臺灣臺北地方法院民事判決

107年度消字第40號

原　　告　蕭煌耀
　　黃靈嘉
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
　　張　宇

上列當事人間請求損害賠償事件，本院於民國108 年8 月7 日言詞辯論終結，判決如下：

主　　文

被告應給付原告蕭煌耀新臺幣伍萬壹仟零參拾元，原告黃靈嘉伍萬壹仟零參拾元，及均自民國一百零七年七月二十八日起至清償日止，按週年利率百分之五計算之利息。

原告其餘之訴駁回。

訴訟費用由被告負擔百分之三，餘由原告負擔。

本判決原告勝訴部分得假執行，但被告如各以新臺幣伍萬壹仟零參拾元為原告蕭煌耀、原告黃靈嘉預供擔保，得免為假執行。

原告其餘假執行之聲請駁回。

事實及理由

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，但請求之基礎事實同一者，不在此限，民事訴訟法第255 條第1 項第2 款定有明文。本件原告原係依民法第184 條、第179 條、第245 條之1 條規定，消費者保護法（下稱消保法）第1 條、第7 條、第10條、第10條之1 、第11條、第11條之1 、第12條、第14條、第16條、第17條、第22條、第51條規定，兩造簽訂之國外旅遊契約（下稱系爭旅遊契約）第3 條、第11條、第12條、第22條、第33條約定提起本件訴訟（見本院卷㈠第393 至394 頁），嗣於本院審理中當庭表示就民法第195 條、第245 條之1 部分不再請求（見本院卷㈠第531 頁），又於民國107 年9 月25日、107 年12月17日分別具狀追

加民法第92條、第195 條規定為請求權基礎（見本院卷㈠第548 頁、卷㈡第10、143 、217 頁）。經核原告追加前後之主張，均係基於同一旅遊契約之原因事實，在社會生活上具有共通性或關連性，且訴訟及證據資料在相當程度範圍內得加以援用，可認請求之基礎事實同一，揆諸前揭規定，尚無不合，應予准許。

二、按確認法律關係之訴，非原告有即受確認判決之法律上利益者，不得提起之，民事訴訟法第247 條第1 項前段定有明文。又所謂即受確認判決之法律上利益，係指法律關係之存否不明確，原告主觀上認其在法律上之地位有不安之狀態存在，且此種不安之狀態，能以確認判決將之除去者而言。故確認法律關係成立或不成立之訴，苟具備前開要件，即得謂有即受確認判決之法律上利益，縱其所求確認者為他人間之法律關係，亦非不得提起（最高法院52年度台上字第1240號、42年度台上字第1031號判決意旨參照）。經查，原告主張系爭旅遊契約不存在之事實，既為被告所否認，足認兩造就系爭旅遊契約存否之法律關係，確有爭執而不明確，已致身為系爭旅遊契約一方之原告在私法上之地位有受侵害之危險，且此項危險得以本確認判決除去，是原告提起確認系爭旅遊契約不存在之訴訟，自有即受確認判決之法律上利益。

貳、實體部分

一、原告主張：

㈠原告於106 年3 月10日參與被告舉辦之北歐旅遊講座，並於同日依被告所提供之彩色行程廣告文宣（下稱系爭廣告）與被告簽訂系爭旅遊契約及繳納訂金新臺幣（下未標明幣別者同）3 萬元，約定參加被告於106 年6 月25日至7 月11日所舉辦之「北歐五國全覽・北角、冰島、格陵蘭西部19日」之旅遊行程（下稱系爭旅遊），旅遊費用（下稱系爭旅遊費用）為每人28萬3900元（原價29萬4900元、早鳥價28萬3900元），並於106 年6 月16日刷卡將剩餘之旅遊費用繳納完畢。嗣被告於106 年6 月15日以電子郵件寄發之黑白行程表（下

稱系爭行程表）內容竟刪除系爭廣告部分餐廳及景點，更擅自更動達半數以上之旅館，且因原告不克參加行前說明會，被告於出發前3 日以電話向黃靈嘉進行之行前說明亦未忠實告知行程、餐食、住宿等項目變更事宜，致原告誤認系爭廣告與系爭行程表之內容相同而於預定日期參加系爭旅遊行程，是被告違反系爭旅遊契約第11條約定、消保法第4 條、第22條規定，未向原告說明並提醒行程變更之行為，使原告無法於出發前解除系爭旅遊契約，自屬不作為之詐欺。又系爭廣告使用如「表下車參觀或行車經過」、「同等級」、「同成本同等級」、「調整順序，屆時以行前說明會資料為準」等不確定性用語，亦違反國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項（下稱系爭不得記載事項）及消費者保護法第17條規定，是被告上開故意行為已致系爭旅遊契約均違反誠信原則而對原告顯失公平，依消保法第12條、第16條、第17條第3 項及第4 項規定，應認系爭旅遊契約全部無效。縱認系爭旅遊契約有效，原告亦得依民法第92條規定撤銷系爭旅遊契約，爰先位訴請確認系爭旅遊契約無效，並依民法第184 條、第179 條、第195 條、消保法第7 條第1 項、第51條規定，請求被告給付蕭煌耀系爭旅遊費用、額外支出搭乘小飛機在空中觀覽格陵蘭費用之5 倍懲罰性賠償金149 萬4295元；給付黃靈嘉系爭旅遊費用、額外支出搭乘小飛機在空中觀覽格陵蘭費用、WIFI機器、遭海關沒收魚子醬之5 倍懲罰性賠償金151 萬7115元。

㈡退步言之，縱認系爭旅遊契約有效，且原告不得解除或撤銷系爭旅遊契約，然被告實際提供之系爭旅遊內容，無論就景點（如附表1 所示）、住宿（如附表2 所示）、餐飲（如附表3 所示）及其他項目（如附表4 所示）均與系爭旅遊契約內容不符，領隊亦欠缺經驗及服務不足，已違反消保法第22條規定，爰備位依民法第184 條第1 項前、後段及第2 項、第227 條、系爭旅遊契約第22條約定、消保法第7 條第1 項、第51條規定，請求被告賠償如附表1 至4 所示景點價差、

旅館價差、餐食價差、其他損害之2 倍違約金及5 倍懲罰性賠償金等語。

㈡聲明：

1.先位聲明：

⑴確認兩造間系爭旅遊契約不存在。

⑵被告應給付蕭煌耀149 萬4295元，及給付黃靉嘉151 萬7115元，及均自106 年6 月16日起至清償日止，按週年利率百分之5 計算之利息。

⑶願供擔保，請准宣告假執行。

2.備位聲明：

⑴被告應給付蕭煌耀57萬5587元，及給付黃靉嘉60萬7535元，及均自106 年7 月14日起至清償日止，按週年利率百分之5 計算之利息。

⑵願供擔保，請准宣告假執行。

二、被告則以：

㈠就先位之訴部分，被告於系爭旅遊出發前，即已將系爭旅遊之注意事項及系爭行程表寄送給原告，更曾以電話聯繫黃靉嘉為行前說明，並無未盡說明義務之事，且原告於收受系爭行程表後亦未表示不同意而繼續參與系爭旅遊行程，自不得於事後始主張系爭旅遊契約無效，或主張因受詐欺撤銷系爭旅遊契約。又原告遲至107 年9 月25日始主張依民法第92條規定撤銷簽訂系爭旅遊契約之意思表示，已逾民法第93條1 年之除斥期間，是原告先位請求部分，顯無理由。

㈡就備位之訴，原告指摘附表1 行程變更部分，因旅遊行程多有不可抗力因素，故系爭廣告及行程表均清楚註明各景點為「★入內參觀」或「◎下車參觀或行車經過」，編號1 第3天赫爾辛基大教堂、議會廣場，第6 天奧斯陸大學區、奧斯陸歌劇院、國會大廈、奧斯陸市政廳，第8 天布里根區、露天漁貨市場及第18天之克麗斯汀堡及安瑪麗堡等行程均是以下車或行車經過之方式參觀，並無違反系爭旅遊契約。又第5 天未能親餵馴鹿是因為沙米主題公園改變規定，此一不可

歸責被告之事由所致；北角大廳既為自由活動行程，且證人即系爭旅遊之領隊吳昱廷亦將全體團員帶至大廳並說明各景點及影片播放之位置，自應認被告已履行此部分行程；第11天尼達洛斯主教堂，系爭旅遊契約並未約定須參觀挪威王室之皇冠珠寶與國王之劍館藏區，故被告既有帶領原告參觀主教堂，即屬履行系爭旅遊契約內容，而無詐取門票費用；第14天所安排之地吼雷海岬及風琴岩峭壁，係為避免交通壓縮時間，提前至第13天讓團員由黑沙灘遠眺，亦無不當。附表2住宿部分因系爭旅遊之時間正值旅遊旺季，故預定旅館客滿而須更換之情形為不可抗力，並非可歸責被告之事由，且實際變更後之旅館等級、成本均與原先預定之旅館相同，並未損及原告之權利。再者，附表3中系爭廣告所列之哥本哈根米其林推薦餐僅為誤植，並無列載於系爭行程表內；而第4天晚餐份量充足；第9天用餐時間為1個小時，尚無用餐時間不足之情況；第17天則因班機抵達時間太晚無法趕在原定餐廳營業時間前抵達，故變更至機場內餐廳用餐，亦不可歸責被告。至附表4部分，小費確實係由被告自行支付而未向原告收取；原告自費乘坐小飛機及芬蘭浴均非屬系爭旅遊契約所預定之內容，不得請求被告賠償；又第17天轉機時間4小時30分鐘，尚屬正常轉機時間；被告亦多次說明不得攜帶超過100毫升之液體上飛機，是原告之魚子醬遭海關沒收一事應由其自行負責，與被告無涉；所謂贈WIFI分享器，依常情係於系爭旅遊行程中提供無線網路予原告使用，並非贈送網路分享器之意甚明等語，資為抗辯。並聲明：㈠原告之訴及假執行之聲請均駁回。㈡如受不利判決，願供擔保請准宣告免為假執行。

三、兩造不爭執事項（見本院卷㈡第484頁，並依判決格式略調整順序及修改用語）：

㈠原告於106年3月10日參與被告舉辦之北歐旅遊講座，並於同日依被告所提供系爭廣告與被告簽訂系爭旅遊契約及繳納訂金3萬元，約定參加被告於106年6月25日至7月11日所

舉辦之系爭旅遊，系爭旅遊費用折扣後為每人28萬3900元（原價29萬4900元、早鳥價28萬3900元）。嗣原告於106年6月16日刷卡將剩餘之旅遊費用繳納完畢。

㈡原告於106年6月25日至7月11日期間已參加被告舉辦之系爭旅遊。

四、兩造爭執要旨及得心證之理由：

原告先位主張被告違反系爭旅遊契約第11條、消保法第4條、第22條規定，未向其說明並提醒行程變更，致其無法於出發前解除系爭旅遊契約，係屬詐欺，故其得依民法第92條規定解除系爭旅遊契約，或主張系爭廣告使用不確定用語，違反系爭不得記載事項及消保法第12條、第16條、第17條規定，是系爭旅遊契約因違反誠信原則而顯失公平，應全部無效，其得依民法第184條、第179條，消保法第7條第1項、第51條規定，請求被告給付5倍懲罰性賠償金；備位主張被告所實際提供之系爭旅遊內容，無論就景點、住宿、餐飲及其他項目均與系爭廣告不符，違反消保法第22條規定，其得依民法第184條第1項前、後段及第2項、第227條，系爭旅遊契約第22條約定，消保法第7條第1項、第51條規定，請求被告賠償2倍違約金及5倍懲罰性賠償金等情，為被告所否認，並以上開情詞置辯。是本件兩造爭執之點，應在於：㈠系爭旅遊契約是否因違反系爭不得記載事項及消保法第12條、第16條、第17條規定而全部無效？㈡原告主張其得依民法第92條規定撤銷系爭旅遊契約，有無理由？㈢系爭旅遊如附表1所示之景點是否與系爭旅遊契約不符？原告得否請求違約金及懲罰性賠償金？㈣系爭旅遊如附表2所示之住宿是否與系爭旅遊契約不符？原告得否請求違約金及懲罰性賠償金？㈤系爭旅遊如附表3所示之餐飲是否與系爭旅遊契約不符？原告得否請求違約金及懲罰性賠償金？㈥系爭旅遊如附表4所示之其他部分是否與系爭旅遊契約不符？原告得否請求違約金及懲罰性賠償金？茲分述如下：

㈠系爭旅遊契約是否因違反系爭不得記載事項及消保法第12條

、第16條、第17條規定而全部無效？

1.原告主張被告並未於簽訂系爭旅遊契約前，提供合理之審閱期間，故依消保法第11條之1 規定，其所簽訂之系爭旅遊契約無效。惟按消費者保護法第11條之1 第1 項固規定企業經營者與消費者訂立定型化契約前，應有30日以內之合理期間，供消費者審閱全部條款內容，然同條第3 項亦規定中央主管機關得選擇特定行業，參酌定型化契約條款之重要性、涉及事項之多寡及複雜程度等事項，公告定型化契約之審閱期間。而交通部觀光局依前開規定於105 年12月12日公告國外旅遊定型化契約範本規定之審閱期間至少為1 日，上開審閱期間規定之立法理由在於維護消費者知的權利，使其於訂立定型化契約前，有充分了解定型化契約條款之機會，故倘消費者已有詳細審閱契約之機會，該條之保護目的已達，或消費者於簽約審閱契約條款內容之期間，雖未達規定期間，然企業經營者未有妨礙消費者事先審閱契約之行為，消費者有充分了解契約條款之機會，而於充分了解後同意與企業經營者成立契約關係，基於其他考量而選擇放棄審閱期間者，法律並無禁止消費者拋棄權利之限制，基於私法自治及契約自由之原則，尚非不可。經查，系爭旅遊契約性質上固屬定型化契約條款，然原告於簽訂系爭旅遊契約時，係在「立契約書人（本契約審閱期間至少1 日，_ 年_ 月_ 日由甲方攜回審閱）」文句緊鄰之左方旅客欄位簽名，並親自書寫住居所、聯絡電話及緊急聯絡人等情，有系爭旅遊契約在卷可參（見本院卷㈠第39頁、卷㈡第220 頁），觀上開審閱期間之條款係採彩色印刷，字體雖不大，然印刷條款之內容清晰，並無不能閱讀之情，堪認原告於簽訂系爭旅遊契約時，已可知悉系爭旅遊契約之審閱期間至少為1 日。再審酌兩造於106 年3 月10日簽訂系爭旅遊契約後，被告已將系爭旅遊契約、系爭廣告連同訂金收據交付原告攜回收執（見本院卷㈠第8 、31頁），原告自斯時起至106 年6 月16日給付系爭旅遊剩餘費用時，有長達3 個多月期間得就其持有之契約內容再次

詳閱，若就系爭旅遊契約內容有所爭議，仍得即時依循相關消保法規定以為主張，然原告除於相當時間經過後仍未曾對系爭旅遊契約內容提出任何爭執，反均同意繼續給付系爭旅遊剩餘費用25萬3900元，是其於系爭旅遊契約結束後始主張被告未提供相當審閱期，並以此抗辯系爭旅遊契約應屬無效云云，即非可採。

2.原告另主張系爭廣告為系爭旅遊契約之一部，故其中使用「表下車參觀或行車經過」、「同等級」、「同成本同等級」、「調整順序，屆時以行前說明會資料為準」等不確定性用語，違反系爭不得記載事項及消保法第17條規定，應屬無效，又因除去上開無效部分，對原告已顯失公平，故系爭旅遊契約應全部無效而不存在云云。然按消保法第17條僅係規定中央主管機關為預防消費糾紛，保護消費者權益，得選擇特定行業，擬訂其定型化契約應記載或不得記載事項，報請行政院核定後公告（第1項），故實際應記載或不得記載事項，仍須以主管機關特別針對各特定行業所公告之應記載或不得記載事項為準，而系爭旅遊契約應參照交通部於105年9月13日以交路㈠字第10582003605號公告修正之國外旅遊定型化契約應記載及不得記載事項，其中關於不得記載事項包含：「旅遊之行程、住宿、交通、價格、餐飲等服務內容不得記載僅供參考或使用其他不確定用語之文字」、「其他違反誠信原則、平等互惠原則等不利旅客之約定」（見本院卷㈠第224頁）。經查，系爭廣告中就景點部分所謂「表行車經過或下車參觀」、「在參觀內容不減的原則下…調整順序，屆時以行前說明會資料為準」，用語上尚非抽象、模糊或具有普遍性，閱讀之人當可由文字上得知景點之參觀方式有下車參觀或行車經過兩種具體可能，或知悉在不減少參觀內容之原則下，被告得調整參觀順序；就住宿及餐食部分除特定一至兩家旅館、餐廳外，雖另輔以「或同等級」、「如遇餐廳休息或特殊情況無法安排原風味餐食，將改安排同成本同等級風味餐食」之用語，然依系爭旅遊契約整體關聯觀之

，此應係指住宿及餐食綜合各方面之審酌後，應與前開列明之住宿或餐廳具有相同品質、星級評價或價值者，是依一般人之日常生活與語言經驗，上開用語尚非難以理解或無法判斷，亦難謂有何違反誠信原則之情（至被告實際提供之旅遊內容是否符合系爭旅遊契約之約定，則係其是否依約履行之問題，另論述如後㈢至㈤），是原告主張系爭廣告之部分內容因違反系爭不得記載事項及消保法第17條規定而無效，系爭旅遊契約亦因違反消保法第12條及第16條規定而全部無效云云，不足憑採。

㈡原告主張其得依民法第92條規定撤銷系爭旅遊契約，有無理由？

1.按當事人主張有利於己之事實者，就其事實有舉證之責任，民事訴訟法第277 條前段定有明文。次按因被詐欺或被脅迫而為意思表示者，表意人得撤銷其意思表示，民法第92條第1 項本文亦有明定。當事人主張其意思表示係因被詐欺或脅迫而為之者，應就其被詐欺或被脅迫之事實，負舉證之責任（最高法院95年度台上字第2948號判決意旨參照）。又民事法上所謂詐欺，係謂欲相對人陷於錯誤，故意示以不實之事，令其因錯誤而為意思之表示。

2.原告雖主張被告擅自更動達半數以上之旅館，且未忠實告知行程、餐食、住宿等項目變更事宜，使其無法於出發前解除系爭旅遊契約，其得依民法第92條受詐欺之規定撤銷其訂立系爭旅遊契約之意思表示云云。然查，原告自承其係於106年3 月10日參加被告舉辦之北歐旅遊講座，並因同意系爭廣告之內容而參與系爭旅遊，進而於同日與被告簽訂系爭旅遊契約及繳納訂金，是系爭廣告內既已就住宿部分，明確記載可能採用特定之旅館或「同等級」之旅館；就行程內容，亦以粗體黑字分類為「★入內參觀」或「◎下車參觀或行車經過」2 種，並記載：「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，屆時以行前說明會資料為準」等語（見本院卷㈠第

53、69頁），堪認確曾閱讀並同意系爭廣告內容之原告，對於被告於廣告中已明確表示可能調整行程順序、住宿改採同等級旅館，實際行程將以行前說明會時所提供為依據、景點有分入內參觀、下車參觀或行車經過等事宜，實難諉為不知。又關於行前說明會一事，被告曾於106 年5 月16日寄發電子郵件通知原告行前說明會之時間及地點，黃靈嘉則於同月31日回信表示原告無法參加說明會，請被告另行寄送資料，被告即因此於106 年6 月15日下午5 時6 分以電子郵件夾帶檔案及書面郵遞之方式，將行前說明會之資料寄送黃靈嘉，黃靈嘉復於106 年6 月16日刷卡給付剩餘之旅遊費用，並通知被告其已收到上開資料等情，有兩造間連繫之電子郵件在卷可稽（見本院卷㈡第21至29頁），佐以原告不爭執上開行前說明會之資料即為系爭行程表（見本院卷㈡第21、27至29頁），可見被告於原告刷卡給付剩餘旅遊費用前，已將系爭行程表寄送原告，並無刻意隱瞞或告知不實事實之舉，而原告於給付剩餘費用前，亦已可知悉系爭旅遊變更之行程。是以，原告既因閱覽系爭廣告之內容，而知悉系爭旅遊之行程或於行前說明會有更改順序之可能，並在取得系爭行程表之情形下，仍同意繼續參與系爭旅遊而給付旅遊費用，則縱認系爭行程表、實際行程內容與系爭廣告有部分未盡相符，或認被告未能完全依系爭旅遊契約履行，然此與被告係故意以不實之事，令原告陷於錯誤而為意思表示之行為，尚屬有間，是原告主張被告違反系爭旅遊契約第11條約定，消保法第4 條、第22條規定之行為係屬詐欺，其得依民法第92條規定撤銷訂立系爭旅遊契約之意思表示，即非有據。

3.準此，原告先位依消保法第12條、第16條、第17條第3 項及第4 項規定，或依民法第92條規定撤銷系爭旅遊契約，並依民法第184 條、第179 條、第195 條，消保法第7 條第1 項、第51條規定，請求確認兩造間系爭旅遊契約不存在，並請求被告給付蕭煌耀149 萬4295元、黃靈嘉151 萬7115元本息，均無理由，應予駁回。

㈢系爭旅遊如附表1所示之景點是否與系爭旅遊契約不符？原告得否請求違約金及懲罰性賠償金？

按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，消保法第22條定有明文。企業經營者與消費者間所訂定之契約，雖無廣告內容記載，消費者如因信賴該廣告內容，而與企業經營者簽訂契約時，企業經營者所負之契約責任應及於該廣告內容（最高法院101年度台上字第246號判決意旨參照）。又與本契約有關之附件、廣告、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一部分。乙方（即被告）應確保廣告內容之真實，對甲方（即原告）所負之義務不得低於廣告之內容。未記載第一項內容或記載之內容與刊登廣告、宣傳文件、行程表或說明會之說明記載不符者，以最有利於甲方之內容為準，系爭旅遊契約第3條第2項、第4項亦有約定。準此，系爭廣告之內容本即屬系爭旅遊契約內容之一部，被告自應確保系爭廣告內容之確實履行，且其對原告所負之旅遊契約義務亦不得低於廣告之內容，茲逐一審究原告主張系爭旅遊中如附表1所示之景點與系爭廣告內容不符部分。經查：

1.附表1編號1（第3天行程）、編號5（第6天行程）：

⑴原告主張關於附表1編號1、編號5之行程並未下車參觀，不符系爭旅遊契約之約定云云。然查，系爭廣告及系爭行程表關於上開附表1編號1、編號5行程係記載為：「★表入內參觀（含門票）◎表下車參觀或行車經過」、「（第3天）早上抵達後，遊覽這座融合古典美與現代文明的港口城市：洋蔥金頂的俄式建築◎赫爾辛基大教堂、議會廣場…」、「（第6天）挪威首都──奧斯陸，位於奧斯陸峽灣內部，於1294年成為挪威首都，為挪威最多人居住的城市。首先前往市區：◎奧斯陸歌劇院、國會大廈、奧斯陸大學區等。並前往港邊的：◎奧斯陸市政廳」，亦未就上開景點另闢特別介紹欄位（見本院卷㈠第53、55、77、59、79頁），足徵兩造

在訂立系爭旅遊契約時，本已明確約定就上開景點有「下車參觀」或僅「行車經過」之可能，與強調須「入內參觀（含門票）」之景點自有區別，是被告於系爭旅遊中安排以行車經過上開景點之方式履約，尚難認有何違反系爭廣告及旅遊契約之處，應堪認定。

⑵至原告雖主張被告於系爭廣告及行程表上標示「行車經過或下車參觀」之條款，違反系爭不得記載事項及消保法第17條規定而屬無效，然此主張不足採之理由，業經本院論述如前，是原告主張系爭旅遊之所有景點均須下車參觀，始符系爭旅遊契約之約定云云，即非可採。至原告另提出其他旅行社之廣告內容，主張系爭旅遊契約使被告得決定行車經過或下車參觀之方式，違反誠信及平等互惠原則云云，然各旅行社規劃之行程及參訪內容本會有所差異，且消費者亦可綜合比較各項行程、價錢後始作出較適宜自己之抉擇，則審酌原告自承其係在閱覽系爭廣告內容，並且比較過其他旅行社之行程，亦參與系爭旅遊之說明會後（見本院卷㈡第602頁），始決定參加系爭旅遊，衡情應對系爭旅遊契約中部分景點可能採取行車經過之參觀方式有相當明瞭，並於同意之情形下始簽訂系爭旅遊契約，是系爭旅遊有部分行程以行車經過之方式遊覽，尚與系爭廣告及行程表之約定無違，則原告主張附表1編號1（第3天行程）、編號5（第6天行程）之景點因未下車參觀而未履行云云，不足為採。

2.附表1編號2（第5天行程）：

原告主張關於附表1編號2參觀北角大廳之行程，被告並未安排欣賞125度寬螢幕影片，與系爭旅遊契約之約定不符云云。然查，系爭廣告及行程表內容記載為：「今晚將前往歐洲大陸的最北端──北角，於午夜前抵達北角地標◎鏤空地球儀，見證北極圈內午夜日不落的永晝奇蹟，拍下永恆的回憶。參觀◎北角大廳，安排欣賞125度寬螢幕影片觀賞，讓您更了解北角一年四季的壯闊景色及其生態，並頒發一張榮登北角證書」、「夏季期間，每15-20分鐘會播放IMAX規格的

北角四季影片。地球上的兒童們記念碑由7位分別來自坦尚尼亞、巴西、日本、泰國、義大利、蘇聯和美國的小朋友齊聚北角…」等語（見本院卷㈠第56頁），而兩造並不爭執確有曾於系爭旅遊第5天前往北角遊覽，並於北角大廳停留達2小時之事實（見本院卷㈠第429頁、卷㈡第320、329頁），佐以證人吳昱廷到庭結證稱：系爭旅遊第5天有去北角大廳，伊是下車後在建築的一樓跟團員說明完各個樓層的設施，印象中125度寬螢幕影片是在地下2層播放，北角大廳外有一個供人拍照的空地，很多人喜歡在那裡拍日不落的照片，也有咖啡廳、紀念品店，地下室則有郵局，伊說明完後就讓團員自由活動決定要去做什麼，伊有跟團員約定集合的時間等語（見本院卷㈡第477頁），再參諸系爭旅遊團員於行程結束後所填載之滿意度調查表，亦有團員表示最喜歡之行程安排為北角日不落等情（見本院卷㈠第514至515頁意見調查表），足見125度寬螢幕影片係在北角大廳內部之設施，北角除大廳循環播放上開影片外，另有紀念碑、紀念品店、日不落拍攝地點等可供團員遊覽之項目，則審酌系爭旅遊確曾前往北角大廳參觀，由領隊吳昱廷以說明、講解各樓層設施之方式告知團員此一景點資訊，並以自由時間供團員自行選擇有興趣之活動及遊覽內容，且安排之參訪時間達2小時等情，堪認被告確有履行此部分之行程，是原告上開主張，並非可採。

3.附表1編號3（第5天行程）：

⑴關於附表1編號3之沙米主題公園行程，系爭廣告及行程表記載：「早餐後，前往★沙米主題公園，在此深入了解沙米文化，展示沙米人的日常生活習慣、神話、傳統、藝術、娛樂等，並可親自餵食沙米人生活不可或缺的夥伴──馴鹿」（見本院卷㈠第56、78頁），是兩造於訂立系爭旅遊契約時，本有將餵食馴鹿活動納入旅遊約定內容。又系爭旅遊雖曾前往沙米主題公園參觀，然沙米主題公園明確禁止餵食馴鹿等情，亦有沙米主題公園以電子郵件回覆原告詢問稱：「It's

not allowed to let guests feed the reindeers ,there are a lot of restrictions from the government for the welfare of the reindeers , the organized feeding is by the hosts in Sapami Park .It is today not possibilities to join the feeding .（中譯：客人是不被允許餵食馴鹿的，政府為了馴鹿的福祉設有許多限制，計劃的餵食是由沙米主題公園之人員來進行。現今沒有參與餵食馴鹿的可能性）」（見本院卷㈠第111頁），且於原告參訪沙米主題公園時，遊客與馴鹿間係以鐵絲網及木頭圍籬區隔，無法直接接觸到馴鹿等情，亦有原告提出之照片可證（見本院卷㈠第113頁），此情復與證人吳昱廷結證稱：沙米主題公園不能餵食馴鹿，伊是由公園內告示牌之記載而知悉，但當天伊仍有帶頭餵食馴鹿，有其他團員也有跟著嘗試，但沒有成功，伊之前去的時候沒有特別注意到這個告示牌，這次去的時候有發現，發現後還是有餵食馴鹿（見本院卷㈡第482至483頁）等語相符，足證被告事實上無從履行系爭旅遊契約此部分之旅遊內容，是原告主張被告就此部分並未依約履行，自屬有據。

⑵被告雖抗辯未能餵食馴鹿一事係因沙米主題公園之規定改變，並非其所能掌握，亦不得歸責其云云。然被告經本院闡明後，仍未舉證證明沙米主題公園係於兩造簽訂系爭旅遊契約後始改變規則（見本院卷㈡第11、15頁），且被告身為專業之旅行社，對於遊覽之景點及活動，本應於全盤瞭解並確認後始列入旅遊約定，並有及時注意及確認景點內容正確之義務，佐以被告更於系爭廣告內自稱：「行健旅遊自1955年草創之初，即領先同業推出北歐行程…至今已服務超過1萬人次前往北歐一圓畢生之夢，20年以上的北歐團體操作經驗…」等語（見本院卷㈠第46頁），堪信被告對於上開行程理當可有相當之掌握能力，然被告非但未適時注意及確認景點資訊，甚於原告向中華民國旅行業品質保障協會（下稱旅保協會）申訴反應後，仍回覆稱：「領隊確實有帶領團員於附近

搜集青草吸引馴鹿，無奈馴鹿不願意靠近團員，此為動物自然習性，本公司無法強迫馴鹿進食」等語（見本院卷㈠第117頁），益徵被告係在未能充分確認之情形下即與原告達成上開旅遊內容之約定，則系爭旅遊契約此部分景點之未能履行，自屬可歸責被告之事由。至被告另抗辯縱沙米主題公園不得餵食馴鹿，領隊吳昱廷亦已帶頭餵食馴鹿云云，然沙米主題公園既已明確限制遊客不得餵食馴鹿，更將遊客與馴鹿間以鐵絲網及木頭圍籬作為區隔，可見在沙米主題公園餵食馴鹿一事，本即不得列為系爭旅遊契約之內容，則被告以吳昱廷無視規定繼續餵食馴鹿、原告亦可得仿效之違規行為，作為其確實履行系爭旅遊契約約定之抗辯，實屬無稽，不足採信。

⑶按當事人已證明受有損害而不能證明其數額或證明顯有重大困難者，法院應審酌一切情況，依所得心證定其數額，民事訴訟法第222條第2項定有明文。次按依本法所提之訴訟，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；但因重大過失所致之損害，得請求3倍以下之懲罰性賠償金，因過失所致之損害，得請求損害額1倍以下之懲罰性賠償金，消保法第51條定有明文。又系爭旅遊契約第22條亦約定：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（即原告）不得要求變更，但乙方（即被告）同意甲方之要求而變更者，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、食宿或遊覽項目等事宜時，甲方得請求乙方賠償各該差額2倍之違約金（見本院卷㈠第41頁）。經查，關於附表1編號3部分親自餵食馴鹿之行程，係因可歸責被告之事由而未能履行，被告未能確保系爭廣告之內容真實而違反消保法第22條第1項規定，已如前述，則被告既為專業提供旅遊服務業務之旅行社，應對於系爭旅遊契約所約定之

遊覽項目負有確保內容真實、確實履行之責任，然被告未依約履行之行為，雖卷內並無證據可認定係原告所指之故意行為，然至少亦有重大過失，故原告請求被告給付未能達成系爭旅遊契約遊覽項目差額2 倍之違約金，及因違反消保法第22條第1 項規定而依同法第51條給付3 倍之懲罰性賠償金，為有理由。本院審酌兩造均不爭執每日團費為1 萬4942元（計算式：總團費28萬3900元÷旅遊天數 19日＝1 萬4942元，見本院卷㈡第222 頁），以及參訪景點雖為系爭旅遊內容之重點，然每日團費中亦有相當比例係為旅館、餐食及交通費用之支出（此觀原告於本件亦另就系爭旅遊中住宿、餐食及其他項目請求被告賠償未履行之損害亦明），而依原告提出系爭旅遊中關於變更前後旅館於10月之價格比較表，每人每日旅館住宿費用範圍最低為1375元，最高則至5865元，平均住宿費用大約2000餘元（見本院卷㈠第97頁），及系爭旅遊契約正值北歐夏天之旅遊旺季，旅館價格多較10月之秋季為高，兼及旅行社團體預定之價格當較一般散客於訂房網站查詢之價格為便宜等常情，認系爭旅遊參訪景點約占每日團費之百分之65即約1 萬元，再參以系爭旅遊第5 天行程所安排之景點僅有沙米主題公園、鏤空地球儀及北角大廳（見本院卷㈠第56、78頁），沙米主題公園所占之比例為3 分之1 ，以及系爭旅遊並非未參訪沙米主題公園，故關於沙米人之文化內容部分仍有履行，僅其中餵食馴鹿之活動無法履行等情，認原告所受之損害及差額應為1667元【計算式：1 萬元÷3 （景點比例）÷2 （沙米主題公園遊覽內容部分未履行】＝1667元，元以下四捨五入，下均同）。至原告主張此部分應依每日團費直接除以該景點所佔當日行程比例云云，並未考量旅館及餐食費用之支出，尚非適當；被告抗辯應依沙米主題公園票價挪威克朗160 元計算此部分損害及差額云云（見本院卷㈠第411 ，480 頁），然沙米主題公園原本即未提供餵食馴鹿之活動，當難認景點之損失得以門票價值作為評估依據，是被告所提之計算方式亦不足採，併此敘明。

⑷準此，原告各得請求被告因違反系爭旅遊契約而賠償差額2倍之違約金3334元（計算式：1667元x 2 ＝3334元），以及3倍之懲罰性賠償金5001元（計算式：1667元x 3 ＝5001元），逾此範圍之請求，則無理由，不應准許。

4.附表1 編號4 （第6 天行程）：

原告主張系爭旅遊第6 天並未遊覽附表1 編號4 所示之奧斯陸大學區，固據其提出奧斯陸大學之WIKIPEDIA 介紹網頁及GOOGLE地圖為佐（見本院卷㈠第125 至128 頁）。惟奧斯陸大學區本有數個不同校區，在市區中心確實設有市中心校區一事（City center area），亦有奧斯陸大學之網頁資料在卷可稽（見本院卷㈠第482 至483 頁），再依系爭廣告及行程表記載：「（第6 天）挪威首都──奧斯陸，位於奧斯陸峽灣內部，於1294年成為挪威首都，為挪威最多人居住的城市。首先前往市區：◎奧斯陸歌劇院、國會大廈、奧斯陸大學區等」（見本院卷㈠第58、79頁）等語，當可特定系爭旅遊列入下車參觀或行車經過之奧斯陸大學區應為市中心校區，則原告執奧斯陸大學位於非在市區之Blindern校區地圖，主張被告並未履行系爭旅遊契約此部分之景點，自非可採。

5.附表1編號6（第8天行程）：

⑴附表1 編號6 關於布里根區、露天漁貨市場之行程，本係安排在系爭旅遊第8 天，此觀系爭廣告及行程表記載：「早餐後，遊覽這個昔日以漢撒同盟著名的貿易城市，拜訪◎布里根區，一排尖屋頂、色彩繽紛的木造房舍，處處洋溢著古樸的德式風情。◎露天漁貨市場也是不可不逛的知名景點！您有機會在此品嚐來自北海的新鮮海產」等語即明（見本院卷㈠第59、80頁），系爭廣告更就布里根區特別另闢欄位詳細介紹：「布里根區已有近700 年的歷史。早在中世紀時期，卑爾根就是北歐最大的港口和貿易中心，當時因為鱈魚乾的交易而發達。14世紀到16世紀中葉，此地成為漢薩同盟貿易帝國的一個重鎮，當時布里根區被稱作『德國碼頭』。由於陸續遭遇幾次嚴重的火災，目前我們所看到僅存的62棟木造

房舍多為18世紀後所修築，但風格大致保持火災前的風格樣貌。在1979年被聯合國教科文組織列為世界文化遺產」（見本院卷㈠第60頁），堪認布里根區具有相當之歷史意義及特殊建築風情，露天漁貨市場更為不可不逛之知名景點，均極富有遊覽價值，被告既特別於系爭廣告中強調上述景點之特色，將此作為招攬消費者參加系爭旅遊之賣點，依約自有安排充足時間帶領團員以適當方法及時間參觀之義務。然系爭旅遊就此部分遊覽之實際情形，業經吳昱廷證稱：系爭旅遊第7 天伊有去布里根區，當天是先回到旅館CHECK IN之後再出來吃晚餐，以步行的方式去餐廳，餐廳是位於布里根區的一棟老房子裡，步行的過程會經過碼頭區的露天魚貨市場，一定可以看得到魚貨市場，伊當時有跟團員講這個就是魚貨市場。因為魚貨市場是露天的，伊就是跟團員說這裡就是魚貨市場有賣些什麼東西這樣，但伊沒有帶團員進入魚貨市場的攤位，伊將團員帶到布里根區外圍後，有讓團員自由活動，並約定集合時間，自由活動的時間比較趕，因為到的時候比較晚，印象中大約30分鐘左右，集合後就一起前往餐廳，伊沒有特別注意團員是去做什麼。至於第8 天並沒有再去布里根區或是魚貨市場，因為第8 天要去搭早上的火車，如果再去布里根區或魚貨市場會來不及，所以改到第7 天去，上開行程順序的變更伊並未跟團員說明等語（見本院卷㈡第478 至479 頁），可見被告係在未經原告同意之情形下，逕行變更上開景點之遊覽順序，將原定於第8 日早餐後之行程改為倉促於第7 日晚餐前30分鐘遊覽，並於○里○區○○○○道為之，亦未告知團員隔日早上將不再另訪此一景點，且考量北歐固於夏日之日落時間較晚，然晨昏之光線及店家之營業情形均非全然相同，自難謂無遊覽上之差異，再衡以欣賞建築並於露天漁貨市場購物、品嚐海產均須相當時間，而由布里根區至露天漁貨市場之單趟步行時間即須6 分鐘，有原告提出之GOOGLE地圖在卷可憑（見本院卷㈠第206 頁），則給予短暫30分鐘遊覽此兩重要景點之時間顯非足夠，再參以

吳昱廷自承未將團員帶至露天漁貨市場攤位或另為說明等情，益徵被告並未安排適當方式及充分時間供原告遊覽上開重要景點，是原告主張被告就布里根區、露天漁貨市場之景點並未依約履行，應可採信。

⑵被告雖抗辯吳昱廷係因交通考量，始將原定於第8天之行程提前至第7天晚上進行，故確有行經布里根區、露天漁貨市場之景點云云。然上開變更後之行程難認與系爭旅遊契約之原訂內容相符，已如前述。又依被告自承其傳送給同業之英文行程表內容以觀，布里根區、露天漁貨市場之景點係規劃在第8天上午8點開始之City Tour內（上開行程表扣除自我國出發之飛機時間後記載為Day7，見本院卷㈡第47頁），直至9點始應移動至弗斯（Voss）搭乘火車，而被告既為專業之旅行社，火車之交通行程亦為固定且可得預先計畫之內容，是其與原告簽訂系爭旅遊契約前，本可妥善規劃旅程之時間，自不得遽以考量交通時間為由，主張此部分行程內容之變更為不可歸責於其，是吳昱廷既為被告所僱用以履行系爭旅遊契約之使用人，則其於旅途中未經團員同意即逕行減縮並變更景點之時間，自屬故意未履行系爭旅遊契約之債務，依民法第224條規定，應由被告負同一責任，是此部分行程未依約履行，當屬可歸責被告之事由，並違反消保法第22條第2項應確實履行廣告內容之規定，則原告請求被告給付因未能達成系爭旅遊契約遊覽項目差額2倍之違約金，及因故意違反消保法第22條第2項，依同法第51條給付5倍之懲罰性賠償金，為有理由。本院審酌系爭旅遊參訪景點約占每日團費之百分之65即約1萬元，以及系爭旅遊第8天行程所安排之景點包含布里根區、露天漁貨市場、高山火車、挪威縮影景觀火車、索娜峽灣觀光遊船等5項，布里根區、露天漁貨市場占其中5分之2，以及原告於第7天行程中雖係倉促經過布里根區及露天漁貨市場，然尚與全然未能遊覽有別等情（見本院卷㈠第203至205頁之照片），認原告所受之損害及差額應為2000元（計算式：1萬元÷5×2÷2（部

分遊覽）＝2000元），是原告各得請求被告因違反系爭旅遊契約而賠償差額2倍之違約金4000元（計算式：2000元x 2＝4000元），以及5倍之懲罰性賠償金1萬元（計算式：2000元x 5＝1萬元），逾此範圍之請求，則無理由，不應准許。

6.附表1編號7（第11天行程）：

⑴關於附表1編號7尼達洛斯主教堂之行程內容，依系爭廣告及行程表記載：「11世紀時期石砌的★尼達洛斯主教堂堪稱全挪威最重要的教堂，主教堂大約興建於0000-0000年，其建築風格為羅曼式和哥德式。經歷數次大火與塌毀，直到2001年正式重建完成，此教堂在1814年至1906年為歷代挪威國王舉行加冕典禮的地方，至今仍展示與保存著挪威王室的皇冠珠寶和國王之劍，教堂外有36名君王與聖人的雕像，甚為壯觀」等語（見本院卷㈠第63、82頁），可知尼達洛斯主教堂標註為入內參觀（含門票）之重要景點，被告復於景點之描述中將尼達洛斯主教堂之歷史、樣式及展示品即挪威王室之皇冠珠寶和國王之劍（下稱系爭展示品）並列說明，作為系爭旅遊行程之介紹內容，自應認系爭展示品亦為兩造合意參觀尼達洛斯主教堂景點時重要之點，參以兩造事後於旅保協會之協調過程中，被告訴訟代理人張宇亦於代表被告出席時自承：「其實這個票都是有含的。像蕭先生提到以遊樂園來舉例，遊樂園有非常多設施，但因為時間的關係，沒有辦法每個都去看到，每個都去玩到」、「門票基本上我們買的是有含的」、「（黃靈嘉：你是說有含參觀嗎？）就是說是含整個的參觀」、「（黃靈嘉：所以你是說確實有含整個參觀，什麼館藏呀…）是」、「（黃靈嘉：所以你是說，因為你知道這個是有付費的教堂，那其實你們買得門票上面都可含可以看那些皇冠、權杖，只是說時間上）時間上可以自由去」、「（蕭煌耀：我問最後一次，你確定那個門票是有含的嗎？）嗯」等語，亦有協調會之錄音譯文存卷可參（見本院卷㈡第243頁），益徵系爭旅遊契約確實應包含尼達洛斯

主教堂內挪威王室之皇冠珠寶和國王之劍展示品之參訪無訛，是被告於本件訴訟中另抗辯上開文字僅係在說明尼達洛斯主教堂之背景與特色，並未約定將參觀上開展示品云云，顯非可採。

⑵系爭旅遊本應包含參觀尼達洛斯主教堂內系爭展示品，惟被告所購買之門票，僅能參觀教堂本身，而不得參觀系爭展示品之事實，有原告所提出之門票、網頁畫面截圖及尼達洛斯主教堂回覆之電子郵件可為佐證（見本院卷㈠第209至211頁），此亦與吳昱廷證稱：系爭旅行團有前往尼達洛斯主教堂，但伊沒有帶團員去參觀挪威王室的皇冠珠寶和國王之劍，介紹的時候也沒有特別提到，就是進入教堂後讓團員自由活動並約定集合時間等語（見本院卷㈡第479頁）之情節相符，堪以認定。是關於附表1編號7尼達洛斯主教堂中系爭展示品之參觀行程，當係因可歸責被告未購買正確門票之事由而未能履行，是被告未能確實履行系爭廣告之內容，已違反消保法第22條第2項規定，審酌被告為專業提供旅遊服務業之旅行社，應對於系爭旅遊契約所約定之遊覽項目負有確保內容真實、確實履行之責任，然被告未依約履行之行為，雖卷內並無證據可認定係原告所指之故意行為，然至少亦有重大過失，故原告請求被告給付未能達成系爭旅遊契約遊覽項目差額2倍之違約金，及因違反消保法第22條第1項而同法第51條規定給付3倍之懲罰性賠償金，為有理由。查可合併參觀主教堂及系爭展示品之門票價格為挪威克朗180元，被告所實際購買而僅得參觀尼達洛斯主教堂之門票價格僅為挪威克朗90元，差額為挪威克朗90元（依原告起訴日即107年7月11日之匯率計算，歐元與挪威幣間轉換之匯率為9.41801元，歐元現金賣出匯率則為36.27元，見本院卷㈡第598-1、598-2頁），換算後為新臺幣347元（計算式：90÷9.41801×36.27＝347元），是原告各得請求被告因違反系爭旅遊契約而賠償差額2倍之違約金676元（計算式：347元x 2＝694元，2倍違約金本為694元，原告僅請求此

範圍內之676 元，自無不可），以及3 倍之懲罰性賠償金1041元（計算式：347 元x 3 ＝1041元），逾此範圍之請求，則無理由，不應准許。

7.附表1編號8、9（第14天行程）：

⑴原告主張附表1 編號8 之行程，係被告提早將風琴岩峭壁參觀日期由系爭旅遊第14天改至第13天一事，為被告所不否認。又被告故因變更行程順序、提前於第13日參觀風琴岩峭壁一事，遭交通部觀光局以違反旅行業管理規則、觀光條例規定為由裁處罰鍰1 萬元（見本院卷㈡第311 頁處分書），然此節究與系爭廣告內容不實、被告未履行系爭廣告之景點，或未達成系爭旅遊契約所定遊覽項目，進而衍生費用差額之情形有別，尚難僅以行程順序之變更，即認原告受有系爭旅遊契約未履行之損害，是原告就此部分之行程順序變更，依系爭旅遊契約第22條約定、消保法第51條規定，請求被告就給付差額2 倍之違約金，以及5 倍之懲罰性賠償金云云，並非有據。

⑵關於附表1 編號9 之行程，被告並不爭執系爭旅遊僅係遠眺地吼雷海岬，而未實際行車經過或下車參觀該地，然抗辯有以遠眺之方式參觀而履行契約，而吳昱廷則到庭證稱：伊有帶團員進去風琴岩峭壁看，地吼雷海岬是在風琴岩峭壁的對岸，所以伊就有跟團員說對面的這個是地吼雷海岬，但是並沒有再驅車前往可以更近觀看地吼雷海岬的地方，當時的行程主要就是風琴岩峭壁，所以本來就沒有再特別安排前往地吼雷海岬，印象中這兩個地方的車程大概20分鐘，被告同個行程的其他領隊都是這樣操作，就是帶到風琴岩峭壁並觀看對岸的地吼雷海岬等語（見本院卷㈡第479 頁）。又依系爭廣告及行程表中之記載：「（第14天）早上前往維克小鎮附近之◎風琴岩峭壁◎地吼雷海岬，此地是最佳觀賞海蝕崖、海蝕洞及海蝕柱的地方，您將有機會在南部海岸見到冰島國鳥──海鸚鵡」等語（見本院卷㈠第65、83頁），以及行程下方另闢有欄位介紹：「風琴岩峭壁由深色玄武岩構成。玄武

岩是地下岩漿從火山中噴出或從地表裂縫中溢出凝結形成的火成岩。岩漿在冷卻過程中受熱均勻，邊緣筆直、鋒利，形成整齊規則的多稜柱狀岩石，視覺上與傳統教堂的風琴管相似，故稱風琴岩」、「地吼雷海岬距今約8 萬年前的一場海底火山爆發，升起了120 公尺高的海岬，後因海浪侵蝕形成現今所看到的巨大海蝕洞」，並檢附個別角度觀賞之風景照片（見本院卷㈠第65頁），顯見風琴岩峭壁及地吼雷海岬實際上為2 個不同之景點，相隔車程達20分鐘以上，地形樣貌亦有所不同，且由風琴岩峭壁遠眺對岸之地吼雷海岬，地吼雷海岬之可見部分甚小，此有被告提出之GOOGLE景點照片可憑（見本院卷㈠第486 頁），顯與系爭旅遊契約所描述可最佳觀賞海蝕崖、海蝕洞之地，以及系爭廣告中所附之景點照片內容不符，是以，系爭旅遊契約既係明確將2 個景點分開記載及介紹，自應認2 個景點均應各自下車參觀或行車經過，故原告主張被告並未依約履行地吼雷海岬部分之景點而致其受有系爭旅遊契約未履行之損害，自屬有據。

⑶再觀原告於106 年6 月22日所提供同業之英文行程表內容，僅有安排參觀風琴岩峭壁（即行程表中之Halsanefshellir Cave），核無隻字提及地吼雷海岬（即Dyrholaey ）行程（見本院卷㈡第49至50頁），以及吳昱廷證稱被告同行程的其他領隊均如此操作，只帶到風琴岩峭壁並觀看對岸的地吼雷海岬等語（見本院卷㈡第479 頁），可見被告雖於系爭旅遊契約記載地吼雷海岬之行程，然其係在明知應確實逐項履行系爭旅遊契約內容之情形下，向來均未實際行車經過或下車參觀地吼雷海岬，僅改以遠眺方式帶過此部分行程，是原告主張被告對未依消保法第22條第2 項規定確實履行系爭廣告內容有所故意一事，應非無憑。準此，原告請求被告依系爭旅遊契約第22條約定給付未能達成系爭旅遊契約遊覽項目差額2 倍之違約金，及因故意違反消保法第22條第2 項，而依同法第51條規定給付5 倍之懲罰性賠償金，即屬有據。本院審酌系爭旅遊參訪景點約占每日團費百分之65即約1 萬元，

以及系爭旅遊第14天行程所安排之景點包含風琴岩峭壁、地吼雷海岬、米爾達冰原、飛機殘骸、黑沙灘、史可加瀑布、塞里雅蘭瀑布等7 項，地吼雷海岬占其中7 分之1 ，認原告所受之損害及差額應為1429元（計算式：1 萬元÷ 7 ＝1429元），是原告各得請求被告因違反系爭旅遊契約而賠償差額2 倍之違約金2858元（計算式：1429元x 2 ＝2858元），以及5 倍之懲罰性賠償金7145元（計算式：1429元x 5 ＝7145元），逾此範圍之請求，則無理由，不應准許。

8.附表1編號10（第18天行程）

原告主張關於附表1 編號10之克麗斯汀堡（哥本哈根國會）、安瑪麗堡（丹麥皇宮）行程並未下車參觀，不符系爭旅遊契約之約定云云。惟觀吳昱廷到庭證稱：哥本哈根這一天是有導遊的，當天的行程確實有前往克莉絲汀堡、安瑪麗堡，在這兩個地點都有下車拍照，導遊也有在現場講解，只是沒有特別進去參觀，伊也不確定這兩個城堡是不是可以進去參觀，系爭行程表上就是畫雙圈是表示可以下車拍照等語（見本院卷㈡第480 頁），再參以原告於系爭旅遊糾紛發生後，向消費者保護官投訴時之內容，記載認為遺漏未前去之景點亦僅有奧斯陸大學區及地吼雷海峽兩者，而未提及克麗斯汀堡及安瑪麗堡（見本院卷㈡第106 頁），益難認系爭旅遊確實有未下車參觀上開景點之事。況縱原告所述系爭旅遊確實未下車參觀上開景點一事屬實，然兩造訂立系爭旅遊契約時即已約定就上開景點有下車參觀或行車經過之兩種參訪可能（見本院卷㈠第53、69、77、85頁），顯見此景點與強調須「入內參觀（含門票）」之重要景點尚屬有間，故以行車經過之方式遊覽上開景點，亦難認有何違反系爭廣告及旅遊契約之情，則原告執未下車參觀此景點為由，主張被告並未履行系爭旅遊契約，或稱被告於團費中詐取門票云云，均不足採。

9.綜上，原告就附表1 所示景點部分，各得請求被告給付之金額為3 萬4055元（詳見附表1 本院判決被告應給付金額欄所

載）。

㈣系爭旅遊如附表2所示之住宿是否與系爭旅遊契約不符？原告得否請求違約金及懲罰性賠償金？

系爭廣告關於住宿部分係特定一至兩家旅館，佐以「或同等級」旅館之用語，並無違反消保法第17條及系爭不得記載事項等情，業經本院認定如前，是兩造就系爭旅遊契約住宿之約定，自應包含「與列明旅館為同等級」之旅館，故原告主張被告實際安排住宿之旅館與系爭廣告所列明之旅館不符者，即屬違約云云，尚非有據。惟所謂之同等級旅館，依系爭旅遊契約之整體脈絡解釋，當係指與前開列明之旅館具有「相同之星級及品質」者，始符兩造之真意。茲就原告主張附表2變更之各家旅館內容，逐一審酌如下：

1.附表2編號1（第3天住宿）：

原告主張系爭旅遊第3天住宿由系爭廣告內所載之SCANDIC ROVANIEMI變更為ORIGINAL SOKOS HOTEL VAAKUNA ROVANIEMI，不符系爭旅遊契約之約定。然比較SCANDIC ROVANIEMI與ORIGINAL SOKOS HOTEL VAAKUNA ROVANIEMI兩家旅館，無論於GOOGLE搜尋引擎、BOOKING、AGODA、EXPEDIA及HOTELS訂房網站之星級分類均為4星等情，有被告提出之網路查詢資料畫面在卷可證（見本院卷㈡第186至188頁），參以原告提出之BOOKING訂房網站查詢結果，實際入住之ORIGINAL SOKOS HOTEL VAAKUNA ROVANIEMI之旅客評價為8.7（滿分為10），亦明顯高於同網站上SCANDIC ROVANIEMI之旅客評價7.9（見本院卷㈠第97頁），足見ORIGINAL SOKOS HOTEL VAAKUNA ROVANIEMI應有相當之品質，堪認系爭旅遊第3天所入住之旅館，與系爭旅遊契約所約定之星級或品質，尚無不合。此外，原告除稱ORIGINAL SOKOS HOTEL VAAKUNA ROVANIEMI未列入系爭廣告內外，並未具體指摘上開旅館有何與SCANDIC ROVANIEMI之星級或品質顯不相當之處（見本院卷㈡第232頁），是原告主張被告未履行系爭旅遊契約第3天之住宿約定云云，即不足採。

2.附表2編號2（第4天住宿）：

原告固主張系爭旅遊第4天之住宿由系爭廣告內所載SANTA'S HOTEL TUNTURI變更為HOLIDAY CLUB SAARISELKA不符系爭旅遊契約之約定，然因HOLIDAY CLUB SAARISELKA之住宿價格實較SANTA'S HOTEL TUNTURI為高，故此部分原告並未請求差額2倍之違約金及懲罰性賠償金，亦有原告自行整理之表格存卷可稽（見本院卷㈠第97頁、卷㈡第339頁），本院就此自無庸再予審酌。

3.附表2編號3（第6天住宿）：

⑴原告主張系爭旅遊第6天住宿由系爭廣告內所載之THON HOTEL OPERA變更為RADISSON BLU ALNA之事實，為被告所不爭執。經查，系爭廣告就第6天住宿約定如下：「THON HOTEL OPERA（市區旅館，4星）或同等級」、「奧斯陸THON HOTEL OPERA市區設計旅館，四星或同等級」（見本院卷㈠第58、49頁），而THON HOTEL OPERA係在奧斯陸市區，實際入住之RADISSON BLU ALNA則位在8公里外之高速公路交流道旁，兩者距離倘以徒步方式，須耗時近2小時等情，有原告提出之GOOGLE地圖查詢結果在卷可參（見本院卷㈠第170頁），顯見兩間旅館所坐落之位置確有相當差異。再衡酌一般人於旅途中選擇旅館時，除考量旅館本身品質外，最重要因素無非係價格、交通及景點之可近性，故愈接近市區中心之旅館價格通常較高，且得徒步或有便利大眾運輸之旅館，因可近距離感受城市風情而較受旅客歡迎，亦屬常情，再參諸系爭廣告第6日旅遊行程所提及：「隨後漫步於奧斯陸市區最熱鬧的商業大街◎卡爾約翰國王大道，享受難得的悠閒時光」，以及住宿除記載THON HOTEL OPERA之旅館名稱外，更加註「市區旅館」等字詞（見本院卷㈠第58頁），益徵系爭旅遊契約所約定該日住宿所應具備之品質，即係THON HOTEL OPERA之星級、品質及位置均大致相同，方屬合理。然系爭旅遊實際入住之RADISSON BLU ALNA非但如前述與市區之THON HOTEL OPERA有相當距離，非屬交通及商業發達之市區位

置，窗外更僅有高速公路之交流道、麥當勞及加油站商店等景色，亦有原告實際入住之照片可參（見本院卷㈠第169 頁），顯與系爭旅遊契約原定之THON HOTEL OPERA有別，參以兩造所提出之BOOKING 訂房網站查詢結果，實際入住之RADISSON BLU ALNA 旅客評價為8.4 （滿分為10），低於於同網站上THON HOTEL OPERA之旅客評價8.9 （見本院卷㈠第98、467 頁），更有旅行社網站僅將RADISSON BLU ALNA 列為3星級旅館（見本院卷㈡第160 頁），佐以THON HOTEL OPERA與RADISSON BLU ALNA 每晚住宿價格確有相當價差等情，亦有兩造各自提出之差額說明可參（見本院卷㈠第97、471 頁），堪認被告所實際安排入住之RADISSON BLU ALNA ，與系爭旅遊契約約定該日住宿所應具備之品質、星級不符。

⑵被告雖抗辯系爭旅遊該日預定抵達旅館之時間為晚上9 時15分，奧斯陸當地店家營業時間最晚僅到晚上8 點，故系爭旅遊契約行程既不包含自由活動，變更旅館亦未損及原告權益云云。然查，RADISSON BLU ALNA 所處之位置、價格，均與原定之THON HOTEL OPERA有相當差異一事，已如前述。又奧斯陸位處高緯度地帶，系爭旅遊之6 月時正值全年日照最長之期間，早上5 時日出後，多至晚間10時許始逐漸日落，是倘系爭旅遊所安排之住宿地點確在具大眾交通機能之市區附近，原告當有選擇於系爭旅遊表定之行程結束後或開始前，自行於鄰近之港口或景點附近活動，感受該城市人文風情之可能，是變更之RADISSON BLU ALNA 既與系爭旅遊契約原定之THON HOTEL OPERA有上開品質之差異，被告再執行程未安排自由活動、店家關門等詞抗辯原告並未受有損害，自無理由。至被告另提出其於本件訴訟繫屬後與國外旅行社聯繫之電子郵件，抗辯其係因THON HOTEL OPERA客滿，始改至同等級、同在奧斯陸市區之RADISSON BLU ALNA 入住，故上開旅館之變更非可歸責於其云云，惟觀上開電子郵件內容僅有提及原訂旅館已不幸全數滿房（見本院卷㈡第55頁），並未提出被告確曾實際向原訂旅館訂房遭拒之證明，更無從得知被

告究係於「何時」、「以何方式」洽訂THON HOTEL OPERA之住宿而發現滿房之事實，此外，本院業已就此詢問被告有無其他原訂旅館客滿之證明，然被告亦表示無其他舉證（見本院卷㈡第111至112頁），足見本院無從僅以上開電子郵件之內容，遽為有利被告之認定。再審酌系爭旅遊日期係北歐旅遊之旺季，住宿本須及早預訂以免向隅，此乃一般人在訂房時均甚明瞭之理，而原告身為專業之旅行社，於系爭廣告中更向消費者表示具有20年以上之北歐團體操作經驗，與當地旅館、餐廳、車公司等服務供應商已建立良好穩定之合作關係（見本院卷㈠第46頁），更將預定入住之各旅館以圖片展示於系爭廣告前幾頁，宣稱系爭旅遊「全程安排的旅館皆屬北歐當地優質水準，須提早預訂才有機會入住」（見本院卷㈠第48頁），可見被告對於系爭旅遊將入住其所精選之優質旅館，且上開旅館須由其提前預定，否則可能無法入住，不同旅館間之品質水準有所不同等情，應至為明瞭，是被告理當可透過提前洽訂旅館，避免滿房而無法入住之情形發生，或縱已滿房，亦得選擇適當、品質相同之替代旅館以完整履行系爭旅遊契約之約定，然被告捨此未為，反另訂不符系爭旅遊契約約定品質之旅館，終致原告受有旅館差額及系爭旅遊契約未能完全履行之損害，自屬可歸責，是被告此部分抗辯，即非有據。

⑶原告主張被告因可歸責之事由而未能達成此部分之住宿約定，其得依系爭旅遊契約第22條約定向被告請求2倍之違約金，且被告未能確保系爭廣告內容真實，亦違反消保法第22條第1項規定致其受有損害，故其得依同法第51條規定，請求懲罰性賠償金，即屬有據。又被告未依系爭旅遊契約履行，未能確保系爭廣告內容真實之行為，雖無足夠證據可認係原告所指之故意或有何重大過失，然已構成未盡善良管理人注意義務之過失，應認原告得請求消保法第51條規定之1倍懲罰性賠償金。再者，關於原告所受之旅館差額及系爭旅遊契約未能完全履行之損害數額，業據兩造各自提出差額計算方

式及依據。然被告所提出之計算佐證均僅為其內部文件之部分截圖（見本院卷㈠第467 頁），THON HOTEL OPERA部分文字模糊不清，更乏數額出處及訂房日期，RADISSON BLU ALNA 部分則為104 年間之電子郵件往來，亦難認與106 年間始出發之系爭旅遊訂房價格相同，是被告執此主張旅館差額為611 元（見本院卷㈠第471 頁），尚難憑採。本院審酌北歐國家之夏季為旅遊旺季，秋冬則為淡季，故系爭旅遊之旺季住宿價格及價差衡情均應較秋冬季為高之常情，認原告以2家旅館在BOOKING 訂房網站上106 年10月間一間雙人房入住之價格計算住宿差額，相較以系爭旅遊契約於6 月間之住宿計算差額，應屬對被告較為有利之方式，是比較原告所提出THON HOTEL OPERA與RADISSON BLU ALNA 之價格後（見本院卷㈠第98頁），應認各原告客觀上所受之旅館差額及系爭旅遊契約未能完全履行之損害數額為3387元【計算式：（1 萬1730元－4956元）÷ 2 ＝3387元】。

⑷準此，原告各得請求被告因違反系爭旅遊契約而賠償差額2倍之違約金6774元（計算式：3387元x 2 ＝6774元），以及1 倍之懲罰性賠償金3387元，逾此範圍之請求，則無理由，不應准許。

4.附表2編號4（第7天住宿）：

⑴原告主張系爭旅遊第7天住宿由系爭廣告內所載之FIRST HOTEL MARIN 或RADISSON BLU ROYAL變更為SCANDIC ORNEN 之事實，為被告所不爭執。經查，系爭廣告就第7 天住宿約定如下：「FIRST HOTEL MARIN 或RADISSON BLU ROYAL布里根港區旅館，四星或同等級」、「RADISSON BLU ROYAL或RADISSON BLU NORGE（布里根港區，四星）或同等級」（見本院卷㈠第49、59頁），而RADISSON BLU ROYAL係位在卑爾根市之布里根港區（BRYGGEN ），實際入住之SCANDIC ORNEN 則係在SENTRUM 區，與布里根港區距離約1.4 公里，徒步至港區時間約近20分鐘等情，有原告提出之GOOGLE地圖查詢結果在卷可參（見本院卷㈠第171 頁），可見兩間旅館所坐落之

區域確有相當差異。茲審酌系爭廣告曾特別介紹「行程包含7處UNESCO聯合國世界遺產，各項景點與活動精彩刺激，令您大呼過癮：布里根區（1979年世界文化遺產）」、「布里根區：一排尖屋頂、色彩繽紛的木造房舍，處處洋溢著古樸的德式風情」（見本院卷㈠第47、59頁），住宿除記載旅館名稱外，更加註「布里根港區、四星」之詞，顯係以該日住宿之優異位置及品質作為系爭旅遊之特色，益徵系爭旅遊契約所約定該日住宿所應具備之品質，應與FIRST HOTEL MARIN或RADISSON BLU ROYAL同樣位在布里根港區、星級及品質均大致相同者，方能確保廣告內容之真實。惟SCANDIC ORNEN之位置並非在布里根港區，每晚住宿價格亦有相當價差等情，有兩造各自提出之差額說明可參（見本院卷㈠第99、471頁），足證被告所實際安排入住之SCANDIC ORNEN ，與系爭旅遊契約約定該日住宿所應具備之品質確有不符。至被告抗辯系爭旅遊契約行程不包含自由活動，故未損及原告權益，以及其就旅館客滿不可歸責，不足為採，均如前㈣3.⑵部分所述，茲不另論述，併此敘明。

⑵原告主張被告因可歸責之事由而未能達成此部分之住宿約定，其得依系爭旅遊契約第22條約定向被告請求2倍之違約金，且被告未能確保系爭廣告內容真實，亦違反消保法第22條第1項規定致其受有損害，故其得依同法第51條規定，請求懲罰性賠償金，即屬有據。被告未依系爭旅遊契約履行，未能確保系爭廣告內容真實，雖無足夠證據可認係原告所指之故意或有何重大過失，然已構成未盡善良管理人注意義務之過失，應認原告得請求消保法第51條規定之1倍懲罰性賠償金。又關於原告所受之旅館差額及系爭旅遊契約未能完全履行之損害數額，被告所提出之計算佐證不可採之理由（見本院卷㈠第468頁），亦如前㈣3.⑶部分所述，是比較原告所提出RADISSON BLU ROYAL與SCANDIC ORNEN之價格後（見本院卷㈠第99頁），應認各原告客觀上所受之旅館差額及系爭旅遊契約未能完全履行之損害數額為854元【計算式：（76

35元－5928元）÷ 2 人＝854 元】。

⑶準此，原告各得請求被告因違反系爭旅遊契約而賠償差額2倍之違約金1708元（計算式：854 元x 2 ＝1708元），以及1 倍之懲罰性賠償金854 元，逾此範圍之請求，則無理由，不應准許。

5.附表2編號5（第10天住宿）：

⑴原告主張系爭旅遊第10天之住宿由系爭廣告內所載之THON HOTEL KRISTIANSUND 變更為QUALTTY GRAND KRISTIANSUND之事實，為被告所不爭執。經查，THON HOTEL KRISTIANSUND之旅館建築緊鄰海濱，窗外景色優美且有寬廣戶外空間及私人沙灘等情，有上開旅館之網頁介紹存卷可憑（見本院卷㈠第173 頁），而實際入住之QUALTTY GRAND KRISTIANSUND之位置非屬濱海，自已難謂與原定旅館之品質相同，參以兩造提出之BOOKING 訂房網站查詢結果，實際入住之QUALTTY GRAND KRISTIANSUN 旅客評價為8.2 ，低於同網站上THON HOTEL KRISTIANSUND 之旅客評價8.6 （見本院卷㈠第99、469 頁），並有旅行社及訂房網站僅將QUALTTY GRAND KRISTIANSUND列為3 或3.5 星級旅館（見本院卷㈡第160 、199 至200 頁），與系爭廣告原約定之4 星級旅館不同，再佐以THON HOTEL KRISTIANSUND與QUALTTY GRAND KRISTIANSUND每晚住宿價格亦有價差等情，有兩造各自提出之差額說明可參（見本院卷㈠第99、471 頁），足證被告所實際安排入住之QUALTTY GRAND KRISTIANSUND，與系爭旅遊契約原約定該日住宿所應具備之品質，確有不符。至被告抗辯其就旅館客滿不可歸責，並不足採之理由，均如前㈣3.⑵部分所述，茲不另論述，併此敘明。

⑵原告主張被告因可歸責之事由而未能達成此部分之住宿約定，其得依系爭旅遊契約第22條約定向被告請求2 倍違約金，且被告未能確保系爭廣告內容真實，亦違反消保法第22條第1 項規定致其受有損害，其得依同第51條規定，請求懲罰性賠償金，即屬有據。被告未依系爭旅遊契約履行，未能確保

系爭廣告內容真實，雖無足夠證據可認係原告所指之故意或有何重大過失，然已構成未盡善良管理人注意義務之過失，應認原告得請求消保法第51條規定1倍之懲罰性賠償金。又關於原告所受之旅館差額及系爭旅遊契約未能完全履行之損害數額，被告所提出之計算佐證不可採部分（見本院卷㈠第469頁），亦如前㈣3.⑶部分所述，是比較原告所提出THON HOTEL KRISTIANSUND與QUALTTY GRAND KRISTIANSUND之價格後（見本院卷㈠第99頁），應認各原告客觀上所受之旅館差額及系爭旅遊契約未能完全履行之損害數額為239元【計算式：（6104元－5626元）÷2人＝239元】。

⑶準此，原告各得請求被告因違反系爭旅遊契約而賠償差額2倍之違約金478元（計算式：239元x 2 ＝478元），以及1倍之懲罰性賠償金239元，逾此範圍之請求，則無理由，不應准許。

6.附表2編號6（第12天住宿）：

原告主張系爭旅遊第12天住宿，由系爭廣告內所載冰島南部小鎮VIK之DYRHOLAEY HOTEL或ICELANDAIR HOTEL VIK變更為小鎮SELFOSS之SELFOSS HOTEL之事實，為被告所不爭執。然查，系爭廣告第12天住宿雖記載如下：「DYRHOLAEY HOTEL或ICELANDAIR HOTEL VIK（冰島在地精緻旅館）或同等級」，然12日行程內容則記載：「雷克雅維克－金環之旅GOLDEN CIRCLE －塞爾福斯SELFOSS 」、「今晚夜宿於南部小鎮－塞爾福斯」，第13天行程亦記載：「塞爾福斯－瓦特納冰川…維克」等語（見本院卷㈠第63頁），足見第12日行程所約定之住宿地點應係在SELFOSS ，第13日所約定之住宿地點始為南部小鎮VIK 。又參諸SELFOSS HOTEL無論於GOOGLE搜尋引擎、BOOKING 、AGODA 訂房網站之星級分類均為4 星級，旅客評價8.5 ，更較DYRHOLAEY HOTEL之3 星級、旅客評價8.4 為高等情，亦有兩造提出之網路查詢資料畫面在卷可證（見本院卷㈠第100 頁、卷㈡第201 至222 頁），是縱有變更旅館一事，亦難遽認系爭旅遊第12天所入住之旅館，

有何不符系爭旅遊契約約定之星級或品質之情。至原告雖主張原約定旅館可眺望南部海灣及地吼雷海岬云云，然此既非系爭廣告所約定之星級或品質，則原告執此主張被告未履行系爭旅遊契約第12日之住宿約定，即不足採。

7.附表2編號7（第14天）：

原告主張系爭旅遊第14天住宿，由系爭廣告內所載之PARK INN BY RADDISON REYKJAVIK KEFLAVIK AIRPORT（下稱PARK INN）變更為GRAND REYKJAVIK HOTEL，不符系爭旅遊契約之約定。然參原告提出之BOOKING訂房網站查詢結果，兩家旅館均為4星級，而原告實際入住GRAND REYKJAVIK HOTEL之旅客評價為8.3，與PARK INN之旅客評價7.8相較（見本院卷㈠第101頁）明顯較佳，自難認訂系爭旅遊第14天所入住之旅館，有何不符系爭旅遊契約約定之星級或品質之情。至原告雖以第15日之飛機時間為早上6點40分，因GRAND REYKJAVIK HOTEL與機場距離較遠，致其須於半夜起床搭車前往機場（見本院卷㈡第232頁），作為住宿品質不足之主張，惟查，系爭旅遊第15日之飛機時間既為早上6時40分，衡以搭乘飛機多須於1至2小時前抵達機場辦理登機及寄掛行李手續，旅行團復須預留相當之集合時間等常情，系爭旅遊隔日之集合本即為清晨以前，衡以冰島由REYKJAVIK市區前往KEFLAVIK機場之車程為固定時間，故縱第14日係住宿於REYKJAVIK市區之旅館，而與第15日前往KEFLAVIK機場之距離較遠，但此亦表示原告於第14日可稍早回到旅館休憩，自僅憑旅館與機場距離之交通遠近，即認GRAND REYKJAVIK HOTEL不符系爭旅遊契約第14日之住宿約定，是原告此部分主張，並不足採。

8.綜上，原告就附表2所示住宿部分，各得請求被告給付之金額為1萬3440元（詳見附表2本院判決被告應給付金額欄所載）。

㈤系爭旅遊如附表3所示之餐飲是否與系爭旅遊契約不符？原告得否請求違約金及懲罰性賠償金？

1.附表3編號1（米其林推薦餐）：

⑴經查，系爭廣告內就餐食部分特別介紹如下：「豐富多樣的北歐式餐食，體驗當地飲食文化，盡情品嚐來自北大西洋的新鮮海產」、「精選北歐5國7大風味餐：…丹麥──哥本哈根米其林推薦餐廳」等語，並附有米其林推薦餐廳之食物照片（見本院卷㈠第47至48頁），原告參加為系爭旅遊而舉辦之北歐旅遊講座時，被告更將此節列為投影片之宣傳內容，亦有原告提出之旅遊講座中，內容為「哥本哈根：Nimb Terrasse 米其林推薦餐」之簡報翻拍照片為憑（見本院卷㈡第157頁），足證兩造於簽訂系爭旅遊契約時，確有約定被告應於旅遊中應提供哥本哈根之米其林推薦餐（下稱系爭米其林推薦餐）。然系爭旅遊行程中，被告並未提供系爭米其林推薦餐之事實，為被告所不爭執，僅抗辯此為文宣上之誤植、簡報作業疏忽，本未安排系爭米其林推薦餐，且後續安排之餐點並未損及原告權益云云（見本院卷㈠第417頁、卷㈡第265頁），然衡酌現今社會益發注重餐廳飲食上之享受，米其林並為餐廳產業之評鑑指標及消費者之參考依據，自應認對於消費者有相當吸引力，而無從任由被告另以其他餐點替代，是被告抗辯其另行提供之餐點價值相當，原告並無損害云云，不足採信。又系爭旅遊契約既將「米其林推薦餐」列入旅遊特色，並宣稱此係在體驗當地飲食文化，進而引以推銷系爭旅遊行程，無論是否僅為誤植，被告依消保法第22條規定，當有確保廣告內容真實，對消費者所負之義務不得低於廣告內容並確實履行之義務，是以，被告既使用系爭廣告之內容行銷系爭旅遊，並因此與消費者締結契約，自不得諉以廣告內容誤植、作業疏忽而不負廣告及契約內容不實之責任。準此，系爭米其林推薦餐係因可歸責被告之事由而未能履行，並違反消保法第22條關於確保廣告內容真實、確實履行之規定，衡酌被告為專業提供旅遊服務業之旅行社，對於系爭廣告及簡報內容，自應再三確認後始提出予消費者參考，並無不能注意誤植內容之情事，雖卷內並無證據可認定

此部分未履行系爭旅遊契約係原告所指之故意行為，然被告就此誤植內容當已欠缺一般人所應有之注意，而屬重大過失，故原告請求被告給付關於系爭米其林推薦餐差額2 倍之違約金，及因違反消保法第22條第1 項規定而依同法第51條應給付3 倍之懲罰性賠償金部分，為有理由。

⑵系爭米其林推薦餐之價值約為歐元60元等情，業據原告提出元樂國際旅行社、巨匠旅遊行程中同為哥本哈根米其林推薦餐，標價60歐元之網頁資料為證（見本院卷㈠第249 頁、卷㈡第343 頁），堪認有所憑據。至被告雖抗辯系爭米其林推薦餐之價值應以其與Nimb Terrasse 簽約價格即丹麥克朗400 元計算，約僅53.58 歐元（見本院卷㈡第265 、309 頁），故原告主張之數額不可採云云，然細觀被告所提出之價目表，丹麥克朗385 元僅係每人晚餐之最低價格（dinner from :DKK 38500pp），尚不包含價值至少丹麥克朗45元以上之礦泉水、咖啡、茶及酒飲，是審酌上情後，本院認以原告主張之60歐元計算系爭米其林推薦餐之價值，應屬合理。再依原告起訴日即107 年7 月11日之匯率計算，換算後為新臺幣2176元（計算式：歐元60元x 36.27 ＝2176元，見本院卷㈡第589-1 頁），而系爭旅遊雖未於抵達哥本哈根後安排上開米其林推薦餐（當日晚間抵達，隔日下午2 時35分即飛離哥本哈根，見本院卷㈠第76頁），然兩造既不爭執被告已於該日安排原告於哥本哈根機場之O' Learys Bar & Restaurant（下稱O'Learys餐廳）用餐（見本院卷㈠第14、419 頁），則此部分之用餐差額即應扣除，是參酌被告所提出O'Learys餐廳之菜單，O'Learys餐廳之三道餐點金額為丹麥克朗386 元（依原告起訴日即107 年7 月11日之匯率計算，換算後為新臺幣1868元（計算式：386 元x 4.84＝1868元，見本院卷㈡第598-3 頁），故系爭米其林推薦餐扣除被告實際提供餐點之價值後，差額應為308 元（計算式：2176元－1868元＝308 元），是原告各得請求被告未安排系爭米其林推薦餐差額之2 倍違約金為616 元（計算式：308 元x 2 ＝616 元）

，以及3倍之懲罰性賠償金924元（計算式：308元x 3＝924元），逾此範圍之請求，則無理由，不應准許。

2.附表3編號2（第4天晚餐）：

原告主張附表3編號2第4天晚餐之晚餐品質低劣，菜檯僅剩餘菜，並無約定4星級渡假式旅館之餐食品質，固提出該日餐點之保溫箱照片為據（見本院卷㈠第196至197頁）。然查，依原告所提出之照片，保溫箱內尚均有薯條、肉品、蔬菜及米飯等食物可供食用，且原告所提出之照片內容僅攝及4個餐食保溫箱，顯未能呈現整體用餐環境、菜餚及餐點之情形，本院自無從僅以上開2張照片，遽認第4天晚餐之品質低劣、不符系爭旅遊契約之約定，故原告主張被告未履行系爭旅遊契約第4天晚餐約定云云，尚無足採。

3.附表3編號3（第9天晚餐）：

⑴系爭旅遊第9天之晚餐約定為北歐自助式海鮮大餐（下稱系爭海鮮大餐），有系爭廣告及行程表在卷可稽（見本院卷㈠第61、81頁），原告主張系爭海鮮大餐之費用為55歐元，因被告安排之用餐時間不當，遲至晚間8時始開始用餐，造成其必須快速搶食及進食，不符一般餐飲之合理時間及品質。經查，被告不爭執系爭海鮮大餐之費用為55歐元，以及系爭旅遊之團員係於晚間8時始開始用餐之事實（見本院卷㈡第222頁），惟抗辯北歐自助式海鮮大餐供餐時間至晚間9時，用餐時間並無不足，並提出餐廳回覆之電子郵件為據（見本院卷㈠第494頁）。然系爭海鮮大餐既為自助式大餐，亦即用餐者在用餐時間內，得自主選擇、取用範圍內之所有菜餚，而不受數量或各道菜餚價格之限制，故是否有充足合理之時間能依用餐者之喜好、順序取菜，使用餐者能適時消化後、從容用餐等節，本為享用自助式用餐時至關重要之一環，而我國自助式餐廳縱有限制用餐時間，通常亦均給予至少90分鐘至120分鐘之合理用餐時間，故縱被告抗辯系爭海鮮大餐之最後用餐時間為晚間9時一事屬實，原告得享用系爭海鮮大餐之時間，最多亦僅有60分鐘，衡以餐廳於用餐時間

結束前，多會提前停止出餐或逐漸收餐、整理，用餐者亦須加緊用餐速度，用餐品質往往較受影響之常情，堪認被告遲至晚間8 時始至餐廳使用系爭海鮮大餐之安排，並未給予原告充分合理之用餐時間，當足影響原告之用餐品質而未能充分顯現系爭海鮮大餐之價值。是以，原告主張被告因可歸責之事由而未能達成此部分之餐飲給付，其得依系爭旅遊契約第22條約定向被告請求2 倍之違約金，且被告未能確保系爭廣告內容確實履行之行為，亦違反消保法第22條規定致其受有損害，故其得依同法第51條規定，請求懲罰性賠償金，應屬有據。又被告未能確實履行系爭廣告之餐飲內容，雖無足夠證據可認係原告所指之故意或重大過失，然已構成未盡善良管理人注意義務之過失，應認原告得請求消保法第51條規定之1 倍懲罰性賠償金。

⑵關於原告所受之損害及系爭旅遊契約未能履行之差額，本院審酌被告確已履行系爭海鮮大餐之給付，僅係晚餐之時間及品質部分尚有不足，餐廳所提供之用餐時間為6 時至9 時，共3 小時，原告實際用餐之時間僅為半至1 小時等情，認原告所受之損害及未能履行之差額，應以系爭海鮮大餐價值歐元55元之3 分之1 計算，較為適當，是依原告起訴日即107年7 月11日之匯率計算，換算後為新臺幣為665 元（計算式：歐元55元x 1/3 × 36.27 ＝665 元），是原告各得請求被告因違反系爭旅遊契約而賠償差額2 倍之違約金1330元（計算式：665 元x 2 ＝1330元），以及1 倍之懲罰性賠償金665 元，逾此範圍之請求，則無理由，不應准許。

4.附表3 編號4 （第17天晚餐）：

原告主張被告關於附表3 編號4 第17天約定之晚餐「旅館北歐式風味餐」未履行，僅提供美式餐點等情，固據其提出O'Learys餐廳之用餐照片為證（見本院卷㈠第200 頁），然如前㈤1.所述，被告當日實應給付者為系爭廣告米其林推薦餐，是本院既已就米其林推薦餐部分判准原告差額及損害之請求，自無從另於同一日晚餐重複計算差額及之損害之理，是

原告此部分請求，即非有據，應予駁回。

5.綜上，原告就附表3所示餐飲部分，各得請求被告給付之金額為3535元（詳見附表3本院判決被告應給付金額欄所載）。

㈥系爭旅遊如附表4所示之其他部分是否與系爭旅遊契約不符？

1.附表4編號1：

原告主張系爭廣告註明全程送小費，然事後卻退還部分小費2000元，足見被告係將小費全額加計於團費中收取，自屬違法，原告不同意給予小費，故依每日10歐元之計算，請求被告退還全額小費，並依民法第184條第1項前、後段及第2項、第227條規定，系爭旅遊契約第22條約定，消保法第7條第1項、第51條規定，請求被告賠償2倍違約金及5倍懲罰性賠償金云云。然查，系爭旅遊之相關文宣中（見本院卷㈠第105頁、卷㈡第249頁），雖有提及贈送全程小費，然前往國外旅遊，在已支付之團費外另給予跟團之領隊、導遊及司機小費，本屬常情，故系爭旅遊所約定之贈送小費，自係表示消費者除已支付之團費外，無庸另行給付小費，由被告自行吸收小費支出，並作為訂價考量因素之意，此觀系爭行程表中記載「小費篇：全程團費包含司機、導遊、領隊（但不含床頭小費）」等語亦明（見本院卷㈠第91頁），是原告既已同意被告所訂之旅遊費用，亦未於系爭旅程中另行給付小費，復未能證明被告有實際向其收取之小費數額，自難認原告受此部分之損害，是原告主張其不同意給予小費，請求被告退還小費等云云，即無理由。

2.附表4編號2：

原告主張系爭廣告記載其可於飛行途中俯視格陵蘭島，致其信賴被告有能力安排靠窗機位，然其未被告知班機靠窗座位要自己搶，故其因未坐在窗戶座位而無法欣賞窗外景色，須額外自費搭乘小飛機觀賞格陵蘭空中景色，是其因被告違約之行為而受有支出小飛機費用之損害，得依民法第184條第

1項前、後段及第2項、第227條規定，系爭旅遊契約第22條約定，消保法第7條第1項、第51條規定，請求被告賠償2倍之違約金及5倍之懲罰性賠償金云云。經查，系爭廣告及行程表固記載：「飛行途中您可透過窗戶俯視格陵蘭島，冰河、冰川、浮冰與大海所形成的地形風貌，將讓您留下最深刻的回憶」等語（見本院卷㈠第66、84頁），然此僅係客觀描述系爭旅遊航程中之窗外景色，尚難認被告即有保證原告必可乘坐靠窗機位之意，是原告以其未坐到靠窗座位，指摘被告有違約行為，已難遽採。再者，一般飛機之座位均分為靠窗及靠走道兩端，而依被告所提出系爭航班之飛機座位圖，系爭飛機實為左右各兩排座椅、兩側均有窗戶之小型飛機（見本院卷㈠第502頁），則在椅距非寬之情形下，衡情即便乘坐靠走道座位之人，當亦可以側身或稍微靠近窗戶之方式，於航程中適度觀覽窗外之風景，是原告主張其因未坐在靠窗座位而無法欣賞窗外景色，故須額外搭乘小飛機欣賞格陵蘭空中景色云云，即非有據。又關於搭乘系爭航班之過程，業經吳昱廷到庭結證稱：當天搭乘飛機前往格陵蘭時，就飛機之座位沒有發生爭執，原告亦沒有表示坐不到窗邊座位、看不到冰原景觀，上開飛機是自由入座，先上的人就可以先選擇座位，原告是最晚登機的，他們登機之後飛機就起飛了等語（見本院卷㈡第481頁），則審酌個人之飛機座位編號乃係在機場登機前、取得登機證時即可查知，倘原告確實對靠窗座位有所信賴，衡情當無於取得登機證而未見座位編號後，未向系爭旅遊之領隊吳昱廷詢問以資確認，或於登機時及早入座選擇窗邊座位，又或於對座位有所不滿時即向吳昱廷反應之理，是原告主張其因飛機座位不當而受有支出小飛機費用之損害，得依民法第184條第1項前、後段及第2項、第227條規定，系爭旅遊契約第22條約定，消保法第7條第1項、第51條規定，請求被告賠償2倍之違約金及5倍之懲罰性賠償金，要不足採。

3.附表4編號3：

原告雖主張系爭旅遊第17天安排由格陵蘭前往哥本哈根之班機，轉機時間長達4 小時，並未妥善安排旅遊行程而屬違約、致其受有損害云云。然查，系爭旅遊第17日係由格陵蘭之依盧利薩特先搭機至康克魯斯瓦格，再由康克魯斯瓦格轉機抵達丹麥之哥本哈根，而系爭旅遊所搭乘之飛機抵達康克魯斯瓦格之預計時間為上午8 時40分，離開康克魯斯瓦格之時間則預計為下午1 時10分，轉機時間約為4 個半小時，扣除飛機可能之誤點時間及等待登機之準備時間，被告所安排之轉機時間約為3 小時多，尚屬合理，是原告主張被告有轉機時間安排不當，故其得依民法第184 條第1 項前、後段及第2 項、第227 條規定，系爭旅遊契約第22條約定，消保法第7 條第1 項、第51條規定，請求被告賠償2 倍違約金及5 倍懲罰性賠償金，並無理由。

4.附表4編號4：

原告另主張系爭行程表中有提及「北歐及冰島旅遊，請準備泳衣（可享受溫泉及芬蘭浴）」，然其未找到係安排在系爭旅遊哪一天，可認被告有造假記載芬蘭浴之體驗行程云云。然查，系爭行程表中雖有記載如上文字，然芬蘭浴本非系爭旅遊所特別安排之體驗行程，更非原告於簽訂系爭旅遊契約時審閱系爭廣告之內容，是被告因系爭旅遊中部分旅館有水療、三溫暖服務（見本院卷㈡第289 至301 頁），而提醒消費者攜帶泳衣，自難謂有何造假芬蘭浴、致原告受有損害之情，原告執此主張其得依民法第184 條第1 項前、後段及第2 項、第227 條規定，系爭旅遊契約第22條約定，消保法第7 條第1 項、第51條規定，請求被告賠償2 倍違約金及5 倍懲罰性賠償金，顯非可採。

5.附表4編號5：

原告又主張系爭旅遊之相關文宣記載「贈送網路分享器」，然實際上僅係供其於旅遊期間借用，並非真實贈送網路分享器，故被告未實際贈送網路分享器之行為已屬違約，並致其受有損害，應退還等值金額云云。惟觀上開文宣記載內容：

「送全程小費、行李搬運費、網路分享器」、「特別說明：送全程小費、送行李搬運費、送網路分享器（2人1台）」等語（見本院卷㈠第105頁、卷㈡第249頁），係將贈送之網路分享器內容與「全程」、「小費」、「行李搬運費」併列，衡情應係指系爭旅遊過程中消費者得免費使用網路分享器之意思。且參酌上開文宣內容所註明網路分享器係2人1台，亦與一般贈送實體物品時，理應係1人1份，且多會列明贈送物品之廠牌、價值，以利特定贈與物之常情不符。再者，依網路分享器目前之運作情形，多係向網路業者租用，單純持有網路分享器之效益不大，故我國多有旅行社會於出團時一併贈送網路服務，並提供網路分享器供團員於旅途中使用，此亦有其他旅行業者之網路說明資料存卷可參（見本院卷㈠第498至499頁），益徵明瞭。況依原告之主張，倘所謂送網路分享器係指單純贈送網路分享器之意思，是否即謂被告僅須於行前給付網路分享器之機器實體，而無庸於旅遊期間另行提供與國外電信公司合作之網路服務，亦非無疑。是綜觀上開整體文義及我國網路分享器之一般使用情形，堪認被告上開記載之真意，應係指被告將於系爭旅遊中贈送網路，並提供網路分享器供每2人共同使用，尚不能僅拘泥於文字字義，逕認所謂送網路分享器係代表贈送網路分享器機器本體，是原告主張其得依民法第184條第1項前、後段及第2項、第227條規定，消保法第7條第1項、第51條規定，請求被告給付5倍懲罰性賠償金云云，並無理由。

6.附表4編號6：

原告主張吳昱廷未於轉機前善盡善良管理人之注意義務，亦未告知轉機不得攜帶魚子醬之注意事項，致其在挪威購買魚子醬遭海關沒收而受有損害云云。然依原告所提出之魚子醬收據內容可知（見本院卷㈠第253頁），原告所購買者為「KAVIAR TUBE」即軟管包裝之魚子醬，又為保飛航安全，機場於旅客攜帶一般液體、凝膠或膏狀等物品於攜帶上飛機時，多有限制一定數量之常情，各國機場於登機攜帶之物品，

亦多在檢查崗前有明確且嚴謹之規範，茲審酌系爭旅遊於離開挪威前，已經過4段飛機航程（見系爭行程表內容，本院卷㈠第73至74頁），旅客當已有相當之通關及檢查經驗，原告復亦未表示有其他物品遭沒收之情，堪認被告抗辯上開限制規定為原告所知悉，其亦有告知提醒等事，尚非無據。是原告主張其因吳昱廷未善盡善良管理人之注意義務，而受有魚子醬遭沒收之損害，得依民法第184條第1項前、後段及第2項、第227條規定，消保法第7條第1項、第51條規定，請求被告給付5倍懲罰性賠償金云云，亦無理由。

7.至原告另依民法第195條規定請求其意思表示受詐欺部分之精神慰撫金3萬元部分，因本件尚無從認定被告有詐欺之情事，已如前述，是其就此部分之請求，自屬無據。

㈦從而，原告各得請求被告給付之違約金、懲罰性賠償金共5萬1030元（計算式：3萬4055元＋1萬3440元＋3535元＝5萬1030元）。

五、末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，或依督促程式送達支付命令，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。但約定利率較高者，仍從其約定利率；應付利息之債務，其利率未經約定，亦無法律可據者，週年利率為百分之5，民法第229條第2項、第233條第1項及第203條分別定有明文。本件原告對被告之違約金或懲罰性賠償金債權，核屬無確定期限之給付，既經原告提起本件訴訟主張，其起訴狀繕本並於107年7月27日送達被告（見本院卷㈠第375頁），自生催告給付之效力，依照前開規定，被告自受催告時起負遲延責任。是原告併請求其勝訴部分自起訴狀繕本送達翌日即107年7月28日起至清償日止，按週年利率百分之5計算之法定遲延利息，核無不合，應予准許。至原告雖主張應以106年7月14日為本件遲延利息起算日云云，然未能提出應

以該日為遲延利息起算日之說明（見本院卷㈡第318 頁），自無從認定被告應自該時起即負遲延之責，則原告請求被告給付自106 年7 月14日起至107 年7 月27日期間之遲延利息部分，應屬無據，不應准許。

六、綜上所述，原告先位依消保法第12條、第16條、第17條第3 項及第4 項規定，請求確認系爭旅遊契約無效，並依民法第184 條、第179 條、第195 條、消保法第7 條第1 項、第51條規定，請求被告給付蕭煌耀149 萬4295元，黃靈嘉151 萬7115元，及均自106 年6 月16日起至清償日止，按週年利率百分之5 計算之利息，為無理由，應予駁回。原告另備位依系爭旅遊契約第22條約定、消保法第51條規定，請求被告給付蕭煌耀5 萬1030元，黃靈嘉5 萬1030元，及均自107 年7 月28日起至清償日止，按週年利率百分之5 計算之利息部分，為有理由，應予准許。逾此部分之請求，則非有據，應予駁回。又原告既表明其所主張數項請求權基礎為訴訟標的選擇合併訴訟，則本院就原告基於系爭旅遊契約第22條約定、消保法第51條請求為有理由部分，就原告所主張其餘請求權是否有理由，自無須再予審論，附此敘明。

七、本件原告勝訴部分，本判決所命給付金額未逾50萬元，爰依民事訴訟法第389 條第1 項第5 款規定職權宣告假執行；原告所為假執行之聲請，僅在促使法院為此職權之行使，本院不受其拘束，無再命原告提供擔保之必要，亦不另為准駁之諭知。又被告陳明願供擔保免為假執行，爰酌定相當之擔保金額准許之。至於原告敗訴部分，其餘假執行之聲請失所附麗，則並予駁回。

八、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及所提之證據，經審酌後均與判決之結果不生影響，爰不另一一論述，併此敘明。

九、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第79條。

中　　華　　民　　國　　108　　年　　8　　月　　27　　日

民事第六庭　審判長法　官　張文毓

法　官　王育珍

法　官　林柔孜

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　　108　　年　　8　　月　　27　　日

書記官　王琪雯

附表1：

編號	行程時間	未履行景點內容	原告主張之差額	原告請求賠償項目及金額	本院判決被告應給付金額
1	第3天	未下車參觀：赫爾辛基大教堂、議會廣場	5977元（1萬4942元x 2/5＝5977元）	⑴2倍違約金：1萬1954元 ⑵5倍懲罰性賠償金：2萬9885元	無
2	第5天	未去：北角大廳觀賞125度寬螢幕影片	4981元（1萬4942元x 1/3＝4981元）	⑴2倍違約金：9961元2.5 ⑵5倍懲罰性違約金：2萬4903元	無
3		沙米主題公園親餵馴鹿活動	4981元（1萬4942元x 1/3＝4981元）	⑴2倍違約金：9961元 ⑵5倍懲罰性違約金：2萬4903元	⑴2倍違約金：3334元 ⑵3倍懲罰性違約金：5001元
4	第6天	未去：奧斯陸大學區	2490元（1萬4942元x 1/6＝2490元）	⑴2倍違約金：4980元 ⑵5倍懲罰性賠償金：1萬2452元	無
5		未下車參觀：奧斯陸歌劇院、國會大廈、奧斯陸市政廳	7471元（1萬4942元x 3/6＝7471元）	⑴2倍違約金：1萬4942元 ⑵5倍懲罰性違約金：3萬7355元	無
6	第8天	未去：布里根區、露天漁貨市場	5977元（1萬4942元x 2/5＝5977元）	⑴2倍違約金：1萬1954元 ⑵2.5倍懲罰性違約金：2萬9885元	⑴2倍違約金：4000元 ⑵5倍懲罰性違約金：1萬元
7	第11天	未去：尼達洛斯主教堂挪威王室的皇冠珠寶與國王之劍館藏區	338元（門票差額180-90＝90挪威克朗，90÷元匯率9.2 × 34.5＝338元）	⑴2倍違約金：676元 ⑵5倍懲罰性違約金：1690元	⑴2倍違約金：676元 ⑵3倍懲罰性違約金：1041元
8	第14天	變更日期：風琴岩峭壁	2490元（1萬4942元x 1/6＝2490元）	⑴2倍違約金：4981元 ⑵5倍懲罰性違約金：1萬2452元	無
9		未去：地吼雷海岬	2490元（1萬4942元x 1/6＝2490元）	⑴2倍違約金：4981元 ⑵5倍懲罰性違約金：1萬2452元	⑴2倍違約金：2858元 ⑵5倍懲罰性違約金：7145元

（續上頁）

10	第18天	未下車參觀：克麗斯汀堡（哥本哈根國會）、安瑪麗堡（丹麥皇宮）	4981元 （1 萬4942元x 2/6＝4981元）	(1)2 倍違約金：9961元 (2)5倍懲罰性違約金：2 萬4903 元	無
總　　計					3萬4055元
備註	1.原告主張每日旅遊費用為總團費28萬3900元÷ 19日＝1萬4942元（小數點以下四捨五入） 2.原告主張之差額欄計算式＝每日旅遊費用1萬4942元x（該景點所佔當日行程比例 /當日行程景點總數）				

附表2：

編號	行程時間	實際住宿旅館	不符約定品質之情形	原告主張之差額	原告請求賠償項目及金額	本院判決被告應給付金額
1	第3天	ORIGINAL SOKOS HOTEL VAAKUNA	非原約定之旅館，是廣告沒有明列的。	1071元	兩人差額共1071元，均請求2倍違約金及5倍懲罰性賠償金	無
2	第4天	HOLIDAY CLUB SAARISELKA	第4 天原約定之四星級渡假式旅館被換到在整修中的旅館，連大廳都沒有。 當時正值永晝，晚上跟白天一樣明亮，房間窗簾根本無法拉合，遮光度根本不符合一般四星級旅館所應具備的窗簾遮光效果，嚴重影響睡眠品質，且浴室空間狹小、衛浴設備簡陋，僅能以一只浴簾遮身，連SPA 館亦在整修，即使有自由時間也無法自費使用，完全不符合廣告上入住四星級渡假式旅館之通常價值與約定品質。	0元	未請求賠償	無
3	第6天	RADISSON BLU ALNA	第6 天因被告擅自變更至郊區旅館後，到市區需約2 小時左右，無法達成預期目的，被告不能以自由活動沒有安排參觀行程，就無須對原告負擔任何責任。	6774元	兩人差額共6774元，均請求2倍違約金及5 倍懲罰性賠償金	(1)2 倍違約金：6774元 (2)1 倍懲罰性違約金：3387元
4	第7天	SCANDIC ORNEN	第7 天原約定之住宿旅館被換到非布里根港區的旅館，導致原告自由時間行程計畫泡湯，無法達成預期目的。	1707元	兩人差額共1707元，均請求2倍違約金及5倍懲罰性賠償金	(1)2 倍違約金：1708元 (2)1 倍懲罰性違約金：854 元
5	第10天	QUALTTY GRAND KRISTIANSUND	第10天被告片面擅改旅館，明顯與原定四星級旅館約定品質不符。	478元	兩人差額共478 元，均請求2倍違約金及5倍懲罰性賠償金	(1)2 倍違約金：478 元 (2)1 倍懲罰性違約金：239 元
6	第12天	SELFOSS HOTEL	原約定旅館可眺望南部海灣及著名景點地吼雷海岬，卻換成住在120 公里遠的SELEFOSS小鎮的旅館。	2495元	兩人差額共2495元，均請求2倍違約金及5倍懲罰性賠償金	無
7	第14天	GRAND REYKJAVIK HOTEL	原約定旅館在機場旁，方便隔天一大早搭飛機去格陵蘭，結果實際住到離機場約50公里遠的旅館，變成半夜就要起床，天未亮就匆匆搭車	2714元	兩人差額共2714元，均請求2倍違約金及5倍懲罰性賠償金	無

（續上頁）

			去機場。			
總　　計						1萬3440元

附表3：

編號	行程時間	不符約定品質之情形	原告請求賠償項目及金額	本院判決被告應給付金額
1	無	行程中未安排米其林推薦餐	【米其林推薦餐價值60歐元，換算新臺幣2070元（60× 34.5＝2070元）】 ⑴2倍違約金：4140元 ⑵5 倍懲罰性違約金：10350 元	⑴2倍違約金：616 元 ⑵3 倍懲罰性違約金：924 元
2	第4天晚餐	在未約定之旅館用餐且餐食不符約定品質	【約定原旅館用餐價值55歐元，換算新臺幣1898元（55× 34.5＝1898元）】 ⑴2倍違約金：3796元 ⑵5 倍懲罰性違約金：9490元	無
3	第9天晚餐	無合理用餐時間	【應退還一半價格並以第4 日晚餐價值計算27.5歐元，換算新臺幣949 元（27.5× 34.5＝949元）】 ⑴2倍違約金：1898元 ⑵5 倍懲罰性違約金：4745元	⑴2 倍違約金：1330元 ⑵1 倍懲罰性違約金：665 元
4	第17天晚餐	未提供約定旅館之北歐式風味餐	【以第4 日晚餐價值55歐元計算，55× 34.5＝1898元】 ⑴2倍違約金：3796元 ⑵5 倍懲罰性違約金：9490元	無
總　　計				3535元

附表4：

編號	額外損害情形	原告請求賠償項目及金額	本院判決被告應給付金額
1	原告不同意給付小費，故被告須退還團費中預收小費每日10歐元之損害。	【小費每日10歐元，19日共190 歐元，換算新臺幣6555元（190 × 34.5＝6555元），扣除被告已退還之2000元後請求4555元】 ⑴2 倍違約金：9110元 ⑵5 倍懲罰性違約金：2 萬2775元	無
2	原告飛機上俯視空中之旅遊權益因被告未忠實告知機位情形、領隊未盡義務而受損害，致須額外支出搭乘小飛機欣賞格陵蘭空中景色之損害。	【額外支出1947丹麥克朗，換算新臺幣8959元（1947 .5 ÷ 7.5 × 34.5＝8959元）】 ⑴2 倍違約金：1 萬7918元 ⑵5 倍懲罰性違約金：4 萬4795元	無
3	約定傍晚飛機變更為晚上班機，致在機場浪費時間空等超過4小時之損害	【認以半日旅遊時間之費用計算：7471元（1萬4942元÷ 2 ＝7471元】 ⑴2 倍違約金1 萬4942元 ⑵5 倍懲罰性違約金：3 萬7355元	無
4	芬蘭浴找不到安排在何日，領隊亦未	【認以10歐元計算，換算新臺幣345 元（10×	無

（續上頁）

	說明，致生芬蘭浴價值10歐元之損害	34.5＝345 元）】 ⑴2 倍違約金：690 元 ⑵5 倍懲罰性違約金：1725元	
5	約定贈送WIFI網路分享器卻未贈送之損害	【認以WIFI分享器及配件價值計算：4380元（3980分享器+400配件＝4380元）】 5 倍懲罰性違約金：2 萬1900元	無
6	領隊未盡善良管理人義務致原告伴手禮魚子醬遭海關沒收之損害	【認以魚子醬價值49挪威克朗計算，換算新臺幣184 元（49÷ 9.5 × 34.5＝184元】 5 倍懲罰性違約金：920元	無