臺灣臺北地方法院小額民事判決

108年度北小字第4825號

原　　告　薛國芳
被　　告　五福旅行社股份有限公司
法定代理人　許順富
訴訟代理人　盧奕中

上列當事人間請求返還轉嫁轉利潤事件，本院於民國一百零八年十二月十二日言詞辯論終結，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

甲、原告方面：

一、聲明：被告應給付原告新臺幣（下同）八千元。

二、陳述略稱：

㈠原告於民國一百零八年二月十八日於被告五福旅行社網站報名參加同年三月三十一日至四月九日西葡十日團體旅遊，當時網站刊登定價六萬二千九百元，沒有註明為聯營團體，原告繳完訂金，確定報名成功，被告依慣例邀原告參加三月初行前說明會，原告因忙無法出席，故通知被告請領隊電話說明，然原告僅在出發前一天，收到領隊吳杏馥小姐line簡訊，並無收到電話直接說明。出發前一週，被告雖有寄來確認行程表，然其上僅有被告公司標誌，未出現聯營團友泰旅行社的名稱，原告聯絡過程從頭到尾，都未提及聯營團，亦未告知主辦旅行社為友泰旅行社，原告將被轉團，直到機場報到，始知原告係參加友泰旅行社主辦的聯營團。

㈡本團團員共十九人，嗣原告得知團費不一，分別為五萬二千九百元、五萬二千五百元、五萬五千元、五萬四千九百元，而原告團費卻繳六萬二千九百元，比其他團員高出八千元至一萬元，所接受服務品質卻較其他團員差。本團落單女性團員有三人，原告被分派與領隊同房，晚間回房休息常因團員有事找領隊而受騷擾，四月三日住賽維亞Abades Benacazon

因當晚客滿，原告原已入住四〇八房休息，卻因其他女團員不願與他人同住四人房，領隊臨時要求原告讓出二人房改住四人房，嗣因原告覺得受到干擾，直接至櫃檯要求換二人房，才於午夜重新入住二〇八房，然因該房間無電話，且半夜二樓住進大批足球小朋友，敲門奔跑吵鬧聲不斷，直到凌晨二點多才得以安息，換房間還需要客人自己處理，不清楚給領隊服務費做什麼。原告單人報團，雖早有心理準備，要與她人同房，然領隊不徵得原告同意的情況下，強將電視關靜音，不讓原告聽當地節目，影響原告旅遊興致；再者領隊只照顧少數團員，沒有顧到全部團員，集合地點又不給完整地址，竟要我們沿著牆壁走到集合地點，造成團員迷路，耽誤時間，另因原告較少參與購物而遭奚落。

㈢被告既然推出聯營團，為何原告團費跟其他團員不同且價差極大，據被告於品保協會調解時解釋，友泰旅行社向被告拿的價錢太高，故被告將利潤轉嫁到原告身上，實屬無理。另原告在出發前十天繳尾款時，臨時打算帶母親同遊，於網站搜尋同一行程，發現報名人數十六人，尚有二個名額，當時價格竟飆漲至六萬九千九百元，因價格太高故未加報，然網站上有十四個人報名參團，為何本團實際只有六個名額從五福旅行社報名而來，可見五福旅行社網站上登載人數不實，有欺騙消費者之嫌疑。顯見被告在網站上虛灌人數，吸引消費者，如不到單獨出團的人數，就轉單給其他旅行社，且將公司利潤轉加於消費者身上，如此不良行為是否合法？原告簽約的對象是五福旅行社，但提供旅遊服務的對象是友泰旅行社，明顯為欺騙原告之行為。

㈣因原告無法隨時安排長假旅遊，在不清楚友泰旅行社的服務品質前，當然不可能斷然當場取消行程，惟得知團費遭被告超收八千元後，自覺遭被告欺騙，而被告亦拒不認錯，被告將成本嫁至原告，誠屬不合理，原告最近下載五福旅遊行程單、友泰旅行社行程單，在兩家旅行社網站同樣行程的內容，出團日期一樣，團費也一樣，裡面沒有提到是聯營團，導

致領隊分房間時，別的團員有問題就會要原告退讓，原告所受的旅遊商品有瑕疵，爰依據被告廣告不實未善盡告知轉團的義務提起本件訴訟。

三、證據：提出交通部觀光局影本一件、被告掛號信函封面及被告承辦人名片影本各一件、行程說明會資料影本一疊、國外旅遊定型化契約書影本一件、電子郵件影本四件、客戶申訴函影本一件、五福旅遊行程單影本一件、友泰旅行社行程單影本一件為證。

乙、被告方面：

一、聲明：駁回原告之訴。

二、陳述略稱：

㈠原告主張其於一百零八年二月十八日於被告網站報名同年三月三十一日出發之西葡十日團體旅遊（下稱系爭旅遊），當時網站售價為六萬二千九百元，並未標註系爭旅遊為聯營團體，原告於系爭旅遊開始後，始知給付價金與同團旅客存在價差，且系爭旅遊為友泰旅行社所主辦，請求返還轉嫁於原告之利潤八千元云云，惟本件係被告於網站上架系爭旅遊行程後，經原告審閱後作出要約並經被告公司之羅姓員工確認收款，雙方間就系爭旅遊之行程、價金等均已達成合意自無疑義。原告雖提出雙方簽立之旅遊契約（下稱系爭契約）及被告寄發掛號函件內容物（即行程說明資料，下稱說明資料）作為證據，但僅能證明原告與被告間確實存在旅遊契約關係，並無從證明被告有惡意轉嫁利潤超收團費之行為，原告未盡舉證責任，尚難謂其主張可採。

㈡原告主張被告並未告知系爭旅遊行程為聯營團體，於原告不知情下轉團至友泰旅行社，與原先預購顯非同一商品云云。然系爭旅遊行程自被告上架時起即已於出團備註標示為聯營團體，寄發予原告之說明資料末二頁亦明確告知出團旅行社為LUXURY HOLIDAY（即友泰旅遊登記使用商標），並提供緊急聯繫方式供旅客使用，若僅因原告未曾注意被告已充分揭露之訊息，即片面認定被告有廣告不實欺騙消費者之嫌，似

乎有失公允。單人旅客本來就可能跟領隊同房，這是一般旅遊團的作法，除非補差價就有單獨的房間，另外領隊也有協助原告更換房間，在申訴內容原告自己也有寫到。

三、證據：提出被告網站系爭旅遊行程表一件、智慧局商標檢索系統報表一件、友泰旅行社官網截圖一件為證。

理　　由

一、原告主張意旨略以：原告於被告網站報名參加被告之旅遊團，然被告於網站虛灌參團人數，未告知為聯營團，原告復遭被告轉團至訴外人友泰旅行社所舉辦同一行程之旅行團，原告所交付之團費比其他團員高出八千至一萬元，且行程中領隊服務品質不佳，另因原告較少參與購物而遭奚落，爰依據被告廣告不實未善盡告知轉團義務提起本件訴訟，請求被告賠償八千元云云。被告答辯意旨則以：被告於網站上架本件旅遊行程，已於出團備註標示為聯營團體，並未不實欺騙原告，行程經原告審閱後作出要約，並經被告確認收款，雙方間就系爭旅遊之行程、價金等均已達成合意，被告所寄發之行程說明資料已證明原告與被告間確實成立系爭契約，但無從證明被告有惡意轉嫁利潤超收團費之行為，原告應舉證被告確有前述超收團費之行為等語置辯。

二、按民事訴訟法第二百七十七條規定：「當事人主張有利於己之事實者，就其事實有舉證之責任，」；又民事訴訟如係由原告主張權利者，應先由原告負舉證之責，若原告先不能舉證，以證實自己主張之事實為真實，則被告就其抗辯事實即令不能舉證，或其所舉證據尚有疵累，亦應駁回原告之請求，最高法院十七年上字第九一七號裁判意旨參照。次按系爭契約第九條第一項第四款約定：「第五條之旅遊費用，除雙方依第三十七條另有約定者外，不包含下列費用：一、‧‧‧四、建議任意給予隨團領隊人員、當地導遊、司機的小費。」。

三、經查：㈠原告於被告網站報名時，並未列印留存當時被告網站關於本行程之相關內容，無法證明當時被告網站「沒有註

明為聯營團體」；㈡於本件爭訟後，原告列印現今被告網站相同行程之內容，主張被告並未告知為聯營團體云云（參本院一百零八年十二月十二日言詞辯論筆錄第一頁），然原告提出資料顯示被告行程單「出團備註」開宗明義記載：【本行程為「聯營團體」，為多家旅行社聯合共同出團。出團名稱為歐洲假期】（參本院卷第一百四十一頁），原告就白紙黑字註明「聯營團體」之行程單，仍稱被告並未註明為聯營團體，則被告辯稱原告未曾注意被告已充分揭露之訊息，足堪信為真實；㈢本件行程既為聯營團體，原告僅以被告旅行社之參團人數主張被告虛灌參團人數即難採信，更何況參團人數往往因參團者未繳費或繳訂金後放棄行程等因素而有所變動，原告所謂虛灌參團人數之主張並不構成本件法律上之爭點；㈣本件既為聯營團體，即無轉團問題，亦無原告所稱被告廣告不實未善盡告知轉團義務可言，兩造間既已就團費、旅遊行程等重要之點意思表示一致，系爭契約即已成立，原告僅因未費心與被告議價，致團費高於他人，即主張被告惡意轉嫁利潤超收團費，洵屬無據；㈤至於原告主張行程中領隊服務品質不佳，另因原告較少參與購物而遭奚落等情，原告當時本得依系爭契約第九條第一項第四款約定拒絕給予領隊小費，而非事後於本件訴訟再為主張。

四、綜上所述，原告本於被告廣告不實未善盡告知轉團的義務提起本件訴訟，請求被告給付八千元，為無理由，應予駁回。

五、本件訴訟費用額，依後附計算書確定如主文所示金額。

六、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。

七、據上論結，原告之訴為無理由，依民事訴訟法第七十八條，判決如主文。

中　　華　　民　　國　　109　　年　　1　　月　　9　　日

臺北簡易庭

法　　官　　文衍正

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，應於判決送達後二十日內向本庭（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　　109　　年　　1　　月　　9　　日

書　記　官　高秋芬

訴訟費用計算書：

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、民事訴訟法第四百三十六條之二十四第二項：

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、民事訴訟法第四百三十六條之二十五：

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。