

臺灣臺北地方法院小額民事判決

111年度北小字第2696號

原告 詹雯惠

林佳樞

被告 和信健康世界廣場事業股份有限公司

法定代理人 劉伯謙

上列當事人間請求返還款項事件，本院於民國111年9月21日言詞
辯論終結，判決如下：

主 文

原告之訴駁回。

訴訟費用新臺幣1,000元由原告負擔。

理由要領

一、原告主張原告詹雯惠於民國111年2月11日晚間11時許，經由
Booking.com網站預定被告經營之台灣真美日月潭會館湖景
雙人房一間，預定於111年2月12日入住，111年2月13日退
房。原告於111年2月12日抵達飯店後，以原告林佳樞之信用
卡付清房費新臺幣（下同）6,400元後，旋即發現飯店餐廳
走道與逃生路線堆滿雜物，有消防安全之疑慮，經要求飯店
人員出示消防檢查合格證明未果，原告以有安全疑慮退房並
另行投宿日月潭鴻賓大飯店，支出房費5,500元，但原告請
求被告退還房費卻遭拒絕，爰依觀光旅館業、旅館業及民宿
個別旅客直接訂房定型化契約第10條規定求償等情，固據原
告提出飯店現場照片、原告與Booking.com網站間電子郵件
件、日月潭鴻賓大飯店出具之統一發票等件影本為證（卷第
13-17、59-72頁）。然為被告所否認，並辯稱本件原告經訂
房網站預定房間，該訂房政策為「預訂後，若顧客取消訂
單，顧客須支付訂單金額」。原告於111年2月12日入住，被
告安排房號R1602之房間，且其在訂房後曾要求減免費用，
及詢問能否同意免費取消此訂單，為被告所不同意，原告始

01 於現場刷卡給付該訂單房費。而被告經營之飯店經南投縣政
02 府消防檢查安全合格並領有合格旅館證，原告請求解約並請
03 求損害賠償無理由，且原告於預訂住宿日當日解約，依觀光
04 旅館業與旅館業及民宿個別旅客直接訂房定型化契約範本第
05 7條約定，被告無庸退還原告已付訂金等語。

06 二、得心證之理由：

07 (一)原告主張依觀光旅館業、旅館業及民宿個別旅客直接訂房定
08 型化契約第10條規定請求，查交通部觀光局106年7月21日觀
09 宿字第1060600630號函公告修正之個別旅客訂房定型化契約
10 範本第10條規定：因可歸責於乙方（即觀光旅館業、旅館業
11 或民宿業者）之事由致無法履行訂房契約者，甲方（即旅
12 客）得請求約定房價總金額一倍計算之損害賠償；其因乙方
13 之故意所致者，甲方得請求約定房價總金額三倍計算之損害
14 賠償。甲方證明受有前項所定以外之其他損害者，得併請求
15 賠償之。甲、乙雙方有其他更有利於甲方之協議者，依其協
16 議。是依前開契約範本約款，原告就被告有可歸責事由無法
17 履行訂房契約乙節，應負舉證責任。然查，被告於當日安排
18 原告住宿R1602號房，並無不能履行訂房契約之情事，原告
19 主張發現飯店餐廳走道與逃生路線堆滿雜物，有消防安全之
20 疑慮，經要求飯店人員出示消防檢查合格證明未果，有安全
21 疑慮云云，惟原告提出之照片或無日期、或為其事後於網路
22 上查詢所得，尚不能證明被告提供之住宿環境於原告入住當
23 日有消防安全之疑慮，而有無法履行訂房契約之情事，是原
24 告提出之照片資料，難為有利於原告之認定。

25 (二)再者，由原告提出之經Booking.com平台之預定確認碼00000
26 00000號訂房資料，於「預付款項」項下，載明「住宿方得
27 於任何時刻向您收取訂單全額作為訂金」，「取消政策」項
28 下記載：「請注意，若取消、更改訂單、或者未如期入住，
29 住宿方仍將收取全額房費」，於「取消費」項下，則有「此
30 為不可退款訂單，恕無法更改日期」之約款（卷第120
31 頁），是依上開訂房平台網站公告之約款，本件訂房為不可

01 退款之訂單，若取消，應支付全額房費。而原告向Booking.
02 com平台申請取消訂房，經該平台回覆稱：取消預定需額外
03 支付費用，但我們仍會盡力為您尋求最佳解決方案。我們已
04 向Taiwan Beauty Hotel-Sun Moon Lake提出以特例處理此
05 事，並盡速給您答覆。您此次所選取的住宿政策不適用免費
06 取消/修改。如果您決定取消或更改預訂，則需額外支付相
07 關費用，該政策已於預訂當下說明，並載明於預訂確認函中
08 等語（卷第128頁），原告主張該訂房平台已同意全額退費m
09 云云，核與上開回覆不符，且被告自始均不同意免費取消系
10 爭訂單，則依上開Booking.com之取消政策，被告得向原告
11 收取全額房費。是原告主張其取消訂房可全額退款，並請求
12 被告賠償其另外投宿其他飯店之住宿費用，應屬無據。

13 三、綜上所述，原告請求被告給付原告11,900元及遲延利息，為
14 無理由，應予駁回。

15 四、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法，於本判決結果
16 不生影響，爰不一一論述，併此敘明。

17 五、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。本件訴訟費用
18 額，依後附計算書確定如主文所示金額。

19 中 華 民 國 111 年 10 月 5 日
20 臺灣臺北地方法院臺北簡易庭
21 法 官 蔡玉雪

22 以上正本證明與原本無異。

23 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
24 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
25 起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

26 中 華 民 國 111 年 10 月 5 日
27 書記官 陳黎諭

28 計 算 書：

29 項 目	金額（新臺幣）	備 註
30 第一審裁判費	1,000元	
31 合 計	1,000元	

01 附錄：

02 一、民事訴訟法第436條之24第2項：

03 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
04 理由，不得為之。

05 二、民事訴訟法第436條之25：

06 上訴狀內應記載上訴理由，表明下列各款事項：

07 (一)原判決所違背之法令及其具體內容。

08 (二)依訴訟資料可認為原判決有違背法令之具體事實。