臺灣士林地方法院小額民事判決

110年度湖小字第307號

原　　告　陳永宏
　　林珮芸
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　黃建達

主　　文

被告應給付原告陳永宏、林珮芸各新臺幣1萬元。

訴訟費用新臺幣1,000元由被告負擔。

本判決得假執行。但被告如分別以新臺幣1萬元為原告陳永宏、林珮芸各供擔保後，各得免為假執行。

理由要領

一、本件除下列第二項有關兩造爭執要點之判斷外，依民事訴訟法第436條之18第1項規定，僅記載主文，其餘理由要領省略。

二、本院之判斷：

㈠按，定型化契約條款，係指企業經營者為與多數消費者訂立同類契約之用，所提出預先擬定之契約條款。定型化契約，係指以企業經營者提出之定型化契約條款作為契約內容之全部或一部而訂立之契約。消費者保護法（下稱消保法）第2條第7款、第9款定有明文。又，定型化契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋。消保法第11條第2項亦有明文。本件原告簽署之旅遊契約，係被告方面提供，屬定型化契約甚明，關於契約條款之疑義，應為有利於消費者之解釋，先予敘明。

㈡原告於民國108年11月11日與被告成立旅遊契約（下稱系爭契約），約定參加109年3月7日出發（集合時間為當日21時50分）、旅遊地區為荷比法（10日）、每人新臺幣（下同）4萬1,111元之團體行程，原告各給付費用1萬元之事實，為兩造所不爭執。又，上述旅遊目的地其中法國，於109年3月7日經中央流行疫情指揮中心（下稱指揮中心）發布提升為

第二級警示，則有外交部領事事務局公告可參。

㈢本件原告主張被告違反系爭契約第11條第1項約定，未於預定出發7日前提供書面行程確認資料，依該條約定，應退還所繳費用等語。被告則抗辯其公司並無違反該條約定，原告於109年3月2日即出發前5日表示取消行程，依系爭契約第13條第1項第4款應賠償旅費30%之違約金，其公司以定金1萬元充作違約金，於法有據云云。經核：

1.系爭契約第11條第1項係約定：「…乙方（即被告）應於預定出發7日前，或於舉行出國說明會時，將甲方之護照、簽證、機票、機位、旅館及其他必要事項向甲方報告，並以書面行程表確認之。乙方怠於履行上述義務時，甲方得拒絕參加旅遊並解除契約，乙方即應退還甲方所繳之所有費用。」本於約款有疑義時，以利於消費者之解釋原則，該條項解釋上，就未明示將參加出國說明會之消費者而言，當應於出發7日前提供書面行程表以確認之。本件被告於110年2月17日寄發原告有關出國說明會之訊息內容為：「2020/02/27時間：17：00舉行地點…」、「雄獅客戶您好：（續上則）若要參加再煩請您電話、簡訊回覆，如不克出席（不用理會簡訊）會請領隊出發前傳簡訊、去電與您說明行前注意事項，另外也會寄出行前資料給您（約出發前一個禮拜）…」，有原告提出之訊息畫面（見本院卷第59頁）及被告提出之簡訊紀錄（見本院卷第43頁）可參。依該簡訊內容，若未回覆將參加出國說明會者，即推認屬不出席出國說明會之客戶，依上述條款當於出發7日前即同年2月28日前提供書面行程表以資確認。而原告主張係同年3月3日詢問被告後，至同年3月9日才收到郵局招領通知，而依上述被告提出之簡訊紀錄，被告人員於同年3月3日曾發訊息予原告：「雄獅客戶您好：今天已為您（掛號）寄出行前說明會資料、尾款刷卡單…」，可原告主張被告未於7日前提供書面行程資料乙節，應堪信實。

2.被告雖抗辯原告於109年3月2日表示取消行程云云，但檢視

原告與被告人員往來訊息內容，原告同年3月2日係寄送羅浮宮將暫停開放之資訊予被告人員，被告人員則回覆與公司確認仍正常出團，原告再發訊表示「我想了解一下」、「如果我們想要延期或取消可以嗎？」，經往來聯繫後，被告方面表示「…若您這裡要先取行程的話，目前會依照合約書收30%取消費用…」，原告則寄送系爭契約內容，被告人員則提示國外旅遊定型化契約第15條等條文，之後，原告訊息表示尚未收到行程資料，被告人員則回覆：「明日會寄出您」：其後同年3月3日原告發訊予被告人員：「我剛剛麻您看一下合約書第11條」，被告人員則回覆「旅館及機位的部分都已為您預定完成喔」、「沒有怠於以上之義務」，原告再表示「但你們沒有七日前書面告知我」，被告人員回覆：「今天會為您寄出行前資料」，再經雙方訊息往來無法解決爭議，被告人員發訊提醒原告，訂單尚未取消，取消予否，須原告方面文字回覆，原告則回覆引用系爭第11條第1項等意旨，被告人員則回覆將轉達公司先行取消訂單。整體以觀，原告於109年3月2日僅係表達旅遊地區疫情風險狀況，及詢問延期或取消之可能性，當日並未明確為解除系爭契約之意思表示，至翌日即3月3日始明確援引系爭契約第11條第1項主張其得拒絕參加旅遊並解除契約。然被告既未於7日前提供書面行程資料予原告確認，自不得以系爭契約事後已經解除為由卸免其上述期前提供書面行程資料予以確認之義務，被告此部分抗辯，尚非可採。被告當不得再援引系爭契約第13條抗辯原告應給付違約金。

3.綜上所述，被告未依約於出發7日前提供書面行程資料與原告確認之，原告援引系爭契約第11條第1項請求退還已給之費用，即屬有據。

中　　華　　民　　國　　110　　年　　5　　月　　7　　日

內湖簡易庭　法　官　施月燿

以上為正本係照原本作成。

如不服本判決，應於送達後20日內，向本院提出上訴狀並應記載

上訴理由，表明關於原判決所違背之法令及其具體內容與依訴訟資料可認為原判決有違背法令之具體事實，如於本判決宣示後送達前提起上訴者，應於判決送達後20日內補提上訴理由書（須附繕本）。

中　　華　　民　　國　　110　　年　　5　　月　　7　　日

書記官　朱鈴玉