待在門
21 口處，附近又無其他景點可逛，形同在該處浪費時間2小
22 時，應係領隊行程安排不當所致，領隊就該行程之安排有重
23 大過失，被告應對之負連帶責任，故原告得請求損害額3倍
24 以下之懲罰性賠償金，本院依照原告之損害額認原告得請求
25 懲罰性賠償金為1000元，逾此範圍之請求，應予駁回。

26 ④綜合上述，原告依系爭契約第22條第2項、第3項之約定及民
27 法第184條、第514-7條第2項及消費者保護法第51條規定，
28 向被告請求1944元，為有理由，應予准許。

29 (2)至於108年11月4日、5日原告主張其餘行程有無故變更行
30 程、無故增加行程、無故重複行車等云云。惟查系爭行程表
31 既未標明各該景點之參觀停留時間，原告又不能舉證證明兩

01 造曾針對各景點參觀停留時間有何特別約定，則被告自得綜
02 合考量當時當地交通狀況、景點人潮、幅員與豐富度、景點
03 間或景點與用餐地點間之銜接、遊覽車司機工作時間限制等
04 因素，於不刪減表定參觀景點之前提下，視實際情形合理調
05 配各景點之參觀停留時間，此與系爭契約之約定及團體旅遊
06 實務運作慣習均無違背，至各該景點停留時間是否過短，點
07 與點之距離究竟如何行走，是否因而重複行走，均屬個人主
08 觀意見感受，無從據以認定被告違約。故關於11月4、5日之
09 參訪，業據系爭旅遊行程之領隊陳則言到庭具結證稱略以：
10 「…（原告之前有提到4號及5號行程對調，原因為何？）基
11 本上在我的操作手冊上，司機的手冊及當地的手冊，本來
12 11.5早上9 點到9 點20，薩爾斯堡需要申請許可證及當地導
13 遊，依照許可證來操作，所以變動行程。如果我們當天要去
14 薩爾斯堡會被原告抱怨更嚴重，因為當天如果到已經是天黑
15 了。我於前一天都會說明隔天的行程。（行程當中，有無感
16 覺原告對於你的安排不滿？）沒有，原告沒有表示不滿。但
17 是第一天，原告有向我們說，想自由自在、耍廢。…」（本
18 院卷第177頁第9至20行）、「…（原告稱：11月4 日我們從
19 庫倫諾夫出發，坐車210 公里就可以到薩爾斯堡，到薩爾斯
20 堡怎麼會天黑？）因為我們8 點40從庫倫諾夫出發，9 點開
21 車，雖然是200 多公里，但是不是全部都是高速公路，是類
22 似我們的省道，另外我們有去湖區部份，因為中午要吃飯，
23 要吃魚餐在於湖區，吃完以後把湖區做完到薩爾斯堡就會比
24 較晚。而且路程許可在11月5日，所以必須變更行程。（原
25 告稱：行程表11月4 日是庫倫諾夫直接到薩爾斯堡，附件11
26 上我用GOOGLE 全部都是高速公路，車程只要2 個小時30分
27 鐘。）中文行程排列順序是旅行社敘述的行程，實際上操作
28 會有不確定的因素我們會做調整，國外旅行社及車輛公司已
29 經約定好時間，原因主要是入城證的因素。很多行程是依照
30 導遊或領隊依照當時情況去調整。且當時原告沒否向我反
31 應。（原告稱：11月4日我們重複在山區走了3、4次，如附

件16。明明從午餐餐廳到哈爾斯塔特很近，為何要一直拉車？）吃飯魚餐離薩爾斯堡比較近，一般都是在湖區吃飯，吃飯完會去聖吉爾根，因為這裡是路邊比較偏的小鎮，去看莫札特母親故居。聖吉爾根回來可以繞到德國上來，不必從原路回來，首先可以避免塞車，一般聖吉爾根是小鎮，不要太早去拍拍照，趕快離開，司機車子有GPS，如果繞來繞去公司也會有意見。就哈斯塔特一個半小時，自由活動有40-50分鐘，時間是足夠的，如果要待久一點，會拖到晚餐時間，且歐洲有用車時間，所以當天才會在8點40左右從庫倫諾夫離開。冬天的天氣，我們離開不是暗的，還沒有天黑。…」等語（本院卷第177頁第22至31行、第178頁第1至第28行），可推知證人變更行程、增加行車距離皆有其正當事由，且證人既經具結，應無虛偽陳述之可能，加以原告除其陳述外，未提出其餘之證據證明，應認為證人之證言為可信，原告該部分之請求，殊屬無據。

3. 被告關於108年11月6日之行程安排，並未違反系爭契約：原告主張11月6日之行程有無故變更行程、無故增加行程、無故重複行車等云云。惟查系爭行程表既未標明各該景點之參觀停留時間，原告又不能舉證證明兩造曾針對各景點參觀停留時間有何特別約定，則被告自得綜合考量當時當地交通狀況、景點人潮、幅員與豐富度、景點間或景點與用餐地點間之銜接、遊覽車司機工作時間限制等因素，於不刪減表定參觀景點之前提下，視實際情形合理調配各景點之參觀停留時間，此與系爭契約之約定及團體旅遊實務運作慣習均無違背，至各該景點停留時間是否過短，點與點之距離究竟如何行走，是否因而重複行走，均屬個人主觀意見感受，無從據以認定被告違約。故關於11月6日之參訪，業據系爭旅遊行程之領隊陳則言到庭具結證稱略以：「…（關於安排至熊布朗宮的原因？）如果沒有人要進去參觀，我們仍然會停留一個小時，因為有11個客人一定要去，我請當地導遊幫忙買票，我還虧2000台幣，我請當地導遊在1個多小時內參觀，

其他人在附近參觀…」等語（本院卷第177頁，第24至26行），證人既經具結，應無虛偽陳述之可能，加以原告除其陳述外，未提出其餘之證據證明，應認為證人之證言為可信，原告該部分之請求，亦屬無理。

(三)綜上所述，原告依系爭契約第22條第2項、第3項之約定及民法第184條、第514-7條第2項及消費者保護法第51條規定，向被告請求1944元及自起訴狀繕本送達之翌日(109年7月1日，新竹地院卷第119頁)起至清償日止，按年息5%計算之利息。為有理由，應予准許，逾此範圍之請求，為無理由，應予駁回。

四、本件原告勝訴部分，係就民事訴訟法第436條之8適用小額訴訟程序所為被告敗訴之判決，依同法第436條之20規定，應依職權宣告假執行，並依同法第436條之23準用第436條第2項，適用同法第392條第2項規定，依職權宣告被告如預供擔保，得免為假執行。

五、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法與判決之結果不生影響，爰不一一贅論，併此敘明。

六、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第79條。本件訴訟費用額，依後附計算書確定如主文所示金額。

中華民國 110 年 3 月 30 日
臺北簡易庭 法官 趙子榮

以上正本證明與原本無異。

如不服本判決，須以違背法令為理由，於判決送達後20日內向本庭提出上訴狀（應按他造當事人之人數附繕本）；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 110 年 3 月 30 日
書記官 陳怡安

計 算 書：

項 目	金 額（新臺幣）	備 註
第一審裁判費	3000元	
第一審證人旅費	1800元	

01 合 計 4800元

02 附錄：

03 一、民事訴訟法第436條之24第2項：

04 對於小額程序之第一審裁判上訴或抗告，非以其違背法令為
05 理由，不得為之。

06 二、民事訴訟法第436條之25：

07 上訴狀內應記載上訴理由，表明下列各款事項：

08 （一）原判決所違背之法令及其具體內容。

09 （二）依訴訟資料可認為原判決有違背法令之具體事實。