

臺灣臺北地方法院小額民事判決

115年度北小字第245號

原告 何嘉琪  
訴訟代理人 何麗玉  
被告 鄉野旅行社股份有限公司

法定代理人 張永勝  
訴訟代理人 何雲昊

上列當事人間請求損害賠償事件，本院於民國115年3月11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、原告主張其於民國114年3月12日與被告簽訂旅遊契約，約定於114年8月4日起至114年8月15日參加被告舉辦之東非3國12日旅遊行程（下稱系爭旅遊），團費新臺幣（下同）278,000元。被告於出團前，並未主動告知原告將與1名78歲年長旅客同房，出發前原告曾向被告蘇姓業務經理詢問同宿旅客年齡與狀況，當時僅稱沒有問題，並未提供任何關於該名旅客須特別照顧或影響他人之資訊。詎料該名旅客於系爭旅遊中，多次對已使用之物品產生混淆，誤取原告物品；無故懷疑原告拿取其個人物品；深夜頻繁走動，找尋物品，忘記物品位置；半夜開關燈、剪指甲、凌晨滑手機、整理行李等，嚴重影響原告睡眠、安寧與安全感。經原告向系爭旅遊之領隊反應並回報被告，惟被告僅指示盡量安撫，並未協助更換房間或有其他改善措施，導致原告於系爭旅遊中持續遭受困擾。被告事前未妥善評估高齡旅客之住宿安排適當性，且於原告反映後仍未積極處理，就系爭旅遊顯然不完全履行，爰請求被告賠償15,000元等語，並提出系爭旅遊契約書、行程表、收據、同宿旅客凌晨滑手機截圖、原告與領隊對話截圖

01 等件影本為證（卷第17-39頁）。被告則以其已依約提供行  
02 程安排、交通、住宿設施、餐食與導遊等旅遊服務，系爭旅  
03 遊已依約完成，並無服務中斷或設施瑕疵問題，原告所不滿  
04 者係同行旅客之個人習慣與行為，此非被告給付之瑕疵，不  
05 構成民法第227條所稱不完全給付。況原告係單獨參與團體  
06 旅遊，事前受告知將與同團旅客同住，原告所受不便，源於  
07 其主觀感受，難以客觀量化，不能歸因於被告之服務瑕疵。  
08 此外，原告亦未提出其他證據證明其損害，其空言被告應賠  
09 償15,000元，自無依據等語，資為抗辯。

## 10 二、經查：

11 (一)按因可歸責於債務人之事由，致為不完全給付者，債權人得  
12 依關於給付遲延或給付不能之規定行使其權利，民法第227  
13 條第1項定有明文。次按不完全給付債務不履行責任，以可  
14 歸責於債務人之事由而給付不完全（未符債務本旨）為其成  
15 立要件。如債權人於受領給付後，以債務人給付不完全為  
16 由，請求債務人賠償損害，應先由債權人就其所受領之給付  
17 未符合債務本旨致造成損害，負舉證責任。至債務人如欲免  
18 責，則須就不完全給付債務不履行，係因不可歸責於己之事  
19 由所造成，負舉證責任（最高法院113年度台上字第2011號  
20 判決意旨參照）。又旅遊服務，係指安排旅程及提供交通、  
21 膳宿、導遊或其他有關之服務，為民法第514條之1第2項所  
22 明定。

23 (二)經查，原告主張其參加被告舉辦之系爭旅遊並已參加系爭旅  
24 遊完畢等情，有系爭契約、行程表、收據等件影本為證，為  
25 被告所不爭執，堪信為真。原告主張因同宿旅客個人行為影  
26 響其睡眠、安寧與安全感，且被告於原告反映後仍未積極處  
27 理，自應就此部分事實未符合債務本旨負舉證之責。原告雖  
28 提出照片及其與領隊對話紀錄為據，惟此為同宿旅客個人行  
29 為，且系爭旅遊領隊已介入安撫，難認被告有何未積極作  
30 為。再者，原告雖稱被告未協助更換房間或有其他措施，然  
31 為被告所否認，辯稱當時無其他空房等語，並參酌系爭契約

01 第8條第1項第4款約定可知，如甲方需要單人房，經乙方同  
02 意安排者，甲方應補繳所需差額。原告為單獨旅客，於出發  
03 前明知將與其他旅客同宿，自可自行評估是否會受影響而加  
04 價購買單人房。被告既已如期舉辦系爭旅遊，原告已受領給  
05 付，被告亦無變更旅遊內容、無法完成旅遊或行程延誤等情  
06 形，即原告尚未能舉證證明有合給付不符合債務本旨情形，  
07 其請求被告賠償損害，要屬無據。

08 三、綜上所述，原告請求被告賠償15,000元與法定遲延利息，為  
09 無理由，應予駁回。

10 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  
11 不生影響，爰不一一論述，併此敘明。

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

14 中 華 民 國 115 年 3 月 31 日

15 臺灣臺北地方法院臺北簡易庭

16 法 官 蔡玉雪

17 以上正本證明與原本無異。

18 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  
19 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  
20 起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

21 中 華 民 國 115 年 3 月 31 日

22 書記官 許智凱

23 計 算 書：

24 項 目	金額（新臺幣）	備 註
25 第一審裁判費	1,500元	
26 合 計	1,500元	

27 附錄：

28 一、民事訴訟法第436條之24第2項：

29 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  
30 理由，不得為之。

31 二、民事訴訟法第436條之25：

- 01 上訴狀內應記載上訴理由，表明下列各款事項：
- 02 (一)原判決所違背之法令及其具體內容。
- 03 (二)依訴訟資料可認為原判決有違背法令之具體事實。