

臺灣臺北地方法院民事小額判決

108年度北小字第1671號

原告 莊瑞玲

訴訟代理人 王濬哲

被告 江嫻蓉

訴訟代理人 王嘉瑜

被告 易遊網旅行社股份有限公司

法定代理人 陳甫彥

前二人共同

訴訟代理人 邱詩婷

上列當事人間請求損害賠償事件，本院於民國108年9月11日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

原告之訴駁回。

訴訟費用新臺幣壹仟元由原告負擔。

事實及理由

一、按訴狀送達後，原告不得將原訴變更或追加他訴，但請求之基礎事實同一者，不甚礙被告之防禦及訴訟之終結者，不在此限，民事訴訟法第255條第1項第2款、第7款分別定有明文。次按原告於判決確定前，得撤回訴之全部或一部，但被告已為本案之言詞辯論者，應得其同意；訴之撤回應以書狀為之，但於期日，得以言詞向法院或受命法官為之；以言詞所為訴之撤回，應記載於筆錄，如他造不在場，應將筆錄送達，民事訴訟法第262條第1項、第2項、第3項亦有明文。本件原告起訴原訴之聲明係：被告江嫻蓉應賠償原告新臺幣（下同）72,898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。嗣於民國108年4月12日具狀追加被告易遊網股份有限公司，於108年8月30日具狀更正追加被告為易遊網旅行社股份有限公司（下稱易遊網旅行社）。108年5月24日、同年6月19日具狀追加請求精神慰撫金20萬元。再於108年9月11日當庭以言詞撤回精神慰撫金之請求，被告亦表示同意。經核原告所為上開訴之追加、變

更及撤回與前揭法條規定並無不合，應予准許。

二、原告主張：原告於108年1月5日給付55,398元予被告易遊網旅行社，購買單人機票加住宿之日本東京8日住宿行程（時間為108年2月4日至同年2月11日），另於108年1月29日詢問易遊網旅行社可否「加人、加床」，當時原告告知易遊網旅行社另有他名旅客將於同年2月7日前往東京同住，因此2月7日至2月11日需改成「雙人、雙床」，易遊網旅行社表示無法單獨更改2月7日至2月11日房型，若欲更改須全程8日一起更改，即便前3日只有一人入住，仍要負雙人房之價格，嗣易遊網旅行社告知需額外支付17,500元以作為變更為雙人房之差額。未料原告於108年2月4日至東京入住訂購之日本燦路都飯店，發現該房無法容納雙人，更無雙床，立即向飯店櫃台人員反映，飯店人員表示若要雙床，每日需額外加付日幣8,640元（約新臺幣2,550元），飯店服務人員表示這是原本所訂房型，沒有更改房型要求，沒有升級訊息，因時間為半夜一點無法找到易遊網旅行社協助。翌日108年2月5日上午，原告請同事於大年初一赴易遊網旅行社詢問，當時易遊網旅行社亦無法與日本飯店溝通，仍無法處理，原告詢問易遊網旅行社人員江珮蓉是否可以退房，退房可否退費，江珮蓉表示未住天數一定可以退費，還會幫忙爭取全額退費，原告才辦理退房手續。然108年2月13日江珮蓉電話告知不會退費，易遊網旅行社蓄意詐騙，侵占不當得利，為此請求被告返還不當取得金額72,898元等語。並聲明：被告江珮蓉、易遊網旅行社應給付原告72,898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。

三、被告則以：訴外人王濬哲於108年1月5日向被告易遊網旅行社訂購之住宿原為「東京新宿燦路都廣場大飯店Sunroute Plaza Shinjuku，明亮單人房（Sleeps1），不含餐」，訂房代號0000000000，108年1月29日王濬哲於會員系統留言詢問：「可否加人？加床？」，被告詢問作業同仁後得知

01 原訂單不可修改，僅能取消後重新訂房，當下最便宜之經濟
02 雙人房房費扣除原先已付金額，尚須補差額17,500元，客服
03 去電告知王濬哲，王濬哲僅在電話告知將有另名旅客參與行
04 程故須更改房型為雙人房，並未向客服進一步要求須為二小
05 床之雙人房型，客服通話結束後，隨即發出訊息予王濬哲「
06 去電與王濬哲先生聯繫，已開放付款--經濟雙人房，不含餐
07 ，2/4-2/11變更之價差含更改費用為NTD17,500，房況房價
08 依訂單回覆為準，恕不保證，且同意變更即視同保訂單（不
09 可再更改），滿房將維持原訂並退回改價差，請於今日中午
10 12點線上完成付款…」，王濬哲當日付款完成後，被告即
11 為其取消原來單人房之預訂，並於預定經濟雙人房成功後，
12 寄送住宿券給王濬哲，原告於108年2月4日入住該飯店後
13 ，認為房型不符其需求，於隔日自行退房，並要求被告賠償
14 其旅遊商品全額費用。因王濬哲完全未提及其需求之雙人房
15 須為兩小床，直至原告入住前，王濬哲亦未曾向被告提問或
16 確認該雙人房為一床或二床之房型；又該飯店之明亮單人房
17 與經濟雙人房之房型相同，皆為一中床，故房費之差別僅在
18 入住人數不同。另108年2月5日親赴被告公司之人即為王
19 濬哲，接待王濬哲之客服即為被告江嫻蓉，王濬哲提及房型
20 無兩小床、飯店對原告不友善，導致原告不願再住該飯店，
21 要求取消後面六晚之住宿，江嫻蓉隨後向訂房同仁請求協助
22 查詢所訂房型是否有誤，王濬哲提及取消住宿退費一事，江
23 嫻蓉回覆現是過年期間，無法向飯店確認退費事宜，須待年
24 後員工正常上班才能處理，江嫻蓉絕無告知「一定可以」退
25 費，遑論全額退費。年後同仁與飯店來回交涉，飯店仍表示
26 其無提供錯誤房型，且原告是因個人因素自行決定退房離開
27 ，故未入住之六晚形同NO show，飯店不同意退費，仍會收
28 取全額房費，江嫻蓉轉告王濬哲及原告，渠等均無法接受等
29 語。並聲明：原告之訴駁回。

30 四、本院之判斷：

31 (一)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。被告易遊網旅行社為原告購買機票、預訂飯店住宿，自為本條所稱之旅遊營業人。又按旅遊營業人提供旅遊服務，應使其具備通常之價值及約定之品質；旅遊服務不具備前條之價值或品質者，旅客得請求旅遊營業人改善之。旅遊營業人不為改善或不能改善時，旅客得請求減少費用。其有難於達預期目的之情形者，並得終止契約。因可歸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質者，旅客除請求減少費用或並終止契約外，並得請求損害賠償，民法第514條之6、第514條之7第1項、第2項亦有明文。

(二)原告主張被告江姍蓉、易遊網旅行社應負本件損害賠償責任，無非係以被告易遊網旅行社所提供之旅遊服務（代為訂購之房型）未符合契約之約定，本件應審究者為原告與被告易遊網旅行社間意思表示合致之內容為何？被告江姍蓉是否曾經承諾全額退費而未履行？

1.原告與被告易遊網旅行社間意思表示合致之內容為何？

查原告於108年1月5日支付55,398元請求被告易遊網旅行社代購單人機票加住宿之日本東京8日住宿行程（時間為108年2月4日至同年2月11日），訂房住宿原為「東京新宿燦路都廣場大飯店Sunroute Plaza Shinjuku，明亮單人房（Sleeps1），不含餐」，訂房代號0000000000，下稱第一次訂房」，有訂房住宿券在卷可稽（見本院卷第13、75頁），嗣原告之代理人王濬哲於108年1月29日於網頁上填寫顧客訂單需求，表示：「可否加人，加床？」，有易遊網顧客訂單需求通知函可憑（見本院卷第43頁），此部分核屬要約之引誘，係以喚起被告易遊網旅行社向自己要約為作用之意思通知，嗣被告於同日先與王濬哲電話聯繫，隨後發送簡訊予王濬哲，內容為「去電與王濬哲先生聯繫，已開放付款--經濟雙人房，不含餐，2/4-2/11變更之價差含更改費用為NTD17,500，房況房價依訂單回覆為準，恕不保證，且同意變

更即視同保訂單（不可再更改），滿房將維持原訂並退回改價差，請於今日中午12點線上完成付款…」，此乃被告易遊網旅行社所為之要約，原告之代理人王濬哲對前揭要約內容並無意見，於前開要約內容所示期限內付款表示承諾，原告之代理人王濬哲與被告易遊網旅行社就契約必要之點即上開簡訊內容中表明之「經濟雙人房，不含餐，2/4-2/11變更之價差含更改費用為NTD17,500，房況房價依訂單回覆為準」意思表示達成合致，可知兩造約定代訂房型為「經濟雙人房」至明。然兩造就契約代訂住宿內容之「經濟雙人房」究為一床或二床，各執一詞，莫衷一是，依被告易遊網旅行社前揭要約內容已載明「房況房價依訂單回覆為準」，且一般旅客雖透過訂房網站代訂住宿飯店，於收到訂房住宿券後，出發前先行上網確認飯店提供房況，究屬一床或二床亦非難事，被告易遊網旅行社收受款項後，提供訂房住宿券予原告代理人王濬哲，其上載明入住房型「經濟雙人房（Sleeps2），不含餐，SEMIDBL」，有訂房住宿券在卷可參（見本院卷第73頁），證人王濬哲到庭亦證稱其收受被告公司發送之住宿券後並未向被告公司確認是否為二床房型（見本院卷第185頁），再依被告易遊網旅行社提供燦路都廣場大飯店Sunroute Plaza Shinjuku 中文官網上關於「經濟雙人房」有房況照片，依被告提供英文官網上關於「Economy Double Room」描述為「economy-double size bed，Bed Width 140cm」其意係提供140公分寬之雙人床（一床），本件原告代理人王濬哲既可透過被告易遊網旅行社官網訂購前往東京機票及住宿，可見對於一般網際網路使用、飯店官網提供住宿資訊之閱讀並無困難，對於被告易遊網旅行社提供之經濟雙人房亦同意而付款，實際上原告入住燦路都廣場大飯店Sunroute Plaza Shinjuku時，該飯店所提供房型亦為經濟雙人房，與契約約定內容相符，難認被告易遊網旅行社提供之代訂住宿飯店服務，未具備通常價值及約定品質，原告此部分主張，難謂有據。

01 2. 被告江婉蓉是否曾經承諾全額退費而未履行？

02 原告主張其在本日期間曾於108年2月5日委託王濬哲至易
03 遊網旅行社要求退費，現場易遊網旅行社係由被告江婉蓉出
04 面處理一節，業據證人王濬哲、江婉蓉證述在卷（見本院卷
05 第182、188頁），然究竟被告江婉蓉是否承諾退費一節，
06 依易遊網旅行社108年2月5日傳送予王濬哲簡訊內容：「
07 …現場予王濬哲先生確認取消2/5（今晚）～2/11共六晚的
08 飯店，並確認莊瑞玲小姐現場已辦理CHECK OUT，取消的房
09 費金額會於2/11上班日回覆您，…」，復依易遊網旅行社10
10 8年2月11日發送予王濬哲之電子郵件記載：「…目前仍在
11 跟飯店爭取退費當中，仍需再1-2天的時間，請您再等等，
12 有消息會再致電給您」（見本院卷第107、171頁）。依上
13 ，可見直到108年2月11日止，易遊網旅行社仍未確定是否
14 可以退費予原告，證人王濬哲於本院審理時亦證稱：18年2
15 月5日江婉蓉並未明確告知退費內容，收到易遊網旅行社簡
16 訊後也未進一步聯繫確認有無退費承諾等語（見本院卷第18
17 6頁），佐以證人江婉蓉亦證稱：王濬哲當天說飯店沒有加
18 床，所以要求退費，現場有跟他說過年期間無法確認退費的
19 事，需等過年後再確認，會盡力幫他爭取，並說會把剛才說
20 的事情發簡訊給他等語（見本院卷第188、189頁），則原
21 告主張108年2月5日被告江婉蓉當場承諾未住天數一定可
22 以退費云云，並非真實。又被告易遊網旅行社係透過香港攜
23 程公司【Ctrip International Travel (Hong Kong)
24 Limited，下稱攜程公司】協助代訂住宿，訂單號：0000000
25 000，易遊網旅行社於108年2月13日曾詢問攜程公司，並
26 為原告爭取2/5至2/11退費，惟攜程公司答覆其聯繫酒店工
27 作人員，酒店告知並未拒絕客人入住，也並未為請客人住其
28 他酒店，是由於客人對原安排房型不滿，並在酒店吵鬧，客
29 人自行提前離開酒店。非酒店原因，無法免費取消，此單我
30 司原單安排原房型，客人並未有任何備註，客人自身原因提
31 前離店，需收取全部房費等語，且易遊網旅行社日後亦給付

攜程公司關於原告訂單之全部住宿費，此有易遊網旅行社與攜程公司關於原告訂單之往來聯繫訊息、攜程公司發票在卷可證（見本院卷第159、161頁），堪認易遊網旅行社已為原告訂單支付全額住宿費予攜程公司，原告陳稱易遊網旅行社蓄意詐騙，侵占不當得利云云，並非可採。

五、綜上所述，原告依契約、民法旅遊營業人責任等規定，請求被告江珮蓉、易遊網旅行社給付72,8981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，為無理由，應予駁回。

六、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及所提之證據，核與判決結果無影響，不另論述，併此敘明。

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

中 華 民 國 108 年 9 月 27 日

臺灣臺北地方法院臺北簡易庭

法 官 張瓊華

訴訟費用計算書

項 目	金 額（新臺幣）
第一審裁判費	1,000元
合 計	1,000元

以上正本證明與原本無異。

如不服本判決，須以違背法令為理由，於判決送達後20日內向本庭（臺北市○○○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 9 月 27 日

書記官 賴敏慧