

臺灣臺北地方法院民事判決

107年度消簡上字第2號

上訴人即附

帶被上訴人 陳汝漢

黃誠成

陶安仁

兼上三人之

訴訟代理人 黃正平

被上訴人即 世邦旅行社股份有限公司

附帶上訴人

法定代理人 陳屬庄

訴訟代理人 林大偉律師

上列當事人間請求減少價金等事件，上訴人對於民國106年9月28日本院臺北簡易庭104年度北簡字第8749號第一審簡易判決提起上訴，被上訴人並提起附帶上訴，本院於民國108年10月23日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

上訴駁回。

原判決關於命被上訴人即附帶上訴人給付上訴人即附帶被上訴人超過新臺幣壹萬參仟肆佰零貳元本息，及該部分假執行之宣告，暨被上訴人負擔訴訟費用部分之裁判均廢棄。

上開廢棄部分，上訴人即附帶被上訴人在第一審之訴駁回。

被上訴人即附帶上訴人其餘附帶上訴駁回。

第一審訴訟費用由被上訴人負擔百分之十六，餘由上訴人負擔。

第二審關於附帶上訴部分訴訟費用，由被上訴人負擔百分之九十九，餘由上訴人負擔。上訴部分訴訟費用由上訴人負擔。

事實及理由

壹、程序事項：

按被上訴人於言詞辯論終結前，得為附帶上訴。附帶上訴，雖在被上訴人之上訴期間已滿，或曾捨棄上訴權或撤回上訴後，亦得為之，民事訴訟法第460條第1項前段、第2項分別定有明文。上開規定於簡易程序第一審判決之上訴程序準用

之，同法第436條之1第3項亦有明定。本件上訴人即附帶被上訴人陳汝漢、黃誠成、陶安仁、黃正平（下稱上訴人）起訴請求被上訴人即附帶上訴人世邦旅行社股份有限公司（下稱被上訴人）應給付上訴人各新臺幣（下同）8萬2,611元，及均自起訴狀繕本送達被上訴人翌日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息。經原審判命被上訴人應給付上訴人各1萬3,538元，及自民國104年6月19日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息，並駁回上訴人其餘之訴。上訴人就其敗訴部分提起上訴，並請求被上訴人應再給付上訴人各6萬9,074元，及自104年6月19日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息；被上訴人就其敗訴部分於107年10月16日具狀提起附帶上訴（見本院卷一第407至409頁），核與首揭規定相符，應予准許。

貳、實體事項：

一、上訴人起訴主張：上訴人4人於103年間與被上訴人簽訂國外旅遊契約書（下稱系爭契約），參加被上訴人於103年6月1日起至同年月15日魅力歐洲北歐五國15日遊之行程（下稱系爭行程）。黃正平、黃誠成、陶安仁每人旅遊費用20萬7,200元，陳汝漢旅遊費用21萬元，為便於請求減少費用及損害賠償之計算，係以4人平均旅遊費用20萬7,900元而計。依被上訴人旅客手冊上所載有以下違約及瑕疵，上訴人自得依民法第514條之5第1項、第2項、同法第514條之7請求減少費用及損害賠償，及系爭契約第23條請求差額2倍之違約金：

（一）第1天（103年6月1日）部分：

領隊於香港機場轉機搞丟團員且未積極尋找，請走丟團員親友自行尋找，並要求親友找到人後傳簡訊通知領隊即可。未達應有服務品質，上訴人請求減少該日服務小費355元。

（二）第8天（103年6月8日）部分：

未依行程手冊於景點「奧斯陸歌劇院（Oslo Opera House）」下車照相，僅帶團員去距離「奧斯陸歌劇院」較遠處之臨海空地，叫團員遙看並拍照，且告知停留時間僅有3分鐘。

01 1. 奧斯陸歌劇院下車照相部分應減少上訴人團費每人3,465元
02 。（計算式：每人每日團費20萬7,900元÷15日=1萬3,860
03 元，因未履行103年6月8日中1/4行程之每人請求減少費用：
04 1萬3,860元×1/4=3,465元）。

05 2. 奧斯陸歌劇院下車照相部分違約金6,930元。（計算式：3,4
06 65元×2=6,930元）。

07 (三) 第9天（103年6月9日）部分：

08 未依行程手冊至景點「司特加達徒步區」，待詢問景點時，
09 領隊才表示剛才已行車經過，不會回頭前往該景點。又未依
10 行程手冊於景點「野外民俗博物館」下車照相，且完全未行
11 車經過該景點。另因領隊不願支付入山過路費，故遊覽車未
12 開往近山頂的「DAL SINBBA平台」下車照相。

13 1. 司特加達徒步區、野外民俗博物館、DAL SINBBA 平台下車照
14 相，依行程手冊記載，103年6月9日共5項行程，被上訴人尚
15 3/5未履行，上訴人每人請求減少價金為8,316元（1萬3,860
16 元×3/5=8,316元）。

17 2. 司特加達徒步區、野外民俗博物館、DAL SINBBA 平台下車照
18 相部分違約金1萬3,860元。（計算式：上訴人每人請求違約
19 金8,316元×2=1萬6,632元，惟超過旅遊營業人所收旅遊費
20 用總額每日平均之數額1萬3,860元，故以1萬3,860元計算）
21 。

22 (四) 第11天（103年6月11日）部分：

23 領隊更改行程手冊所記載第11天及第12天各景點之遊覽順序
24 ，第11天應進行之旅程，包含搭船巡禮索娜峽灣、搭乘高山
25 森林火車（挪威縮影），及露天漁市○○○市街老房舍、漢
26 薩古航運倉庫、愛德華葛利哥故居及高級住宅區等7項行程
27 ，然被上訴人僅進行3項行程，未依行程於挪威卑爾根「舊
28 市街老房舍」、「漢薩古航運倉庫」、「愛德華葛利哥故居
29 」及「高級住宅區」等市區景點下車照相，有4/7行程未履
30 行。

31 1. 挪威卑爾根「舊市街老房舍」、「漢薩古航運倉庫」、「愛

01 德華葛利哥故居」及「高級住宅區」景點下車照相部分減少
02 價金7,920元（計算式：1萬3,860元 $\times$ 4/7= 7,920元）。

- 03 2. 挪威卑爾根「舊市街老房舍」、「漢薩古航運倉庫」、「愛
04 德華葛利哥故居」及「高級住宅區」景點下車照相部分違約
05 金1萬3,860元（計算式：7,920元 $\times$ 2倍= 1萬5,840元，惟該
06 數額超過旅遊營業人所收旅遊費用總額每日平均之數額1萬
07 3,860元，是以1萬3,860元計）。

08 (五) 第12天（103年6月12日）部分：

09 第12天應進行之旅程，包含搭乘卑爾根登山纜車、聖瑪莉教
10 堂下車照相、瑞典市政廳入內參觀，及舊城區的皇宮、新城
11 區下車照相等5項行程，被上訴人僅進行4項行程，未依行程
12 手冊於「新城區」市區景點下車照相，有1/5行程未履行。

- 13 1. 新城區市區景點下車照相部分減少價金2,772元（計算式：1
14 萬3,860元 $\times$ 1/5= 2,772元）。

- 15 2. 新城區市區景點下車照相部分違約金5,544元（計算式：2,7
16 72元 $\times$ 2= 5,544元）。

17 (六) 第13天（103年6月13日）部分：

18 領隊及外地導遊逕行增加水晶購物站行程，並縮短行程手冊
19 景點「德洛汀罕皇宮」參觀時間。

- 20 1. 逕行增加購物站行程致縮短「德洛汀罕皇宮」參觀時間部分
21 ，原定4項行程，但「德洛汀罕皇宮」項目僅履行1/2行程，
22 故該日1/8行程未履行，上訴人每人減少價金1,733元（1萬
23 3,860元 $\times$ 1/8= 1,733元，元以下四捨五入）。

- 24 2. 增加購物站行程致縮短行程手冊景點「德洛汀罕皇宮」參觀
25 時間之違約金3,466元（計算式：1,733元 $\times$ 2= 3,466元）。

26 (七) 第14天（103年6月14日）部分：

27 本團為團體旅遊行程，並非自由行行程，領隊及外籍導遊於
28 市區路邊停車處讓團員下車後自行前往「總統府」及「國會
29 」景點。由於領隊及外地導遊未明確告知行程手冊所載「總
30 統府」及「國會」所在位置，致使上訴人遍尋不到該兩處景
31 點，而無法依行程手冊於「總統府」及「國會」等市區景點

下車照相。

1. 「總統府」及「國會」市區景點下車照相部分，所定6項行程中2項未履行，上訴人每人請求減少團費4,620元（計算式： $1萬3,860元 \times 2/6 = 4,620元$ ）。

2. 「總統府」及「國會」市區景點下車照相部分違約金9,240元（計算式： $4,620元 \times 2 = 9,240元$ ）。

(八) 住宿處搬運行李部分：

未依行程手冊由飯店行李搬運。全程12天住宿中，扣除2天郵輪住宿外，其餘10天飯店住宿，有5天（103年6月2日、3日、5日、6日、12日）由團員自行搬運行李。飯店搬運小費1件行李2至3歐元，則上訴人每人請求被上訴人返還5天自行搬運行李小費530元（計算式： $3歐元 \times 5 = 15歐元$ ，約530元）。

(九) 綜上，上訴人每人請求被上訴人減少價金為2萬9,711元、損害賠償暨違約金5萬2,900元，每人合計為8萬2,611元。

二、被上訴人則以：

上訴人參加系爭行程，每人旅費除陳汝漢為21萬元外，其餘上訴人3人每人旅費為20萬7,200元。被上訴人於旅遊結束後提供「顧客滿意度調查表」請參加旅遊之旅客填寫，有許多旅客認行程安排優良，是上訴人所述僅為少數旅客個人感覺。且被上訴人於本次行程並無無旅遊品質不具備且未改善情形、亦未有旅遊時間浪費，尚無上訴人所稱違約之情形：

(一) 第1天（103年6月1日）部分：

團員行走較慢，經其他團員向領隊反應後，領隊已減緩速度並找尋一時未能跟上之團員。

(二) 第8天（103年6月8日）部分：

被上訴人已於奧斯陸歌劇院停車場停車，景點就在下車處，使旅客在當地停留約15分鐘拍照，是被上訴人並無旅遊品質不具備且未改善情形，亦未旅遊時間浪費情事。

(三) 第9天（103年6月9日）部分：

當天已到達「司特加達徒步區」，只是到達該地點時，許多

01 商家已關閉。另在經過野外民俗村時，領隊已在車上作介紹
02 ，經詢問團員是否下車，團員表示不用下車。又被上訴人已
03 按照行程停在「DALSINBBA平台」旁，由於非停車場，導致
04 上訴人誤以為未到此景點。而被上訴人所安排的住宿酒店，
05 也就是在平台下，並無上訴人所稱未履約情形。

06 (四)第11天(103年6月11日)部分：

07 當天行程並非如上訴人所述，當日行程均已到達，在卑爾根
08 的海鮮市場時，也在市場旁停車，團員還下車購買，並無上
09 訴人所稱未履約情形。

10 (五)第12天(103年6月12日)部分：

11 當日所有景點均有到達，尤其瑞典導遊於導覽市區新城及舊
12 城時，還特別到新城區百貨公司等處逛街。

13 (六)第13天(103年6月13日)部分：

14 查本日行程均已依原計畫辦理完畢，而且瑞典德洛汀罕皇宮
15 的出入口只有一個，如果沒有導覽結束，是沒法出來結束此
16 景點。又關於水晶購物站部分，當地導遊有問團員想不想看
17 瑞典代表性工藝，想參觀的可進入參觀，不想的人可暫留車
18 上，完全是經大家口頭答應才去水晶購物站。

19 (七)第14天(103年6月14日)部分：

20 查當天均已依規畫之行程辦理，並無未到之處，且到總統府
21 觀光時，車即停車門口，團員下車時有再詢問，領隊也回告
22 此為總統府景點，並無上訴人等所稱未履約情事。

23 (八)住宿處搬運行李部分：

24 本件行程表中已載明，如飯店未提供行李搬運服務請見諒，
25 因此，被上訴人並無違約等語，資為抗辯。

26 三、本件原審對於上訴人之請求，僅判決上訴人主張第1天(103
27 年6月1日)減少該日服務小費355元、第9天(103年6月9日
28)未履行3/5行程、第11天(103年6月11日)未履行4/7行程
29 、第12天未履行行程1/5部分、第14天未履行2/6行程部分及
30 103年6月12日未依行程手冊由飯店行李搬運部分，認被上訴
31 人應給付上訴人各1萬3,538元，及自104年6月19日起至清償

日止，按週年利率5%計算之利息。上訴人不服，提起上訴，並聲明：原判決不利於上訴人的部分廢棄，被上訴人應再給付上訴人各6萬9,073元，及自104年6月19日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息。被上訴人答辯聲明：上訴駁回。另被上訴人就其敗訴部分提起附帶上訴，並聲明：(一)原判決關於命被上訴人應給付上訴人減少價金等部分均廢棄；(二)上開廢棄部分，上訴人於第一審之訴駁回；上訴人就此則答辯聲明：駁回被上訴人之附帶上訴。

四、兩造不爭執之事項（見本院卷一第503頁）：

(一)上訴人於103年6月1日與被上訴人簽訂系爭契約，參加被上訴人於103年6月1日起至同年月15日止之系爭行程，黃正平、黃誠成、陶安仁給付中山旅行社團費20萬7,200元，陳汝漢給付中山旅行社團費21萬元，為便於請求，上訴人同意以4人平均旅遊費用20萬7,900元計算。

(二)被上訴人確實未依系爭契約履行行程第9天的司特加達徒步區、野外民俗博物館及第11天的愛德華葛利哥故居之行程。

五、本件上訴人主張於103年6月1日參加被上訴人所舉辦之系爭行程，該行程有上述瑕疵，依民法第514條之5第1項、第2項、第514條之7請求減少費用及損害賠償，並依系爭契約第23條請求2倍之違約金等語，為被上訴人所否認，並以前詞置辯。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。又民事訴訟如係由原告主張權利者，應先由原告負舉證之責，若原告先不能舉證，以證實自己主張之事實為真實，則被告就其抗辯事實即令不能舉證，或其所舉證據尚有疵累，亦應駁回原告之請求，最高法院17年上字第917號判決意旨參照。就本件被上訴人是否有履行系爭契約部分，茲說明得心證之理由如下：

(一)第1天（103年6月1日）部分：

依證人鄭紅綢於105年11月8日到庭證述，參加系爭行程一開始進機場去香港時有人跟丟等語（見原審卷第243頁背面）；另參證人即系爭行程之領隊莊雅婷證述：系爭行程於103年

01 6月1日在香港機場轉機時，有團員走失情形，當時因為只有
02 伊1個人帶18個團員，在香港只有轉機1個半小時，下飛機前
03 伊有告知團員待會在這裡集合，但因為伊1個人走在前面帶
04 隊，不知道後面情形，後來是上訴人跟伊說有幾個人走丟了
05 ，伊忘記當時是幾個人走丟，伊知道後馬上去找，後來有找
06 到，大約十分鐘不到就找到人等語（見本院卷一第506頁至
07 第507頁），足認上訴人主張於系爭行程第1天有團員走失一
08 事，應屬實在。而被上訴人所提供之領隊應注意確保所有團
09 員集體行動，但因領隊疏失致有團員走失，就此部分上訴人
10 請求每人減少該日服務小費355元，洵屬正當，應為有理。

11 （二）第8天（103年6月8日）部分：

12 查行程手冊記載景點「奧斯陸歌劇院（Oslo Opera House）
13 」為下車照相（見原審卷第29頁至第30頁），此為兩造所不
14 爭執，依證人鄭紅綢於105年11月8日到庭具結證述，當時有
15 在對面照相隔著海等語（見原審卷第244頁背面），且上訴
16 人亦提出其隔海拍攝「奧斯陸歌劇院」照片（見原審卷第11
17 8頁），本件依系爭行程，兩造並無約定應於景點口下車拍
18 照，而依系爭行程記載奧斯陸歌劇院之內容描敘：「奧斯陸
19 歌劇院（Oslo Opera House），是世界第一座可以在屋頂上
20 漫步的歌劇院！是挪威國內最大，利用太陽能供電的環保建
21 築，由3萬6千塊義大利大理石及花崗岩鋪成的斜坡，是歌劇
22 院的白色屋頂，猶如從峽灣中拔起的冰山，或一塊巨大的水
23 上浮冰。人們可以輕鬆自在，或坐或躺，曬太陽看書，也可
24 漫步上頂端，俯瞰整座城市和峽灣。」（見原審卷第29頁至
25 第30頁），從前開描述可知，就奧斯陸歌劇院部分，係讓團
26 員可拍攝到奧斯陸歌劇院之全貌，可觀賞到所稱「由3萬6千
27 塊義大利大理石及花崗岩鋪成的斜坡」、「人們可以輕鬆自
28 在，或坐或躺，曬太陽看書，也可漫步上頂端，俯瞰整座城
29 市和峽灣」等情形，依此，被上訴人既已履行讓上訴人與「
30 奧斯陸歌劇院」該景點建物合照之義務，且從上訴人所提照
31 片，亦可觀看到系爭行程所記載「奧斯陸歌劇院」之特色，

01 是此部分上訴人請求減少團費及違約金，即非可取。

02 (三)第9天(103年6月9日)部分：

03 1、「司特加達徒步區」及「野外民俗博物館」：

04 此部分被上訴人不否認確實未依系爭契約履行行程第9天的
05 司特加達徒步區、野外民俗博物館之景點，復依證人鄭紅綢
06 於105年11月8日到庭具結證述，沒有印象去司特加達徒步區
07 ，也沒有印象去野外民俗博物館下車照相，依據常理野外民
08 俗博物館這個大景點應該很值得去等語(見原審卷第243頁
09 背面、第246頁)，且證人莊雅婷亦證稱伊的瑕疵是行車經
10 過司特加○○○區○○○○街已經關門了，伊就口頭說不用
11 去了。…沒有去野外民俗博物館，但車上伊有告訴全體團員
12 後面行程會補給大家，因為野外民俗博物館建築的形式在挪
13 威很多地方都有等語(見原審卷第245頁背面、第209頁背面
14)，是此部分被上訴人未依系爭契約履行此部分之景點，應
15 可認定。

16 2、「DALSINBBA平台」：

17 (1)依行程手冊景點「DALSINBBA平台」為下車照相(見原審卷第
18 30頁)，證人鄭紅綢於105年11月8日到庭證述：車子沒有上去
19 DALSINBBA平台，伊等有照相，領隊即證人莊雅婷說因為沒有
20 上去，晚上要去冰酒吧補償，但是晚上並沒有去等語(見原
21 審卷第244頁背面)，可認被上訴人未履行此景點，亦未給予
22 補償。證人莊雅婷雖證稱：這個景點有去，上訴人認定的平臺
23 是停車場，因為伊等停在景點的中間看山壁，原本不知道停
24 車場要收費的，伊才打電話去確認是否要進去，公司回答說
25 所有團隊只要停在中間就可以照到整個山景，這個景點有去
26 ，只是停車場沒有進去，並不代表這個景點沒有去。且DALSI
27 NBBA平台的重點是看峽谷雪景，後來還是停在DALSINBBA平台
28 附近，讓團員下車去看峽谷雪景。…停車地點大約距離DALSI
29 NBBA平台停車場不超過10分鐘，既然有履行在DALSINBBA平台
30 下車照相的行程，所以之後當然不用去冰酒吧做補償等語(見
31 原審卷第210頁、本院卷一第507頁至第508頁)。然依行程

01 手冊既係記載：「◎ DALSINBBA平台，鳥瞰風景最壯的蓋倫格
02 峽灣」，顯見被上訴人應給付之義務，為帶上訴人至 DALSINB
03 BA平台，再從 DALSINBBA平台鳥瞰蓋倫格峽灣，是此部分，尚
04 難以被上訴人有帶上訴人在他處鳥瞰峽灣，即認符合系爭契
05 約所定給付內容。且依上訴人提出 google map查詢結果，前
06 往「DALSINBBA平台」需通過收費站支付過路費，但無需停車
07 費，又過路費收費站至「DALSINBBA平台」尚有4.6公里（見
08 原審卷第296至299頁），證人莊雅婷稱僅停車場沒有進去，
09 與事實不相符，被上訴人在距離景點4.6公里處，超過20分鐘
10 以上之車程，即讓團員下車照相後便離開，難認被上訴人已
11 履行使團員於此景點下車照相之義務。

12 (2) 證人莊雅婷雖於108年1月24日證稱：上訴人提供這個地圖上
13 面紅色的點只是景點的名稱，該處只是一個可以看到四周拍
14 照的地方，紅色的點只是官方的名字，但北歐的團都是把車
15 開到該處附近拍照，就算是有到 DALSINBBA平台拍照，而不
16 是一定要到那個點才算，就好像地圖上陽明山國家公園只是一
17 個點，但伊車子有開到陽明山國家公園內就算，不一定一定
18 要開到地圖上指定的那個點等語（見本院卷一第508頁）。然
19 本件依行程手冊並非指到某一大範圍之區域內（如莊雅婷所
20 述之國家公園）拍照，而係針對特定景點即「DALSINBBA平台
21 」，是此部分行程手冊既已載明需至「DALSINBBA平台」觀看
22 峽灣，自不可以被上訴人已將團員帶至「DALSINBBA平台附近
23 範圍」內，可觀看到峽灣，即謂已履行系爭行程所定義務，
24 是此部分被上訴人所辯，難認有理。

25 3、綜合上述，上訴人主張103年6月9日之5項行程，被告未履行
26 「司特加達徒步區」、「野外民俗博物館」及「DALSINBBA平
27 台」等景點，有3/5部分未履行一情為真，故上訴人請求此部
28 分減少價金，為有理由，應予准許。

29 (四) 第11天（103年6月11日）部分：

30 兩造不爭執領隊更改行程手冊所記載第11天及第12天各景點
31 之遊覽順序，是第11天應進行之旅程包含搭船巡禮索娜峽灣

、搭乘高山森林火車（挪威縮影），及露天漁市○○○市街老房舍、漢薩古航運倉庫、愛德華葛利哥故居及高級住宅區，下車照相等7項行程（見原審卷第30至31頁），而被上訴人就未依履行系爭行程第11天的愛德華葛利哥故居之行程並不爭執，已於前述。至被上訴人是否有進行「舊市街老房舍」、「漢薩古航運倉庫」及「高級住宅區」三處景點之下車拍照部分：

- 1、依證人莊雅婷於105年7月26日及105年11月8日到庭之證述：挪威卑爾根7個景點是環繞露天漁市○○○路只要3分鐘，在車上都有介紹，所以下車時伊就沒有一個一個景點帶團員去拍照，讓團員自己去買東西或拍照等語（見原審卷第211、247頁），嗣於本院108年1月24日期日證稱：舊市街老房舍及漢薩古航運倉庫這兩個景點就在隔壁，高級住宅區的是伊等坐纜車經過時遠眺所經過的區域。伊有帶團員參訪，伊在車上有介紹得很仔細，伊等車子就停在老房舍旁邊，因為行程有包含纜車，而去搭乘纜車的路上一定會經過「舊市街老房舍」、「漢薩古航運倉庫」，北歐行程都有配備耳機，伊會透過麥克風跟團員介紹，在車上伊有先介紹一遍，下車走去搭纜車的路上，伊還有再介紹一遍。鄭紅綢沒看到可能因為沒有注意聽等語（見本院卷一第508頁至第509頁）。然團員參加系爭行程，需藉領隊帶領及現場說明，團員始知其身處於行程手冊所示之拍照景點，從前揭證言可知，被上訴人提供之領隊僅於車上介紹前揭景點，之後便讓團員下車各自前往購物及拍照，並未帶領團員前往挪威卑爾根「舊市街老房舍」、「漢薩古航運倉庫」、「高級住宅區」等3處實際地點，且除非團員曾參訪過該景點，否則團員根本不知此3處拍照景點之確切地點，縱使前揭景點距離露天漁市○○○○路程，團員在根本不知道景點實際地點情況下，甚至經過該拍照景點而不知，是領隊僅於車上說明之行為，之後讓團員自行下車拍照，難認被上訴人依系爭契約行程手冊履行於景點下車照相之義務。且據證人鄭紅綢之證述，魚市場停留時間很短

01 伊等買東西很匆忙，沒有超過20分鐘，因為有人想要買東
02 西吃，但是沒有時間買，如果有很清楚的指出，伊就會去，
03 但是領隊沒有很明確指出，就不知道在哪裡等語（見原審卷
04 第245頁）。顯見因被上訴人提供之領隊未親自帶領團員前往
05 現場，導致團員不知道行程手冊所示拍照景點位置，足認被
06 上訴人確未履行挪威卑爾根「舊市街老房舍」、「漢薩古航
07 運倉庫」、「高級住宅區」等景點。

- 08 2、綜合上述，被上訴人確未履行使上訴人於挪威卑爾根「舊市
09 街老房舍」、「漢薩古航運倉庫」、「愛德華葛利哥故居」
10 及「高級住宅區」等市區景點下車照相之義務，故此部分有
11 4/7行程未履行，故上訴人請求此部分減少價金，洵屬正當。

12 (五)第12天（103年6月12日）部分：

13 兩造不爭執領隊更改行程手冊所記載第11天及第12天各景點
14 之遊覽順序，是第12天應進行之旅程，包含搭乘卑爾根登山
15 纜車、聖瑪莉教堂下車照相、瑞典市政廳入內參觀，及舊城
16 區皇宮下車照相、新城區下車照相等5項行程。就被上訴人
17 是否有履行至「舊城區」與「新城區」下車拍照部分：

18 依證人莊雅婷於105年7月26日到庭證稱：在瑞典行程中，印
19 象中自由活動時間有1次，不記得停車在舊城區還是新城區
20 ，通常在瑞典自由活動應該是新城區，但伊不確定等語（見
21 原審卷第212頁）；嗣於108年1月24日證稱：早上下船後先
22 到舊城區，舊城區的景點就是皇宮那一帶，新城區就是百貨
23 公司那區，伊等是下午去的。伊在車上都有介紹，伊在車上
24 都有介紹，但團員是否有聽到或聽清楚，伊就不知道了等語
25 （見本院卷一第509頁至第510頁），依莊雅婷所述，其僅於
26 車上介紹前揭景點，且自由活動之地點不確定是在新城區或
27 舊城區，顯見被上訴人所提供之領隊並未實際帶領團員至「
28 新城區」與「舊城區」中一處拍照，而係在車上介紹後，就
29 選一處讓團員下車自由活動。再依據證人鄭紅綢於105年11
30 月8日證述：瑞典行程中沒有印象去新城區，只有在舊城區
31 看看，印象只有在舊城區，沒有在新城區等語（見原審卷第

245頁至第245頁背面），足認被上訴人未使團員於行程手冊之「新城區」市區景點下車照相。從而，此部分被上訴人僅進行4項行程，未依行程手冊於「新城區」市區景點下車照相，該日景點尚1/5未完成，故上訴人請求此部分減少價金，洵屬正當。

(六)第13天（103年6月13日）部分：

上訴人主張領隊及外地導遊逕行增加水晶購物站行程，並縮短行程手冊景點「德洛汀罕皇宮」參觀時間，實際僅參觀皇宮1樓，未參觀2樓云云。據證人莊雅婷於105年7月26日到庭證稱：上訴人認定的水晶購物站伊等有去，因有團員問這裡特色是否為水晶飾品，下車前伊確實有問團員是否有要去這個景點，如果沒有要去的可以車上等，大部分團員都說好沒關係。「德洛汀罕皇宮」這個景點前面進去有順序，同一個進出口，跟團有時間規範，有皇宮專屬當地導遊，就是系爭行程當地導遊，時間由當地領隊主導，不可能減時間，無論皇宮有幾樓，伊等只能待1個小時，不可能客人反應要待多久就待多久等語（見原審卷第212頁背面至第213頁）。查兩造未約定「德洛汀罕皇宮」為全部展館參觀，無約定參觀時數，被上訴人於「德洛汀罕皇宮」規劃1小時參訪時間，堪認被上訴人就此部分已履行該景點入內參觀之義務，停留時間是否過短，乃個人主觀感受，且證人莊雅婷亦說明係因團員詢問水晶飾品而於離開「德洛汀罕皇宮」後停留購物站，另證人鄭紅綢於105年11月8日表示對於購物行程沒意見，其也有買東西等語（見原審卷第245頁背面），堪認領隊係因團員同意而前往購物站，且被上訴人於「德洛汀罕皇宮」景點後額外帶團員進入購物站，亦可能壓縮後續用餐時間，要難因被上訴人於參訪「德洛汀罕皇宮」後前往購物站，而認被上訴人逕自縮短「德洛汀罕皇宮」參觀時間，亦無上訴人所稱造成旅程浪費時間、致當日團費未具通常價值及約定品質之情形，故上訴人請求該日減少團費及違約金，即非可取。

01 (七)第14天(103年6月14日)部分：

02 查行程手冊景點芬蘭赫爾辛基「總統府」及「國會」為下車
03 照相(見原審卷第32頁)，上訴人稱在當地一直要求證人莊
04 雅婷帶上訴人去「總統府」及「國會」，而證人莊雅婷以要
05 帶其他團員為由而拒絕等情，為被上訴人所否認。然據證人
06 鄭紅綢於105年11月8日證述：不記得在芬蘭赫爾辛基有去「
07 總統府」及「國會」，那時候有人說去的不是總統府，但後
08 來是否有去伊不記得等語(見原審卷第246頁背面)，顯見
09 被上訴人提供之領隊對此2景點介紹不夠詳盡，才發生上訴
10 人及證人鄭紅綢不知是否曾造訪景點拍照之爭議，又被上訴
11 人提出之證據，亦不足以證明被上訴人提供之領隊，確實帶
12 領團員至該景點拍照，難認被上訴人依約履行「總統府」及
13 「國會」等景點，從而，被上訴人稱103年6月14日之6項行
14 程，被上訴人未履行「總統府」及「國會」等景點，尚有
15 2/6部分未履行乙情為真，故上訴人請求此部分減少價金，
16 洵屬正當。

17 (八)住宿處搬運行李部分：

- 18 1、上訴人主張被上訴人未依行程手冊由飯店行李搬運，全程12
19 天住宿中，扣除2天郵輪住宿外，其餘10天飯店住宿，有5天
20 (103年6月2日、103年6月3日、103年6月5日、103年6月6日
21 、103年6月12日)由團員自行搬運行李。飯店搬運小費1件行
22 李2至3歐元，上訴人每人請求被上訴人返還5天自行搬運行李
23 小費530元(計算式：3歐元×5=15歐元，約530元)等情。
24 然觀系爭行程旅遊手冊，載全程飯店安排行李員協助行李搬
25 運，若遇飯店本身未提供此服務敬請見諒等情(見原審卷第
26 26頁)，足認被上訴人並未保證全程提供行李搬運服務，自
27 難認被上訴人違反系爭契約。
- 28 2、至被上訴人否認有於原審自認103年6月12日未依約提供行李
29 搬運服務等語(見原審卷第132頁背面)，經本院當庭勘驗原
30 審104年12月28日法庭錄音光碟，原審法官係與被上訴人於原
31 審之訴訟代理人確定哪間飯店未提供行李搬運服務，而非確

01 認哪間飯店有提供行李搬運服務，但被上訴人未依系爭契約
02 提供，此觀被上訴人於原審之訴訟代理人在提及就12日不爭
03 執部分之前後文，有提及「12日我們本來沒有就是確定是說
04 沒有的，所以我們這邊的部分沒有」，其意指查到12日之飯
05 店確定沒有提供行李搬運服務，故被上訴人這邊也沒有提供
06 行李搬運服務。而之後原審法官才會再與被上訴人確認就2、
07 3、5日部分能否查到，而被上訴人於原審之訴訟代理人才會
08 回答「…冰島我們去查證是有2晚沒有，再來就是丹麥我們有
09 提供，瑞典確定沒有，6月12日瑞典確定沒有…」、「就是看
10 冰島到底是原告講的3天還是說2天，因為冰島的話我們2日跟
11 5日入住的是同一個飯店，所以應該是這一個飯店本身沒有，
12 這個我們確定沒有的」等語，均是在討論哪間飯店有無提供
13 行李搬運服務，而非被上訴人未依系爭契約提供行李搬運服
14 務。是此部分上訴人未舉證所主張之5日，係飯店有提供行李
15 搬運服務，而被上訴人未依約提供，從而上訴人請求返還5日
16 之搬運行李小費，為無理由，應予駁回。

17 六、按旅遊服務不具備前條之價值或品質者，旅客得請求旅遊營
18 業人改善之。旅遊營業人不為改善或不能改善時，旅客得請
19 求減少費用；因可歸責於旅遊營業人之事由，致旅遊未依約
20 定之旅程進行者，旅客就其時間之浪費，得按日請求賠償相
21 當之金額，民法第514條之7第1項前段、第514條之8本文分
22 別定有明文。又依系爭契約第23條約定：「旅程中之餐宿、
23 交通、旅程、觀光點及遊覽項目等，應依本契約所訂等級與
24 內容辦理，甲方（即上訴人）不得要求變更，但乙方（即被
25 上訴人）同意甲方之要求而變更者，不在此限，惟其所增加
26 之費用應由甲方負擔。除非有本契約第28條或第31條之情事
27 ，乙方不得以任何名義或理由變更旅遊內容，乙方未依本契
28 約所訂等級辦理餐宿、交通旅程或遊覽項目等事宜時，甲方
29 得請求乙方賠償差額二倍之違約金」（見原審卷第38頁），
30 如前述，本件被上訴人確有未履行系爭行程部分景點，應認
31 已構成前開約定所稱「乙方未依本契約所訂遊覽項目等事宜

」之情形，上訴人自得請求被上訴人賠償2倍之違約金。而此部分就上訴人可請求減少價金及違約金，分述如下：

(一)每人每日團費為2,551元：

1、被上訴人於104年12月28日對上訴人主張每人之團費以上訴人4人之團費平均計算無意見（見原審卷第132頁），則上訴人每人團費為20萬7,900元【計算式：（20萬7,200元+20萬7,200元+20萬7,200元+21萬元）÷4=20萬7,900元】。此部分被上訴人嗣後改稱所收取之團費為每人20萬2,900元等語，雖提出中山旅行社之訂單管理資料、說明書為證（見本院卷一第349頁至第350頁、第471頁），然此部分係被上訴人與中山旅行社間就所收取之團費如何拆分之事，不影響上訴人所支付之團費，故此部分仍應認兩造於原審所不爭執之團費20萬7,900元，作為本案認定系爭旅遊團費之標準。

2、機票部分：本件依被上訴人所提英國航空團體出票單、Invoice7919、7929及團體訂位確認單等資料（見本院卷一第351頁至第357頁），計算之金額為5萬6,409元，上訴人雖爭執被上訴人所提文件之內容真正，然此部分業經證人即前天文旅行社業務經理車繼玲證述天文旅行社於103年間主要業務內容是代理英國航空公司在臺灣的機票販售跟業務，103年間天文旅行社與世邦旅行社有團體業務往來，就是包含英國航空公司在臺灣販售機票，由臺灣的旅行社承包團體機票。被上證2（即本院卷一第351頁至第352頁）是英國航空公司的出票單，由天文旅行社提供予世邦旅行社，上面個人的票是記載35889，是伊等依當時機位供需的狀況，直接給世邦旅行社團體機位的報價，這個報價會拆成個人票價、稅項，票價加上所有的稅項，就是每個人的機票價錢。伊任職天文旅行社期間，如果要購買英國航空的機票，一定要透過天文旅行社，但仍可直接上英國航空的官網購買，但英國航空的官網都是英文，一般人比較少這樣購買，而且價錢有差，跟伊等購買會比較便宜，因為伊等是總代理，所以拿到的是總代理的價錢，一般會比官網便宜20%，…後來世邦旅行社有依照上面的價格

01 付款給天文旅行社。被上證2是最終版本的團體出票單等語（
02 見本院卷二第92頁至第96頁），足認被上訴人就系爭行程確
03 有支出臺灣至英國來回機票每人3萬5,889元。至英國前往冰
04 島、冰島往丹麥及挪威往瑞典部分機票，金額分別為1萬
05 6,165元及4,355元，亦有被上訴人所提Invoice7919、7929、
06 團體訂位單等資料可憑（見本院卷一第353頁至第357頁），
07 並經被上訴人當庭提出相關資料及信件電子檔供參（見本院
08 卷二104頁、第115頁至第123頁），其中Invoice7929被上訴
09 人雖無法提出信件原來之電子檔，然此部分從前開Invoice79
10 19單據中可知，機票總金額為387歐元，因需先預付30%的定
11 金，故而被上訴人先匯款116.1歐元，剩餘270.9歐元之後才
12 支付，故而縱使被上訴人未提出Invoice7929之單據電子檔，
13 但從Invoice7919之資料中亦可證明被上訴人此部分確有支
14 付每人387歐元即新臺幣1萬6,165元之機票費用。綜合上述，
15 就機票部分依被上訴人所提資料，其金額為5萬6,409元（計
16 算式：3萬5,889元+1萬6,165元+4,355元=5萬6,409元），應
17 可認定。

18 3、交通、住宿、餐飲及門票部分：此部分依被上訴人所提資料
19 每人金額為11萬1,980元，有Invoice10807、被上訴人與北
20 歐旅行社之往來電子郵件在卷可參，並經本院當庭勘驗相關
21 電子檔屬實（見本院卷一第359頁、第485頁至第489頁、本院
22 卷二第104頁、第125頁至第129頁），足認此部分金額為11萬
23 1,980元無訛。

24 4、給團員餐費部分：上訴人不爭執於103年6月2日、12日、14日
25 三天均有收到10歐元餐費，但未收到6月2日早餐的15英磅等
26 語（見本院卷一第391頁），此部分依證人莊雅婷證述：這部
27 分因為有帶團員去吃早餐，所以就沒有付15英磅給客人等語
28 （見本院卷一第511頁），此部分足認被上訴人未支付15英磅
29 故，故此部分依被上訴人所提請款單（見本院卷一第369頁），
30 應扣除之團員餐費金額為1,241元（計算式：2萬2,329元/18=
31 1,241元，小數點以下四捨五入）。

5、至被上訴人抗辯領隊、北歐導遊、司機小費部分合計每人為6,203元，應予扣除等語，然本院認為此部分係針對被上訴人所提供之旅遊服務而為之支出，應納入每日團費內計算，不應扣除。又上訴人主張參團之主要目的係為遊覽國外景點，機票、食宿、車資等係為了達成主要目的，不應將此部分費用扣除等語，然一般出國旅遊，對於所搭乘之交通工具、食宿類型及等級，亦為一般參加旅遊之旅客所關切之點，且此部分亦同為旅遊服務內容之一環，而上訴人確實有搭乘飛機、享用食宿、門票等內容，此部分與本件被上訴人未履行之部分並無關聯，是此部分應認在計算每日團費時，須扣除被上訴人確有支付、上訴人亦已使用之機票、食宿、車資等部分，方為合理。

6、綜合上述，計算每人團費為每日2,551元（計算式：20萬7,900元-機票5萬6,409元-交通、住宿、餐飲及門票11萬1,980元-給團員餐費1,241元=3萬8,270元，除以15日得出每日團費2,551元，小數點以下四捨五入）。

(二)103年6月9日之5項行程，被上訴人未履行3/5部分，可請求減少1,531元（計算式：2,551元 $\times$ 3/5=1,531元，元以下四捨五入），違約金部分為3,062元（計算式：1,531元 $\times$ 2=3,062元），合計可請求之金額為4,593元。

(三)103年6月11日之7項行程，被上訴人未履行4/7部分，可請求減少1,458元（計算式：2,551元 $\times$ 4/7=1,458元，元以下四捨五入），違約金部分為2,916元（計算式：1,458元 $\times$ 2=2,916元），合計金額為4,374元。

(四)103年6月12日之5項行程，被上訴人未履行1/5部分，可請求減少510元（計算式：2,551元 $\times$ 1/5=510元，元以下四捨五入），違約金部分為1,020元（計算式：510元 $\times$ 2=1,020元），合計金額為1,530元。

(五)103年6月14日之6項行程，被上訴人未履行2/6部分，可請求減少850元（計算式：2,551元 $\times$ 2/6=850元，元以下四捨五入），違約金部分為1,700元（計算式：850元 $\times$ 2=1,700元）

，合計金額為2,550元。

(六)綜合上述，上訴人可請求減少價金計1萬3,047元（計算式： $4,593元 + 4,374元 + 1,530元 + 2,550元 = 1萬3,047元$ ）。

七、從而，上訴人請求被上訴人給付上訴人每人1萬3,402元（計算式： $355元 + 1萬3,047元 = 1萬3,402元$ ），及自本件起訴狀繕本送達之翌日即104年6月19日（見原審卷第49頁）起至清償日止，按週年利率百分之5計算之利息，即屬有據，應予准許。上訴人逾此部分之請求為無理由，應予駁回。原審就超過上開部分，所為命上訴人給付之判決，並為假執行及免為假執行之宣告，自有未洽，附帶上訴人指摘原判決此部分不當，求予廢棄改判，為有理由，應由本院予以廢棄，並判決如主文第二項所示。

八、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及舉證，經核於判決之基礎及結果均無影響，無庸一一論列，附此敘明。

九、據上論結，本件上訴人之上訴，為無理由，被上訴人之附帶上訴，為一部有理由，一部無理由，依民事訴訟法第436條之1第3項、第450條、第449條第1項、第78條、第79條，判決如主文。

中	華	民	國	108	年	11	月	13	日
			民事第一庭	審判長	法官	姜悌文			
					法官	李子寧			
					法官	賴淑萍			

以上正本係照原本作成。

本判決不得上訴。

中	華	民	國	108	年	11	月	13	日
						書記官	黃怜瑄		