

臺灣士林地方法院小額民事判決

109年度士小字第1929號

原告 王家宜
被告 百合旅行社股份有限公司
法定代理人 張雯雯
訴訟代理人 江韋毅

上列當事人間請求返還訂金事件，本院於民國109年11月12日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

被告應給付原告新臺幣肆萬元。

訴訟費用新臺幣壹仟元由被告負擔。

本判決得假執行。但被告如以新臺幣肆萬元為原告預供擔保，得免為假執行。

事實及理由要領

一、原告起訴主張：

(一)原告與訴外人即原告之母楊紅玉報名參加被告所舉辦於民國109年4月5日出發之摩洛哥15日旅行團行程（下稱系爭行程），並各支付新臺幣（下同）2萬元，共計4萬元作為訂金；未料，因為疫情緣故，摩洛哥於109年3月15日宣布鎖國，系爭行程所搭乘之阿聯酋航空則於109年3月16日宣布停飛摩洛哥航線，中央疫情指揮中心亦於同日發佈摩洛哥為紅色警示，應避免前往；被告人員則於109年3月20日向原告表示，將會全額退還4月份出團之團費訂金，並提供旅客取消行程確認書予原告，原告及楊紅玉在其上簽名回傳，但是被告迄今均未將訂金退還原告。

(二)在109年4月10日被告負責人向原告表示不願依照確認書內容進行退費，僅願意退還95%之訂金，或原告可以保留訂金，日後可供折抵其他團之團費；然而，依照系爭行程契約之約定，旅客任意取消行程，旅行社方得扣除5%費用，原告並非任意取消系爭行程，係出於不可抗力之事由，自不適用該條款，且被告與原告團體之總召（按：指系爭行程中主要呼朋引伴參加行程，並與被告洽談之團員）的協議，原告或

楊紅玉等並未為任何承諾，亦未曾委託總召向被告表示採取上述何種方案，在109年3月20日前，原告從未向被告表示要取消系爭行程，僅係詢問相關事宜，不得據此斷定原告等有取消之意思，現原告已受讓楊紅玉之2萬元訂金債權，自得依系爭行程契約之法律關係，要求被告返還訂金4萬元。

(三)聲明：被告應給付原告4萬元。

二、被告答辯略以：

(一)原告於109年1月31日即向被告詢問系爭行程退費事宜，是時被告工作人員向原告表示依合約規定需要扣除取消費用；後於109年2月18日，原告團體之總召向被告之業務員詢問系爭行程取消事宜，雙方協調後，被告允諾得保留訂金下次使用，或係扣除取消費用5%，退還95%訂金，因此原告團體所有人之退費模式，均依上述方式進行，對此原告及楊紅玉亦係知悉，並均向被告業務人員江韋毅（按：即被告訴訟代理人）表示同意取消行程，電話中原告及楊紅玉並都同意選擇保留訂金，作為日後折抵之用。

(二)原告於109年3月20日向被告詢問系爭行程取消事宜，被告之工作人員一時不查，誤認原告尚未與被告達成取消合意，方依被告公司公告寄送確認單予原告，表示將會全額退還訂金，然原告係於109年2月18日就已經與被告達成取消合意，故原告不得主張全額退費，現原告若主張退還訂金，連同楊紅玉部分，被告應僅需支付2萬7,500元予原告。

(三)聲明：請由駁回原告之訴。

三、法院得心證的理由：原告主張因參加被告舉辦之系爭行程，已與楊紅玉各繳交2萬元（合計4萬元），原告現已受讓楊紅玉繳納之2萬元訂金債權等情，此為被告所不爭執，並有系爭行程契約、債權讓與證明書在卷可查，堪可認定，然原告主張被告應將其與楊紅玉繳交之4萬元全數退還原告乙節，則為被告所否認，本院認定如下：

1.按「因不可抗力或不可歸責於雙方當事人之事由，致本契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

害賠償責任。前項情形，乙方（指旅行社）應提出已代繳之行政規費或履行本契約已支付之必要費用之單據，經核實後予以扣除，並將餘款退還甲方（指旅客）」，系爭行程契約第14條第1、2項定有明文。又查系爭行程所前往旅遊地區即摩洛哥，經中央流行疫情指揮中心於109年3月16日針對新型冠狀病毒肺炎疫情，宣布將包含摩洛哥在內之43個國家的旅遊疫情建議提升至第三級（警告），建議國人非必要應避免前往當地旅遊，外交部也相應將摩納哥等43個國家之旅遊警示燈號調整為「紅色」，建議國人避免前往，該調整於同年3月17日零時起生效實施，有原告提出之外交部領事事務局全球資訊網－旅遊警示附卷可稽（見臺灣臺北地方法院109年度北小字第3708號卷【下稱北院卷】第11-12頁），堪認於兩造間約定之旅遊出發日期109年4月5日之前，系爭行程契約自109年3月16日起已有因不可抗力、不可歸責於雙方當事人之事由，致無法履行之情形，則兩造任何一方均得依系爭行程契約第14條第1項規定解除契約，又原告確已於109年3月20日告知被告使用人即員工「小彤」取消行程，並已填寫旅客取消行程確認書，以取消其與楊紅玉所參加之系爭行程，同時請求退還訂金4萬元，有確認書及電子郵件備份紀錄在卷可查（見北院卷第23-25頁），被告亦不否認有收到取消行程確認書（見本院卷第10頁反面），是系爭行程契約確已解除，此外被告復未提出已代繳之行政規費或履行本契約已支付之必要費用之單據，依據系爭行程契約第14條第2項約定，自應將所收受原告及楊紅玉繳納之訂金4萬元退還，從而原告主張，尚非無據。

2. 查系爭行程契約第13條約定：旅客於旅遊活動開始前解除契約者，應依旅行業提供之收據，繳交行政規費，並應賠償旅行業之損失，其賠償基準如下：旅遊開始前第41日以前解除契約者，賠償旅遊費用百分之5，有系爭行程契約在卷可查（見本院卷第18頁），是旅客於行程前開始41日前可不附理由要求解除契約，然被告僅需退還扣除百分之5後之旅遊費

01 用予旅客，倘旅客業已依照前述約定解除契約，即不得於之
02 後又以發生旅遊紅色警示，改稱依照系爭行程契約第14條約
03 定要求退還全數旅遊費用，然所謂旅客先行主動要求解除契
04 約，仍應以旅客明確要求解除契約為限。按當事人主張有利
05 於己之事實者，就其事實有舉證之責任，民事訴訟法第277
06 條前段定有明文，被告既主張原告及楊紅玉早已於109年2
07 月18日，與被告之業務人員江韋毅表示同意取消行程並保留
08 訂金，因而無法再於事後要求退還訂金，自應就此負舉證之
09 責。本件依被告所提出之通訊軟體對話紀錄，固有名為「段
10 文慶」之總召要求系爭行程不出團，有對話紀錄在卷可查（
11 見本院卷第5之14頁），然並無證據證明該人受原告或楊紅
12 玉委託為上述行為，另原告曾於109年1月31日向江韋毅表
13 示「我是參加4月初摩洛哥團，現在武漢疫情，是否可取消
14 參加」、「費用是多少」、「我是先問問」，然上述對話僅
15 係詢問性質，尚不能認原告已要求取消行程，而被告所稱與
16 原告於109年2月18日達成取消合意乙情，被告僅有提出不
17 知對話內容為何之通訊軟體電話通話紀錄6分30秒，而無法
18 得知對話內容，以上亦有對話紀錄在卷可查（見本院卷第20
19 、23頁），亦不能據以證明原告此時已表示取消行程，再就
20 楊紅玉部分，固於109年2月18日4時9分、10分分別向江韋
21 毅表示「我想請問，四月五號的團取消，不知道何時才有，
22 若屆時升」（下稱前段文字）、「我不能參加，退的費用是
23 如何算呢？因為我女兒經常出國開會」（下稱後段文字），
24 雙方復有不知內容之通話35秒，有該對話紀錄存卷可參（見
25 本院卷第24頁），然該等對話既僅相隔1分鐘，應係楊紅玉
26 輸入內容所造成之時間差，尚不能強行割裂而以後段文字中
27 「我不能參加」之詞，逕認該詞係要求取消行程之肯定句，
28 參以前段文字之「若屆時升」斷句異常，然搭配前段文字內
29 容，應係於最後漏打「溫」字，是以前後段文字合併觀察，
30 應係「我想請問，四月五號的團取消，不知道何時才有，若
31 屆時升溫我不能參加，退的費用是如何算呢？因為我女兒經

常出國開會」，是楊紅玉所為該段文字內容，亦僅係詢問倘若出團取消之退費情形，而非明確要求取消行程，亦不能以上開對話內容認定楊紅玉已要求取消行程，是以被告所提出之證據資料，均無法證明於旅行警示前，原告或楊紅玉已要求取消行程，被告上開辯解既無法證明，自難為有利被告之認定。

四、綜上所述，因被告無法舉證原告及楊紅玉業於旅遊警示前要求取消行程，應認原告請求被告給付4萬元，為有理由，應予准許。

五、本件係依小額程序所為被告敗訴之判決，依民事訴訟法第436條之20規定，依職權宣告假執行。並依同法第392條第2項規定，依職權宣告被告預供擔保後，得免為假執行。

六、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第79條。並依同法第436條之19第1項規定，依職權確定訴訟費用額共為1,000元（即第一審裁判費1,000元）由被告負擔。

中 華 民 國 109 年 11 月 26 日
士 林 簡 易 庭 法 官 陳 紹 瑜

以上正本係照原本作成。

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 109 年 11 月 26 日
書 記 官 吳 雪 華