臺灣臺北地方法院民事判決

108年度北小字第3670號

原　　告　徐建成
被　　告　鳳凰國際旅行社股份有限公司
法定代理人　張巍耀
訴訟代理人　王永文

上列當事人間請求損害賠償事件，本院於民國108年9月23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、原告起訴主張：原告前參加由被告所舉辦自民國108年6月14日至同年月18日之福建武夷山5日團體旅遊（下稱系爭旅遊），並簽訂國外（團體）旅遊定型化契約書（下稱系爭旅遊契約），依被告提供之旅遊住宿說明，同年月15日至16日住宿之「國貿酒店」為「准四星」等級。詎料，被告竟誇大該旅館等級，實際住宿於該旅館時所提供之食、宿品質均與廣告宣傳差距極大，依網站資訊該酒店之等級為三星，惟早餐僅提供醬菜、稀飯、豆漿，且蛋糕、饅頭品質極差，與一般消費者認知品質不同，原告認為只有一星等級，故依該旅館住宿價格為每晚人民幣390元計算，與一、二星級旅館每晚人民幣190元，合計2晚之價差約為人民幣400元【計算式：（390元－190元）x 2＝400元】，折合新臺幣（下同）為1,800元（計算式：400元x 4.5＝1,800元），加計本件訴訟所需照片及文件等，原告共受有損害計1,842元，爰依債務不履行法律關係提起本件訴訟等語。並聲明：被告應給付原告1,842元。

二、被告則以：被告提供之行程說明載明系爭旅遊於同年月15日至16日住宿地點為武夷山「國貿酒店」，與原告實際入住酒店相符，且因行程安排於「國貿酒店」連住2晚，餐點本由飯店提供，第1天入住後被告領隊發覺餐點不佳隨即商請該

旅館加菜以增加豐富性，並安排團員出外用餐，又系爭旅遊收取之團費本已較低，被告提供服務亦符合系爭旅遊契約內容，並無違約，故原告請求債務不履行之損害賠償並無理由等語，資為抗辯。並聲明：原告之訴駁回。

三、經查，原告前與被告簽訂系爭旅遊契約，參加自108年6月14日至同年月18日之系爭旅遊。又兩造前於108年7月16日由中華民國旅行業品質保障協會（下稱品保協會）進行旅遊糾紛調處，惟調解不成立等情，此有旅行社代收轉付暫用憑證、車票、航班、飯店資訊、品保協會糾紛調處紀錄表、系爭旅遊契約及行程特色說明等件在卷可稽（見本院卷第11至15頁、第55頁至59頁、第77至81頁），且為兩造所不爭執，均堪信為真實。

四、得心證之理由：

原告主張被告提供住宿之「國貿酒店」不具有系爭旅遊契約約訂之「准四星級」品質，且提供之早餐品質不佳，致原告受有損害；惟為被告所否認，並以前揭情詞置辯。茲就本院之判斷說明如下：

（一）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及第514條之7第1項、第2項分別定有明文。又當事人主張有利於己之事實者，就其事實有舉證之責任。 民事訴訟法第277條前段定有明文。查觀諸原告提出之系爭旅遊飯店資訊（見本院卷第13頁），可認系爭旅遊契約108年6月15日至16日住宿之「國貿酒店」為「『准』四星」等級而非「四星」等級，可認被告所提出之住宿說明已將「准四星級」及交通部觀光局訂定之「星級旅館評鑑作業要點」之星等評

定標準加以區別之意，又被告復未能就「國貿酒店」不具有「准四星級」標準或僅有一星等級乙節提出相關評等資料或評分規範供本院參酌，則尚難認定被告有違反系爭旅遊契約約定住宿品質之情形。

（二）又原告主張「國貿酒店」早餐僅提供醬菜、稀飯、豆漿，且蛋糕、饅頭品質極差，早餐內容不具備系爭旅遊契約約定之品質云云，固據提出早餐照片為證（見本院卷第17至19頁）。惟查，被告於經領隊反應菜色不佳後隨即商請飯店增加熱食，並安排團員出外用餐，此有被告提出之自助式早餐餐點照片在卷可稽（見本院卷第67至81頁），且為原告所不爭執（見本院卷第86頁），堪認被告於發覺上情後已進行改善並提出相關補救措施，已符合上開規定。又旅遊營業人係基於多面向整體服務內容擬定旅遊行程價格，原告未能舉證證明「國貿酒店」並不具備約定住宿品質，業如上述，自難僅憑其早餐菜色不佳為由，遽認原告受有2天住宿差價1,800元之損害。另原告主張為向被告求償計支出影印照片費用合計42元云云。除未提出收據為證外，上開費用乃原告準備訴訟所支出，與原告主張被告之債務不履行間難認有相當因果關係，是原告上開請求，均屬無據。

五、綜上所述， 原告依債務不履行法律關係請求被告給付1,842元，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舉證，核與本件判決結果無影響，爰不另予一一論述，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第2項所示金額。

中　　華　　民　　國　　108　　年　　10　　月　　15　　日

臺北簡易庭　法　官　陳家淳

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○○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　　10　　月　　18　　日

書記官　蘇炫綺

計　　算　　書

項　　目	金　額（新臺幣）	備　註
第一審裁判費	1,000元	
合　　計	1,000元	

附錄：

一、民事訴訟法第436條之24第2項：

對於小額程序之第一審裁判上訴或抗告，非以其違背法令為理由，不得為之。

二、民事訴訟法第436條之25：

上訴狀內應記載上訴理由，表明下列各款事項：

(一)原判決所違背之法令及其具體內容。

(二)依訴訟資料可認為原判決有違背法令之具體事實。

三、民事訴訟法第436條之32第2項：

第438條至第445條、第448條至第450條、第454條、第455條、第459條、第462條、第463條、第468條、第469條第1款至第5款、第471條至第473條及第475條第1項之規定，於小額事件之上訴程序準用之。