臺灣臺北地方法院簡易民事判決

108年度北消簡字第16號

原　　告　楊瑞斌
　　陳麗旭
　　胡銘雄
　　郭順珠
　　楊木榮
　　黃明雪
　　陳彥文
　　劉倩萍
　　林祐台
　　廖子雲
　　柯正堂
　　黃燕紅
　　阮汝媞
　　林雨萱
　　柯幸慧
　　張文姬
　　徐淑惠
　　許皓雯
　　許皓琳
　　蔡凉雀
　　賴月玲
　　陳坤燦
　　吳榮富
　　謝文雀
兼上共　同
訴訟代理人　陳俊維
被　　告　行健旅行社股份有限公司
法定代理人　張榮源
訴訟代理人　郝燮戈律師

上列當事人間請求損害賠償事件，本院於民國108 年12月31日言

詞辯論終結，判決如下：

主　　文

原告之訴駁回。

訴訟費用由原告負擔。

事實及理由

一、原告主張：原告等人前於民國108 年3 月間，參加被告舉辦之土耳其風采12日行程（下稱系爭行程），約定團費每人為新臺幣（下同）67,500元～70,900元，行程說明記載：「熱氣球臺灣加價購，前20名繳訂只要加價888 元（20名後加價4,500 元），請於團體出發前14天提出預訂方可享此加購價格，逾時請自行於當地購買（當地購買參考費用：每人現金價美金200 ）」，用以吸引消費者參加該行程，原告等人受此廣告吸引而報名參加系爭行程，並依據其行銷宣傳之方案加購熱氣球行程；系爭行程於108 年4 月26日出發，於同年月30日時，被告領隊馬健銘告知原告等人所報名參加之卡巴德基亞熱氣球行程仍為候補狀態，經詢問團員是否變更行程後未果，旅行團仍依照原定行程活動；待原告等人於同年 5 月2 日抵達卡巴德基亞地區時，領隊轉達原定熱氣球行程已經通知正取隔日可飛，然至當日晚間卻未接到任何接送確認通知，導遊則稱疑似氣候因素取消故而未通知；詎翌日早晨發現當地熱氣球紛紛升起，經領隊詢問導遊卻無法得知確切原因，遲至5 月3 日晚間仍未能確認熱氣球行程狀況，最後原告等人被迫放棄原定熱氣球行程；被告於業務招攬及簽訂系爭行程定型化契約時，既然表明熱氣球行程可參與，則原告等人表示訂購熱氣球行程之際，雙方契約即行成立，被告即有履行熱氣球行程之契約義務，縱使被告於出發時尚未取得訂位，難謂有可歸責之處，然至遲於被告所配合之當地導遊告知熱氣球行程已經正取之際，應可認為雙方契約成立，被告仍應負熱氣球行程之履約責任，卻未能本於善良管理人之注意義務向熱氣球公司追問確認行程接送事宜，僅以氣候因素不飛搪塞原告等人，事後證明並無氣候因素不飛之情形

，此時原告等人之熱氣球行程正取資格又變成候補名單，被告有債務不履行之情事應堪屬實；被告固然於系爭行程表示前20名加購價格只需888 元（原價4,500 元），然參酌被告同業於網頁上說明，自2019年起土耳其當地為了維護品質避免削價競爭，市場上旅行業者固然聲稱「贈送」，但實際上早已將熱氣球行程費用全數繳納至團費當中，並非被告所主張僅收入888 元，又被告隱匿該項事實，稱行程加購價格優惠吸引消費者消費，不無以不實資訊誘使原告等消費者締約，對於原告等人之意思表示自由亦有所侵害；為此，原告請求被告除退回原加價購買之費用外，另提起本件訴訟，主張依消費者保護法第2 條第2 款規定，請求被告賠償原告等人財產上所受損失各5,000 元，及依消費者保護法第7 條第 1 項、第22條規定，請求被告給付原告等人精神慰撫金各7,000 元等語。並聲明：被告應給付原告等25人各12,000元，及均自起訴狀繕本送達之翌日起至清償日止，按年息5%計算之利息。

二、被告則以：熱氣球行程佔系爭行程之比例僅為一小部分，被告於行前說明中並無強調熱氣球行程，更未擔保熱氣球行程必定成行，熱氣球行程實無可能影響原告等人決定參加系爭行程；依土耳其卡巴德基亞當地熱氣球業者提供108 年4 、5 月之飛行表，雖108 年5 月3 日、4 日可以進行熱氣球行程，然因先前連續5 天因天候因素，當地熱氣球業者無法進行全球各旅遊業者於前5 天預定之熱氣球飛行行程，而將前5 天預定之行程遞延108 年5 月3 日、4 日，進而導致系爭行程之熱氣球行程處於候補階段無法進行，卡巴德基亞當地熱氣球業者無法按原定行程進行，實係出於天氣因素等安全考量，嗣於當地熱氣球業者突然臨時確認天氣狀態趨穩可飛時，又因其訂位候補團數及人數過多難以消化，始致本團無法登上熱氣球行程，被告顯係受迫於此等不可抗力及不可歸責於己事由，為免影響後續行程，始未再讓原告等人繼續在當地為等候熱氣球行程，而耽誤後續旅遊項目，此洵屬民法

第514條之5所定之不得事由，同屬交通部國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項第20點所定之不可抗力，被告調整系爭行程中關於熱氣球行程，於法並無違誤；原告提出百威旅行社說明為其他旅行社之退費規範，並非本件約定，於本件無拘束力，無從做為證明原告等人受有財產上損害之用，況被告於系爭行程結束後，亦按所收取之費用退還，並未使原告等人因此受有財產上損害；被告於系爭行程說明單已經註明「本行程在參觀內容不減的原則下，得依航空公司班機、景點開放時間、天候及旅館之實際情形調整順序或更換…」，且依兩造簽訂之國外旅遊定型化契約第14條、第22條、第26條約定，被告遇不可抗力或不可歸責事由有變更旅遊內容之權利，熱氣球行程係因先前天候不佳及當地熱氣球業者開放時間等不可抗力及不可歸責被告等因素致不能進行，被告既已主動表示系爭行程包含熱氣球行程將因天候與景點開放時間調整，過程中亦有與當地熱氣球業者保持聯繫並對團員報告，實不能因此認為被告提供系爭行程內容有低於廣告標準或有違善良管理人注意義務之情形；另原告等人並未舉證證明其受被告以不實資訊勸誘侵害意思表示自由受損害云云，係我國民法明定所保障之人格權，亦未提出被告如何致其等人格權受損之證明，是原告此部分所請均非事實，實不足採等語，做為抗辯。並聲明：原告之訴駁回。

三、得心證之理由：

㈠原告等人分別與被告簽立國外旅遊定型化契約（下稱系爭契約），參加旅遊團名稱為土耳其風采12日，系爭行程說明載有：「熱氣球臺灣加價購，前20名繳訂只要加價888元（20名後加價4,500元），請於團體出發前14天提出預訂方可享此加購價格，逾時請自行於當地購買（當地購買參考費用：每人現金價美金200）。備註：如因卡巴德基亞當地天候因素導致熱氣球無法搭乘，將於團體返回臺灣後依照當初加價之金額全額退費，如因個人因素於土耳其臨時取消恕無法退費」，嗣原告等人於108年5月3日未能參加土耳其卡巴德

基亞熱氣球行程等情，有系爭契約、系爭行程說明在卷可稽（見本院卷第21頁至第73頁），並為兩造所不爭執（見本院卷第158 頁），堪信為真正。至其中原告徐淑惠部分，固未提出系爭契約為憑（見本院卷第21頁至第39頁），惟被告對於原告起訴狀後附之附表（見本院卷第19頁），既不爭執（見本院卷第158 頁），亦可信為真實。

㈡就原告請求被告退回原加價購買之費用部分（見本院卷第18頁、第158 頁）：

按民事訴訟採不干涉主義，法院不得就當事人未聲明之事項為判決，民事訴訟法第388 條定有明文。準此，法院審理具體個案範圍之訴之聲明及訴訟標的，除別有規定外，應由當事人決定之，法院不得逾越當事人所特定之訴之聲明及訴訟標的範圍而為裁判，此為民事訴訟採處分權主義之當然解釋（最高法院108 年度台上字第1062號判決意旨參照）。查原告等人係起訴主張依消費者保護法第2 條第2 款規定，請求被告賠償原告等人財產上所受損失各5,000 元，及依消費者保護法第7 條第1 項、第22條規定，請求被告給付原告等人精神慰撫金各7,000 元，共計每人各12,000元（見本院卷第13頁至第15頁、第18頁、第158 頁），前開請求被告退回原加價購買之費用部分，被告已退回部分原告加購費用（見本院卷第19頁），兩造固均不爭執（見本院卷第158 頁），惟未在原告訴之聲明及訴訟標的範圍內，依前開說明，本院自不得逾越原告所特定之訴之聲明及訴訟標的範圍而為裁判，是前開原告等人請求被告退回原加價購買之費用部分，非本件應審究之範圍，附此敘明。

㈢就原告等人係起訴主張依消費者保護法第2 條第2 款規定，請求被告賠償原告等人財產上所受損失各5,000 元，及依消費者保護法第7 條第1 項、第22條規定，請求被告給付原告等人精神慰撫金各7,000 元，共計每人各12,000元（見本院卷第13頁至第15頁、第18頁、第158 頁）部分：

1.按企業經營者，指以設計、生產、製造、輸入、經銷商品

或提供服務為營業者；從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者，於提供商品流通進入市場，或提供服務時，應確保該商品或服務，符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性；企業經營者應確保廣告內容之真實，其對消費者所負之義務不得低於廣告之內容；企業經營者之商品或服務廣告內容，於契約成立後，應確實履行；本法第7條第1項所定商品或服務符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，應就下列情事認定之：一、商品或服務之標示說明。二、商品或服務可期待之合理使用或接受。三、商品或服務流通進入市場或提供之時期。消費者保護法第2條第2款、第7條第1項、第22條、消費者保護法施行細則第5條分別定有明文。次按廣告具有多樣性及複雜性，是否屬契約之一部，仍應參酌當事人之意思，包括廣告表示內容是否具體詳盡、當事人之磋商過程、交易慣例等綜合判斷。如消費者信賴廣告內容，依企業經營者提供之廣告訊息與之洽談而簽訂契約，於契約中雖未就廣告內容再為約定，企業經營者所應負之契約責任，仍及於該廣告內容，該廣告固應視為契約之一部。惟簽訂契約時倘企業經營者並未再據原屬「要約引誘」之廣告為訂約之說明、洽談，使之成為具體之「要約」，縱其廣告之內容不實，應受消保法或公平交易法之規範，仍難逕謂該廣告為要約或已當然成為契約之一部（最高法院108年度台上字第1201號判決意旨參照）。又主張法律關係存在之當事人，須就該法律關係發生所須具備之特別要件，負舉證責任，苟未能舉證證明，即應承擔不利益之結果，此乃舉證責任分配之法則（最高法院106年度台上字第355號判決意旨參照）。當事人或其訴訟代理人於訴訟上所為之自認，於辯論主義所行之範圍內，有拘束當事人及法院之效力，法院應認其自認之事實為真，以之為裁判基礎，在未經當事人合法撤銷其自認前，法院不得為與自認事實相反之認定（最高法院108年度台上字第2005號判決意旨參照

）。

2.經查，依系爭行程說明載：「熱氣球臺灣加價購，前20名繳訂只要加價888 元（20名後加價4,500 元），請於團體出發前14天提出預訂方可享此加購價格，逾時請自行於當地購買（當地購買參考費用：每人現金價美金200 ）。備註：如因卡巴德基亞當地天候因素導致熱氣球無法搭乘，將於團體返回臺灣後依照當初加價之金額全額退費，如因個人因素於土耳其臨時取消恕無法退費」（見本院卷第41頁）、系爭契約第14條第1 項：「因不可抗力或不可歸責於雙方當事人之事由，致本契約之全部或一部無法履行時，任何一方得解除契約，且不負損害賠償責任」（見本院卷第21頁）、第22條第1 項前段：「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（即本件原告等人；下同）不得要求變更，但乙方（即本件被告；下同）同意甲方之要求而變者，不在此限」（見本院卷第23頁）、第26條第1 項：「旅遊途中因不可抗力或不可歸責於乙方之事由，致無法依預定之旅程、交通、食宿或遊覽項目等履行時，為維護本契約旅遊團體之安全及利益，乙方得變更旅程、遊覽項目或更換食宿、旅程；其因此所增加之費用，不得向甲方收取，所減少之費用，應退還甲方」（見本院卷23頁）等內容，及依土耳其卡巴德基亞當地熱氣球業者提供108 年4 、5 月之飛行表，108 年5 月3 日、4 日固可進行熱氣球行程，然因先前連續5 天因天候因素，當地熱氣球業者無法進行全球各旅遊業者於前5 天預定之熱氣球飛行行程，而將前5 天預定之行程遞延108 年5 月3 日、4 日，導致系爭行程之熱氣球行程處於候補階段無法進行等情，此有卡巴德基亞飛行表、原告與卡巴德基亞代訂熱氣球行程業者Recep CELIK 對話紀錄、Recep CELIK 與熱氣球業者對話紀錄、馬建銘與導遊對話紀錄等在卷可參（見本院卷第129 頁至第151 頁），兩造對此均不爭執（見本院卷第158 頁至第 159

頁），足認卡巴德基亞熱氣球業者無法按原定行程進行，係出於天氣因素等安全考量，嗣於熱氣球業者臨時確認天氣狀態趨穩可飛時，又因其訂位候補團數及人數過多難以消化，始致原告等人無法登上熱氣球行程，被告為免影響後續行程，未再讓原告等人繼續在當地為等候熱氣球行程，而耽誤後續遊覽項目，係屬不可抗力且不可歸責於被告之事由。此外，原告等人復未就被告所提供之商品或服務，其商品或服務之標示說明、商品或服務可期待之合理使用或接受、商品或服務流通進入市場或提供之時期等，有何不符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，及被告依系爭契約，對原告等消費者所負之義務有低於廣告之內容等節，舉證證明之，以實其說，依舉證責任分配原則，原告等人主張依消費者保護法第2條第2款規定，請求被告賠償原告等人財產上所受損失各5,000元，及依消費者保護法第7條第1項、第22條規定，請求被告給付原告等人精神慰撫金各7,000元，共計每人各12,000元云云，即非有據，難以憑採。

四、綜上所述，原告等人請求被告應給付原告等25人各12,000元，及均自起訴狀繕本送達之翌日起至清償日止，按年息5%計算之利息，為無理由，應予駁回。

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

六、據上論結，原告之訴為無理由，依民事訴訟法第78條，判決如主文。

中　　華　　民　　國　　109　　年　　1　　月　　21　　日

臺北簡易庭　　法　官　詹慶堂

上列正本係照原本作成。

如不服本判決，應於判決送達後20日內向本院提出上訴狀（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　　21　　日

書記官　陳鳳瀅