

臺灣臺北地方法院小額民事判決

114年度北小字第1446號

原告 陳景南

郭韻芳

被告 佳績旅行社股份有限公司

法定代理人 彭文欽

上列當事人間損害賠償事件，本院於民國114年5月8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1,500元，由原告負擔。

理由要領

一、按當事人得以合意定第一審管轄法院，但以關於由一定法律關係而生之訴訟為限，前項合意，應以文書證之，民事訴訟法第24條定有明文。查兩造簽訂之國外旅遊定型化契約書（下稱系爭契約）第36條約定，兩造合意以本院為系爭契約涉訟時之第一審管轄法院（見本院卷第25頁），是本院就本件自有管轄權。次按訴狀送達後，原告不得將原訴變更或追加他訴，但擴張或減縮應受判決事項之聲明者，不在此限之，民事訴訟法第255條第1項第3款亦有明文。本件原告原起訴聲明為：「被告應給付原告二人共新臺幣（下同）46,156元及自起訴狀繕本送達後翌日起按年息5%計算之利息。」，嗣變更為：「被告應給付原告43,156元及自起訴狀繕本送達後翌日起按年息5%計算之利息。」（見本院卷第112頁），核屬減縮應受判決事項之聲明，核與上開規定相符，應予准許。第按被告經合法通知，未於言詞辯論期日到場，且無民事訴訟法第386條所列各款情事，爰依原告聲請，由其一造辯論而為判決。又本判決依民事訴訟法第436

01 條之18第1項，僅記載主文及理由要領，合先敘明。

02 二、原告主張：原告於民國(下同)112年10月21日參加被告舉辦
03 南美5國生態奇景遊28天行程(下稱系爭旅遊行程)發表會後
04 繳納訂金200,000元，並於翌日簽訂旅遊契約書，預計行程
05 日為113年3月3日至同年月30日，約定每人團費501,700元，
06 原告兩人團費共1,003,400元。詎被告於系爭旅遊行程中，
07 多次未經原告同意即變更旅遊行程，實際之旅遊行程，與被
08 告先前發表會提供之行程表有如下不符：

09 (一)系爭旅遊行程原安排來回程航空公司均為長榮航空，去程由
10 桃園機場飛洛杉磯轉秘魯利馬機場，回程由里約熱內盧機場
11 飛利馬機場再轉飛洛杉磯，再由洛杉磯飛回臺灣，被告擅將
12 來回程航空公司變更為中華航空，去程由桃園機場經紐約，
13 再經巴拿馬轉機，最後抵達秘魯利馬機場、回程由里約熱內
14 盧機場飛聖地牙哥機場，再轉飛洛杉磯，最後由洛杉磯飛回
15 臺灣。因被告擅改航班，遂無法順利由航班最多的洛杉磯轉
16 機至利馬機場，導致原告甫搭乘15小時飛機到達紐約，又在
17 紐約機場冰冷塑膠椅上枯坐十餘小時，被告亦未安排團員至
18 過境旅館休息。雖有購置三明治等食品供原告充飢，亦係依
19 旅遊契約26條應盡之責任。當時原告身心俱疲，內心煎熬難
20 耐，絕非常人所能容忍體會，於此被告應賠償原告精神慰撫
21 金每人3,000元，共6,000元。

22 (二)系爭旅遊行程原安排113年3月3日17時35分起飛班機，因桃
23 園機場整修跑道，延誤至20時24分，到達紐約時原欲轉機23
24 時20分至利馬的LA2469號班機已飛離。原告在紐約機場枯坐
25 十餘小時（未被安排至機場旅館休息），無奈搭乘隔日14時
26 17分CM812號班機飛巴拿馬，再轉21時44分CM263號班機飛利
27 馬，抵達利馬已是當地時間113年3月5日凌晨，致原訂系爭
28 旅遊行程第2天即113年3月4日7時25分開始的利馬觀光行程
29 完全泡湯。事後，被告僅說明「向華航求償被拒，華航並建
30 議，經由交通部申訴，尋求桃機協助。」（本院卷第37
31 頁）。但結果並無下文。不論被告是否怠忽職責，未代團員

01 向桃機索賠，或已獲理賠卻據為己有，被告均應賠償原告每
02 人少玩一天17,918元（團費每人501,700元÷28=17,918
03 元），共35,836元。

04 (三)行程第15天即113年3月17日當日原訂行程聖地牙哥市區觀
05 光，行程明列至山頂參觀聖母雕像，該雕像與基督山雕像齊
06 名，但卻未帶領團員至該處，致原告少玩一處。應賠償原告
07 每人1,500元，返台後被告僅敷衍願賠償纜車至雕像費用每
08 人800元，應再給付原告每人700元(計算式1,500－800＝70
09 0)，二人共1,400元。綜上，被告合計應給付原告43,156
10 元，為此依民法第227條提起本訴等語。並聲明：如變更後
11 聲明所示。

12 三、被告未於言詞辯論期日到場，惟前以書狀陳述略以：

13 (一)原告就少觀光一處之請求，已於114年3月26日至中華民國旅
14 行業品質保障協會進行旅遊糾紛調處，經該協會調處後，原
15 告就「纜車未之履行部分(即113年3月17日少觀光一處)」及
16 「飛機餐未提供之部分(即113年3月8日少供一餐)」此二項
17 目以總金額3,000元與被告達成和解，經被告當場履行和解
18 內容，原告同意就和解部分放棄一切請求權(下稱系爭和解
19 書，見本院卷第73頁)。

20 (二)原告雖主張被告未經其同意變更班機，惟此業經證人即系爭
21 旅遊行程之領隊黃紀縈於另案到庭證明被告關於機票實際訂
22 定及飛程，確實有於說明會告知，且原告主張系爭行程延誤
23 一天造成損害，係因桃園國際機場於113年3月3日臨時進行
24 歲修作業關閉機場跑道，並未通知被告，導致航班起降時間
25 延誤，此一事實有相關報導可憑，原告並未證明若依原表定
26 之行程即可避免桃園國際機場當日因進行歲修作業關閉機場
27 跑道未通知所導致航班起降延誤等情事，而因原告抵達利馬
28 時已係同年3月5日上午1時21分，原系爭旅遊行程於同年3月
29 4日之行程均已結束營業，被告僅得刪除原定第2天之利馬市
30 區觀光、拉爾科博物館等行程。此部分旅遊行程之耽誤、變
31 更是因航班延誤所致，依兩造系爭契約第26條第1項約定，

01 不可歸責於被告。是原告主張被告應就此及導致班機航程及
02 緊接行程延誤一事負損害賠償之責，並無理由。

03 (三)況且，若依原訂航班之南美航空之政策，延誤班機之旅客必
04 須在機場等候下一班航班有位置才可以陸續補位搭乘，但如
05 此一來，若要等系爭行程所有旅客都順利抵達利馬，恐將延
06 誤超過2日以上。為使系爭旅遊行程可以立刻繼續，最小限
07 度減少系爭旅遊行程之變更，盡可能讓包含原告在內之所有
08 旅客體驗完系爭旅遊行程之所有景點，被告只得先請所有旅
09 客在紐約機場等候，以便立刻安排最近航班，之後更忍痛損
10 失額外支出75萬8,970元購買巴拿馬航空公司之機票，並因
11 未繼續搭乘南美航空班機而支付南美航空8萬5,212元賠償
12 金，才使原告得以在最短時間內抵達利馬，繼續後續行程。
13 對此，被告本可按南美航空之政策，縱然將使所有旅客等候
14 更久時間，被告亦無可歸責之處，但被告為提供所有旅客最
15 好服務，額外支出總共84萬4,182元之費用，原告卻稱被告
16 對其造成精神傷害，要求賠償6,000元之精神慰撫金，顯無
17 理由。並聲明：原告之訴駁回。

18 四、本院之判斷：

19 (一)按稱和解者，謂當事人約定，互相讓步，以終止爭執或防止
20 爭執發生之契約；和解有使當事人所拋棄之權利消滅及使當
21 事人取得和解契約所訂明權利之效力，民法第736條、第737
22 條分別定有明文。次按和解原由兩造互相讓步而成立，和解
23 之後任何一方所受之不利益均屬其讓步之結果，不能據為撤
24 銷之理由。和解契約合法成立，兩造當事人即均應受該契約
25 之拘束，縱使一造因而受不利益之結果，亦不得事後翻異，
26 更就和解前之法律關係再行主張。換言之，和解成立以後，
27 其發生之法律上效力，在消極方面，使當事人所拋棄之權利
28 消滅，在積極方面，則使當事人取得和解契約所訂明之權利
29 (最高法院87年度台上字第312號判決參照)。

30 (二)本件原告主張被告擅自變更系爭旅遊行程及來回航班，且未
31 依原定內容辦理系爭旅遊行程，致原告受有損害等情，為被

告否認，並以前詞置辯。經查，針對原告主張因被告疏失致原告於113年3月17日少觀光一處之爭執，業經兩造於114年3月26日成立系爭和解書，並載明：「1. 纜車未履行之部分雙方同意新台幣700元/每人。……雙方同意就和解部分放棄後續一切請求權，……。」等語明確（見本院卷第73頁），此為原告所不爭執，原告並因此減縮本件請求金額（見本院卷第112頁），應可信實。兩造既本於自由意志簽立系爭和解書，且系爭和解書並無效或得撤銷之事由，是被告抗辯兩造應受系爭和解書拘束，原告不得就113年3月17日少觀光一處再為請求，信屬有據。則原告此部分之主張，即難憑取。

(三)又原告主張因被告擅自更改航空公司及航班，致原定班機延誤起飛，無法順利銜接預定搭乘第二段飛行航程抵達目的地利馬，使原告及其他團員在紐約機場枯坐十幾個小時，才有班機飛往利馬，抵達時間已是系爭旅遊行程第3天，導致原定系爭旅遊行程第2天全日行程無法進行；然查，關於原告主張行程與發表會所述不同，被告未經其同意變更班機乙節，業經證人即系爭旅遊行程之領隊黃紀縈於另案（113年度北消簡第16號）到庭具結證稱：「雙方爭議的第一天行程，說明會的時候口頭敘述，有些旅客說沒有聽到，說明會是針對手冊，那是業務銷售資料，我最後拿到的是公司訂好機票、行程所作成的手冊，說明會主要是針對那個東西來講。我剛說有些旅客沒有聽到，沒有人在行程中反應，我在說明會該講的都講了，但是每個人接受的程度不一樣。第2天利馬市區觀光跟博物館部分，因為我們到時已經是晚上，我記得回程在利馬坐飛機的時候，有再補去博物館。市區觀光有寫在行程表裡面，這是有說明，但因為抵達時沒有時間了」等語無訛，此為原告所未爭執，既經被告援引，信屬可取，足見被告關於機票實際訂定及飛程，確實有於說明會告知，且被告抗辯原定班機延誤起飛，係因桃園國際機場於113年3月3日進行歲修作業關閉機場跑道，且未通知被告，因而導致航班起降時間延誤，非因被告更改航空公司所

01 導致，亦據提出相關報導資料(見本院卷第97頁至第106頁)
02 為證，被告並抗辯其因此額外支出75萬8,970元購買巴拿馬
03 航空公司之機票，並因未繼續搭乘南美航空班機而支付南美
04 航空8萬5,212元賠償金，才使原告得以於最短時間內抵達利
05 馬，並繼續後續行程等情，復據提出代收轉付收據及購買證
06 明單(見本院卷第07頁、第108頁)為憑，核屬相符，信屬非
07 虛。觀諸系爭契約第26條第1項載明：「旅遊途中因不可抗
08 力或不可歸責於乙方之事由(即被告)，致無法依預定之旅
09 程、交通、時速或遊覽項目等履行時，為維護本契約旅遊團
10 體之安全及利益，乙方得變更旅程、遊覽項目或更換食宿、
11 旅程；其因此所增加之費用，不得向甲方(即原告)收取，所
12 減少之費用，應退還甲方。」、第27條約定：「旅遊期間，
13 因不可歸責於乙方之事由，致甲方搭乘飛機、輪船、火車、
14 捷運、纜車等大眾運輸工具所受損害者，應由各該提供服務
15 之業者直接對甲方負責。但乙方應盡善良管理人之注意，協
16 助甲方處理。」各等語明確，此為原告所不爭執，應可信
17 實。準此，堪認此部分旅遊行程之耽誤、變更，顯非被告可
18 事前預見或可得控制，依前開約定，此部分旅遊行程之耽
19 誤、變更，應屬不可歸責於被告之事由所致。此外，亦無證
20 據證明若依原表定之行程即可避免桃園國際機場當日因進行
21 歲修作業關閉機場跑道未通知所導致航班起降延誤等情事，
22 是被告前開所辯，即為可取。原告主張被告應就此及導致班
23 機航程及緊接行程延誤一事負損害賠償之責，並無理由。又
24 原告主張依系爭契約第26條約定，被告應於候機時為旅客安
25 排食宿，惟為被告否認，且綜觀系爭契約全文內容，並無提
26 及若遇不可抗力因素導致行程延誤，被告應再額外提供食宿
27 之服務，是原告主張因被告未另提供食宿之服務，導致原告
28 受有精神上損害請求被告賠償，即屬無據，礙難憑取。再系
29 爭契約第27條既已明訂旅遊期間，因不可歸責於被告之事由
30 致原告搭乘大眾運輸工具受有損害時，應由各該提供服務之
31 業者直接對原告負責，被告僅係從旁協助，則原告主張應由

01 被告向桃園機場請求後轉付給團員云云，亦屬無據，礙難准
02 許。

03 五、綜上，原告請求被告給付43,156元，及自起訴狀繕本送達翌
04 日起至清償日止，按年息5%計算之利息，為無理由，應予駁
05 回。

06 六、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及證據，核與判
07 決結果不生影響，爰不逐一論述。

08 七、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條，依職權確定訴訟
09 費用額為1,500元（第一審裁判費），由原告負擔。

10 中 華 民 國 114 年 5 月 26 日
11 臺北簡易庭 法 官 林振芳

12 上列正本係照原本作成。

13 如不服本判決，須以違背法令為理由，應於判決送達後20日內向
14 本庭（臺北市○○○路0段000巷0號）提出上訴狀。如委任律師
15 提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

16 中 華 民 國 114 年 5 月 26 日
17 書記官 蔡凱如

18 附錄：

19 一、民事訴訟法第436條之24第2項：

20 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
21 理由，不得為之。

22 二、民事訴訟法第436條之25：

23 上訴狀內應記載上訴理由，表明下列各款事項：

24 (一)原判決所違背之法令及其具體內容。

25 (二)依訴訟資料可認為原判決有違背法令之具體事實。