臺灣臺南地方法院臺南簡易庭小額民事判決

108年度南消小字第3號

原　　告　陳鴻騰
被　　告　雄獅旅行社股份有限公司
法定代理人　王文傑
訴訟代理人　王允澧

上列當事人間侵權行為損害賠償事件，本院於民國108 年4 月22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1,000元由原告負擔。

事實及理由

一、原告起訴主張：原告於民國107 年12月28日上網訂購被告官網108 年1 月5 日高雄出發之大阪計劃旅遊6 日機票（下稱系爭機票契約），售價新臺幣（下同）2,888 元，並刷卡付清機票款項，後續提供護照資料給承辦之專員。未料，107年12月29日被告黃姓主管來電告知該航班機位已完售，且拒絕服務原告，但因原告行程已排妥，只好另外購買機票。後來在107 年12月31日發現被告官網還是有販售上開機票，顯見被告故意不給付機票，造成原告另行購買機票，受有支出機票價差7,163 元之損害（10,051元－2,888 元），爰依消費者保護法第51條，主張被告故意所致之損害，請求5 倍之懲罰性賠償金。並聲明：被告應給付原告35,815元。

二、被告則以：

㈠、兩造前已有購買機票之紛爭，原告對被告業務之服務不滿意，所以在107 年11月20日下午，於被告臺南林森門市，被告職員向原告通知「今後原告所提出之訂單，被告無法再替原告服務」。嗣後被告職員將原告姓名等資訊輸入公司內IT系統，該系統可以剔除公司拒絕交易之顧客。被告於107 年12月26日及27日，以自己姓名「陳鴻騰」下訂購買機票，經IT系統辨別後取消該2 筆訂單，而在原告的交易頁面會顯示成「候補」，這樣比較委婉、不會那麼直接。惟原告第3 筆即

107年12月28日下訂的大阪計劃旅遊6日機票，改以「陳先生」作為訂單聯絡人，恣意規避已告知原告拒絕往來之情形，因IT系統無法立即辨識「陳先生」為「陳鴻騰」，故電腦系統允許系爭機票契約建立。後來業務收到原告所傳的護照資料，發現「陳先生」就是原告，故黃姓主管於107年12月28日中午聯繫原告，向原告表達兩件事情，第一是機位銷售完畢，第二是告知被告前已將原告列入拒絕往來之顧客。其實機位銷售完畢只是講的比較委婉、沒那麼直接，真正的理由是拒絕往來。原告早已知悉列入拒絕往來客戶，卻嘗試透過IT漏洞向被告下訂。契約自由包括「是否與他人締結契約之自由」、「決定與何人締結契約之自由」，被告發現訂購人為原告後，於翌日通知原告不與原告締約，被告於此訂購過程中並無過失，是因為原告下訂時未記載真實姓名，導致IT系統無法過濾掉。

㈡、退步言，倘法院認為系爭機票契約有效，因可歸責於被告之事由，導致原告旅遊活動無法成行時，依系爭機票契約即被告官網所附隨之旅遊契約書第11條規定，黃姓主管於班機出發前6日通知原告無法成行，依該條第1項第3款之規定，僅賠償旅遊費用30%即866元（2,888元x 30%＝866元）。

㈢、並聲明：原告之訴駁回。

三、得心證之理由：

㈠、系爭機票契約已成立：

依原告提出之被告官網機票訂購頁面，備註部分載明「本計劃旅遊機票為促銷機票，一經確認，付訂視同開票」，及報名須知第4點載明「報名完成並繳交訂金或團費後，旅遊契約書即生效力」，有官網畫面在卷可查（見補字卷第17頁）。被告於官網已標定銷售機票之費用，且所支付之機票費用含稅、包含20公斤托運行李、不可延回、高雄出發等標示明確，商品內容已達明確之程度，並非單純的價目表，且參酌下單後要輸入付款方式，與價金之給付或收受係在契約成立

後有所不同，佐以上述備註及報名須知之記載，可認該機票之銷售刊登於官網頁面即屬要約，原告以「陳先生」點選購買並下單即屬承諾，原告刷卡付清款項則為兩造所不爭執，系爭機票契約已成立。

㈡、系爭機票契約有得撤銷之原因，且被告已於107 年12月28日向原告主張撤銷：

意思表示之內容有錯誤，或表意人若知其事情即不為意思表示者，表意人得將其意思表示撤銷之。但以其錯誤或不知事情，非由表意人自己之過失者為限。當事人之資格或物之性質，若交易上認為重要者，其錯誤，視為意思表示內容之錯誤，民法第88條定有明文。私法自治為民事法律的基本原則，契約自由為其重要內涵，即包括決定是否與他人締結契約之自由，決定與何人締結契約之自由，得由當事人雙方決定契約內容之自由，締約後變更或廢棄原契約之自由，締約方式之自由。被告辯稱兩造前因旅遊商品訂購過程中，因被告服務無法滿足原告要求，被告臺南分公司業務於107 年11月20日在臺南林森門市，向原告告知「嗣後原告向被告所提出之訂單，本公司均無法提供服務」，而將原告列入不欲締結契約之對象等語。與原告供稱：上一次和被告購買機票，和臺南門市的員工發生一些爭執，該員工的主管有跟我說列為拒絕服務的對象，當時我認為僅是小主管的個人意見等語相符（見本院卷第93頁），是原告已知悉被告於107 年11月20日表達以後不欲與原告交易甚明。固然原告認為只是小主管個人意見云云，惟原告於107 年12月26日、27日仍以本名「陳鴻騰」於被告官網訂購機票，但因被告將其鍵入拒絕往來之名單，經由IT系統過濾掉而不讓訂單成立，此有被告提出經系統檔掉的12月26日、27日訂單資料在卷可參（見本院卷第105 、107 頁），顯見被告確將原告列入拒絕往來之顧客，而非原告所稱只是小主管個人意見。固然原告主張：我以「陳先生」為名義和被告交易不是第一次，之前也沒有問題云云。惟由原告所提出以「陳先生」名義下訂之資料及被告

員工回信之內容，都發生在107 年11月20日之後，且被告發覺為原告本人下訂後，即回信表示訂單呈現「候補狀態」，有被告員工回覆之Email 信件可查（見本院卷第99頁），亦與被告辯稱：系統顯示為候補狀態就是因為不會那麼直接，候補就是代表契約沒有成立等語相符（見本院卷第94頁）。是以，不論原告以「陳鴻騰」或「陳先生」下訂，後來經被告IT系統辨識或人工察覺是原告下訂時，被告皆委婉的以Email 或訂購頁面呈現「候補狀態」而不和原告成立任何旅遊或機票購買契約，更充分顯見被告將原告列為拒絕往來之客戶，且此對於被告公司旅遊服務之經營，不但屬其締結契約之自由，亦屬交易上認為重要之部分。而原告於107 年12月28日以「陳先生」為名義，下單訂購系爭機票契約，因被告公司IT系統無法辨識「陳先生」即「陳鴻騰」，致發生當事人本身同一性錯誤（即被告誤認陳先生為其他陳姓之非拒絕往來客戶），故雖系爭機票契約已成立，但為尊重被告締約之真意（即拒絕往來客戶不得成為其締約對象），對於上述意思表示之內容有錯誤，被告自得將其意思表示撤銷之。而黃姓主管於107 年12月29日中午即聯繫原告表示不欲和原告訂約，為兩造所不爭執，法律上即被告依民法第88條之規定，因意思表示內容之錯誤（本件為當事人本身同一性之錯誤），向原告撤銷欲販售機票給原告之意思表示。且尚難認為被告IT系統未能第一時間辨識「陳先生」即「陳鴻騰」之事被告具有過失，被告行使撤銷權即屬有據。原告自不得依系爭機票契約、官網所附隨之旅遊契約書向被告請求損害賠償。另消費者保護法第51條屬因企業經營者之故意所致之損害，消費者得請求損害額5 倍以下之懲罰性賠償金，然原告早已知悉被告將其列為拒絕往來戶，被告合法行使撤銷權，難認故意造成原告另購機票所產生之價差損害。是原告依上開法條請求被告給付懲罰性賠償金，即無理由。另民法第91條雖有規定錯誤表意人之賠償責任，惟本件被告行使錯誤撤銷意思表示之原因，為原告明知或可得而知，亦難依上開條文

請求被告賠償，附此敘明。

四、綜上所述，原告主張系爭機票契約有效成立，被告故意不給付機票，致其受有另購機票價差之損害，並依消費者保護法第51條之規定，請求5 倍之懲罰性賠償金共35,815元，為無理由，不應准許。

五、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及舉證，核與本判決之結果不生影響，爰不另為贅論，附此敘明。

六、據上論結：本件原告之訴為無理由，依民事訴訟法第78條，判決如主文。

中　　華　　民　　國　　108　　年　　4　　月　　29　　日

臺灣臺南地方法院臺南簡易庭

法　官　羅郁棣

以上正本證明與原本無異。

如不服本判決，應於送達後20日內，向本院提出上訴狀並表明上訴理由，如於本判決宣示後送達前提起上訴者，應於判決送達後廿日內補提上訴理由書（須附繕本）。對於小額程序之第一審判決之上訴，非以其違背法令之理由，不得為之。且上訴狀內應記載表明㈠原判決所違背之法令及其具體內容。㈡依訴訟資料可認為原判決有違背法令之具體事實者。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　　4　　月　　29　　日

書記官　陳鈺翰