

01

臺灣桃園地方法院民事判決

02

109年度消字第3號

03

原告 盧淑玲

04

原告 鄭三結

05

原告 劉玉鎡

06

原告 簡文科

07

原告 謝巾雅

08

原告 楊金成

09

原告 邱顯結

10

原告 蕭俊寬

11

原告 梁世明

12

原告 黃麗吟

13

原告 陳文根

14

原告 趙明玉

15

原告 陳麗美

16

原告 蘇萬居

17

原告 廖淑敏

18

原告 馮秀珍

19

原告 陳金成

20

原告 鄭秀真

21

原告 謝詠晴

22

原告 鄭秀桃

23

原告 楊秀燕

24

原告 游象田

25

原告 吳江水

26

原告 郭春美

27

原告 李雪霞

28

兼上開25人

29

訴訟代理人 馬偉翔

30

被告 台華旅行社有限公司

31

法定代理人 張錦爐

32

訴訟代理人 葉民文律師

複代理人 謝孟儒律師

上列當事人間請求損害賠償事件，於民國109年12月8日辯論終結，本院判決如下：

主 文

一、被告應給付各原告如附表「各原告得請求被告給付之金額」欄所示之金額，及自民國一百零九年一月二十一起至清償日止，按週年利率百分之五計算之利息。

二、原告其餘之訴駁回。

三、訴訟費用由被告負擔十分之一，餘由原告負擔。

四、本判決第一項原告得假執行；但被告如以附表「被告為各原告預供擔保免為假執行之金額」欄所示金額為各原告預供擔保，得免為各該部分假執行。

五、原告其餘假執行之聲請駁回。

事 實

壹、程序部分：

一、按「訴狀送達後，原告不得將原訴變更或追加他訴，但擴張或縮減應受判決事項之聲明者，不在此限」，此為民事訴訟法第255條第1項第3款定有明文。查原告起訴時之聲明原為(一)：被告應給付原告馬偉翔、盧淑玲、鄭三結、劉玉鎂、簡文科、謝巾雅、楊金成、陳文根、趙明玉、吳江水、郭春美等人（下稱原告馬偉翔等十一人）各新臺幣（下同）6萬5,174元及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息。(二)被告應給付原告馮秀珍、鄭秀桃、鄭秀真、陳金成、謝詠晴、楊秀燕、梁世明、黃麗吟、游象田、廖淑敏、陳麗美、蘇萬居、李雪霞、邱顯結、蕭俊寬等人（下稱原告馮秀珍等十五人）各4萬2,674元及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息。(三)訴訟費用由被告負擔。(四)願供擔保請准宣告假執行（參本院卷第4頁）。嗣原告於以民國109年2月12日陳報補正狀，及於109年2月18日以言詞減縮訴之聲明，將上開聲明(一)變更為請求被告給付原告馬偉翔等十一人各6萬3,293元及其利息

01 ，另將上開聲明(二)變更為請求被告給付原告馮秀珍等十五人
02 各4萬793元(參本院卷第109至113頁、第273頁)。經
03 核原告前揭聲明之變更，係減縮應受判決事項之聲明，應為
04 合法，揆諸上開規定，應予准許。

05 二、次按當事人死亡者，訴訟程序在有繼承人、遺產管理人或其
06 他依法令應續行訴訟之人承受其訴訟以前當然停止；惟於有
07 訴訟代理人時不適用之。民事訴訟法第168條、第173條分
08 別定有明文。本件起訴時原以陳金成為原告，嗣陳金成於本
09 院審理中即於109年11月24日死亡，但因原告陳金成前已有
10 委任同為原告之馬偉翔為訴訟代理人(見本院卷第59頁)，
11 是依民事訴訟法第173條規定，即不停止訴訟，附此敘明。

12 貳、實體部分：

13 一、原告主張：

14 (一)緣桃園市舊貨業職業工會(下稱系爭工會)舉辦國外旅遊招
15 標，並附上國外旅遊標單及相關說明文件，嗣經被告參與
16 投標並得標，且於108年4月間與系爭工會簽訂國外旅遊定
17 型化契約書(下稱系爭旅遊契約書)，約定由被告辦理自10
18 8年6月17日起至同年月28日止之荷德盧比法12天旅遊行程
19 (下稱系爭旅遊)，後原告等人因被告所提供之系爭旅遊行
20 程表(下稱系爭旅遊行程表)而報名參加系爭旅遊，並分別
21 繳納團費，兩造間雖未直接簽立書面契約書，惟旅遊契約非
22 要示契約，不以簽訂契約書為必要，且又被告於出發前為原
23 告等人舉辦行前說明會，並發放系爭旅遊手冊，說明旅遊行
24 程及注意事項，並幫原告等人代訂機票與投保旅遊保險，堪
25 認兩造間已成立與系爭旅遊契約書相同之旅遊契約(下稱系
26 爭旅遊契約)，是認被告應遵守系爭旅遊契約書所載相關之
27 規範。又據系爭旅遊契約書第22條第1項所約定：「旅程中
28 之食宿、交通、觀光點及遊覽項目，應依本契約所定等級與
29 內容辦理，甲方(即旅客)不得要求變更，但乙方(即被告
30)同意甲方之變更者，不在此限，惟其所增加之費用應由甲
31 方負擔。除非有本契約第14條或第26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、食宿或旅遊項目等事宜時，甲方得請求乙方賠償各該差額二倍之違約金。」所規定，倘被告有違約之情事，應給付違約金與原告。

(二)而據系爭旅遊行程表及旅遊手冊內容所示，被告於系爭旅遊中有多項違約之情事，以下分述之：

1. 據系爭旅遊行程表所示，第二、三天所住宿之飯店，應為「4 星 Best Western Airport Hotel 或同級」，惟被告卻擅自於系爭旅遊手冊中更修為 3 星級飯店「This Styles Paris Bercy」，並於系爭旅遊中提供原告等人入住該 3 星飯店，顯有違反系爭旅遊契約之情事，故被告自應給付 4 星級與 3 星級兩人房每間價差 1,000 元之兩倍違約金共計 2,000 元。
2. 自系爭旅遊行程表及旅遊手冊內容所示，系爭旅遊第 3 天之行程應有凡爾賽宮、蒙馬特山丘+聖心堂、老佛爺百貨購物、蒙帕納斯大樓景觀台四個景點，惟被告減少蒙馬特山丘+聖心堂之行程，應退還該日團費四分之一費用並給付兩倍之違約金共 4,938 元（1,646+1,646×2）。
3. 又被告未經原告等人同意，即擅自變更系爭旅遊第 10 天之行程，將第 11 天之行程往前移至第 10 天進行，並取消第 11 天之全部行程，減少一天之旅遊天數，自系爭旅遊手冊內容觀之，原告等人原先預定前往之行程應有羊角村、阿姆斯特丹即水壩廣場、皇宮、新教堂、紅燈區之景點、市區鑽石工廠、遊船市區觀光七個景點，惟其中羊角村、水壩廣場、皇宮、新教堂、紅燈區等五個景點未去，應退還該日 7 分之 5 之費用並給付兩倍之違約金。另減少之第 11 天行程，應退還該日旅費，並給付兩倍之違約金共 1 萬 9,749 元（4,702+4,702×2）+（6,583+6,583×2）。
4. 另原告馬偉翔等十一人於出發前曾自費 1 萬 5,000 元，加購長榮航空公司豪華經濟艙來回之座位，惟經被告取消第 11 天之全部行程並提早一日返台時，僅乘坐經濟艙之座位，是被告應退還一半差額即 7,500 元予有加購之原告馬偉翔等十一人

，並賠償兩倍之違約金共計2萬2,500元（7,500 + 7,500 × 2）。

(三)是被告本應依約提供符合雙方所約定之旅遊服務及品質，惟被告卻多次違約，原告等人爰依民法第514條之7第1、2項及系爭旅遊契約第22條之約定，請求被告給付所減少之費用及兩倍違約金，至各原告分別請求之總金額即詳如附表「各原告請求損害賠償金額（含細項說明）」欄所示。

(四)並聲明：如變更後訴之聲明。

二、被告則以：

(一)被告固不爭執有與原告等人成立系爭旅遊契約，然據兩造所簽訂之系旅遊契約第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（即被告）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（即旅客）收取，所減少之費用應退還甲方。」所定（下稱系爭約定），倘因不可抗力或不可歸責於被告之情形，而使系爭旅遊行程有所變更之情事時，被告所減少之費用應退還於原告等人，是認倘被告並無因之減少之費用，應無需額外退費予原告。

(二)就原告主張被告變更行程並有違約部分，以下分述之：

1.「系爭旅遊行程表」係系爭職業工會所提供，應屬該工會所提出之要約引誘，並非被告所提出之廣告，亦當然不屬於系爭旅遊契約之一部分，系爭旅遊所住宿之飯店，本應以被告所發放之旅遊手冊為準，是不認被告於系爭旅遊手冊中所記載之飯店，有違約之情事。又縱認系爭旅遊行程表亦屬系爭旅遊契約之一部份，然查，被告所提供而經原告認屬3星而非4星之飯店，係因稅務問題而有自行變更星級之情事，此觀109年度該飯店又改掛4星級一情，即可知被告並無刻意降低飯店星等之行為，故原告此部分請求顯屬無理由。

2.原告主張第3天蒙馬特山丘+聖心教堂景點之行程未前往部分，係因法國當地正處於因三大運動大賽、航空展及時裝周

之旅遊旺季，當日上午異常塞車導致時間不足，無法前往蒙馬特山丘+聖心教堂之景點，經兩造協商後，將改於下午時段再前往該景點，後因原告李雪霞於下午前往老佛爺百貨購物時，因辦理退稅相關事宜，延宕行程1個多小時，因而無時間再前往蒙馬特山丘+聖心教堂，此行程之取消確有告知原告等人，並經其等同意，應屬不可歸責於被告之情事，被告並無違約之情形。且又蒙馬特山丘+白聖心教堂之行程，並無門票或餐費等費用，被告並無因此減少費用，應無額外退費予原告之必要。

3. 原告主張第10天、第11天之行程變更及取消部分，係因長榮航空公司無預警罷工及司機工作時數問題等原因所導致，且經被告告知原告等人，須取消原定第10天行程，改成將第11天行程往前一天，故無法前往羊角村等情形，原告等人均同意變更行程，也同意改搭其他航空公司班機回台，是上述行程變更，應非可歸責於被告之因素所導致，原告等人主張被告違約取消行程，所請求之違約金應無理由。又所減少之行程羊角村，被告確有因此節省羊角村套裝行程18歐元、晚餐餐費12歐元，總計30歐元之費用，此部分被告願折合新臺幣退給參與系爭旅遊之團員即原告每人1,150元。

4. 另原告馬偉翔等十一人所加購豪華經濟艙座位部分，係屬旅遊行程外之代購服務，且係因長榮航空公司無預警罷工，導致加購之原告等人，無法搭乘長榮航空豪華經濟艙座位，並非可歸責被告之情事，被告應無違約之情形。又長榮航空公司經由票務總代理即雄獅旅行社股份有限公司，同意退還每人5,000元之費用，被告就此願將之轉交予加購之原告馬偉翔等十一人。

(三) 綜上所述，被告應無違約之情事，且上開變更均非可歸責於被告之事由，又被告亦願將所減少之花費退還予原告，是原告之訴顯無理由，應予駁回。

(四) 並聲明：原告之訴駁回。訴訟費用由原告負擔。被告願供擔保請准予免為假執行之宣告。

01 三、兩造所不爭執：

02 (一)系爭工會與被告於108年4月間簽訂系爭旅遊契約書，約定
03 由被告辦理系爭旅遊行程，原告等人因而報名參加，並自行
04 繳納團費予被告。被告於出發前，有為參加旅遊行程之人舉
05 辦系爭旅遊行前說明會，並於當日發放旅遊手冊等情，為兩
06 造所不爭執，亦有系爭旅遊契約書、原告等人繳費證明、旅
07 遊手冊在卷可參（參本院卷第17至22頁、第239至244頁、
08 第119頁以下、第245至264頁），應可信為真實。

09 (二)原告馬偉翔等十一人，於系爭旅遊行程出發前，另行請被告
10 協助加購長榮航空豪華經濟艙之來回座位，並繳納1萬5,00
11 0元予被告，業據上述原告等人提出繳費證明在卷可稽（參
12 本院卷第119、131、141、147、153至159、165至180
13 頁），且為被告所不爭執，應可信為真實。

14 四、原告主張被告於系爭旅遊中，多次違反系爭旅遊行程表及旅
15 遊手冊內容，而有違反系爭旅遊契約之情事，原告等人得依
16 系爭旅遊契約第22條第1項之規定，請求被告賠償未履行部
17 分之團費及2倍懲罰性違約金等情，為被告所否認，並以上
18 開言詞置辯。是本案兩造之爭點應為：(一)系爭旅遊行程表是
19 否為被告所提供？是否為系爭旅遊契約之一部分？(二)被告是
20 否有未依系爭旅遊契約內容履約之情形？如有，是否可歸責
21 於被告？如可歸責於被告，原告所受損害應如何計算？原告
22 可否請求違約金？茲分述如下：

23 (一)系爭旅遊行程表是否為被告所提供？是否為系爭旅遊契約之
24 一部分？

25 1.經查，據證人即系爭工會理事長施永春到庭證述：「（上開
26 職業工會是否於108年辦理國外旅遊？是否有辦理招標？辦
27 理招標時，是否會提供招標文件？招標結果為何？）有，也
28 有辦理招標，我們辦理招標時，會提供招標文件給投標的廠
29 商…。招標文件我們把制式的行程給所有的旅行社…」，「
30 （鈞院卷第12頁是不是在我們提告之後，由工會交付給我們
31 的資料？）……鈞院卷第12頁資料是我們工會做的，以這個

01 為基準去招標。」（參本院卷第456、460頁）、證人即系
02 爭工會副理事長邱清河到庭證述：「（上開職業工會是否於
03 108年辦理國外旅遊？是否有辦理招標？辦理招標時，是否
04 會提供招標文件？招標結果為何？）有，有辦理招標，我們
05 工會綜合很多旅行社的行程，工會做一個結論之後，才發給
06 各旅行社去標…」（參本院卷第461頁）及證人即被告法代
07 張錦爐到庭證述：「（是否見過本院卷第11頁以下資料？是
08 何人製作交付予何人？用途為何？）是。該資料不是我們做
09 的，他們要我們投標之前都會發給我們…後面的行程內容不
10 是我們做的。…」（參本院卷第353頁）等語，可知系爭旅
11 遊行程表應係由系爭工會所製作，並於投標時與標單一同附
12 上，而非由被告所製作及發放予原告等人。

- 13 2. 然查，再據證人施永春證稱：「（如果有會員或非會員欲參
14 加，職業工會是否會交付上開定型化契約？或將之公告於何
15 處，以供欲參加之人參考？）…我們會把行程給小組長及會
16 員，我們只給行程內容，就是與招標內容一樣，不是給鈞院
17 第17頁這份，這份是工會跟被告簽約之後才有，這一份沒有
18 給參加的人。」、「（是否有見過此文書？是否知悉為何人
19 所製作？）…我們原來的行程內容沒有那麼仔細，這份是
20 被告提供底本，行程是依照我們原先招標時的行程…。我們
21 招標時的行程有旅遊景點及住宿飯店，但是住宿飯店是以四
22 星以上為主…」（參本院卷第456-457頁）及證人邱清河所
23 證述：「（你是否知道你們辦理國外旅程，只是給旅行社一
24 個大概的旅行行程，還是要求他們一定照你們的行程出團？
25 ）一定要照我們的行程出團，包括去哪個景點、要住在同等
26 級以上的飯店，餐食部分只有說明餐標，如果被告要求更改
27 行程，一定要事先跟我們告知」等語（參本院卷第462頁）
28 ，故由此系爭工會係將系爭旅行行程表作為向被告要約之內
29 容，系爭工會並有受此行程表內容拘束之意，被告並以此內
30 容與系爭工會訂約。嗣原告等人於報名參加系爭旅遊時，始
31 僅收受系爭旅遊行程表，而據系爭旅遊行程表來決定是否報

01 名參加。故由被告所負責承辦之系爭旅遊內容，自應與系爭
02 旅遊行程表相同，不可未經原告同意即擅自修改內容。又據
03 系爭旅遊之領隊即證人卓琮偉到庭證稱：「（…你於出發前
04 何時得知確定之飯店名稱？）…我有去參加說明會，說明會
05 主要是講一些行程上需要注意的事項、天氣、飲食相關生活
06 上的事項，這是我跟大家說的…我不記得有講過行程是按照
07 小冊子來走，跟投標單的內容是不同的…」、證人邱清河證
08 稱：「（被告參與上開說明會之人員於說明會有發表何等
09 意見？）就是說明大概去要注意的事項，還有天氣各種的情
10 況。」等語（參本院卷第359、463頁），可知被告並無相
11 關人員告知原告等人，系爭旅遊行程將以系爭旅遊手冊所記
12 載為準，而非以招標時所附系爭旅遊行程表為契約內容。至
13 被告雖稱系爭旅遊內容應以系爭旅遊手冊內容為準，然被告
14 於得標時，本應按照系爭旅遊行程表安排系爭旅遊行程，誠
15 如前述，而原告等人均係因知曉系爭旅遊行程表之內容而報
16 名參加，故被告若擅自更改行程內容，即應於說明會時明確
17 提出以取得原告等人之同意，而非僅以發放自行更改行程內
18 容之旅遊手冊充作已取得原告之同意。是被告於說明會時，
19 既未告知原告等人系爭旅遊應以系爭旅遊手冊之內容為準，
20 並獲得原告同意，是認系爭旅遊契約自仍應以系爭旅遊行程
21 手冊之內容為準。

22 (二)被告是否有未依系爭旅遊契約內容履約之情形？如有，是否
23 可歸責於被告？如可歸責於被告，原告所受損害應如何計算
24 ？原告是否可請求違約金？

25 1.按旅遊營業人非有不得已之事由，不得變更旅遊內容。旅遊
26 營業人依前項規定變更旅遊內容時，其因此所減少之費用，
27 應退還於旅客；所增加之費用，不得向旅客收取。旅遊營業
28 人依第一項規定變更旅程時，旅客不同意者，得終止契約。
29 旅客依前項規定終止契約時，得請求旅遊營業人墊付費用將
30 其送回原出發地。於到達後，由旅客附加利息償還之；旅遊
31 營業人提供旅遊服務，應使其具備通常之價值及約定之品質

01 ；旅遊服務不具備前條之價值或品質者，旅客得請求旅遊營
02 業人改善之。旅遊營業人不為改善或不能改善時，旅客得請
03 求減少費用。其有難於達預期目的之情形者，並得終止契約
04 。因可歸責於旅遊營業人之事由致旅遊服務不具備前條之價
05 值或品質者，旅客除請求減少費用或並終止契約外，並得請
06 求損害賠償。民法第514條之5、第514條之6及第514條
07 之7分別定有明文。

08 2.另按系爭旅遊契約已約定：「與本契約有關之附件、廣告、
09 宣傳文件、行程表或說明會之說明內容均視為本契約內容之
10 一部分。」、「旅遊途中因不可抗力或不可歸責於乙方之事
11 由，致無法依預定之旅程、交通、食宿或遊覽項目等履行時
12 ，為維護本契約旅遊團體之安全及利益，乙方得變更旅程、
13 遊覽項目或更換食宿、旅程；其因此所增加之費用，不得向
14 甲方收取，所減少之費用，應退還甲方。」此為第3條、第
15 26條第1項之約定。而系爭旅遊行程表為系爭旅遊契約之一
16 部，已如前述，觀諸上開約定，被告應依系爭旅遊行程表及
17 系爭旅遊契約之約定履行契約，除有系爭契約第26條約定所
18 定因不可抗力或不可歸責於被告之事由致未能依約履行契約
19 外，不得變更預定之行程、食宿或遊覽項目，核先敘明。

20 3.原告主張被告有多項違約之情事，因此請求被告退還費用，
21 並加計2倍違約金部分，以下分述之：

22 (1)4星更改為3星飯店部分：（可請求2,000元）

23 ①經查，系爭旅遊行程表於第2天、第3天均有記載「宿：4
24 星Best Western Airport Hotel或同級」，然於系爭旅遊手
25 冊中，第2天、第3天住宿飯店所記載則為「Ibis Styles
26 Paris Bercy」，明顯為不同之飯店，可認系爭旅遊手冊確
27 有將旅遊行程表中，4星級飯店更改為3星級之情形，且據
28 證人施永春證稱：「（系爭旅遊是否有辦理行程說明會？被
29 告是否曾於說明會之前或說明會當時告知住宿之地點將改為
30 三星？）…被告沒有在之前或之後告知住宿地點改為三星，
31 也沒有告知與之前招標行程及鈞院卷第17頁內容不一樣的情

形…」、「（是不是我們在第一、二天A、B二車都住三星的旅館？）是，門口就掛三星，所以我們才知道。」（參本院卷第457頁）及證人邱清河證稱：「（系爭旅遊是否有辦理行程說明會？被告是否曾於說明會之前或說明會當時告知住宿之地點將改為三星？）有，被告沒有說要更改住宿地點為三星。」、「（你們在出團之後，第一天及第二天住宿的飯店有無依照你們原來要求四星以上的飯店？）現場看飯店只掛了三星，A、B車都一樣。」等語（參本院卷第462頁、第463頁），可知被告並無告知原告並經其同意，即將住宿飯店更改為3星級，且於系爭旅遊中亦實際入住該3星級飯店，再據原告所提出其於Hotels.com網站上查詢之資料所示，「Ibis Styles Paris Bercy」確為3星級之飯店，而非4星級，是系爭旅遊手冊確有將4星級飯店，更改為3星級飯店之情形，可認被告此部分確有違約之情事，原告請求違約金應屬有理由。

②被告雖抗辯該飯店係因稅務問題而有自行變更星級之情事，於109年度該飯店即改掛4星級，並提出網路查詢資料附卷可參（參本院卷第445頁），惟觀諸上述網路查詢資料所示，上面所標示之4顆星，應非指系爭飯店為4星級飯店，而係指其客戶評價於10分滿分中達7.9分之滿意度，是其上所顯示之4顆星，應非系爭飯店已更改為4星級飯店，被告應有所誤會，是認被告於系爭旅遊手冊中所提供之飯店，確有由4星更改為3星之情事，且未告知原告等人，亦未經其同意，而有違約之情形。況縱然該等3星飯店於系爭旅遊行程進行之前、後均屬4星飯店，但於原告等人為系爭旅遊並前往住宿時，既非屬4星飯店，即屬違約，故被告就該部分所辯仍無足採，各原告仍得就此請求被告給付違約金。

③又原告就4星級與3星級飯店之兩人房價差約為1,000元，被告對此並未提出其他計算方式（參本院卷第401頁、第418頁、第430頁），原告所提1,000元之差價，亦無明顯不合理之情形，故以此計算價差金額，即屬妥適，並依該費用

01 計算兩造所約定之兩倍違約金，故各原告即得請求被告違約
02 金2,000元（1,000元×2=2,000元），是原告此部分主張
03 應屬有理由。

04 (2)第3天行程減少部分：（不得請求）

05 ①第3天蒙馬特山丘+聖心教堂景點之行程未前往部分，被告
06 並不爭執，惟被告主張因上午塞車，經兩造協商後，將該景
07 點更改於下午時段再行前往，後因原告李雪霞於下午前往老
08 佛爺百貨購物時，因辦理退稅相關事宜，延宕行程1個多小
09 時，因而無法再前往該景點等語。經查，據證人卓琮偉證稱
10 ：「（於行程中，是否曾於第幾日前往百貨公司，給予團員
11 多少時間？是否有人遲到，情形為何？）…有人遲到，當天
12 情形我們是按照原定時間有一些團員晚到回來，其中有一位
13 團員最晚回來，他晚到應該有一個小時，我們是先開出去之
14 後，發現人有少，才又折返，我們開出去就比原定時間晚二
15 十分鐘。」、「（你所謂的最晚到的團員晚一個小時，
16 是因為你們折返之後，再出發的時間離原定時間差距一個小
17 時，還是他實際就是晚一個小時才出現在約定的地點？）…
18 沒有辦法確定。我們回到百貨公司又花了20分鐘，到了之後
19 還是沒有看到他，我又去百貨公司找，我是在百貨公司門口
20 找到他，但這不是我們原來約定的地點。」（參本院卷第
21 360頁），可知當日結束百貨購物行程後，確有因團員即原
22 告李雪霞之疏失，而導致行程延誤之情形，再據卓琮偉證稱
23 ：「（你們沒有去蒙馬特山丘及聖心堂的原因為何？）最主
24 要的問題是當時法國有三大運動賽事，所以路上交通阻塞是
25 最主要的原因。」、「（你前述所謂的法國三大運動賽事，
26 在你們出團前是否已知悉？）已知悉，但是不知道阻塞的情
27 況如此嚴重，再加上又有下雨。」等語，顯示當時法國市區
28 的交通情形並非相當順暢，且氣候不佳，各景點間需花費之
29 交通時間應有所增加，是認第3天行程中，未前往蒙馬特山
30 丘及白聖心教堂，應不可歸責於被告，是認原告主張應無理
31 由，被告並無違約之情事，而毋需給付違約金。

01 ②雖原告主張原告李雪霞之遲誤，並無延誤下一個行程之參觀
02 ，且不能均歸咎係因塞車或下雨因素而未前往該行程，而係
03 因領隊應變能力不足云云，然縱然原告李雪霞並未耽誤行程
04 ，當日法國交通壅塞已為兩造所不爭執，衡以常情，交通情
05 形並非任何人可事先掌握及應變，應無法用一般通行時間計
06 算各景點間所需花費之時間，是仍認原告主張應無理由。

07 ③再就原告主張被告應退當日1/4團費部分，因該行程無法前
08 往並非可歸責被告之事由，且蒙馬特山丘+聖心教堂之行程
09 ，並無門票或餐費等費用，此亦為原告所不爭執，故被告並
10 無因此減少費用，而無減少之費用可退還予原告，是原告主
11 張應退還當日團費部分，亦屬無理由。

12 (3)第10、11天行程更動及減少部分：（可請求1,150元）

13 ①經查，原告等人原計於108年6月27日搭乘由阿姆斯特丹經
14 曼谷轉機飛往台北之航班，因長榮航空罷工事件，而遭取消
15 ，此有被告提出該航班離／到場證明附本院卷第265頁可參
16 ，且為原告所不爭執，應可信為真實。是認原告因航班遭取
17 消而有更改航班，而有須更改第10天、第11天行程之必要。
18 據證人施永春證稱：「（羊角村的行程有無做調整？）…實
19 際上有調整，A車6個人有調整，B車全部都調整。」、「
20 （調整是在罷工前，還是罷工後才調整？）這是罷工之後的
21 行程，一定是之後才調的。」、證人邱清河：「（你是否記
22 得羊角村的行程？）A車有去，B車沒有去，因為A車的人
23 大部分都是延後一天回來，我們是提早一天回來，是因為提
24 早，所以沒有辦法去。」等語，可知雖原告等人確有提早一
25 天而無法前往羊角村行程之情事，然係因長榮航空公司罷工
26 事件，臨時取消航班，導致被告需更改行程而致，而非可歸
27 責於被告之情事，雖原告主張當時時間仍可前往羊角村，並
28 提出其於網路上所查詢之google地圖路線時間附本院卷第
29 383至389頁可參，然據證人卓琮偉：「（是否有將該旅遊
30 行程第10日部分加以變更，並將第11日之行程挪至第10日，
31 而將第11日行程取消？）有，…調整是在罷工之前就說要調

01 整了，導致不能去這些行程的原因是因為我問司機能否去羊
02 角村，司機回我說因為隔天凌晨三點要搭飛機，他說因為歐
03 洲有嚴格開車時間的限制，所以無法載去羊角村…」（參本
04 院卷第361頁），可知當時被告已有詢問司機是否可繼續前
05 往羊角村，惟因司機工時問題而致無法前往，必須加以取消
06 。雖證人卓琮偉前述稱該行程調整，係於長榮發生罷工事件
07 前，惟觀原告原訂之航班，其起飛時間為晚上9點40分，而
08 非凌晨3點，是認證人所述凌晨3點之飛機，應為發生罷工
09 事件後，所更改之班機時間，是認該項調整仍應為發生長榮
10 罷工事件後所為。又原告等人當時係搭乘大型遊覽車，車速
11 本與一般自小客車不同，且亦無法預測當時交通情形是否暢
12 通，亦或司機是否發生超時工作之情事，認被告調整第10、
13 11天之行程，係屬不得已之情事，因不可歸責於被告，原告
14 主張被告違約而須給付2倍違約金，應屬無理由。

15 ②再第10天、第11天行程更改及變更部分，非可歸責於被告之
16 事由所致，依上開系爭契約約定，被告應僅就其所減少支出
17 的費用退還原告即可，而非如原告所主張退還第10天7分之
18 5之行程費、第11天全程之費用。是查，被告已說明因減少
19 之羊角村行程，因此節省羊角村套裝行程18歐元、晚餐餐費
20 12歐元，總計30歐元之費用，此亦為原告所未為爭執，是認
21 此部分應退還予各原告，就此部分被告亦已同意折算後返還
22 各原告1,150元在案，是各原告請求被告退費1,150元之部
23 分，應屬有理由，逾此部分，應屬無理由。

24 (4)原告馬偉翔等十一人未搭乘豪華經濟艙座位部分：（可請求
25 5,000元）

26 ①原告馬偉翔等十一人於系爭旅遊行程出發前，另行請被告協
27 助加購長榮航空豪華經濟艙之來回座位，並繳納1萬5,000
28 元部分，為被告所不爭執，然此應非屬系爭旅遊契約之契約
29 內容，而為被告特為原告代為協助處理之事項，是若取消該
30 項服務，如何退費及退費金額等，皆應繫諸於航空公司，被
31 告僅處於代辦之地位。再因長榮航空罷工事件，而被迫更改

搭乘班機，致原告馬偉翔等十一人於自法國回程時並未能搭乘豪華經濟艙之座位，為被告所不爭執，應可信為真實。惟被告為旅行社業者，並非航空公司，且事先無法預知長榮航空公司會發生罷工事件，而有無法搭乘豪華經濟艙座位之情事，是認原告馬偉翔等十一人未順利於回程時，搭乘長榮航空豪華經濟艙座位之情形，應不可歸責於被告，被告並無違約之情事，原告請求違約金部分應屬無理由。

②又原告馬偉翔等十一人於回程時，未能搭乘豪華經濟艙座位，長榮航空公司經由雄獅旅行社退還被告原告馬偉翔等十一人每人5,000元之費用，是被告應給付原告馬偉翔等十一人每人5,000元之退款，雖原告主張其係以1萬5,000元加購豪華經濟艙來回座位，於回程時並未搭乘，應係退回7,500元之費用等語，惟據被告所提出營業人銷貨退回進貨退出或折讓證明單所示，雄獅旅行社退款予被告之金額，確每人僅退款5,000元（參本院卷第267頁），是認被告得代為退費原告馬偉翔等十一人，亦僅在每人5,000元之範圍，故原告請求5,000元退款部分，應屬有理由，逾此部分，則屬無理由，不得請求。

4. 綜上，原告馬偉翔等十一人每人所受損害總額為8,150元（計算式：4星更改為3星飯店之違約金2,000元＋羊角村行程退費1,150元＋豪華經濟艙退費5,000元＝8,150元）。其餘原告馮秀珍等十五人每人所受損害總額為3,150元（計算式：4星更改為3星飯店之違約金2,000元＋1,150元＝3,150元）。

四、未按給付無確定期限者，債務人於債權人得請求給付時，經其催告而未為給付，自受催告時起，負遲延責任。其經債權人起訴而送達訴狀，或依督促程序送達支付命令，或為其他相類之行為者，與催告有同一之效力；遲延之債務，以支付金錢為標的者，債權人得請求依法定利率計算之遲延利息；應付利息之債務，其利率未經約定，亦無法律可據者，週年利率為5%，民法第229條第2項、同法第233條第1項前

段及第203條分別定有明文。查本件係屬損害賠償之債，自屬無確定期限者，又以支付金錢為標的，則依上揭法律規定，原告就其得請求被告給付之金額部分，併請求自民事起訴狀繕本送達被告之翌日即109年1月21日（參本院卷第105頁）起至清償日止，按週年利率5%計算之遲延利息，於法有據，應予准許。

五、綜上所述，本件原告依侵權行為損害賠償法律關係，請求被告給付原告如附表「各原告得請求被告給付金額（含細項說明）」欄所示之金額及利息，為有理由，應予准許，原告逾上開金額範圍之請求，則屬無據，應予駁回。又本件各原告勝訴部分未逾50萬元，爰依民法第389條第1項第5款之規定，依職權宣告假執行。此部分各原告雖陳明願供擔保請求宣告假執行，惟僅係促請本院為上開宣告假執行職權之發動，毋庸另為准駁之諭知。又本院併依民事訴訟法第392條第2項規定，依聲請及依職權宣告被告以如附表「被告為各原告預供擔保免為假執行金額欄」所示之金額，為各原告預供擔保後得免為假執行。另原告其餘之訴經駁回之部分，其假執行之聲請均已失所附麗，應併駁回之。

六、本件判決事證已明，兩造其餘攻擊防禦方法及舉證，核與判決結果無影響，爰不另一一論述。

七、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第79條。

中 華 民 國 110 年 1 月 11 日
民 事 第 三 庭 法 官 林 靜 梅

以上正本係照原本作成。

如對本判決上訴，須於判決送達後20日內向本院提出上訴狀。

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 110 年 1 月 12 日
書 記 官 鄭 敏 如

附表：元／新臺幣

編號	姓 名	各原告請求被告損害賠償金額（含細項說明）	合 計	各原告得請求被告給付之金額	被告為各原告預供擔保免為假執行金額
1.	馬偉翔	(1)第2、3天住宿飯店四星改成三星，有違反系爭合約之情形，應給付違約金。以兩人房之價差1,000元，計算2倍違約金，總計請求違約金2,000元。 (2)第3天行程減少，應退還該日1/4費用1,646元，並有違反系爭合約之情形，以1,646元計算2倍違約金，共計違約金3,292元，總計請求4,938元。 (3)第10天行程減少，應退還該日5/7費用4,702元，並有違反系爭合約之情形，以4,702元計算2倍違約金，共計9,404元；第11天行程減少，應退還該日費用6,583元，並有違反系爭合約之情形，以6,583元計算2倍違約金，計1萬3,166元，總計3萬3,855元。 (4)回程未搭乘豪華經濟艙，應退還差價7,500元，並有違反系爭合約之情形，以7,500元計算2倍違約金，共計違約金1萬5,000元，總計請求2萬2,500元。	63,293元 (2,000 +4,938 +33,855 +22,500 =63,293)	8,150元	8,150元
2.	盧淑玲	同上	同上	同上	同上
3.	鄭三結	同上	同上	同上	同上
4.	劉玉鎡	同上	同上	同上	同上
5.	簡文科	同上	同上	同上	同上
6.	謝巾雅	同上	同上	同上	同上
7.	楊金成	同上	同上	同上	同上
8.	陳文根	同上	同上	同上	同上

(續上頁)

9.	趙明玉	同上	同上	同上	同上
10.	吳江水	同上	同上	同上	同上
11.	郭春美	同上	同上	同上	同上
12.	馮秀珍	(1)第2、3天住宿飯店四星改成三星，有違反系爭合約之情形，應給付違約金。以兩人房之價差1,000元，計算2倍違約金，總計請求違約金2,000元。 (2)第3天行程減少，應退還該日1/4費用1,646元，並有違反系爭合約之情形，以1,646元計算2倍違約金，共計違約金3,292元，總計請求4,938元。 (3)第10天行程減少，應退還該日5/7費用4,702元，並有違反系爭合約之情形，以4,702元計算2倍違約金，共計9,404元；第11天行程減少，應退還該日費用6,583元，並有違反系爭合約之情形，以6,583元計算2倍違約金，計1萬3,166元，總計3萬3,855元。	40,793元 (2,000 +4,938 +33,855 =40,793)	3,150元	3,150元
13.	游象田	同上	同上	同上	同上
14.	廖淑敏	同上	同上	同上	同上
15.	陳麗美	同上	同上	同上	同上
16.	蘇萬居	同上	同上	同上	同上
17.	鄭秀桃	同上	同上	同上	同上
18.	鄭秀真	同上	同上	同上	同上
19.	陳金成	同上	同上	同上	同上
20.	謝詠晴	同上	同上	同上	同上

(續上頁)

21.	楊秀燕	同上	同上	同上	同上
22.	梁世明	同上	同上	同上	同上
23.	黃麗吟	同上	同上	同上	同上
24.	李雪霞	同上	同上	同上	同上
25.	邱顯結	同上	同上	同上	同上
26.	蕭俊寬	同上	同上	同上	同上
原告等人總計得請求13萬6,900元					