

臺灣臺北地方法院民事判決

113年度北消小字第21號

原告 王佩雯

王秀足

兼上二人共同

訴訟代理人 吳雅琳

被告 耶路撒冷旅行社有限公司

法定代理人 陳瑞玲

訴訟代理人 許庭維

被告 鄭牧人

上列當事人間請求返還價金事件，本院於民國114年2月27日言詞
辯論終結，判決如下：

主 文

被告耶路撒冷旅行社有限公司應給付原告各新臺幣柒仟參佰伍拾
元，及自民國一百一十三年五月三十日起至清償日止，按週年利
率百分之五計算之利息。

原告其餘之訴駁回。

訴訟費用新臺幣壹仟元由被告耶路撒冷旅行社有限公司負擔，並
給付原告自裁判確定之翌日起至訴訟費用清償日止，按週年利率
百分之五計算之利息。

本判決第一項得假執行。但被告耶路撒冷旅行社有限公司各以新
臺幣柒仟參佰伍拾元為原告預供擔保後，得免為假執行。

事實及理由

壹、程序方面：

01 被告鄭牧人經合法通知，未於言詞辯論期日到場，核無民事
02 訴訟法第386條所列各款情形，爰依原告聲請，由其一造辯
03 論而為判決。

04 貳、實體方面：

05 一、原告起訴主張：原告3人前經被告耶路撒冷旅行社有限公司
06 （下稱耶路撒冷公司）之北區經理即被告鄭牧人招攬，參加
07 被告耶路撒冷公司舉辦之「以色列、紅海、西奈山、約旦12
08 天（0518ISP12CX）」之旅遊團（下稱系爭旅遊），旅遊期
09 間為民國113年5月18日至同年月29日，團費為每人新臺幣
10 （下同）14萬7,000元，原告3人並於112年7月11日以傳真報
11 名表之方式報名參加系爭旅遊並同時刷卡繳交定金每人2萬
12 元完成報名程序，而上開傳真之報名表下方業已載明適用國
13 外旅遊定型化契約（下稱系爭旅遊契約）。詎料，112年10
14 月間發生哈瑪斯等武裝團體從加薩地區向以色列本土全境進
15 行攻擊（阿克薩洪水行動），尤以加薩地區及約旦河西岸衝
16 突最為明顯，我國外交部並於112年10月發布加薩地區及約
17 旦河西岸為紅警警戒，而紅色警戒即國人應儘速離境之意，
18 迄今該紅色警戒仍未解除，反越趨激烈，因該戰爭屬不可抗
19 力之因素，原告遂於距離行程前150天之112年12月25日向被
20 告主張解除系爭旅遊契約，以減少被告耶路撒冷公司不必要
21 費用之支出，惟被告採取不希望解約之態度，告知被告耶路
22 撒冷公司之旅遊路線均為以色列，並無其他旅遊地點可更
23 換，且被告耶路撒冷公司有全額退費之先例，故請原告於臨
24 近出團時再視情況決定，然原告仍持續維持解除系爭旅遊契
25 約之意思表示。其後，原告於113年1月31日接獲被告鄭牧人
26 通知，系爭旅遊將如期舉辦，如因故無法參加將扣除團費
27 5%等語後，原告即分別於113年2月1日、113年2月29日分別
28 向旅行業品質保障協會、新北市消費者保護官提出申訴，而
29 被告竟於113年3月11日逕自將原告3人已給付之定金2萬元，
30 扣除團費5%即7,350元（計算式：14萬7,000元×5%=7,350
31 元）後之款項1萬2,650元退款予原告3人，然依系爭旅遊契

01 約第14條規定，原告係因不可抗力因素而無法履行系爭旅遊
02 契約，故原告請求解除契約應無須負擔損害賠償責任，爰依
03 系爭國外旅遊契約第14條規定提起本件訴訟等語。並聲明：
04 被告應各給付原告7,350元，及自112年12月25日起，按週年
05 利率5%計算之利息。

06 二、被告則以：

07 (一) 被告耶路撒冷公司則以：兩造間固係適用系爭旅遊契約，
08 然因系爭旅遊契約係因原告3人另有行程規劃而欲解除，
09 並非基於系爭旅遊行經戰爭地區而欲解除。又依據交通部
10 觀光署公布之跟團退費原則，係以前往以色列旅遊有行經
11 加薩地區旅行團者，始有適用系爭旅遊契約第14條約定所
12 謂「不可抗力」或「不可歸責」之事由而得解除契約，然
13 本件系爭旅遊並無行經加薩地區，故原告依據該條約定解
14 除系爭旅遊契約並不合法。另本件亦不適用系爭旅遊契約
15 第15條解除之約定，因系爭旅遊既無行經加薩地區，自無
16 危害旅客生命、身體、健康及財產之虞，況原告亦未舉證
17 有上開危害安全之虞之情事。再外交部國外旅遊警示分級
18 僅係表示參考性質，與系爭旅遊契約並無必然關係，亦無
19 強制拘束。此外，客觀上被告耶路撒冷公司之系爭旅遊亦
20 已順利出團及平安回國，旅遊過程並無任何不可抗力之情
21 事發生。是本件係因原告3人恣意毀約，被告耶路撒冷公
22 司依據系爭旅遊契約第13條之約定本得予以扣除原告3人
23 每人賠償金7,350元等語，資為抗辯。並聲明：原告之訴
24 駁回。

25 (二) 被告鄭牧人未於言詞辯論期日到場，亦未提出書狀，作何
26 聲明或陳述。

27 三、得心證之理由：

28 (一) 有關被告耶路撒冷公司部分：

29 1、稽諸原告3人向被告耶路撒冷公司報名系爭旅遊時所簽名
30 回傳之「鶯歌教會報名表」已有記載：「本人已經詳閱耶
31 路撒冷公司所附之『國外旅遊定型化契約』，並同意遵守

01 所載內容規定，以下簽名視同已與耶路撒冷公司簽定國外
02 旅遊定型化契約（即系爭旅遊契約）。」等語（見本院卷
03 第217至219頁），且兩造亦不否認本件適用系爭旅遊契約
04 （見本院卷第13頁、第223頁），則本件兩造所生爭議即
05 應由系爭旅遊契約予以判斷，先予敘明。

06 2、依系爭旅遊契約第13條（出發前旅客任意解除契約及其責
07 任）約定：「甲方(即原告)於旅遊活動開始前解除契約
08 者，應依乙方(即被告耶路撒冷公司)提供之收據，繳交行
09 政規費，並應賠償乙方之損失，其賠償基準如下：旅遊開
10 始前第41日以前解除契約者，賠償旅遊費用5%。旅遊開
11 始前第31日至第40日以內解除契約者，賠償旅遊費用1
12 0%。旅遊開始前第21日至第30日以內解除契約者，賠償
13 旅遊費用20%。…」、第14條（出發前有法定原因解除契
14 約）約定：「因不可抗力或不可歸責於雙方當事人之事
15 由，致本契約之全部或一部無法履行時，任何一方得解除
16 契約，且不負損害賠償責任。前項情形，乙方應提出已代
17 繳之行政規費或履行本契約已支付之必要費用之單據，經
18 核實後予以扣除，並將餘款退還甲方。任何一方知悉旅遊
19 活動無法成行時，應即通知他方並說明其事由；其怠於通
20 知致他方受有損害時，應負賠償責任。…」、第15條（出
21 發前客觀風險事由解除契約）約定：「出發前，本旅遊團
22 所前往旅遊地區之一，有事實足認危害旅客生命、身體、
23 健康、財產安全之虞者，準用前條之規定，得解除契約。
24 但解除之一方，應另按旅遊費用5%補償他方（不得超過
25 5%）。」（見臺灣新北地方法院113年度板小字第1428號
26 卷〈下稱新北地院卷〉第27頁）。可知系爭旅遊契約第13
27 條係約定原告得以賠償被告耶路撒冷公司一定損失之情形
28 下任意解除契約，而系爭旅遊契約第14條及第15條則係約
29 定兩造均得以因不可抗力或不可歸責雙方事由致契約無法
30 履行，或客觀上未達不可抗力不能履行狀態，然有事實足
31 認危害旅客生命、身體、健康、財產安全之情形下，為系

01 爭旅遊契約解除權行使，然前者事由解除者，解除一方不
02 負損害賠償責任，後者事由解除者，解除方則以旅遊費用
03 5%為預定賠償範圍。所謂不可抗力，即指人力所不能抗
04 拒之事由，即任何人縱加以最嚴密之注意，亦不能避免者
05 而言，例如颱風、地震、戰爭等。

06 3、又依外交部令105年8月23日外授領三字第1057000309號修
07 正之「外交部發布國外旅遊警示參考資訊指導原則」（下
08 稱系爭指導原則）可知，「橙色警示（中） 避免非必要
09 旅行如：發生政變、政局極度不穩、暴力武裝區域持續擴
10 大者、搶劫、偷竊或槍殺事件持續增加者、難（饑）民人
11 數持續增加者、示威遊行頻繁、可靠資訊顯示恐怖份子指
12 定行動區域、環境衛生及健康條件嚴重惡化有爆發區域性
13 嚴重傳染性疾病之虞、突發重大天災事件等，足以影響人
14 身安全與旅遊便利者，應避免非必要旅行。」、「紅色警
15 示（高） 不宜前往，宜儘速離境如：嚴重暴動、進入戰
16 爭或內戰狀態、已爆發戰爭內戰者、旅遊國已宣布採行國
17 土安全措施及其他各國已進行撤僑行動者、核子事故、工
18 業事故、環境衛生及健康條件嚴重惡化且有爆發大規模嚴
19 重傳染性疾病之虞、恐怖份子活動區域或有恐怖份子嚴重
20 威脅事件等，嚴重影響人身安全與旅遊便利者」，此為本
21 院職務上已知之事實。是依系爭指導原則，本院審認系爭
22 旅遊契約解約退費之核算方式如下：國外旅遊警示為「紅
23 色燈號（不宜前往）」者一依系爭旅遊契約第14條辦理：
24 可以解除契約，並在扣除代繳規費及必要費用後，即可取
25 回原所支付費用之剩餘款項。國外旅遊警示為「橙色燈號
26 （建議暫緩前往）」者一依系爭旅遊契約第15條辦理：可
27 以解除契約，並在扣除代繳規費及必要費用後，取回原所
28 支付費用之剩餘款項。但消費者應按照旅遊費用之比例
29 5%（不得超過5%）補償旅遊業者。

30 4、原告主張因112年10月間發生哈瑪斯等武裝團體從加薩地
31 區向以色列本土全境進行攻擊，尤以加薩地區及約旦河西

01 岸衝突最為明顯，我國外交部並於112年10月發布加薩地
02 區及約旦河西岸為紅警警戒，而紅色警戒即國人應儘速離
03 境之意，且迄今該紅色警戒仍未解除，是因該戰爭屬不可
04 抗力，原告遂於112年12月25日向被告主張解除系爭旅遊
05 契約，並提出交通部觀光署113年10月8日發佈之新聞稿、
06 外交部領事事務局全球資訊網-旅遊警示及兩造間通訊軟
07 體紀錄等件為憑（見新北地院卷第51至57頁；本院卷第97
08 至111頁）。然為被告耶路撒冷公司所否認，辯稱原告3人
09 係因個人行程規劃而欲解除系爭旅遊契約，並非因系爭旅
10 遊所在為紅色警戒而欲解除系爭旅遊契約。又系爭旅遊已
11 於113年5月18日正常出團，並於同年月29日平安回國，且系
12 爭旅行團之旅遊路線亦無行經加薩地區，況依外交部領事
13 事務局國外旅遊警示分級表亦表示：「■外交部發布之旅
14 遊警示，係提供國人出國旅行之參考資訊，屬參考性質之
15 建議，…，亦無強制拘束力，國人仍應自行決定旅行計
16 畫。…」，故原告解除系爭旅遊契約非因不可抗力或可歸
17 責於被告耶路撒冷公司，亦據提出系爭旅行團之旅遊照
18 片、旅遊路線及外交部領事事務局國外旅遊警示分級表說
19 明等件為憑（見本院卷第69至81頁、第123頁）。經查：

- 20 (1) 原告主張依據被告耶路撒冷公司自行提出之旅遊路線圖
21 （見本院卷第77頁）顯示，系爭旅遊除行經以色列外，亦
22 有行經約旦河西岸，被告耶路撒冷公司對此並未否認（見
23 本院卷第187頁），堪認真實。而參諸原告提出之112年10
24 月12日外交部新聞稿內容：「…由於以巴情勢持續緊張，
25 外交部宣布將“以色列”旅遊警示燈號調升至『橙色』，
26 建議國人避免非必要旅行；此外，巴勒斯坦“加薩走廊”
27 及“約旦河西岸地區”維持『紅色』的旅遊警示，籲請國
28 人避免前往該地區。」（見本院卷第95頁）；又參以113
29 年4月12日外交部領事事務局全全球資訊網-旅遊警示仍顯
30 示「以色列」為「橙色警示-避免非必要旅行」（見新北
31 地院卷第55頁）、113年11月6日外交部領事事務局（下稱

01 外交領事局)全全球資訊網-旅遊警示亦顯示「約旦河西
02 岸地區」為「紅色警示-不宜前往，宜儘速離境。」(見
03 本院卷第97至99頁)。以上，堪認系爭旅遊行經之以色列
04 雖經外交部領事局公布屬國外旅遊之「橙色警示」國家地
05 區，然所行經之約旦河西岸則因自112年10月起迄今，持
06 續為外交部領事局公布屬國外旅遊之「紅色警示」國家地
07 區。準此，系爭旅遊既有行經「紅色警示」國家地區，依
08 前揭說明，原告本得依據系爭旅遊契約第14條約定解除系
09 爭旅遊契約，並於扣除代繳規費及必要費用後，取回原所
10 支付費用之剩餘款項。

- 11 (2) 至被告耶路撒冷公司辯稱系爭旅遊契約係因原告3人個人
12 行程規劃而解除，並以原告提出之原告吳雅琳與被告鄭牧
13 人間之通訊軟體紀錄為憑(見本院卷第101頁)。然查，
14 原告吳雅琳與被告鄭牧人間112年12月25日之通訊軟體紀
15 錄：「(原告吳雅琳)：長老，我想跟取消以色列之旅…
16 先跟你說一聲。“因為想預先安排其他活動”，所以總希
17 望你也順利成功地安排退款事宜。不知道我應該準備什麼
18 資料？注意事項。(被告鄭牧人)：收到～目前處理退團
19 的原則：1)如果是基於航空公司的因素(停飛…)團體
20 被動取消(例如今年11~12月的團體)，我們會逐步陸續
21 退款，…2)如果現在距離出團日期，還有3~5個月，客
22 人要退團，那麼，就會被扣款喔～所以，建議您：暫時不
23 要要求退款，以免被扣團費的5%，再觀察之，最慢在出
24 團前1個月，會決定該團是否可以出門！屆時您再決定是
25 否退還或轉團…」(見本院卷第101頁)，原告吳雅琳固
26 曾表示「因為想預先安排其他活動」等語，然參諸其後原
27 告吳雅琳與被告鄭牧人間112年12月28日之通訊軟體紀
28 錄：「(原告吳雅琳)：長老，我之前已經提出申請，不
29 知道旅遊業者端的回覆？(被告鄭牧人)：收到，會交由
30 公司照章處理～有消息再回覆您。(原告吳雅琳)：有別
31 的區域旅遊可以轉嗎？你也知道我們的團費真的很貴…」

01 （見本院卷第107頁）、系爭旅遊團員間之通訊軟體紀
02 錄：「2023年12月25日週一（原告王秀足：）平安！請問
03 以色列之行是否取消？（被告鄭牧人）：目前為止，還是
04 傾向如期出發～（原告王秀足）：但是戰火未熄，合適
05 嗎？1月31日週三（原告吳雅琳）：我們應該不是是必要
06 旅行。…正常出團可以是旅行社的選擇卻不應該是背離國
07 家政策。…（原告王佩雯）：鄭牧人弟兄平安，上方是我的
08 帳號退款請匯此帳戶！…2月2日週五（原告吳雅琳）我
09 要求依照第14條（出發前有法定原因解除契約）…」（見
10 本院卷第143頁、第155頁、第167頁、第171頁）、被告耶
11 路撒冷公司於113年1月31日透過被告鄭牧人所傳送予原告
12 3人之訊息：「各位牧長、兄弟姐妹、平安，以哈衝突距今已
13 三個多月，目前情勢大致已穩定，除加薩地區尚有軍事活
14 動外，以色列本土皆已回歸正常，敝公司於2月份及3月份
15 皆有團體前往以色列，5月份亦有2團體預計前往。…」

16 （見新北地院卷第41頁；見本院卷第149至153頁）及113
17 年4月8日原告3人與被告耶路撒冷公司間於新北市政府法
18 制局消費者保護官申訴案件處理紀錄：「…六、協商情形
19 如下：1、申訴人陳述摘要：申訴人3人於12年7月11日向
20 對造人購買113年5月以色列旅行團，惟定約後同年10月發
21 生以巴戰爭，請求對造人依國外旅遊定型化契約應記載事
22 項第14點無償退還團費全部訂金。…」（見新北地院卷第
23 49頁），可知縱認112年12月25日原告3人非以旅行地區發
24 生戰爭為由解除系爭旅遊契約，然其後原告3人仍有以系
25 爭旅遊地區發生戰爭為由向被告耶路撒冷公司提出質疑及
26 表示解除系爭旅遊契約，被告耶路撒冷公司亦有針對系爭
27 旅遊地區發生戰爭乙事回覆原告，故可認至遲於113年4月
28 8日原告3人在消保官調處時已依系爭旅遊契約第14條約定
29 向被告耶路撒冷公司為解除系爭旅遊契約之意思表示。

30 5、以上，原告3人既已符合系爭旅遊契約第14條解除契約之
31 條件，原告自得依據該條約定，由被告耶路撒冷公司提出

01 已代繳之行政規費或履行本契約已支付必要費用之單據，
02 經核實扣除後，請求剩餘款項之退還。然因原告已於民事
03 起訴併調查聲請狀之訴之聲明第二點表明被告耶路撒冷公
04 司應舉證證明有必要費用（見新北地院卷第9頁），然被
05 告耶路撒冷公司未提出其已代繳之行政規費或履行本契約
06 已支付必要費用之單據，且原告主張被告耶路撒冷公司已
07 自原告3人各預繳之定金2萬元內各扣除賠償金7,350元
08 （計算式：團費14萬7,000元 \times 5%=7,350元），被告耶路
09 撒冷公司對此亦未提出爭執，堪認真實。從而，原告3人
10 主張被告耶路撒冷公司應給付原告3人每人7,350元，及自
11 起訴狀繕本送達翌日即113年5月30日（見新北地院卷第75
12 頁）起至清償日止，按週年利率5%計算之利息，應屬有
13 據。

14 （二）有關被告鄭牧人部分：

15 依據被告耶路撒冷公司所提出之鶯歌教會報名表顯示，原
16 告2人之系爭旅遊契約應係存在於原告3人與被告耶路撒冷
17 旅行社有限公司間，被告鄭牧人並非系爭旅遊契約之相對
18 人，且原告3人係將定金2萬元給付予被告耶路撒冷公司，
19 而非被告鄭牧人。從而，原告依據系爭旅遊契約請求被告
20 鄭牧人應給付原告3人每人7,350元，及自起訴狀繕本送達
21 翌日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息，即屬無
22 據。

23 五、綜上所述，原告3人請求被告耶路撒冷公司應給付原告3人
24 每人7,350元，及自113年5月30日起至清償日止，按週年利率5%
25 計算之利息，為有理由，應予准許。逾此部分，為無理由，
26 應予駁回。

27 六、本判決原告勝訴部分係就民事訴訟法第436條之8適用小額訴
28 訟程序所為被告敗訴之判決，依民事訴訟法第436條之20規
29 定，應依職權宣告假執行。並依同法第436條之23準用第436
30 條第2項，適用同法第392條第2項規定，依職權宣告被告如
31 預供擔保，得免為假執行。

01 七、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及舉證，核與本
02 件判決結果無影響，爰不另予一一論述，併此敘明。

03 八、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第79條。本件訴訟費用
04 額，依後附計算書及依民事訴訟法第91條第3項規定：「依
05 第1項及其他裁判確定之訴訟費用額，應於裁判確定之翌日
06 起，加給按法定利率計算之利息。」，確定如主文第3項所
07 示。

08 中 華 民 國 114 年 3 月 27 日
09 臺北簡易庭 法 官 陳家淳

10 以上正本證明與原本無異。

11 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
12 庭（臺北市○○○路0段000巷0號）提出上訴狀。（須按他造當
13 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
14 審裁判費。

15 中 華 民 國 114 年 4 月 1 日
16 書記官 蘇炫綺

17 計 算 書

18 項 目	金 額 (新臺幣)	備 註
19 第一審裁判費	1,000元	
20 合 計	1,000元	

21 附錄：

22 一、民事訴訟法第436條之24第2項：

23 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
24 理由，不得為之。

25 二、民事訴訟法第436條之25：

26 上訴狀內應記載上訴理由，表明下列各款事項：

27 (一)原判決所違背之法令及其具體內容。

28 (二)依訴訟資料可認為原判決有違背法令之具體事實。

29 三、民事訴訟法第436條之32第2項：

30 第438條至第445條、第448條至第450條、第454條、第455條
31 、第459條、第462條、第463條、第468條、第469條第1款至

01 第5款、第471條至第473條及第475條第1項之規定，於小額
02 事件之上訴程序準用之。