

臺灣臺北地方法院小額民事判決

114年度北消小字第30號

原告 康秀珪

兼

訴訟代理人 黃芝凌

被告 行健旅行社股份有限公司

法定代理人 張榮源

訴訟代理人 高泓傑

許明皓

上列當事人間損害賠償事件，本院於民國114年12月18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。

理由要領

一、本判決依民事訴訟法第436條之18第1項，僅記載主文及理由要領。

二、原告主張：原告參加被告舉辦之「饗艷西班牙美學五星11日」旅遊行程（下稱系爭旅遊行程），旅遊期間自民國113年9月6日至113年9月16日，每人團費新臺幣（下同）133,000元，並簽訂國外旅遊定型化契約（下稱系爭旅遊契約）。依被告之廣告文宣，其中行程第8、9日（即113年9月13日、14日周五、週六）住宿飯店應為「Hyatt Regency Barcelona Tower（下稱表定飯店）」或同級飯店，表定飯店位於主要道路旁，距離巴塞隆納市中心加泰隆尼亞廣場一帶僅約7公里，距離巴塞隆納主要景點聖家堂等約在10公里左右，附近亦有地鐵站，方便原告自行往返市中心做市區觀光，原告即因此選擇報名；然實際下榻同為五星之「Atzavara Hotel

01 & Spa (下稱系爭飯店)」，距市中心及主要景點超過60公  
02 里，車程單趟1小時，且西班牙就遊覽車司機有每日工時限  
03 制，往返飯店之車程時間直接影響旅遊景點停留時間，如旅  
04 遊行程第9日，原定上午參觀聖家堂及音樂宮，然實際行程  
05 為上午10時啟程，11時方至市區，在13時用餐前僅參觀奎爾  
06 宮，嚴重影響原告之旅遊價值與品質，也不符誠信原則，使  
07 原告受有損害，爰依系爭旅遊契約第22條請求被告賠償飯店  
08 房價差額，原告以訂房網站BOOKING.COM查詢結果計算2晚房  
09 價差額在7,651元至30,530元間(15,265×2)間(詳如附  
10 表)，以最低差額7,651元計算2倍之違約金15,302元(計算  
11 式：7,651×2=15,302)，又依消費者保護法第51條請求飯  
12 店房價差額1倍之懲罰性賠償金7,651元。為此依系爭旅遊契  
13 約第22條第1項、民法第514條之7、第227條、消費者保護法  
14 第51條提起本訴等語。並聲明：被告應給付22,953元，及自  
15 起訴狀送達翌日起至清償日止，按年息5%計算之利息。

16 三、被告則以：系爭旅遊行程原定113年9月13日及9月14日要入  
17 住巴塞隆納區域，原設定 Hyatt Regency Barcelona Tower  
18 回覆滿房，被告向周邊同等級飯店進行聯繫詢價，NH Colle  
19 ction Gran HotelCalderon 回覆滿房，無法提供報價，Oce  
20 an DriveBarcelona 回覆無法為該團體提供報價，因有最低  
21 入住天數要求，至少要住三晚，Gran Hotel La Florida 回  
22 覆滿房無法提供房間，Grand Hyatt Barcelona 回覆滿房，  
23 也告知巴塞隆納正舉辦全市範圍的會議，很難需求飯店，最  
24 終使用位於巴塞隆納郊區 Atzavara Hotel&Spa 同級飯店，  
25 原告認為下塌飯店距離市區有一小時車程會影響旅遊行程及  
26 品質，然實際上113年9月13日及14日巴塞隆納行程包含入內  
27 景點並未因下塌飯店距離市區較遠而有所影響行程進行，所  
28 有行程皆依照廣告銷售行程及行前說明會資料完成。被告於  
29 同年8月21日進行系爭旅遊行程行前說明會資料記載第8、9  
30 日巴塞隆納飯店已表定飯店 Atzavara Hotel&Spa 同等級飯  
31 店，自符合系爭旅遊行程表所載入住五星飯店或同等級飯

01 店，依照系爭旅遊網站住宿說明及行前說明會資料記載、系  
02 爭旅遊契約第3條第2項約定，即成為系爭旅遊契約內容一部  
03 分。被告就系爭旅遊行程第8、9日提供系爭飯店予原告住  
04 宿，自符合系爭契約所定系爭旅遊行程之住宿約定，原告不  
05 得依系爭旅遊契約第22條第1、2項，請求被告賠償違約金。  
06 又，原告於訂房網站所查表定飯店 Hyatt Regency Barcelo  
07 naTower房間價格，及實際下榻系爭飯店Atzavara Hotel&Sp  
08 a價格，原告所查日期都並非系爭旅遊行程入住日期，並非  
09 相同日期、間數條件，實不足採。且同等級飯店通常是以國  
10 際或當地國家官方所評等星級客觀標準認定，而非原告主觀  
11 認定，被告雖經營歐洲旅遊三十年操團經驗，但團體旅遊經  
12 營本質上具有高度不確定性，團體旅遊率涉複數團員與多方  
13 供應商，其不確定性及繁複性實為複雜，團體涉及大量房間  
14 需求，常因遇旅遊城市非常態性的大型展會、大型展覽、活  
15 動或節慶造成客滿，均非被告可完全掌握之範圍，惟被告已  
16 在實務可行極限內盡力而為。對於非可歸責於被告之因素所  
17 造成之變動與困難，被告已充分履行誠信、善良管理之義務  
18 等語置辯。並聲明：原告之訴駁回。

#### 19 四、得心證之理由：

- 20 (一)本件原告主張其與被告簽訂系爭契約參加系爭旅遊行程，被  
21 告就系爭旅遊行程第8、9日卻未提供表定飯店而係提供系爭  
22 飯店予原告住宿之事實，業據提出與所述相符之系爭旅遊契  
23 約、系爭旅遊行程廣告文宣等件（見本院卷第19至38頁）為  
24 證，並為被告所不爭執，堪可信實。惟原告主張被告依系爭  
25 旅遊契約第22條第1項、民法第514條之7、第227條、消費者  
26 保護法第51條規定應負損害賠償責任22,953元，則為被告否  
27 認，並以前詞置辯。
- 28 (二)經查，系爭旅遊契約第3條第2項、第22條第1項約定：「與  
29 本契約有關之附件、廣告、宣傳文件、行程表或說明會之說  
30 明內容均視為本契約內容之一部分。」、「旅程中之食宿、  
31 交通、觀光點及遊覽項目等，應依本契約所訂等級與內容辨

01 理，甲方（即旅客）不得要求變更，但乙方（即被告）同意  
02 甲方之要求而變更者，不在此限，惟其所增加之費用應由甲  
03 方負擔。除非有本契約第14條或第26條之情事，乙方不得以  
04 任何名義或理由變更旅遊內容。因可歸責於乙方之事由，致  
05 未達成旅遊契約所定旅程、交通、食宿或遊覽項目等事宜  
06 時，甲方得請求乙方賠償各該差額二倍之違約金。」等語明  
07 確。又觀諸系爭旅遊行程廣告文宣記載第8、9日巴塞隆納住  
08 宿為Hyatt Regency Barcelona Tower(五星)或同等級，文  
09 宣最末頁註亦記載：「本行程在參觀內容不減的原則下，得  
10 依航空公司班機、景點開放時間、天候及旅館之實際情形調  
11 整順序，請以行前說明會提供航班、旅館資料為準。」（見  
12 本院卷第23至38頁），另被告於網頁上旅客權益說明並記  
13 載：「本行程視飯店及航空公司之逐團確認及當地節慶影  
14 響，敝公司保有調整之權利，若過商展或節慶，原計畫住宿  
15 旅館客滿時，將會尋找同等級替代飯店及住宿點，請依照行  
16 前說明會提供的入內參觀景點、餐廳及確認的旅館為依據，  
17 敬請包涵。」等語（見本院卷第85頁），足見被告確保有依  
18 當地實際狀況而調整之權利；且依系爭旅遊行程行前說明會  
19 資料，其上已記載系爭旅遊行程第8、9日巴塞隆納飯店已表  
20 定系爭飯店Atzavara Hotel&Spa為表定飯店同等級飯店，依  
21 前開系爭旅遊行程表之住宿說明、系爭契約第3條第2項約  
22 定，系爭旅遊說明會記載第8、9日住宿系爭飯店，即成為系  
23 爭旅遊契約內容之一部分；而原告亦不爭執系爭飯店同為5  
24 星級飯店，則被告提供原告於上開期間住宿系爭飯店，自符  
25 合系爭旅遊行程表所載入住5星級旅館或同級旅館之約定，  
26 並無違約或違反誠信原則之情事可言，應堪認定。又原告主  
27 張系爭飯店及表定飯店與市中心距離、位置、價格均有不  
28 同，影響其旅遊品質，惟系爭契約係以旅館星等決定住宿地  
29 點，而非以距市中心距離、位置、價格決定，況原告亦未主  
30 張並舉證系爭飯店及表定飯店或其他同星等級飯店所提供之  
31 住宿品質有何差異，且被告抗辯113年9月13日及14日巴塞隆

01 納行程包含入內景點並未因下塌飯店距離市區較遠而影響行  
02 程進行，所有行程皆依照廣告銷售行程及行前說明會資料完  
03 成，此為原告所不爭執，是原告前開主張，容有所誤，礙難  
04 憑取。

05 五、綜上，原告依系爭旅遊契約第22條第1項、民法第514條之  
06 7、第227條、消費者保護法第51條請求被告給付22,953元，  
07 及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按年息5%計算之利  
08 息，為無理由，應予駁回。

09 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  
10 決結果不生影響，爰不逐一論述。

11 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  
12 費用額為1,500元（第一審裁判費），由被告負擔。

13 中 華 民 國 115 年 1 月 9 日  
14 臺北簡易庭 法 官 林振芳

15 上列正本係照原本作成。

16 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  
17 本庭（臺北市○○○路0段000巷0號）提出上訴狀。如委任律師  
18 提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

19 中 華 民 國 115 年 1 月 9 日  
20 書記官 蔡凱如

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 附表：

30

住房日期(民國)	Hyatt Regency B arcelona Tower	Atzavara Hotel& Spa	差額(新臺幣)
----------	-----------------------------------	------------------------	---------

(續上頁)

01

113年9月21日至1 13年9月22日(1 晚)	$20,342 + 234 + 89$ $1 \times 2 = 22,358$ 元	$6,448 + 645 = 7,0$ 93元	15,265元
113年9月27日至1 13年9月29日(2 晚)	$17,882 + 471 + 891$ $\times 4 = 21,917$ 元	$13,795 + 471 = 1$ 4,266元	7,651元
113年10月11日至 113年10月13日(2 晚)	$13,609 + 471 + 89$ $1 \times 4 = 17,644$ 元	$9,020 + 902 = 9,9$ 22元	7,722元