

臺灣新北地方法院民事判決

108年度簡上字第334號

上訴人 古貴英
訴訟代理人 賴傳智律師
被上訴人 有馬旅館股份有限公司
兼
法定代理人 黃培宸即黃顧淵
被上訴人 富邦產物保險股份有限公司
法定代理人 陳伯耀
上三人
訴訟代理人 湯明亮律師

上列當事人間請求損害賠償事件，上訴人對於民國108年8月28日
本院板橋簡易庭108年度板簡字第1489號第一審判決提起上訴，
本院於109年9月24日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

上訴駁回。

第二審訴訟費用由上訴人負擔。

事實及理由

壹、程序方面：

按當事人喪失訴訟能力或法定代理人死亡或其代理權消滅者，
訴訟程序在有法定代理人或取得訴訟能力之本人承受其訴訟以前當然停止，民事訴訟法第170條定有明文。又民事訴訟法第168條至第172條、第174條所定之承受訴訟人，於得為承受時，應即為承受之聲明，民事訴訟法第175條第1項亦有明定。本件被上訴人富邦產物保險股份有限公司（下稱富邦產險公司）之法定代理人於訴訟繫屬中已變更為甲○○，有公司登記資料查詢結果可稽，並據其具狀聲明承受訴訟在卷（見本院卷第133至136頁），於法核無不合，應予准許。

貳、實體方面：

一、上訴人主張：

（一）上訴人之配偶曾昭嵩於民國107年10月23日，前往被上訴人
有馬旅館股份有限公司（下稱有馬公司）所經營之「有馬旅

館MOTEL」消費，使用R210號房（下稱系爭210號房）泡湯，失去意識臥於溫泉水面，經送醫後不治死亡，嗣經臺灣新北地方檢察署開立相驗屍體證明書表示略以：曾昭嵩死亡時間為107年10月23日14時36分，死亡方式：意外，死亡原因：

1.直接引起死亡之原因：甲呼吸衰竭。2.先行原因：乙（甲之原因）疑似泡溫泉時，不明原因休克致嗆水窒息。

(二)被上訴人有馬公司經營溫泉浴場，自應知悉泡溫泉對患有心臟病、肺病、高血壓、糖尿病及其他循環系統障礙等慢性疾病者，或飲酒後、較為疲勞、劇烈運動後之人，於泡溫泉時可能發生不適狀況，甚至可能發生休克等情形而危及生命，自應派員定時巡察，以防範前開危險之發生，並對於已發生危險之旅客，負有救護之作為義務。而曾昭嵩獨自一人入住使用被上訴人有馬公司之溫泉設施，被上訴人有馬公司卻未派員定時巡察，導致影響救援曾昭嵩之時機，自可認定被上訴人有馬公司有未盡派員定時巡察以防範泡湯旅客發生危險之疏失，提供服務未符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，與曾昭嵩之死亡有因果關係，依民法第184條第1項前段、消費者保護法（下稱消保法）第7條第3項規定，應負損害賠償責任。又被上訴人乙○○○○○○（下稱黃培宸）為被上訴人有馬公司之負責人，未善盡監督管理責任，依民法第184條第1項前段規定，亦應負損害賠償責任。另被上訴人有馬公司向被上訴人富邦產險公司投保公共意外責任保險，茲因上訴人不知投保金額，爰先向被上訴人有馬公司、黃培宸一部請求精神慰撫金新臺幣（下同）50萬元，並依保險法第94條第2項規定，請求被上訴人富邦產險公司直接給付保險金予上訴人。並於原審聲明：被上訴人應給付上訴人50萬元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按年息5%計算之利息。

二、被上訴人抗辯：

(一)被上訴人有馬公司業於系爭210號房內標示泡湯須知（上載有使用溫泉之禁忌及其他應行注意事項），並裝設緊急鈴等

安全設施，已盡其注意義務，提供服務亦符合合理期待之安全性。而旅客一人住宿時，旅館業者是否應拒絕入住或派員定時巡察，尚未形成習慣，尤其系爭210號房為客房設計，非供公眾使用，旅館業者定時派員巡察反屬騷擾旅客；況且，曾昭嵩入住系爭210號房時，未有任何精神狀態或談吐異常之情，故被上訴人有馬公司未拒絕曾昭嵩入住、未派員巡察，實未違反任何注意義務。

(二)被上訴人有馬公司未拒絕曾昭嵩入住、未派員巡察，既未違反注意義務，被上訴人黃培宸即無上訴人所指未善盡監督管理責任之情，上訴人請求被上訴人有馬公司、黃培宸負損害賠償責任，即無理由，亦無從請求被上訴人富邦產險公司直接給付保險金。

三、原審為上訴人敗訴之判決，上訴人不服，提起上訴，並為上訴聲明：(一)原判決廢棄。(二)被上訴人應給付上訴人50萬元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按年息5%計算之利息。被上訴人則均答辯聲明：上訴駁回。

四、兩造不爭執事項（見本院卷第345頁）：

(一)上訴人與曾昭嵩為夫妻。

(二)曾昭嵩於107年10月23日中午12時許前往被上訴人有馬公司所經營之有馬旅館MOTEL消費，使用系爭210號房泡湯，消費時間2小時。

(三)曾昭嵩消費時間結束後未退房，經有馬旅館MOTEL工作人員前往查看，發現曾昭嵩趴於浴池、昏迷不醒，經送醫急救無效。

(四)經臺灣新北地方檢察署檢察官相驗，認曾昭嵩疑似泡溫泉時因不明原因休克致嗆水窒息死亡。

(五)系爭210號房為客房設計，即僅有單一出入口，限該次消費者使用。

(六)系爭210號房內有安裝緊急呼叫鈴設施。

(七)曾昭嵩入住期間，被上訴人有馬公司未派員巡察。

五、上訴人主張被上訴人有馬公司有派員定時巡察之作為義務，

01 且屬提供服務所應符合之安全性；而被上訴人黃培宸應監督
02 管理有馬公司使其派員定時巡察，卻均未為之，致影響救援
03 曾昭嵩之時機，曾昭嵩之死亡與被上訴人有馬公司、黃培宸
04 之前開過失不作為間，具有因果關係乙節，為被上訴人以前
05 揭情詞置辯。茲就本件爭點及本院之判斷分敘如下：

06 (一)被上訴人有馬公司無派員巡察入住旅客即曾昭嵩之作為義務
07 ，上訴人以其有此作為義務並依民法第184條第1項前段規定
08 請求被上訴人有馬公司負損害賠償責任，應無理由：

09 1.按因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償責
10 任，民法第184條第1項前段定有明文。又依民法第184條
11 第1項前段規定，侵權行為之成立，須行為人因故意過失
12 不法侵害他人權利，亦即行為人須具備歸責性、違法性，
13 並不法行為與損害間有因果關係，始能成立；且主張侵權
14 行為損害賠償請求權之人，對於侵權行為之成立要件應負
15 舉證責任。就歸責事由而言，無論行為人因作為或不作為
16 而生之侵權責任，均以行為人負有注意義務為前提；而過
17 失責任，係以行為人對於一定之事實，依法律或契約、習
18 慣、法理及日常生活經驗，在不超過社會相當性之範圍，
19 應負注意義務，應注意能注意而疏未注意，致發生危害，
20 始應令負過失之責。苟行為人已盡相當之注意義務而無疏
21 虞，則縱有危害發生，亦無過失可言。

22 2.被上訴人有馬公司為溫泉旅館業者，是否有派員定時巡察
23 入住旅客之義務，參諸溫泉法、旅館業管理規則等法規未
24 有明文；再衡酌使用溫泉浴池、入住旅館休息或為其他活
25 動，均涉及旅客隱私，當無派員進入旅客專屬使用空間或
26 致電、探訪旅客加以巡察之理，是上訴人主張被上訴人有
27 馬公司有派員定時巡察曾昭嵩之作為義務，實已超出法規
28 要求及社會合理期待之範圍，難謂有據。

29 3.上訴人雖以新北市旅館商業同業公會109年7月13日新北市
30 旅網字第183號函載：「業者會依照消費者精神狀況與談
31 吐進而判斷是否接受此位住客，若此住客身心狀態極差會

01 委婉告知房間已客滿，倘接受此住客亦要求提供家裡或緊急
02 聯絡人的聯絡方式，以避免飯店常被消費者拿來作輕生
03 場所，亦防止消費者單獨一人時，發生突發狀況無法即時
04 發現及送醫。同上理由，不定時巡察避免意外狀況發生，
05 或是每間隔1至2小時致電詢問是否需要客房清潔服務或客
06 房餐飲服務，同時也增加消費者被關懷的心態，防止消費
07 者在房內有輕生念頭」等語（見本院卷第307、311頁），
08 主張溫泉旅館業者遇有旅客一人入住時，負有派員巡察之
09 特別注意義務。惟民法所謂習慣乃指社會慣行中，普通一
10 般人確認其有拘束力，人人必須遵從，而後群居生活始能
11 維持而言（最高法院70年度台上字第3258號裁判意旨參照
12 ），然觀諸新北市旅館商業同業公會前開函文，實未具體
13 肯認旅館業者接受旅客一人入住後應派員巡察（含定時致
14 電詢問）之作為，已為一般旅館業者均確信有其拘束力而
15 須遵從，自難逕認接受旅客一人入住後應派員巡察之作為
16 ，已形成旅館業之內規或商業上習慣；況且，新北市旅館
17 商業同業公會前函所稱應派員巡察之作為，亦應以入住旅
18 客身心狀態有異為前提，然上訴人已自承無事證得以證明
19 曾昭嵩入住有馬旅館MOTEL時有何精神狀態或談吐異常之
20 情（見本院卷第332頁），自無從認定被上訴人有馬公司
21 未盡其注意義務而有過失。

22 4.被上訴人有馬公司既無派員巡察曾昭嵩之作為義務，上訴
23 人主張被上訴人有馬公司之前開不作為屬不法過失行為，
24 依民法第184條第1項前段規定，請求被上訴人有馬公司對
25 上訴人基於曾昭嵩配偶之身分法益所受損害，負賠償責任
26 ，即屬無據。

27 (二)被上訴人有馬公司對曾昭嵩所提供之服務，已符合當時科技
28 或專業水準可合理期待之安全性，上訴人依消保法第7條第3
29 項規定，請求被上訴人有馬公司負損害賠償責任，亦無理由
30 ；

31 1.按從事設計、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；企業經營者違反前開規定，致生損害於消費者或第三人時，應負連帶賠償責任，消保法第7條第1項、第3項前段各有明文。

2.經審酌被上訴人有馬公司為溫泉旅館業者，而主管機關對溫泉旅館業者之行政稽查項目，主要側重於溫泉場所安全性（如：通風、防滑、溫度控制、設置緊急呼救設施、泉性泉質標示、溫泉使用禁忌及注意事項等）以及旅館場所安全性（如：避難逃生路線圖標示、消防安全設備設置及定期檢修申報、逃生路線暢通、建築物公共安全檢查及申報等），此觀新北市政府溫泉場所安全管理自主檢查表、新北市政府聯合稽查旅館業現場紀錄表可明（見本院卷第165至175、195至259頁）；再參以現行法令以及一般人使用溫泉旅館之習慣，並未要求或期待溫泉旅館業者提供住宿、休息、溫泉使用等服務時，應派員巡察入住旅客，業如前述，因認上訴人主張之應定時派員巡察曾昭嵩，尚非被上訴人有馬公司提供曾昭嵩住宿、休息及溫泉使用之服務時，所應具備依當時科技或專業水準可合理期待之安全性內涵。

3.又曾昭嵩於107年10月23日入住有馬旅館MOTEL時，有馬旅館MOTEL之溫泉場所安全性、旅館場所安全性，均合於主管機關前開行政稽查要求，此有被上訴人有馬公司107年5月10日安全管理自主檢查表、新北市政府107年9月25日聯合稽查旅館業現場紀錄表可查（見本院卷第223、257頁）；而上訴人以被上訴人有馬公司未定時派員巡察曾昭嵩，主張其所提供之服務，未符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性乙節，又非可採，堪認被上訴人有馬公司提供予曾昭嵩之住宿、休息、溫泉使用等服務，已符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性，從而上訴人依消保法第7條第3項規定，請求被上訴人有馬公司負損害賠償責

01 任，亦屬無據。

02 (三)被上訴人黃培宸無使有馬公司派員巡察曾昭嵩之義務，上訴
03 人以其有此作為義務並依民法第184條第1項前段規定請求被
04 上訴人黃培宸負損害賠償責任，應無理由：

05 被上訴人黃培宸為有馬公司之負責人，固應忠實執行業務並
06 盡善良管理人之注意義務（公司法第23條第1項規定參照）
07 ，然派員定時巡察入住旅客，尚非溫泉旅館業者所應負之注
08 意義務或提供服務所應具備之安全性，是被上訴人黃培宸未
09 使有馬公司派員巡察曾昭嵩，難認有何違反注意義務之過失
10 。準此，上訴人主張被上訴人黃培宸應負民法第184條第1項
11 前段之侵權責任，洵屬無據。

12 (四)上訴人無從依保險法第94條第2項規定，請求被上訴人富邦
13 產險公司給付保險金：

14 按被保險人對第三人應負損失賠償責任確定時，第三人得在
15 保險金額範圍內，依其應得之比例，直接向保險人請求給付
16 賠償金額，固為保險法第94條第2項所明定。然上訴人請求
17 被保險人有馬公司負損害賠償責任，既經本院否准如前，上
18 訴人自無從依保險法第94條第2項規定，請求被上訴人富邦
19 產險公司於保險金額範圍內，給付賠償金額。

20 六、綜上所述，上訴人依民法第184條第1項前段及消保法第7條
21 第3項規定請求被上訴人有馬公司、依民法第184條第1項前
22 段規定請求被上訴人黃培宸、依保險法第94條第2項規定請
23 求被上訴人富邦產險公司，共同給付上訴人基於曾昭嵩配偶
24 之身分法益所受非財產上損害，均於法無據。原審為上訴人
25 敗訴之判決，並無違誤。上訴意旨指摘原判決不當，求予廢
26 棄改判，為無理由，應駁回其上訴。

27 七、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及所提證據，經
28 本院審酌後，認與判決結果之結果不生影響，爰不一一論述
29 ，併此敘明。

30 八、據上論結，本件上訴為無理由，依民事訴訟法第436條之1第
31 3項、第449條第1項、第78條，判決如主文。

01 中 華 民 國 109 年 10 月 16 日
02 民 事 第 二 庭 審 判 長 法 官 黃 若 美
03 法 官 宋 泓 璟
04 法 官 楊 雅 萍

05 以 上 正 本 證 明 與 原 本 無 異 。

06 本 判 決 不 得 上 訴 。

07 中 華 民 國 109 年 10 月 16 日
08 書 記 官 蘇 冷