臺灣臺北地方法院簡易民事判決

107年度北簡字第16680號

原　　告
即反訴被告　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
被　　告
即反訴原告　凱悅旅行社股份有限公司
法定代理人　林廣台
訴訟代理人　江昭燕律師

上列當事人間請求返還代購機票費用事件，於中華民國108年6月19日言詞辯論終結，本院判決如下：

主　文

被告應給付原告新臺幣肆拾伍萬伍仟元，及自民國一百零七年十一月二日起至清償日止，按年息百分之五計算之利息。

本訴訴訟費用由被告負擔。

本判決得假執行。但被告如以新臺幣肆拾伍萬伍仟元為原告預供擔保，得免為假執行。

反訴原告之訴及其假執行之聲請均駁回。

反訴訴訟費用由反訴原告負擔。

事實及理由

甲、程序事項

按被告於言詞辯論終結前，得在本訴繫屬之法院，對於原告及就訴訟標的必須合一確定之人提起反訴；反訴之標的，如專屬他法院管轄，或與本訴之標的及其防禦方法不相牽連者，不得提起，民事訴訟法第259條、第260條第1項定有明文。而所謂反訴之標的與本訴之標的及其防禦方法有牽連關係者，乃指反訴標的之法律關係與本訴標的之法律關係兩者之間，或反訴標的之法律關係與本訴被告作為防禦方法所主張之法律關係兩者之間，有牽連關係而言。即舉凡本訴標的之法律關係或作為防禦方法所主張之法律關係，與反訴標的之法律關係同一，或當事人雙方所主張之權利，由同一法律關

係發生，或本訴標的之法律關係發生之原因，與反訴標的之法律關係發生之原因，其主要部分相同，均可認兩者間有牽連關係。經查，反訴原告於言詞辯論終結前，因反訴被告提出給付不符合旅遊契約之債之本旨，其為瑕疵給付，是反訴原告解除契約並請求返還定金新臺幣（下同）17萬元，反訴原告所提之反訴標的與本訴標的及其防禦方法，兩者間具有相牽連關係，是本件反訴提起自屬合法。

乙、實體方面

壹、本訴部分

一、原告主張：

被告業務人員陳建樹自民國106年11月開始委託原告代為向訴外人皇家加勒比海遊輪國際有限公司（下稱皇家郵輪公司）訂購皇家加勒比海郵輪（指107年6月17日航次，行駛地中海航線，下稱系爭郵輪航次）之面海陽台艙，每房價格158,000元，9間房間計1,422,000元；國際段國泰航空機位每人34,955元，11人計384,505元；內陸段英國航空機位每人16,550元，11人計182,050元，以上合計1,988,555元，並已繳付定金17萬元。以上訂購經被告同意，原告也旋即進行訂購作業。原告已依被告之委託處理好代訂郵輪及機票事宜，被告並據此給付郵輪艙房定金17萬元之支票。詎被告竟於同年4月30日表示將取消訂購，並要求原告趕緊進行取消作業，嗣經皇家郵輪公司向原告收取郵輪取消費即美金18,175元，換算台幣為545,250元（匯率1：30），另國泰航空取消費為11,000元，英國航空原取消費為78,750元，經原告協助爭取調降為68,750元，以上取消費合計625,000元，原告已代為墊付上開取消費用，扣除定金17萬元後，被告尚應給付455,000元，屢經催繳未果，爰依民法第546條、民法第229條第2項、第233條第1項前段、第203條，提起本件訴訟。

對被告答辯之意見：被告主張兩造間成立旅遊契約云云，惟被告並未舉證以實其說，且依兩造通訊軟體對話紀錄可知，原告僅陸續接受被告之委託代訂各種旅遊商品而已，被告所

繳交之17萬元亦僅係郵輪定金。兩造為旅遊業同業，有上下游供應鏈關係，被告並非旅客，本案之旅客為被告所招攬，原告僅係依被告之委託代訂相關旅遊元件，如機票等，供被告提供包套行程予旅客，旅遊契約應係由被告與旅客簽署，兩造間並未簽立任何旅遊契約，僅有委託關係。本案係因被告所招攬之旅客中有一董事長夫人腿傷而無法如期成行，旅客取消預定行程，被告才向原告取消預定，被告抗辯取消原因肇因於原告未告知是否已訂位或尚未安排行程云云所致，顯非屬實。本案被告本得依民法解除契約之規定或旅遊定型化契約第13條第2項規定，依實際損失向旅客求償，而原告就被告取消訂單之損失，亦僅能向被告請求。

並聲明：被告應給付原告455,000元，及自訴狀送達之翌日起至清償日止，按年息5%計算之利息；原告願供擔保，請准宣告假執行。

二、被告答辯略以：

按「稱旅遊營業人者，謂以提供旅客旅遊服務為營業而收取旅遊費用之人。前項旅遊服務，係指安排旅程及提供交通、膳宿、導遊或其他有關之服務。」民法第514條之1定有明文。原告為綜合旅行業，提供旅遊服務之人，被告於106年11月間，委託原告承辦地中海郵輪精選11日旅行團（下稱系爭旅行團）之旅遊行程、交通與食宿等旅遊事項。因系爭旅行團之旅客不欲參加郵輪公司所舉辦之岸上行程，有特殊行程需求，故被告將郵輪官方網站之岸上行程景點及旅客需求提供原告參考，請原告就觀光景點安排行程、接駁工具、住宿、餐飲及當地導遊等。被告給付17萬元予原告並非為訂購郵輪艙房定金，原告與被告係成立旅遊契約，非僅是委託原告代購機票及郵輪艙房。

被告自106年11月29日起即將旅客人數、旅遊景點等資料提供原告，且原告亦知被告已將系爭旅行團所需資料提供原告安排行程與訂購機票、郵輪，原告業已確認。惟原告於107年3月20日提供航空公司訂位紀錄，並表示國泰航空、英國

航空機票於107年3月21日中午前付定；另於107年3月27日告知郵輪額外服務費及9間面海陽台艙保留到同年3月28日，此後原告未再告知機票、船艙是否已訂、有無訂位、訂房編號或確認文件等資料。然所謂旅遊係提供旅遊服務旅程安排，非僅機票、郵輪等交通，原告既稱機票及郵輪已訂位，然系爭旅行團之行程安排、其他服務項目（如膳宿、導遊、稅賦等）及旅遊費用（團費）等事項卻遲未告知或給予書面資料。被告持續於同年4月10日請求原告提供岸上及倫敦行程安排並報價，原告表示「好」，豈料至同年4月26日，被告再次要求地面行程報價回覆，原告卻置之不理。據此，原告對於旅遊出發前提供旅遊行程規畫及團費，經被告催告仍遲未給付，實未盡善良管理人之義務，原告有可歸責事由，應負債務不履行之責。

原告對於機票及郵輪艙房訂購事項，具有專業、知識及資訊能力，原告為收受報酬之旅遊營業人，自應就機票及郵輪艙房訂購、更改或取消等足以影響旅遊交易風險之相關事項，向被告詳細告知說明其重要內容，俾使被告得充分知悉系爭旅行團之權益及風險。被告對系爭旅行團之機票及郵輪是否訂購？若已訂購，是否可更改？如何更改日期或變更旅客人數等重要資訊，原告自始未盡告知及說明義務，亦即未盡善良管理人之注意義務，而有過失，後雖因旅客腿傷更改旅遊行程日期，然因原告對於系爭旅行團行程安排及團費等尚未給付，且對機票、郵輪訂購取消需支付鉅額費用規定未盡告知義務，則原告支付之取消機票郵輪費用，屬可歸責於原告事由，其所生之費用，應由原告自行負擔，自不得向被告請求給付。

㈨ 並聲明：原告之訴及假執行之聲請均駁回；如受不利判決，願供擔保請准宣告免為假執行。

三、本院得心證之理由

按當事人主張有利於己之事實者，就其事實有舉證責任，民事訴訟法第277條本文定有明文。原告對於自己主張之事實

已盡證明之責後，被告對其主張，如抗辯其不實並提出反對之主張者，則被告對其反對之主張，亦應負證明之責，此為舉證責任分擔之原則（最高法院18年上字第2855號判例意旨參照）。又按所謂契約係當事人間互相意思表示一致而成立，契約經意思合致而成立，當事人並因此而受契約之拘束。經查：

1.本件兩造並未簽訂書面契約，而依原告所提出之WeChat通訊軟體對話紀錄（107年3月16日起至同年4月26日，見本院卷第13至57頁）可知，原告於106年11月28日向被告表示107年6月10日及同年月17日各有皇家加勒比海郵輪行駛地中海航線（見本院卷第173頁）；其後於106年12月7日向被告報價暨告知郵輪定金事宜，並表示若開支票需開立出發日前3個月，對此被告曾反問為何要開立這麼早的支票，原告告以郵輪係付給船公司，被告表示了解，兩造並約定拿取支票時間（見本院卷第230至231頁）；於107年4月10日被告曾詢問岸上及倫敦行程之報價，原告回覆目前找到之行程，並表示在找看看其他資訊（見本院卷第47、49、51頁）；於107年4月26日原告詢問被告請求確認名單，表示機票要開票，護照資料需齊，性別錯誤也會有改票費用，被告表示了解（見本院卷第53、55頁）。據此可知，被告在原告提供岸上行程報價前，即已分次同意原告代為預定機票及郵輪艙房，被告係逐項委託原告處理事務，兩造並無成立包含岸上觀光等在內之旅遊契約之合意。

2.又現代郵輪是指海洋上的定期或不定期航行的大型旅遊客輪，郵輪除了是交通工具外，郵輪本身即是旅遊目的地，亦有海上度假城堡之稱。郵輪公司所收取即船艙費用，包括船上所有住宿、交通、餐食、娛樂、各式船上歌舞表演活動及海上航行體驗。而非一般認知為單純之交通工具。郵輪旅遊強調的是「計劃旅遊」，因此各家郵輪公司多半在一年前就公佈次年航程及時間，並規定旅行社需於訂艙後即繳交定金，數月內陸續付清所有船艙費用。萬一旅客

臨時取消，郵輪公司會依照取消距出航之天數沒收船艙費用之比例。因郵輪本身亦為旅遊目的地，旅客到岸時可以自由選擇上岸觀光或不上岸、參加郵輪公司舉辦之岸上行程或旅行社安排之行程或個人自由行，本無一定；且本件旅客除訂購團體機票10名外，尚有6名旅客是購買FIT機票（Foreign Individual Tour個人票），系爭旅行團之旅客行程顯非一致。本件被告抗辯兩造已成立包含岸上觀光等在內之旅遊契約，惟並未能舉證以實其說，自難憑採。

次按稱委任者，謂當事人約定，一方委託他方處理事務，他方允為處理之契約；委任人因受任人之請求，應預付處理委任事務之必要費用；受任人因處理委任事務，支出之必要費用，委任人應償還之，並付自支出時起之利息；受任人處理委任事務，因非可歸責於自己之事由，致受損害者，得向委任人請求賠償，民法第528條、第545條、第546條第1、3項定有明文。查原告主張其受被告之委託代訂系爭郵輪艙房及機票事宜，被告因故取消訂購，致產生郵輪取消費即美金18,175元，以美金與新臺幣匯兌之匯率1：30計算，折算新臺幣為545,250元；另國泰航空機票取消費為11,000元，英國航空機票取消費為68,750元，原告已支出上開取消費用之事實，業據其提出機票報價暨取消之電子郵件為證（見本院卷第107至115頁），並有皇家加勒比海遊輪國際有限公司函文暨所附退款證明、遊輪旅遊報價契約在卷可佐（見本院卷第155至163頁），堪認原告確有該等費用之支出。被告固抗辯原告與其他業者之契約，被告無從知悉等語，惟原告既係受被告之委託，依一般方式代為訂購郵輪艙房及機票，被告因其所招攬之旅客受有腿傷為由，要求原告取消原代訂之郵輪艙房及機票，致原告因而支出上述取消費用，此自屬非可歸責於受任人即原告之事由，致受損害，依上述規定，原告自得向委任人即被告請求賠償。

又被告抗辯原告並未告知機票、船艙是否已訂妥並提供確認文件；且未提供岸上及倫敦行程安排並報價，原告對於旅遊

出發前提供旅遊行程規畫及團費，經被告催告仍遲未給付，未盡善良管理人之義務，原告有可歸責事由，應負債務不履行之責等節。惟依上開說明，兩造間並未成立包含岸上觀光等在內之旅遊服務契約，僅達成由原告代被告訂購機票及郵輪艙房之合意，至於業者間互相諮詢岸上行程之相關費用資料，僅供參考之用，非謂因此即達成契約之合意。原告既未與被告成立旅遊服務契約，僅就代訂系爭郵輪艙房及機票事宜達成委任關係，則原告未提供岸上行程規畫或報價，並非本件可歸責之事由。又觀諸兩造間WeChat通訊軟體對話紀錄（107年3月16日起至同年4月26日，見本院卷第13至57頁）可知，原告持續地與被告保持連繫有關訂購機票及郵輪艙房事宜之進度，並告以系爭團體機票及郵輪艙房之保留期限及付訂事宜，被告則分別於同年3月27日、同年4月26日與原告確認系爭郵輪艙房訂房及機票開票事宜（見本院卷第41頁、第53頁），其後被告於同年4月30日以「緊急事件」通知原告表示「6/17的郵輪團...因董事長夫人腿傷..需要療養四個月..因此無法如期成行...要順延到9/23的航程...敬請各位協助後續事宜　不好意思..造成困擾..欠各位一頓」通知原告取消之事。原告立即反問「現在是整團挪嗎？」、「取消費很可怕」，被告回覆「整團挪動日期」，原告表示「我們的郵輪已經都保住了，會有驚人的取消費用」，被告回覆「出錢的上不了飛機...公司有誰敢走呀」、「我知道」、「我也是剛剛收到告知」、「請趕緊作業」、「同時...9/23的船班可開始作業了」（見本院卷第57、59、61頁）。之後原告持續告知取消費用甚鉅，並一再與被告確認是否取消，被告回覆「是確定要改期了呀」，原告107年5月17日回覆確定要取消系爭郵輪航次，並告知總取消費共計711,000元，請被告支付支票。被告則反問已支付之定金17萬元（見本院卷第91頁、第93頁）。據此可知，被告顯知悉原告已處理代訂事宜，亦相當清楚就取消機票及郵輪艙房預定會有相關費用產生之事。況被告亦為旅遊同業，此等郵輪、機票訂位

流程，被告理應知之甚詳，被告抗辯不知原告是否已完成訂位事宜並執此主張原告未盡善良管理人之義務云云，難認有據。另被告抗辯原告未就機票及郵輪艙房訂購、更改或取消等足以影響旅遊交易風險之相關事項，向被告詳細告知說明其重要內容，未盡善良管理人之注意義務，而有過失等語。惟查被告為經營多時之旅遊業者，兩造間亦有合作經驗，被告對於一般預定機票（尤其是團體機票多有限制）及郵輪艙房將有取消費用一事，自無不知之理，而上述機票及郵輪艙房之取消費用亦無異於一般航空公司或郵輪公司依照取消距出發之天數沒收費用之比例。被告此部分抗辯，亦無足採。

四、綜上所述，原告既因被告臨時通知取消行程，而受有支出取消費用共計625,000元之損害，自得向被告請求賠償。本件損害金額於扣除17萬元定金後，被告尚應給付455,000元。從而，原告依兩造間委任契約之法律關係，訴請被告應給付455,000元，及自起訴狀繕本送達翌日（即107年11月2日，見本院卷第121頁）起至清償日止，按年息5%計算之利息，為有理由，應予准許。

五、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法，於本判決結果不生影響，爰不一一論述，併此敘明。

六、本件原告勝訴部分，係就民事訴訟法第427條第1項訴訟適用簡易程序所為被告敗訴之判決，依同法第389條第1項第3款規定，應依職權宣告假執行。並依同法第392條第2項規定，宣告被告如預供擔保後，得免為假執行。

七、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。

乙、反訴部分

一、反訴原告主張：

反訴原告因有16旅客有意搭乘系爭郵輪，於106年11月間，提供系爭旅行團出發時間、人數、景點等資料予反訴被告設計規畫系爭旅行團並報價，俟完成後，雙方依慣例簽訂由反訴被告提供之客戶約定書之定型化契約。旅行團體成行前，其前階段必先已設計規劃好旅遊行程，確認旅遊團費，確實

能出團成行，旅遊業者始代訂機位及旅館，此為後階段。兩造合約約定反訴被告之給付義務係規劃完成系爭旅行團包括接駁交通工具、住宿飯店、餐飲、光觀景點、路線及保險、稅捐等及團費，於整團行程規劃完成，確定成行，嗣後始代購機票、郵輪艙房。詎反訴被告卻於未先完成旅程規劃及報價，逕先操作後階段代購買機票、郵輪艙房，反訴原告因1名旅客腳傷欲更改系爭旅遊團日期，始接獲反訴被告通知，取消已訂購之機票、郵輪艙房會產生驚人取消費，其後反訴被告向反訴原告索取訂購皇家加勒比海郵輪面海陽台艙，每房價格158,000元，9間艙房計1,422,000元；國際段國泰航空機位每人34,955元，11人計384,505元；內陸段英國航空機位每人16,550元，11人計182,050元，共計1,988,555元，取消購票後產生625,000元取消費。惟反訴被告未先完成旅程規劃，卻逕先操作後階段代購買機票、郵輪艙房，反訴被告顯有過失，係為瑕疵給付，已不符合系爭合約債之本旨，屬不完全給付，此可歸責反訴被告事由，反訴被告負有債務不履行之責。另按「如確定所組團體能成行，乙方（即反訴被告）應負責為甲方申辦護照及依旅程所需之簽證，並代訂妥機位及旅館。乙方應於預定出發七日前，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。」國外團體旅遊定型化契約書第11條定有約定，是反訴原告自得依前揭條款規定，以此反起訴狀向被告為解除契約之意思表示，請求反訴被告返還反訴原告所繳定金17萬元。

並聲明：反訴被告應給付反訴原告17萬元，及自反訴起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按年息5%計算之利息；反訴原告願供擔保，請准宣告假執行。

二、反訴被告答辯略以：

反訴被告為綜合旅行社，提供全方位的旅遊商品買賣，不論

是單賣機票或飯店，或提供全包式的旅行行程規劃，反訴被告皆可服務。反訴原告主張之對話，僅可證明反訴被告可提供協助各種服務，但最後究竟成交項目為何，並無法從該等對話得知。反訴原告最後僅是購買機票或僅購買岸上行程，均屬可能，反訴原告主張反訴被告是提供全包式服務，自應就其主張負舉證責任，而非以推測方式論定。

又假設認定兩造成立國外旅遊定型化契約關係，反訴原告所預訂郵輪為107年6月17日出發，反訴原告於107年4月30日取消，反訴被告何來給付不能或給付遲延。另依國外旅遊定型化契約第13條第2項規定，旅客取消行程，旅行社如能證明其所受損害超過第1項各款基準者，得就其實際損害請求賠償，或依旅遊專章民法第514條之9規定，反訴原告縱然解除契約，仍須賠償反訴被告損害。

並聲明：反訴原告之訴駁回。

三、經查，反訴原告上開主張解除契約後請求返還定金17萬元，所據之理由及攻擊防禦方法，均與其於本訴中之抗辯部分相同。而本件兩造並未成立所謂旅遊服務契約，業如前述，則反訴原告主張依國外團體旅遊定型化契約書第11條約定，主張解除契約並請求反訴被告返還定金17萬元，洵屬無據，理由不再贅述。

四、從而，反訴原告請求反訴被告應給付17萬元，及自反訴起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按年息5%計算之利息，為無理由。又其訴既經駁回，則其假執行之聲請亦失所附麗，應併予駁回。

五、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法，於本判決結果不生影響，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　　7　　月　　4　　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。

中　　華　　民　　國　　108　　年　　7　　月　　4　　日

書記官　陳怡如