

臺灣臺北地方法院簡易民事判決

107年度北消簡字第33號

原告 陳聲威

訴訟代理人 楊悅芸

被告 太一國際旅行社股份有限公司

法定代理人 姚富彬

訴訟代理人 唐月妙律師

訴訟代理人 林春旺

上列當事人間請求損害賠償等事件，於中華民國108年1月16日言詞辯論終結，本院判決如下：

主 文

原告之訴及其假執行之聲請均駁回。

訴訟費用由原告負擔。

事實及理由

壹、程序事項

原告起訴時，係請求被告給付新臺幣（下同）258,588元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按年息5%計算之利息。嗣於本院審理中減縮請求被告應給付原告253,375元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按年息5%計算之利息。此係減縮應受判決事項之聲明，核與民事訴訟法第255條第1項第3款之規定相符，應予准許。

貳、實體方面

一、原告主張：

（一）原告與訴外人汪芳如原冀藉由出國旅行增進情誼，因深信被告旅行社能提供優質旅遊服務，原告偕同汪芳如於民國107年2月底報名參加被告舉辦之義大利旅行團，旅遊期間為107年4月30日至5月11日，團員共計32人（下稱系爭旅遊團），原告與汪芳如每人團費為152,900元，並由原告全數支付。原告信任被告標榜蜜月旅遊團，應會指派專業領隊，並提供貼心精緻服務，有助於增進原告與汪芳如感情。詎被告僱用之領隊王淡然言行有諸多不當，包含：(1)明知原告與汪芳如之關係，在第2晚住宿旅館時，將領隊

01 及團員31人全分配在旅館4樓及5樓，將原告1人安排單獨
02 住在1樓，造成原告與汪芳如聯繫照顧不便。王淡然向原告
03 謊稱4樓房間已滿，並將其個人安排在汪芳如之對房。
04 經原告詢問櫃台確認當晚4樓尚有空房，由櫃台調整房間
05 至4樓。王淡然無法自圓其說，向原告道歉，並將汪芳如
06 之對房交由原告住宿。(2)在原告與汪芳如聊天時，突然冒
07 出插話與汪芳如聊天，剝奪原告與汪芳如單獨聊天相處機
08 會。(3)全團僅招待汪芳如吃冰淇淋。(4)用餐時以義大利文
09 Chin Chin(敬酒之意)單獨向汪芳如敬酒，頻頻向汪芳
10 如示好，無視於原告之存在，挑釁意味十足，致原告敗興
11 而歸。

12 (二)嗣經原告查詢交通部觀光局官網公示之「導遊&領隊人員
13 資料查詢」，始知領隊王淡然無照(未換照)而執行領隊
14 業務。被告未依法指派領有領隊執業證之領隊，依系爭契
15 約第16條約定，被告應賠償旅客每人以每日1500元乘以全
16 部旅遊日數，再除以實際出團人數計算之3倍違約金，而
17 原告與汪芳如有2人，故應賠償金額為3,375元(計算式：
18 1500元 X 12天 ÷ 32人 X 3倍 X 2人)。又被告為專辦歐洲度
19 蜜月之旅行社，竟指派未換證之領隊，不斷干擾原告與汪
20 芳如之相處，此趟旅行不僅未使二人感情加溫，反而不再
21 連絡，皆因被告指派之領隊提供劣質服務所致。被告提供
22 之旅遊服務不具備通常之價值或品質者，爰依民法第514
23 條之7第2項請求減少費用5萬元。再原告以高價旅費即每
24 人152,900元為12日之義大利旅遊，完全未獲得該有之品
25 質，原告請求減少費用5萬元，故受有超額支付團費5萬元
26 之損害，依消費者保護法第51條規定，原告得請求損害額
27 五倍以下之懲罰性賠償金。基於被告一再推託等情，原告
28 請求應按損害額之3倍計算，即請求15萬元懲罰性賠償金
29 。末查原告因領隊王淡然上開行為，無法開心遊覽，造成
30 精神耗損及時間浪費，被告為王淡然之僱用人，爰依民法
31 第184條第1項、第188條、第195條之規定，請求被告賠償

01 原告5萬元之精神慰撫金。以上共計253,375元。

02 (三)並聲明：被告應給付原告253,375元，及自起訴狀繕本送
03 達翌日起至清償日止，按年息5%計算之利息。願供擔保
04 ，請准宣告假執行。

05 二、被告答辯略以：

06 (一)領隊王淡然之領隊證照於系爭行程出發時，係在有效期間
07 內，行程中未及換發證照，以致於回程當日過期4天，此
08 為證照逾期未換發，並非發展觀光條例第59條所定未取得
09 執業證之領隊，此觀發展觀光條例第32條、第59條規定自
10 明。且原告與汪芳如各為契約主體，原告亦不得就汪芳如
11 部分為請求，故原告請求被告賠償3,375元違約金，為無
12 理由。

13 (二)被告已完成系爭行程全部的旅遊契約內容，全團之客戶滿
14 意度調查表(下稱調查表)皆為滿意，其中原告女性友人
15 汪芳如於調查表中關於領隊王淡然之滿意程度如下，均為
16 「非常滿意」；就業務服務人員、當地導遊、遊覽車及司
17 機安排等項目同樣均為「非常滿意」，其餘項目均為「滿
18 意」，並無原告指稱被告提供之旅遊服務不具備通常之價
19 值或品質之違約情事：a.專業知識：非常滿意。b.服務品
20 質：非常滿意。原告主張系爭行程領隊故意換房間或故意
21 干擾或剝奪原告與汪芳如相處時間或機會，致原告受有精
22 神耗損、時間浪費之損害而無法開心遊覽云云，並未舉證
23 以實其說，且歐洲旅館之排房由旅館安排，團體旅客並無
24 選房權利，得否換房，需視情形而定，並非領隊故意安排
25 。本件被告已完成系爭行程全部旅遊契約內容，全團之意
26 見調查表皆為滿意或非常滿意，縱使領隊證回程逾期4天
27 ，亦完全無損於旅遊品質及服務。系爭行程唯獨原告因其
28 與汪芳如感情進展不如原告預期，妄加揣測係因領隊換房
29 間或故意干擾或剝奪原告與汪芳如相處時間或機會所致，
30 而對系爭行程不滿意，卻未舉證證明，原告主張受有超額
31 支付團費5萬元之損害，及請求精神慰撫金5萬元、懲罰性

01 賠償金15萬元，均無理由。

02 (三) 並聲明：原告之訴駁回；如受不利之判決，願供擔保免為
03 假執行。

04 三、本院得心證理由

05 (一) 按稱旅遊營業人者，謂以提供旅客旅遊服務為營業而收取
06 旅遊費用之人。前項旅遊服務，係指安排旅程及提供交通
07 、膳宿、導遊或其他有關之服務。旅遊營業人提供旅遊服
08 務，應使其具備通常之價值及約定之品質。旅遊服務不具
09 備前條之價值或品質者，旅客得請求旅遊營業人改善之。
10 旅遊營業人不為改善或不能改善時，旅客得請求減少費用
11 。其有難於達預期目的之情形者，並得終止契約。因可歸
12 責於旅遊營業人之事由致旅遊服務不具備前條之價值或品
13 質者，旅客除請求減少費用或並終止契約外，並得請求損
14 害賠償。民法第514條之1、第514條之6、第514條之7第1
15 、2項分別定有明文。查原告主張被告未依法指派領有領
16 隊執業證之領隊，且未提供如廣告保證之精緻服務，依系
17 爭契約第16條約定請求賠償3,375元，並依民法第514條之
18 7第2項規定請求減少費用5萬元等節，為被告所否認，並
19 以前詞置辯。經查：

20 1.依交通部公告之國外旅遊定型化契約應記載及不得記載
21 事項第16條規定：「旅行業應指派領有領隊執業證之領
22 隊。旅行業違反前項規定，應賠償旅客每人以每日新臺
23 幣一千五百元乘以全部旅遊日數，再除以實際出團人數
24 計算之三倍違約金。旅客受有損害者，並得請求旅行業
25 賠償。領隊應帶領旅客出國旅遊，並為旅客辦理出入國
26 境手續、交通、食宿、遊覽及其他完成旅遊所須之往返
27 全程隨團服務」。系爭契約第16條亦約定：「乙方應指
28 派領有領隊執業證之領隊。乙方違反前項規定，應賠償
29 旅客每人以每日新臺幣一千五百元乘以全部旅遊日數，
30 再除以實際出團人數計算之三倍違約金。甲方受有其他
31 損害者，並得請求乙方損害賠償。領隊應帶領甲方出國

01 旅遊，並為甲方辦理出入國境手續、交通、食宿、遊覽
02 及其他完成旅遊所須之往返全程隨團服務」（見本院卷
03 第31頁）。查被告所指派之領隊王淡然領有領隊執業證
04 ，惟於系爭旅行團回程前4日其執業證逾有效期間並未
05 申請換發之事實，為兩造所不爭執，堪信為真。按發展
06 觀光條例第32條第1至3項、第59條規定：「導遊人員及
07 領隊人員，應經考試主管機關或其委託之有關機關考試
08 及訓練合格。前項人員，應經中央主管機關發給執業證
09 ，並受旅行業雇用或受政府機關、團體之臨時招請，始
10 得執行業務。導遊人員及領隊人員取得結業證書或執業
11 證後連續三年未執行各該業務者，應重行參加訓練結業
12 ，領取或換領執業證後，始得執行業務」、「未依第三
13 十二條規定取得執業證而執行導遊人員或領隊人員業務
14 者，處新臺幣一萬元以上五萬元以下罰鍰，並禁止其執
15 業」。又領隊人員管理規則第18條規定：「領隊人員執
16 業證有效期間為三年，期滿前應向交通部觀光局或其委
17 託之有關團體申請換發」。然領隊執業證若逾有效期間
18 未申請換發，並未有如同規則第14條所定「領隊人員取
19 得結業證書或執業證後，連續三年未執行領隊業務者，
20 應依規定重行參加訓練結業，領取或換領執業證後，始
21 得執行領隊業務」之限制執行領隊業務之規定。本件領
22 隊王淡然領有領隊執業證，於系爭旅行團回程前4日因
23 在國外未及換發執業證，縱有違反行政規定，亦難認被
24 告旅行社有違反上述「旅行業應指派領有領隊執業證之
25 領隊」之規定，是原告主張依系爭契約第16條約定請求
26 賠償3,375元違約金，難謂有據。

27 2.次按發展觀光條例第2條第13款規定，領隊人員指執行
28 引導出國觀光旅客團體旅遊業務而收取報酬之服務人員
29 。而依上述國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項
30 第16條規定或系爭契約第16條約定可知，領隊所負義務
31 為帶領旅客出國旅遊，並為旅客辦理出入國境手續、交

01 通、食宿、遊覽及其他完成旅遊所須之往返全程隨團服
02 務。本件依原告之主張，不外乎係其不滿領隊王淡然與
03 原告女性友人汪芳如間之互動，惟其所舉王淡然故意安
04 排不適當房間造成原告與汪芳如聯繫照顧不便、在原告
05 與汪芳如聊天之際突然插話、全團僅招待汪芳如吃冰淇
06 淋及用餐時以義大利文Chin Chin（敬酒之意）單獨向
07 汪芳如敬酒等等，惟被告已抗辯歐洲旅館之排房由旅館
08 安排，團體旅客並無選房權利，得否換房，需視情形而
09 定，並否認領隊王淡然有故意為不當房間之安排或刻意
10 干擾原告與汪芳如間互動之情形。原告就上述主張，並
11 未提出相關證明，且徒以上述情節，亦難謂領隊王淡然
12 為原告辦理「出入國境手續、交通、食宿、遊覽及其他
13 完成旅遊所須之往返全程隨團服務」於客觀上欠缺通常
14 之價值及約定之品質。另原告固提出被告之廣告及系爭
15 旅行團介紹資料為證（見本院卷第13至22頁），惟原告
16 僅泛稱被告並未提供廣告保證之精緻服務、創造令人憧
17 憬的美好回憶而構成違約云云，然除上述領隊之爭議外
18 ，原告並未具體指明被告提供之旅遊服務有何不具備通
19 常價值及約定之品質。故原告主張依民法第514條之7第
20 2項規定請求減少費用5萬元，亦屬無據。

21 （二）按因故意或過失不法侵害他人之權利者，負損害賠償責任
22 ；故意以背於善良風俗之方法，加損害於他人者亦同。受
23 僱人因執行職務，不法侵害他人之權利者，由僱用人與行
24 為人連帶負損害賠償責任。不法侵害他人之身體、健康、
25 名譽、自由、信用、隱私、貞操，或不法侵害其他人格法
26 益而情節重大者，被害人雖非財產上之損害，亦得請求賠
27 償相當之金額，民法第184條第1項、第188條第1項前段、
28 第195條第1項前段定有明文。又侵權行為損害賠償責任，
29 除行為人之行為具不法性、被害人受有損害外，尚須以行
30 為人之不法行為與被害人所受損害間具有相當因果關係為
31 其成立要件，並由主張侵權行為損害賠償請求權之人負舉

證責任（最高法院98年度台上字第1452號判決、100年度台上字第1594號判決參照）。查本件原告主張被告因指派之領隊有上述不當行為而有欠缺旅遊服務品質云云，為無足採，業如前述。原告復未能提出其他證據證明領隊王淡然確有故意或過失不法侵害原告權利之情事，舉證顯有不足，是其主張被告應負連帶侵權行為損害賠償責任，並請求被告給付精神慰撫金5萬元云云，要屬無據。

（三）未按「依本法所提之訴訟，因企業經營者之故意所致之損害，消費者得請求損害額五倍以下之懲罰性賠償金；但因重大過失所致之損害，得請求三倍以下之懲罰性賠償金，因過失所致之損害，得請求損害額一倍以下之懲罰性賠償金」，消費者保護法第51條定有明文。惟查，本件依原告所舉證據並不足證明被告有何違反契約或侵權行為之事實，且原告主張減少費用5萬元係屬無據，業如前述，故原告復主張依所減少費用之3倍請求懲罰性賠償金15萬元，並無理由，不能准許。

四、綜上所述，原告依系爭契約、侵權行為損害賠償及消費者保護法第51條之規定，請求被告應給付原告253,375元及法定遲延利息，為無理由，應予駁回。原告既受敗訴判決，其假執行之聲請即失所附麗，應併駁回之。

五、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及證據，經本院斟酌後，認為均不足以影響本判決之結果，爰不一一論述，併此敘明。

六、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。

中 華 民 國 108 年 1 月 31 日

臺北簡易庭

法 官 郭麗萍

以上正本證明與原本無異。

如不服本判決，應於判決送達後20日內向本庭（臺北市○○區○○路○段○○○巷○號）提出上訴狀。（須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。

01 中 華 民 國 108 年 1 月 31 日
02 書記官 陳怡如