

臺灣臺北地方法院小額民事判決

108年度北小字第5138號

原告 劉世君
劉奕賜
傅若雯
劉世文
傅敬堯

兼上列五人

共同

訴訟代理人 李孟潔

被告 天海旅行社股份有限公司

法定代理人 曾盛海

訴訟代理人 林淑君

上列當事人間請求損害賠償事件，本院於民國一百零九年三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：被告應給付原告每人新臺幣（下同）八千五百元，及自起訴狀繕本送達翌日（即民國一百零八年十月二十六日）起至清償日止，按年息百分之五計算之利息。

二、陳述略稱：

（一）原告於一百零八年三月二十四日在旅展購買被告泰國團行程，購買當日被告以「加贈龍蝦」作為主要推銷項目，然旅程中被告未告知原告，即擅自更改餐食；行程中當地導遊增加自費行程，更動挪移行程導致行程過度緊迫，不符原有品質。其他天數則要求原告加購自費行程，否則只能回飯店休息，造成時間浪費，另又收取小費及不當收取服務費。

（二）龍蝦餐部分：旅展時說好因為旅行團團員分散在各地，所以會有行前說明會的電話跟原告確認行程內容，但被告沒有給

行前說明會的電話，而是在原告下班過後去被告公司支付尾款時，匆匆地將行前說明會的資料給原告，因為當時接近被告公司下班時間，所以被告根本沒有跟原告說明行前資料的行程部分，僅說明行程跟之前合約上面的表一樣，就龍蝦餐被更改部分也隻字未提。龍蝦餐改變成水流蝦餐沒有事先告知，僅在行程資料更改項目，卻沒有說明，違反國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項第十四條。至旅程時發現沒有龍蝦向被告公司反應時，被告公司始告知依據國外旅遊定型化契約第十四條更改，此部分被告欠缺廣告宣傳的龍蝦，依國外旅遊定型化契約第二十二條及不完全給付之規定，被告應賠償原告每人一千五百元。

(三) 本次旅行團為十七人配加一個領隊的大團，按觀光局的規定應簽署的是國外旅遊定型化契約書，但原告與被告公司簽署的是國外個別旅遊定型化契約書，該契約書是給約六人成團不配加領隊的小團體，因人數少不配加領隊，故行程更自由保障條例更少，然原告參加的為大團，應受到更多的保護更多的條例規範。依據旅行業管理規則第三十七條「旅行業辦理旅遊時，該旅行業及其所派遣之隨團服務人員，均應遵守下列規定：……五、除有不可抗力因素外，不得未經旅客請求而變更旅程。」，另依國外旅遊定型化契約第二十二條「旅程中之食宿、交通、旅程、觀光點及遊覽項目等，應依本契約所訂等級與內容辦理……。除非有本契約第十四條或第二十六條之情事，乙方不得以任何名義或理由變更旅遊內容」，可知除非發生不可抗力事件，否則被告不可隨意變動既定行程，被告僅以原告未提出反應規避責任，顯未秉持著誠信原則。

(四) 因被告事前未告知變更行程，故原告無從反應，行程第二天原告變動第一個行程時，是被告把原告從四方水上市場趕上車之後，才說要帶原告去按摩，原告根本來不及反應，第二天的晚上吃完晚餐後，原訂看人妖秀，但到達定點之後才知道是皇家花園廣場，這中間完全沒有討論，甚至都是最臨時

01 的時候原告始知悉，第三天是被告公司把行程都抽空，原告
02 也不能反應什麼，至第四天導遊又要再次更改行程時，已有
03 全團團員反應，甚至所有人舉手表決，並非均無反應。此部
04 分被告擠壓行程致不具備品質，應依民法第五百十四條之七
05 規定賠償原告每人三千元，另造成時間浪費，被告應依國外
06 旅遊定型化契約第二十四條規定賠償原告每人三千元。

07 (五)原告另依國外旅遊定型化契約第八條規定請求被告退還服務
08 費原告每人一千元，此請求係因服務費收兩次，一次服務費
09 ，一次小費，小費是原告自己願意給司機，但服務費是被強
10 迫收取，事實經過係第四天購物行程的時候，領隊過來跟原
11 告說要收每個人一千元的服務費，總共是六千元，當時人在
12 國外，而且又有長輩在，擔心不付的話會被丟包，所以就付
13 款，給司機的小費一千元是第五天上飛機前說可以任意給司
14 機小費，可是前一天已經給一次小費，又要原告再給一次。

15 (六)本件景點都有走，但是挪移景點第三天的下午跟晚上行程全
16 部在第二天都走完，第三天下午跟晚上全部空白，不參加自
17 費行程就只能回飯店休息，第四天原定下午的行程拉到第五
18 天上午，第四天下午就變成購物行程，被告刻意拉長購物行
19 程的時間。行程有更改應該要全部旅客同意，依照民法第五
20 百十四條之五旅遊營業人非有不得已事由不能任意變更旅遊
21 內容，要變更必須所有團員簽名同意的，這是為了增加自費項
22 目而變更行程，導致原告時間浪費的損失，還有旅遊活動不
23 具備原有價值的損失。

24 三、證據：提出被告公司報名／收款單影本一件、國外個別旅遊
25 定型化契約書影本一件、被告行程表影本一件、泰國建議自
26 費項目一件、龍蝦餐廣告一件為證。

27 乙、被告方面：

28 一、聲明：駁回原告之訴。

29 二、陳述略稱：

30 (一)原告雖主張在旅展購買系爭行程時有加贈龍蝦每人一隻，因
31 原告購買此商品是在一百零八年三月二十四日，此行程在銷

售及實際操作後，在一百零八年五月份有旅客投訴龍蝦餐的餐廳餐食不新鮮，故被告公司與泰國當地旅行社研究調整餐食，泰國當地業者建議加價更改為水流蝦燒烤吃到飽，因水流蝦一六八餐廳之蝦子均為新鮮的泰國蝦，價格比原本的龍蝦餐還高，但為顧全旅客吃的品質，因此都調整為水流蝦燒烤吃到飽，在出發前給旅客的行前說明會資料上已有註明，此與法定原因解除契約無關（原龍蝦餐每人餐標三百九十九元，水流蝦燒烤吃到飽每人餐標六百九十九元）。

(二)有關行程順序調整的問題，導遊在第一天接機時都有先跟客人說明行程順序會依照實際狀況調整順序，原告當時並無提出異議。原告所提順序調整是指在第二天跟第三天的行程，因為原定第三天的按摩，導遊訂到的時間是在第二天，因此將第三天的按摩調整到第二天先走，另外原告於旅展購買此行程時，第三天並無皇家花園廣場及洋人步行街行程，被告為了讓客人能玩的盡興而多安排這二個當地有名的夜間逛街景點，導遊視現場實際狀況而做前後天的調整，並非有意去做行程的順序更動。

(三)本團共十七位客人（七組報名成員），填寫旅客意見調查及建議表共八份。其中關於：

(1)旅遊行程安排部分：三份問卷勾很好、二份尚可、二份不好。

(2)隨團領隊部分：七份問卷勾很好、一份尚可。

(3)餐食安排部分：三份問卷勾很好、四份尚可、一份不好。

（其中旅客有人特別填：水流蝦不錯）。

(4)導遊解說部分：六份問卷勾很好、二份尚可。

(5)導遊服務部分：六份問卷勾很好、二份未勾選。

(四)原告如果針對導遊或領隊不滿意，其實不用給服務費，但原告已經給服務費，被告於調解時也說，原告真的那麼不滿意可以退一千元服務費，但大部分的團員其實是滿意導遊或領隊的服務，至於原告所稱最後一天給司機小費，其實意思是剩餘的泰幣零鈔帶回台灣也沒辦法花用，可以任意給司機的

01 意思，也沒有說金額多少。被告調解時也善意表示可以退費
02 龍蝦餐三百九十九元的費用，希望能夠用原告每人退一千三
03 百九十九元來和解，但原告不願意。

04 三、證據：提出龍蝦餐及水流蝦費用表影本二件、旅客意見調查
05 及建議表影本八件為證。

06 理由

07 一、程序部分：按不變更訴訟標的，而補充或更正事實上或法律
08 上之陳述者，非為訴之變更或追加，民事訴訟法第二百五十
09 六條定有明文，此項規定於小額訴訟程序準用之（民事訴訟
10 法第四百三十六條之二十三、第四百三十六條第二項參照）
11 。經查，本件原告聲明原請求被告應給付原告五萬一千元，
12 及自起訴狀繕本送達被告之翌日起至清償日止，按年息百分
13 之五計算之利息，嗣於本院一百零九年三月十二日言詞辯論
14 期日中，經本院依職權行使闡明權，原告當庭更正聲明為：
15 被告應給付原告每人八千五百元，及自起訴狀繕本送達翌日
16 起至清償日止，按年息百分之五計算之利息，核屬更正法律
17 上之陳述，參酌前揭規定，程序並無不合，應予准許。

18 二、原告主張意旨略以：原告購買系爭旅遊行程時被告以「加贈
19 龍蝦」作為主要推銷項目，然旅程中被告未告知原告，即擅
20 自更改餐食，依國外旅遊定型化契約第二十二條及不完全給
21 付之規定，被告應賠償原告每人一千五百元，另被告擠壓行
22 程致不具備品質，應依民法第五百十四條之七規定賠償原告
23 每人三千元，又造成時間浪費，被告應依國外旅遊定型化契
24 約第二十四條規定賠償原告每人三千元，並依國外旅遊定型
25 化契約第八條規定請求被告退還服務費原告每人一千元等語
26 。被告答辯意旨則以：系爭行程在銷售及實際操作後，因有
27 旅客投訴龍蝦餐的餐廳餐食不新鮮，故被告公司加價更改為
28 水流蝦燒烤吃到飽，行前說明會資料上已有註明，另導遊在
29 第一天接機時都有先跟客人說明行程會依照實際狀況調整順
30 序，原告當時並無提出異議，被告不僅完成所有行程，難認
31 擠壓行程及時間浪費，且增加旅展時所無的皇家花園廣場及

洋人步行街行程，導遊視現場實際狀況而做前後天的調整，並非有意去做行程的順序更動，原告如果針對導遊或領隊不滿意，當初其實不用給服務費等語置辯。兩造爭執重點在於：(一)龍蝦餐改以水流蝦替代，是否不合於約定之品質？原告請求被告賠償原告每人一千五百元是否有據？(二)原告主張行程擠壓之損害每人三千元，時間浪費之損失每人三千元，是否有據？(三)原告主張遭被告強迫每人給付一千元服務費，請求被告返還，有無理由？爰說明如后。

三、按國外旅遊定型化契約第八條第一項第九款規定：「甲方依第五條約定繳納之旅遊費用，除雙方依第三十七條另有約定以外，應包括下列項目：……九、服務費：領隊及其他乙方為甲方安排服務人員之報酬。……。」、第二十二條規定：「旅程中之食宿、交通、觀光點及遊覽項目等，應依本契約所訂等級與內容辦理，甲方不得要求變更，但乙方同意甲方方之要求而變更者，不在此限，惟其所增加之費用應由甲方負擔。除非有本契約第十四條或第二十六條之情事，乙方不得以任何名義或理由變更旅遊內容。因可歸責於乙方之事由，致未達成旅遊契約所定旅程、交通、食宿或遊覽項目等事宜時，甲方得請求乙方賠償各該差額二倍之違約金。乙方應提出前項差額計算之說明，如未提出差額計算之說明時，其違約金之計算至少為全部旅遊費用之百分之五。甲方受有損害者，另得請求賠償。」、第二十四條規定：「因可歸責於乙方之事由，致延誤行程期間，甲方所支出之食宿或其他必要費用，應由乙方負擔。甲方就其時間之浪費，得按日請求賠償。每日賠償金額，以全部旅遊費用除以全部旅遊日數計算。但行程延誤之時間浪費，以不超過全部旅遊日數為限。前項每日延誤行程之時間浪費，在五小時以上未滿一日者，以一日計算。甲方受有其他損害者，另得請求賠償。」；次按消費者保護法第十七條第五項規定：「中央主管機關公告應記載之事項，雖未記載於定型化契約，仍構成契約之內容。」；再按民法第五百十四條之六、第五百十四條之七分別規

01 定：「旅遊營業人提供旅遊服務，應使其具備通常之價值及
02 約定之品質。」、「旅遊服務不具備前條之價值或品質者，
03 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
04 改善時，旅客得請求減少費用。其有難於達預期目的之情形
05 者，並得終止契約。因可歸責於旅遊營業人之事由致旅遊服
06 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
07 止契約外，並得請求損害賠償。旅客依前二項規定終止契約
08 時，旅遊營業人應將旅客送回原出發地。其所生之費用，由
09 旅遊營業人負擔。」；復按民事訴訟法第二百七十七條規定
10 ：「當事人主張有利於己之事實者，就其事實有舉證之責任
11 」，又民事訴訟如係由原告主張權利者，應先由原告負舉證
12 之責，若原告先不能舉證，以證實自己主張之事實為真實，
13 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
14 ，亦應駁回原告之請求，最高法院十七年上字第九一七號裁
15 判意旨參照。

16 四、經查：(一)原告雖主張被告未告知將龍蝦餐更換為水流蝦，該
17 當不完全給付之事由云云，然按上開國外旅遊定型化契約第
18 二十二條規定，被告得依所訂相當之等級與內容給付原告，
19 被告雖未提供龍蝦餐，然以價格更高之水流蝦取代，業據被
20 告提出龍蝦餐及水流蝦費用表影本二件為證，參酌水流蝦價
21 值為六百九十九元，超過龍蝦餐之價值三百九十九元，難認
22 被告之給付不合於債之本旨而構成不完全給付，且原告對於
23 行前已經收到更改後之行程資料並不爭執（參本院一百零九
24 年三月十二日言詞辯論筆錄），難認被告係出團後臨時變更
25 而未盡說明義務，原告享用水流蝦又要求被告賠償原告每人
26 一千五百元之龍蝦餐費用，應屬無據；(二)原告另主張行程擠
27 壓不具備品質及造成時間浪費云云，然而：(1)原告對於系爭
28 行程所約定之旅遊景點均已完成乙節並不爭執（參本院一百
29 零八年十二月二十六日言詞辯論筆錄），行程表既沒有特別
30 約定旅遊景點必須至少停留多久，原告復未舉證停留時間有
31 何過短致欠缺合理性之情事，顯見被告並無任何國外旅遊定

型化契約第二十四條所稱延誤行程時間之情事，原告雖不滿
意行程之順序有所變動，但變更旅程順序與變更旅程內容不
同，此不生行程擠壓不具備品質之問題，又行程表已列載自
費行程，不參加自費行程時間將會空下來，亦非原告不可預
見之事，難認此係可歸責被告而延誤行程時間，造成原告時
間之浪費；(2)更進一步言，是否不合於旅遊品質或造成時間
之浪費，為個人主觀上之感受，據被告所提出八份旅客意見
調查建議表所示：就旅遊行程（含行程安排、觀光景點安排
）部分訴外人陳施傑、陳正明、林敬貿、劉世文、蔡和原、
楊先易等人中，有四人均勾選「很好」、另有二人勾選「尚
可」，足堪認定被告就系爭旅遊行程已提出合於品質之給付
，原告僅空言主張旅遊未合品質及時間浪費，核與事實不符
；(三)原告另主張遭強迫收取一千元服務費云云，然而：(1)原
告於一百零九年三月十二日言詞辯論期日到庭自承：「（問
：原告稱遭強迫收取每人新臺幣一千元服務費，係如何強迫
收取，能否說明？）是在第四天的購物行程的時候，是由領隊
過來跟我們說要收每個人一千元的服務費，總共是六千元，
當時是人在國外，而且又有長輩在，擔心不付的話會被丟包
，所以就付錢。司機一千元是第五天上飛機前又說可以隨意
任意給司機小費，可是前一天已經給一次小費，又再要我們
給一次。」等語，可知原告係自行臆測不給付將遭丟包故而
支付，原告既未具體舉證證明領隊有何對原告行使強制手段
或言語，造成原告心理上之負擔，自無從認定有強制索取服
務費一千元之事實；(2)依國外旅遊定型化契約第八條第一項
第九款規定，團費包括服務費，故原告除給付團費外，確實
並無另行給付服務費之法律上義務，但於社會事實上，如旅
行社就團費部分未特別表明含小費，即表示旅行社雖出團派
領隊，但領隊恐難自旅行社取得報酬，故參團成員除非對領
隊服務非常不滿意，多半會於法律範圍之外，另行給付領隊
服務費，以免領隊做白工，此等給付屬於民法第一百八十條
第一款所稱履行道德上之義務，原告依法不得請求返還。

五、綜上所述，原告依據不完全給付等法律關係，請求被告給付原告每人八千五百元，為無理由，應予駁回。

六、本件訴訟費用額，依後附計算書確定如主文所示金額。

七、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。

八、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 4 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 4 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。