

臺灣臺北地方法院小額民事判決

115年度北小字第712號

原告 林昱昕

兼

訴訟代理人 陳德聰

被告 易遊網旅行社股份有限公司

法定代理人 陳甫彥

訴訟代理人 林利玟

王品瑜

被告 雄獅旅行社股份有限公司

法定代理人 王文傑

訴訟代理人 許凱傑

上列當事人間請求加倍返還訂金事件，本院於民國115年3月20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。

事實及理由

一、原告起訴如附件起訴狀影本所示，並主張：被告易遊網旅行社股份有限公司（下稱：被告易遊網）因就原告民國114年3月9日訂單之解約有違約事由，故依兩造卷存國內旅遊定型化契約書及民法第249條第3款規定，就卷存兩造間依據之國內旅遊定型化契約書所締結旅遊契約（下稱：系爭契約），被告既然違反約定、未履行行程，原告請求被告給付訂金1倍之違約金。被告易遊網與被告雄獅旅行社股份有限公司

01 (下稱：被告雄獅)因就原告於114年6月19日解約之訂單  
02 (應指後開第3次行程)有違約事由，因被告易遊網新債清  
03 償未履約，舊債即就114年3月29日訂單解約其仍有違約事由  
04 (應指後開第1次行程)，應依約賠償1倍訂金之違約金，被  
05 告2人就114年6月19日解約之訂單，無法證明不能成團，且  
06 乃被告隨意變更啟程機票時間，原告不同意，仍有違約事  
07 由，被告都應依約賠償1倍訂金之違約金等語。聲明：(一)被  
08 告易遊網應分別給付原告新臺幣(下同)20,000元及均自起  
09 訴狀繕本送達之翌日起至清償日止，按年息5%計算之利  
10 息。(二)被告雄獅就前項給付，應連帶分別給付原告各10,000  
11 元部分，及均自起訴狀繕本送達之翌日起至清償日止，按年  
12 息5%計算之利息。

13 二、被告易遊網答辯則以：

- 14 (一)依據兩造訂單對話訊息可知被告易遊網於114年3月21日通知原  
15 告無法接受散客報名，經原告在同日回覆同意更改其他行程，  
16 雙方業已同意變更系爭契約，並無被告易遊網片面解約之違約  
17 事實。
- 18 (二)被告依交通部觀光署訂定之「國外旅遊定型化契約範本」預先  
19 擬定系爭契約，並依旅行業管理規則第33條第1項規定，於官  
20 網公告旅遊行程商品說明及預先登載系爭契約，供消費者自由  
21 閱覽訂購，並經消費者自由閱覽並勾選同意後完成訂購，並自  
22 消費者給付訂金時起兩造間成立系爭契約。原告陳德聰於114  
23 年3月9日透過網路向被告訂購114年10月8日出發之「越南旅遊  
24 |【北越超值FUN5日】河內漫遊、下龍灣仙境、陸龍灣小舟探  
25 險、水上木偶戲(午去晚回/含簽證)」(下稱第1次行程，訂單  
26 編號ORZ0000000000)，第1次行程採聯營出團，被告負責旅客  
27 聯繫相關服務，由雄獅旅行社負責旅遊行程，原告共報名2位  
28 (本件兩位原告)，每人旅遊費用為23,256元，原告合計46,5  
29 12元，原告於114年3月9日刷卡全額給付。被告於114年3月21  
30 日通知第1次行程因大組旅客包團無開放散客報名，被告透過  
31 客服訊息詢問原告轉團意願，並提供替代行程參考，經原告同

01 日回覆同意轉團至「【激省暢玩·易起飛北越5日】徜徉雙龍  
02 灣仙境、豪華五星章魚日遊船、漫遊河內36古街、米其林推薦  
03 美食(含稅簽&無購物)」(下稱第2次行程)，第2次行程採聯營  
04 出團，被告負責旅客聯繫相關服務，由易飛網旅行社負責旅遊  
05 行程，兩造間自轉團時起合意變更系爭契約，變更後之系爭契  
06 約(第2次行程、訂單編號維持ORZ0000000000)，每人旅遊費  
07 用22,256元，原告合計44,512元，被告於114年4月1日完成原  
08 告溢繳差額2,200元退費作業。其後，被告於114年6月18日通  
09 知原告：「接獲通知，此團回程航班VJ942 14:25-18:00 因調  
10 度因素取消，更改為 VJ94007:25-11:10，航班異動證明如附  
11 檔，行程內容沒有減少，網頁上行程已調整，並額外加贈一餐  
12 去程機上餐食，與您詢問是否同意此異動，再請於明天6/19 0  
13 9:00前告知意願，謝謝 影像 (2). jpg」，原告同日回覆不同  
14 意航班變動，故被告於114年6月19日上午11點24分，完成辦理  
15 全額退費作業。原告於114年6月19日22點，再透過網路向被告  
16 訂購114年10月11日出發之「越南旅遊 | 【北越Chi15日】河  
17 內漫遊、下龍灣仙境、陸龍灣美景、水上木偶戲、無購物(午  
18 晚/含簽證)」(下稱第3次行程，訂單編號ORZ0000000000)，第  
19 3次行程採聯營出團，被告負責旅客聯繫相關服務，由雄獅旅  
20 行社負責旅遊行程，每人旅遊費用22,800元，原告2人旅遊費  
21 用合計45,600元，原告於訂購當日使用會員點數136元及刷卡4  
22 5,464元付清。其後，被告114年10月1日通知原告因該團參加  
23 人數不足未能成團，被告透過客服訊息詢問原告轉團意願，經  
24 原告114年10月3日電話回覆無轉團意願，兩造解除系爭契約，  
25 被告復於114年10月15日完成第3次行程之退費作業。

26 (三)嗣後原告要求被告均賠償解除系爭契約違約金，於114年12月1  
27 9日至中華民國旅遊業品保協會調解，惟兩造協調未果。但兩  
28 造間歷次行程變動，均經兩造合意或符合契約約定，被告無違  
29 約情事：

30 1.第1次行程(ORZ0000000000)，兩造已達成契約變更之合意：  
31 基於契約自由及意思自主之原則，兩造間既已就行程變更達成

01 一致，原契約內容變更為第2次旅遊行程。被告持續提供旅遊  
02 服務，且雙方未曾終止或解除合約，故不適用系爭契約第12條  
03 「無法成行」之損害賠償規定。

04 2. 第2次行程班取消，係屬不可抗力：航班調度非旅行社（被  
05 告）可決定之範圍，屬不可歸責被告事由。系爭契約第14條第  
06 1項：「因不可抗力或不可歸責於雙方當事人之事由，致本契  
07 約之全部或一部無法履行時，任何一方得解除契約，且不負損  
08 害賠償責任。」、第14條第2項：「前項情形，乙方應提出已  
09 代繳之行政規費或履行本契約已支付之必要費用之單據，經核  
10 實後予以扣除，並將餘款退還甲方。」航班異動(經航空公司  
11 通知)為不可抗力事由，被告已適時提供替代航班，經原告拒  
12 絕接受替代航班，兩造合意依系爭契約第14條解除契約。並已  
13 於114年6月24日完成退費義務，雙方權利義務關係業已消滅，  
14 被告無違約情形，不負任何賠償義務。

15 3. 第3次行程 (ORZ0000000000) 取消，被告已履行契約通知義  
16 務：系爭契約第10條第1項：「本旅遊團須有15人以上簽約參  
17 加始組成。如未達前定人數，乙方應於預訂出發之7日前通知  
18 甲方解除契約；怠於通知致甲方受損害者，乙方應賠償甲方損  
19 害。」兩造間系爭契約第10條第3項：「乙方依第一項規定解  
20 除契約後，得依下列方式之一，返還或移作依第二款成立之新  
21 系爭契約之旅遊費用：一、退還甲方已交付之全部費用。但乙  
22 方已代繳之行政規費得予扣除。二、徵得甲方同意，訂定另一  
23 系爭契約，將依第一項解除契約應返還甲方之全部費用，移作  
24 該另訂之系爭契約之費用全部或一部。如有超出之賸餘費用，  
25 應退還甲方。」被告依系爭契約規定，於預定出發日七日前通  
26 知人數不足解除契約，非有怠於通知之過失，否則不負損害賠  
27 償責任。被告接獲雄獅旅行社不能成團通知，業於114年10月1  
28 日（預定出發日9天前），通知原告因人數不足不成團，合於  
29 系爭契約之通知期限，並無怠於通知之情形。被告於114年10  
30 月3日經原告電話確認取消行程，業已於114年10月15日完成退  
31 費作業，雙方權利義務關係業已消滅，被告無違約情形，自不

01 負任何賠償義務。

02 (四)原告主張民法第249條第3款請求加倍返還定金之請求，於法無  
03 據：兩造間系爭契約，應優先於民法適用：兩造間契約約定應  
04 優先於民法適用，若雙方有約定不明時，始有適用民法之餘  
05 地。兩造簽訂之系爭契約第10條，已明確約定人數不足時之處  
06 理方式為退還已交付費用，特約已排除民法第249條規定之適  
07 用。被告無可歸責事由：原告雖引用士林地院他案判決，主張  
08 被告掌控旅遊資源應負舉證責任。惟被告已提出航空公司通知  
09 及雄獅旅行社不成團證明，證實行程無法履行係受客觀外部因  
10 素影響（航班取消、市場報名人數不足），並無任何過失。被  
11 告均依照兩造間系爭契約及雙方約定辦理，已盡力維護原告並  
12 完成全額退款。原告之主張，顯無理由等語。

13 (五)聲明：原告之訴駁回。又如被告受不利益之判決，願供擔保，  
14 請准宣告免為假執行。

15 三、被告雄獅答辯則以：

16 (一)原告主張3月9日違約部分，應與被告雄獅無關，原告起訴關於  
17 雄獅部分為114年10月11日出發、6月付款之契約。雙方系爭契  
18 約第11條，特約約定當未達約定的成團人數，旅行社可於預定  
19 出發7日前通知旅客解除契約，而依此並無損害賠償責任。系  
20 爭契約第11條約定自始未達成團人數，或雖有達到但之後有人  
21 解約而未達成團人數可以解除，依異動記錄，最後有支付訂金  
22 的人就只8人，原告報名旅遊團後9、10月間人數異動記錄在項  
23 目欄標明KK代表旅客簽約並繳付訂金，順著這行看到通知解約  
24 前的日期，發現人數僅有8人，當被告透過所有通路通知不成  
25 團，所以10月1日之後人數又開始下降，如此可證明，10月1日  
26 通知原告，通知前最後的人數也僅有8人，這團是10月11日出  
27 發，已經銷售到出團前10日，不能再繼續銷售下去，不然會違  
28 約。人數異動記錄KK是指人數，不是分單子。所以是實際上的  
29 旅客人數、HK是有需求但尚未繳付訂金的旅客，所以後面可能  
30 人數會有所變更，這像是庫存管理的紀錄，前面需求16個機  
31 位，有需求人數是2，KK也是2，繳付訂金的也是2。為何會有1

01 是因為團體機票15席會贈送1張機票，我們會算在領隊上，所  
02 以可賣的數量會變成11，所以湊滿繳付訂金的旅客加上領隊共  
03 15人就會出團。

04 (二)原告透過被告易遊網報名被告辦理之114年10月11日出發「特  
05 選CHILL北越雙龍灣(午晚)5日」國外團體旅遊行程，惟因該團  
06 銷售狀況不佳，截至同年9月30日止即系爭旅遊團預定出發之1  
07 0日前仍未達三方於旅遊定型化契約第10條約定之組團旅遊最  
08 低人數，故被告遂依約於同年9月30日公告取消出團，易遊網  
09 於同年10月1日通知原告解除契約，並由易遊網依約將原告所  
10 繳旅遊費用退還，惟原告卻認被告應負賠償責任，致使本件糾  
11 紛發生。因原被告間就系爭契約之契約解除權條件成就，即  
12 該旅遊團報名人數未達約定之組團旅遊最低人數15人，被告依  
13 約履行通知原告解除契約，不因此負擔損害賠償責任，說明如  
14 下：系爭契約第11條：「本旅遊團須有15人以上簽約參加始組  
15 成。如未達前定人數，乙方應於預訂出發之七日前通知甲方解  
16 除契約；怠於通知致甲方受損害者，乙方應賠償甲方損害。  
17 (第1項)前項組團人數如未記載者，視為無最低組團人數；其  
18 保證出團者，亦同。(第2項)乙方依第一項規定解除契約後，  
19 得依下列方式之一，返還或移作依第二款成立之新系爭契約之  
20 旅遊費用：一、退還甲方已交付之全部費用。但乙方已代繳之  
21 行政規費得予扣除。二、徵得甲方同意，訂定另一系爭契約，  
22 將依第一項解除契約應返還甲方之全部費用，移作該另訂之系  
23 爭契約之費用全部或一部。如有超出之賸餘費用，應退還甲  
24 方。(第3項)而交通部觀光署頒布之國外旅遊定型化契約應  
25 記載及不得記載事項第11條亦為相同之規定，可知旅行社依系  
26 爭契約規定，得於預定出發日7日前通知人數不足解除契約，  
27 非有怠於通知之過失，無需負損害賠償責任。參交通部觀光署  
28 112年11月2日觀業字第1120925274號行政函釋：「按旅行社辦  
29 理國外團體旅遊，其團體人數數額，涉及機票、遊覽車、旅  
30 館、餐食、景點門票、導遊及行政作業成本等費用，故「國外  
31 旅遊定型化契約應記載事項」第11點乃規定由雙方約定組團旅

01 遊最低人數作為旅行社計算團費之基準。如組團未達最低人  
02 數，賦予旅行社契約解除權及通知旅客之義務。…。另前揭定  
03 型化契約應記載事項第11點所稱組團人數不足無法成行，包括  
04 招攬旅客參團人數自始未達約定成團人數，及招攬旅客參團人  
05 數原已達約定成團人數，惟部分旅客嗣後因故取消行程致成團  
06 人數不足而無法成行之情形，合先敘明。」另系爭契約第11條  
07 之發生無涉是否可歸責旅行社或是否有不可抗力事由致契約無  
08 法履行，僅需旅行社招攬旅客參加之旅遊團體其參加人數自始  
09 未達約定成團人數及招攬旅客參團人數原已達約定成團人數，  
10 惟部分旅客嗣後因故取消行程致成團人數不足而無法成行之情  
11 形，旅行社均得依該條款通知旅客解除契約。故原告所報名之  
12 旅遊團，截至114年9月30日止即系爭旅遊團預定出發之10日  
13 前，包含原告2人，總計才僅有8位旅客報名參加，有被告系統  
14 之團體旅客人數異動紀錄可證，故該旅遊團客觀上難以達到組  
15 團最低人數，故被告無奈下僅能依系爭契約第11條通知解除契  
16 約，被告之行為均屬依系爭契約履行，原告主張被告依法應負  
17 賠償責任云云，顯無理由。

18 (三)原告之起訴狀雖主張旅行社對於旅遊資源較消費者有較強掌控  
19 云云，而認原告參加之旅遊團未達成行人數可歸責旅行社，但  
20 未舉證以證明其說，僅空言表示應由旅行社負舉證責任，屬原  
21 告個人之臆測。兩造約定應優先於民法適用，若雙方有約定不  
22 明時，始有適用民法之餘地。兩造簽訂之系爭契約第10條已明  
23 確約定人數不足時之處理方式為退還已交付費用，此特約已排  
24 除民法第249條規定之適用，原告主張於法無據等語置辯。

25 (四)聲明：原告之訴（贅載：及假執行之聲請）駁回。

26 四、民事訴訟法第277條第1項前段規定：當事人主張有利於己之  
27 事實者，就其事實有舉證之責任。則民事訴訟如係由原告主  
28 張權利者，應先由原告負舉證之責，若原告先不能舉證，以  
29 證實自己主張之事實為真實，則被告就其抗辯事實即令不能  
30 舉證，或其所舉證據尚有疵累，亦應駁回原告之請求。

31 五、本院認定之理由：

01 (一)兩造對於雙方有締結系爭契約（見本院卷第21至37頁、第55至  
02 77頁），有系爭契約書可按，而雙方並於前揭期間合意共計3  
03 次不同內容之國外旅遊內容行程等事實，亦有對話記錄可觀  
04 （見本院卷第39至53頁、第79至85頁、第249至254頁），均無  
05 爭執。而本件兩造最初係於114年3月9日，由原告陳德聰透過  
06 網路向被告訂購114年10月8日出發之第1次行程（越南、訂單  
07 編號ORZ0000000000），被告易遊網負責旅客聯繫相關服務，被  
08 告雄獅負責旅遊行程，報名原告2人、旅遊費用合計46,512  
09 元，原告以刷卡全額給付。但被告易遊網於同月21日，通知第  
10 1次行程因大組旅客包團無開放散客報名，透過客服訊息詢問  
11 原告轉團意願並提供替代行程參考，原告於同日回覆同意轉團  
12 至第2次行程（越南、訂單編號維持ORZ0000000000），並經被  
13 告易遊網回復同意變更，有卷存對話記錄可參（見本院卷第4  
14 5、47頁），則被告否認有原告所稱被告易遊網第1次行程有違  
15 約情事一節，本院認為兩造業已經由協議，業已合意變更系爭  
16 契約之約定內容，原告嗣後即不得再持經協議變更旅遊行程前  
17 之該未完成履約事由，再次主張被告易遊網有違約事實，應堪  
18 採信。故原告本件仍以第1次行程係因被告易遊網聯繫通知因  
19 大組旅客包團無開放散客報名，為其對原告2人之違約事實云  
20 云，據此，已無可採。

21 (二)又查：兩造間約定之第2次行程、旅遊費用合計44,512元，被  
22 告於114年4月1日已完成溢繳差額2,200元退費作業，系爭契約  
23 內容，顯已合意變更，雖被告易遊網於114年6月18日通知原告  
24 回程航班因調度因素取消，而有航班異動（行程內容未減），  
25 而原告於同日即回覆不同意航班變動（見本院卷第49頁），被  
26 告接獲原告表示後，於114年6月19日依約完成辦理全額退費作  
27 業。亦即，兩造間關於第2次行程契約業已終止。則依對話記  
28 錄，原告當時並未認為被告因此有違約情事，乃再次下單第3  
29 次行程，故第2次行程與嗣第3次行程乃無關之前、後訂單契  
30 約，應可認定。

31 (三)然查：原告於114年6月19日晚間，另透過網路向被告所訂購11

01 4年10月11日出發之第3次行程（越南，訂單編號ORZ000000000  
02 0），仍由被告易遊網負責旅客聯繫服務、被告雄獅負責旅遊行  
03 程，原告2人旅遊費用合計45,600元，原告同日使用會員點數1  
04 36元及刷卡45,464元付清。至此，足見兩造間之網購旅遊行程  
05 雖多次聯繫變更或依約終止，但非為自始同一旅遊行程契約。  
06 而兩造間之第3次行程，後經被告易遊網於114年10月1日通知  
07 原告因人數不足，依約未能成團，被告又透過客服訊息詢問轉  
08 團意願，經原告114年10月3日電話回覆無轉團意願，兩造乃解  
09 除第3次行程之系爭契約，被告復於114年10月15日完成第3次  
10 行程退費作業。則此次依兩造間系爭契約第10條第1項約定，  
11 本為明文約定之系爭契約出團條件，倘若旅遊團未達約定人數  
12 以上簽約參加，被告本得依約通知解約，僅於被告怠於通知致  
13 原告2人受損害時始應賠償損害。而按被告是否有依約應負損  
14 害賠償責任之事實，依民事訴訟法第277條第1項前段規定，應  
15 由原告負舉證之責，則被告均抗辯業已依系爭契約第10條第3  
16 項約定於114年10月1日即預定出發日9天前通知原告因人數不  
17 足不成團，合於系爭契約通知期限，無怠於通知情形，亦與卷  
18 證相符，則於被告依約完成退費後，原告仍執被告均有違約情  
19 形，舉證即有不足。

20 (四)原告雖另以民法第249條規定請求被告除業已解約返還之全數  
21 旅費外，另外加給依法應加倍返還之訂金云云。然參酌民法第  
22 514條之9前段規定：旅遊未完成前，旅客得隨時終止契約，是  
23 報名參加旅遊行程之旅客，在旅遊未完成前，本得隨時終止契  
24 約，若因旅客取消報名，人數減少相對成本增加，造成旅行社  
25 無法以團體旅遊之成本舉辦旅遊活動，自無強迫旅行社仍須出  
26 團之理，故此種人數不足無法成行之情形，自屬不可歸責於旅  
27 行社之事由。原告主張被告業已提出之訂單記錄表（見本院卷  
28 第211至213頁）雖記載有人數不足，但恐有不實云云，並無提  
29 出利其主張之事證，更何況，被告業已舉證證明如上，且系爭  
30 契約第10條本已約定人數不足則無法成（出）團，為兩造不  
31 爭，則雙方可協議解約退費或轉為其他行程（即變更旅遊契約

01 或另訂新約)，是對被告而言，人數不足無法成團則無商業利  
02 益，並已支出之人力或網路設備服務成本亦無法回收，如原告  
03 未能舉證，誠難可認被告故意促使或虛構人數不足使無法履行  
04 系爭契約，此與一般商業常情亦有不合，亦難採信。則原告只  
05 因不信賴被告，執此請求調查其他同行程訂單旅客訂、退資  
06 訊、定機票資訊等等，試圖摸索不利被告之事證，既無釋明，  
07 本院亦認為無調查必要，在此說明。被告於系爭契約業明文得  
08 如期出團之條件，本屬兩造締約時可預期及評估風險之情形，  
09 原告主張本件無法成團可歸責被告，改依民法請求被告均應加  
10 倍返還定金云云，系爭契約第10條既已約明該旅遊最低組團人  
11 數、及未達所定人數，得於期限內通知解約、解約後被告返還  
12 原告全部費用，對原告顯無不利，依契約自由原理，即應優先  
13 適用，是原告所請，自屬無據。至兩造間第2次行程，姑不論  
14 原告於解約退費時並無爭執，乃細究被告告知無法成行之原因  
15 乃航班調度因素導致之航班異動，原告不同意變更，但被告業  
16 舉該10月1日航班通知等資料（見本院卷第317至318頁），並  
17 抗辯：亦屬系爭契約第14條不可歸責事由，依約不負賠償之責  
18 等語，經核為可取，則原告誤為前揭3次行程均屬同一契約而  
19 被告最終無法履行旅遊契約，依新債清償原理，仍屬有違約事  
20 由云云，忽略契約經變更或另定，縱約定使用相類或相同定型  
21 化約款，仍非即屬同一契約，是原告應屬誤解，不再贅論。

22 六、綜上所述，原告一心想透過被告服務營業，前往國外旅遊，  
23 雖經被告易遊網及雄獅3度訂單通知不能成團，未免失望，  
24 但因此主張被告有違約事由，請求被告除返還已付旅遊費用  
25 外，尚須加倍賠償訂金1倍之違約金云云，依系爭契約約  
26 款，並無所據，業如前述，自應駁回其訴。

27 七、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及證據，核與判  
28 決之結果，不生影響，爰不一一論列，併此敘明。

29 八、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。本件訴訟費用  
30 額，依後附計算書確定如主文所示金額。

31 中 華 民 國 115 年 3 月 30 日

01  
02  
03  
04  
05  
06  
07  
08  
09  
10  
11  
12

以上為正本係照原本作成。  
如不服本判決，應於判決送達後20日內向本庭提出上訴狀，並按  
他造當事人之人數附繕本；如委任律師提起上訴者，應一併繳納  
上訴審裁判費。

中 華 民 國 115 年 3 月 30 日  
書記官 葉潔如

計 算 書：

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

附件：原告起訴狀影本1份