

# 臺灣花蓮地方法院民事判決

108年度訴字第361號

原告 航誠國際旅行社有限公司

法定代理人 由鎮源

訴訟代理人 邱劭璞律師

被告 怡園實業股份有限公司

法定代理人 阮毓琇

訴訟代理人 陳義豐

上列當事人間請求返還保證金等事件，本院於民國109年3月18日言詞辯論終結，判決如下：

## 主 文

被告應給付原告新臺幣(下同)615,032元。

原告其餘之訴駁回。

訴訟費用由原告負擔。

## 事實及理由

### 一、原告主張：

(一)被告於民國107年6月30日，向台灣鐵路管理局(下稱台鐵)租賃「洄瀾之心普悠瑪觀光專列」經營，有各一班台北到花蓮直達車每日往返，原告為經營入境旅客於國內旅遊之旅行社，因認為洄瀾之心專列服務方式新穎，有提供彩繪車廂、車上音樂、景點導覽、車內香氛、藝文表演、伴手禮試吃預購、特色便當預購等服務，故於107年8月15日與被告簽訂「洄瀾之心花蓮遊同業合作協議書」(下稱系爭協議)，約定購買(代銷)洄瀾之心專列車票，相關約定為：

- 1.被告每日提供52個座位予原告，原告至少需購買(銷售)每月總座位數量之八成。
- 2.票價部分，3天以上連續假期及108年2月2日至2月10日春節期間以540元計價，其餘以440元計價。
- 3.退票方式，發車前2日內退票，扣票價20%退還80%，如發車當日退票則不退費，如發車前3日前退票則全額退費。
- 4.保證金50萬元，合約期滿無息退還。
- 5.經營期間需每10日至少匯款468,000元作為預付款，每週對

帳自預付款中扣款。

故原告除簽約時先行給付50萬元作為保證金外，另自107年8月21日起，陸續匯預付款共9,904,000元予被告。

(二)至107年10月21日普悠瑪列車於宜蘭翻車事故造成嚴重傷亡，大眾對普悠瑪號之安全性有疑慮，被告所經營之洄瀾之心訂票人數減少造成被告虧損，故被告於108年1月14日與台鐵終止合約，並公告不再提供車內香氛、藝文表演、伴手禮試吃預購、特色便當預購等服務，退票方式亦由直接向被告退票改為向台鐵退票，退票扣款亦依照台鐵之退票扣款計收，無3日前退款得全額退款之優惠，亦即：

- 1.乘車日當天：按每張車票票價20%收取，並不得低於20元。
- 2.距乘車日2至3日(首日為乘車日當天)：按每張車票票價10%收取，並不得低於20元。
- 3.距乘車日4日至12日：按每張車票20元收取。
- 4.自距乘車日起第13日以上：按每張車票10元收取。

(三)因服務及退款方式產生巨大變動導致原告之經營成本增加(例如無法全額退款，以及如連假向被告取票為540元，向台鐵退票卻僅能以原票價440元作為退款計算基準，退票每張直接損失100元)，故原告理事由卉紋於與被告聯繫之Line對話群組，向被告人員詢問：「現在是台鐵訂票所以所有價錢是以台鐵金額對嗎？」、「請問所有票價是以台鐵標價為基準對嗎？」而經該公司職員Katty回答：「沒有敬老孩童票，連續假期一樣是440元/張」，而該公司總經理陳義豐亦在下方未為反對之表示。故依該對話記錄及被告之公告，兩造契約內容變更為：

- 1.車內不再提供車內香氛、藝文表演、伴手禮試吃預購、特色便當預購等服務。
- 2.連續假期票價亦以440元計算。
- 3.退票方式改為向台鐵退票，退票扣款亦依照台鐵之退票扣款計收。

(四)惟其後被告向原告請款時，108年2月2日至2月10日連假及2

月28日至3月3日連假，票價仍以540元而非440元計算，並主張經結算後，應退已收之預付款115,032予原告，然經原告計算，如以之前承諾之440元計，應退之預付款應為302,232元，雙方價差187,200元。兩造爭議在於：

1.被告之計算方式，主張108年春節期間即：2月2日去程、2月3日至2月9日去回程、2月10日回程共1480張，及228連假2月28日去程、3月1日至2日去回程、3月3日回程共計392張，全部共計1,872張之票款應以每張540元計算，故應扣款 $540 \times 1,872 = 1,010,880$ 元。

2.原告之計算方式，主張該1,872張車票應以台鐵定價440元計算，應扣款 $440 \times 1,872 = 823,680$ 元。兩造價差187,200元。

(五)原告理由由卉紋於108年8月14日以Line通訊軟體催告被告總經理陳義豐退還保證金及溢付之預付款，然被告於108年8月29日派員至原告處，要求原告簽署聲明書承認被告所主張款項即僅退款615,032元始願付款，因雙方就預付款餘款認知有差異，原告亦無簽署該聲明書之義務而拒絕簽署，被告以此為由扣住應付之款項，於原告起訴後亦未給付，其給付遲延顯屬可歸責於被告之事由。

(六)原告得請求被告退還簽約保證金50萬元：依系爭協議第九條付款方式第1點約定：「簽約保證金：50萬元，合約期滿無息退還」，被告自應於合約期滿無條件退還。

(七)原告得請求被告退還溢付之預付款302,232元：

1.兩造間除就車票代銷(買賣)契約外，另約定經營期間原告需每10日至少匯款468,000元作為預付款，每週對帳後自預付款中扣款，現契約既已終止，被告即無權繼續持有原告溢付之款項而應予退還。兩造因被告與台鐵終止契約，口頭變更契約如上述，約定108年1月14日後之連續假期票價以台鐵定價之440元計算。被告主張108年春節假期及228連假之1,872張票應以540元計算為無理由。故溢付款金額應為302,232元而非被告所主張之115,032元：

2.退步言之，即便被告主張兩造間並未達成契約變更之合意，

原告亦得依民法第227條第1項、第226條第1項不完全給付之規定請求損害賠償。洄瀾之心專列因「不再提供車內香氛、藝文表演、伴手禮試吃預購、特色便當預購等服務」，致原服務品質降低，客戶減少。另原合約亦有原告得於發車前3日前退票則全額退費之服務，後因與台鐵之合約終止，致上述服務取消，給付本身不完全而具有瑕疵，致減少或喪失該給付本身之效用，原告自得請求損害賠償。惟該損害為履行利益，證明困難，如認不能證明，請鈞院依民事訴訟法第222條第2項酌定損害賠償額。

3.再退步言，如認與台鐵之契約終止不能歸責於被告，或認原告不能舉證證明損害金額，則原告亦得依民法第227條之2情事變更原則請求鈞院減少給付。因被告與台鐵終止洄瀾之心專列契約，致原告所給付價金所獲得之服務效用減少，原告自得請求鈞院減少原告應給付予被告之車票價金。

(八)雙方約定「需由雙方授權代表人以書面修改契約」之約定不生效力。雙方雖有於系爭協議之附註中約定：「本合約之權利義務之免除、限制、轉讓、增刪或修正或修改，應由雙方之合法授權之代表人附註於本合約或另行以書面為之」，惟：

1.按契約因當事人意思表示一致而成立。在具體個案中，判斷契約成立與否之重點，應為雙方是否均有受契約拘束之意思，及此意思於契約成立過程中是否已清楚明白顯現。而雙方是否皆有受契約拘束之意思，應綜合契約成立過程所顯示之事實，從客觀角度觀察，並依誠信原則及斟酌交易習慣合理認定之。若從交易過程所顯現之事實客觀觀察，足認雙方均無受契約拘束之意思，或一方無受契約拘束之意思，且此情形為他方所明知者，則縱使雙方已簽署書面，仍應認契約不成立。

2.被告於108年1月14日與台鐵終止合約，被告於Line對話群組直接貼上公告不再提供車內香氛、藝文表演、伴手禮試吃預購、特色便當預購等服務而變更契約，並變更退票方式，並未以「由雙方合法授權之代表人附註於本合約或另行以書面

方式為之」為之，且該Line對話群組本即為雙方溝通業務進行之用，原、被告合法授權之代表人均未以書面同意變更然被告逕為變更，顯然雙方均無受該約定拘束之意思。

3.退步言，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(消費者保護法第22條)，此係為保護消費者而課企業經營者以特別之義務，不因廣告內容是否列入契約而異，否則即無從確保廣告內容之真實。是企業經營者與消費者間所訂定之契約，雖未就廣告內容而為約定，惟消費者如信賴該廣告內容，並依企業經營者所提供之訊息進而與之簽訂契約時，企業經營者所負之契約責任自應及於該廣告內容。被告所提供之「花蓮洄瀾之心普悠瑪彩繪觀光專列」，即係以車內香氛、藝文表演、伴手禮試吃預購、特色便當預購等服務作為主打，並以此賺取溢價，非如原告所稱之本案契約僅在單純提供運送服務，系爭協議雙方雖均非消費者，然原告為旅行業者，與被告締約本即看重「洄瀾之心」專列所提供之服務，以此招徠並出售予客戶，否則原告直接與台鐵締約即可，被告取消「洄瀾之心」專列所提供之服務，屬被告單方面不履行契約，原告自得依債務不履行等規定求償。

(九)爰依兩造間代銷買賣契約條款、民法第227條之2、第227條第1項、第226條第1項(擇一勝訴即可)、第179條規定請求。並聲明：被告應給付原告802,230元，及自108年8月16日(卷107頁)起至清償日止，按年息百分之5計算之利息。

二、被告則以：

(一)被告於108年8月間對帳完成，就已準備好615,032元之退款(含原告溢付之115,032元及保證金50萬元)，惟原告拒絕受領，理由是原告認為有契約變更或情事變更之情形，退款不只615,032元，而拒絕被告所提出之給付。依民法第230條、第234條、第238條規定，原告受領遲延且不可歸責於被告，因此被告無須負給付遲延責任及支付利息。

(二)兩造間簽訂之系爭協議並無合意變更票價之情形。系爭契約

01 末段載明「本合約之權利義務之免除、限制、轉讓、增刪、  
02 修正或修改，應由雙方之合法授權之代表人附註於本合約或  
03 是另行以書面為之。」，兩造如欲變更系爭協議內容，必須  
04 依上述約定辦理。原告主張以被告公司職員 Katty 回答原告  
05 之問題，用以證明兩造合意變更票價云云，顯然與上開「必  
06 須由兩造合法授權之代表人為之」之要件不符，被告職員  
07 Katty 並非被告授權之代表人，無法代替被告為有效之票價  
08 變更，何況從被告職員 Katty 於 LINE 裡之回應內容來看，也  
09 看不出有任何變更票價之合意。再者，兩造也從來沒有在系  
10 爭協議附註票價變更，或者另以書面方式為票價變更，可證  
11 兩造根本不存在票價變更之合意。基此，被告否認兩造有口  
12 頭合意變更票價乙事，口頭合意變更票價也不符合系爭協議  
13 所要求之契約變更方式，既無合法授權之代表人，亦無  
14 附註原契約或以書面為之，原告空泛指稱兩造合意變更票價  
15 為無理由。另細譯原告提出之 LINE 對話內容，數人對於討論  
16 之主體並非一致，有討論票價者，也有討論是否有敬老孩童  
17 票者，故被告總經理陳義豐才會回應「這是包車，所以都是  
18 全票計算」等語，因此，該對話內容既然不是專門在討論票  
19 價變更即 540 元變為 440 元一事，即難認兩造在該對話中有達  
20 成票價變更之合意。

21 (三)系爭協議期間，列車仍照常依原時段行駛，已購票者之權益  
22 完全不受影響，被告也都依約提供車票，未曾讓原告有過出  
23 包或無車票等之情形。細譯系爭協議全文，兩造根本沒有提  
24 到車廂內之車內香氛或藝文表演等之內容，系爭協議所重視  
25 的是保證提供足夠之車位，可證原告所稱被告後期不再提供  
26 車內香氛、藝文表演構成不完全給付云云，非但不屬於契約  
27 內容，更遑論被告對此有何給付義務，充其量只是原告簽訂  
28 系爭協議之內心動機，而非契約之內容，被告自無給付義務  
29 ，既無義務則無債務不履行之可能。原告依民法第 227 條第  
30 1 項不完全給付之請求為無理由。原告雖主張因證明困難依  
31 民事訴訟法第 222 條請求酌定損害賠償額云云，然實際上是

原告根本沒有損害，所以才無法證明損害存在，依損害賠償之原理，被告自無須對無損害之原告負擔賠償責任。

(四)原告主張因被告與台鐵終止契約故有情事變更云云，惟台鐵為訴外人，與兩造間系爭協議無關，無論被告與台鐵間法律關係為何應與兩造無涉，原告以台鐵作為情事變更之理由顯然有誤。又被告所提供之服務並未減少；雖然原告一直不斷泛稱洄瀾之心車廂內應有車內香氛、藝文表演等，然如前述，此均非系爭協議之內容，既然無此契約內容，被告即無義務，也不會有情事變更的情形等語為辯。並聲明：原告之訴駁回。

### 三、兩造所爭執之處應在於：

(一)兩造所簽系爭協議第四條第5點之約定「3天以上連續假期每張車票以540元計」，是否經兩造合意變更為每張車票以440元計？原告依兩造間代銷買賣契約之約定請求187,200元，是否有理？

(二)如果兩造未合意變更契約，原告依民法第226條第1項、第227條第1項、第227條之2規定請求187,200元，是否有理？

(三)原告依民法第179條規定請求被告退還簽約保證金，及依協議書之約定請求溢付之預付款615,032元及遲延利息，是否有理？茲審酌如下。

### 四、本院之判斷：

(一)原告主張兩造於107年8月15日(原告書狀誤載為108年8月15日)簽立系爭協議，約定購買(代銷)洄瀾之心專列車票，並依協議約定給付保證金50萬元及預付款予被告，之後被告於108年1月14日與台鐵終止合約等情，業據提出協議書、預付款明細、存款憑條、公告等為憑(卷17至37頁)，並為被告所不爭(卷107頁)，是上開事實應堪信為真實。

(二)原告主張兩造於108年間進行結算，雙方合意將系爭協議約定「3天以上連續假期每張車票以540元計」變更為以440元計算，然被告仍以540元計，此部分應得向被告請求退還預付款187,200元云云，惟為被告所否認。按當事人主張有利

於己之事實者，就其事實有舉證之責任，為民事訴訟法第277條前段所明定。原告就其主張上開事實，則提出LINE對話紀錄為證(卷39至46頁)。經查：

1. 依原告所提LINE對話紀錄為「洄瀾之心航誠專戶」之10人對話群組，內容有：「原告之人員：現在是台鐵訂票所以所有價錢是以台鐵金額對嗎？被告人員回覆『航誠國際旅行社合約變更內容公告PDF』檔案〈即卷45、46頁公告〉，並回稱：請參照上方檔案。」、「原告之人員：請問所有票價是以台鐵標價為基準對嗎？被告人員Katty：沒有敬老孩童票，連續假期一樣是440／張。原告之人員：台鐵也是沒有敬老孩童票嗎？Katty：合約變更內容第五點有寫到。陳義豐：這是包車，所以都是全票計算。」(卷39至46頁)。上開LINE對話雖有被告人員Katty回覆表示「連續假期一樣是440／張」，惟Katty並非被告負責人或有權代表被告之人，被告亦否認有授權Katty為契約內容之變更，則Katty上述回覆內容，自不能認被告同意變更系爭協議連續假期車票票價金額為每張440元，故原告持上開對話內容認兩造間契約約定之連續假期票價已經合意變更為每張440元，難認有理。
2. 兩造間系爭協議名為「洄瀾之心花蓮遊同業合作協議書」，契約內容主要是約定由被告提供洄瀾之心車位，僅限原告負責代理銷售此車位予入境之團體使用(協議第二條合作內容)，契約的目的在於被告向台鐵承租「洄瀾之心普悠瑪觀光專列」，授權原告(經營入境旅客於國內旅遊之業者)代理銷售洄瀾之心列車車票事宜，而就兩造合作期間、保證車票銷售率、每日提供座位量、票價、取消規定等在協議書中詳為約定；至於「洄瀾之心車廂提供車內香氛、藝文表演、伴手禮試吃預購、特色便當預購」等，為被告對外宣傳之廣告文宣內容，並非系爭協議之契約內容，且原告並非以消費為目的而為交易、使用商品或接受服務之消費者(消費者保護法第2條第1款規定參照)，並無消費者保護法第22條「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。」之適用。再被告於兩造契約存續期間均依系爭協議之約定履行提供車票，並無給付不能或不完全給付之情形，故原告以「被告不再提供車內香氛、藝文表演、伴手禮試吃預購、特色便當預購等服務」為由，依民法第226條第1項、第227條第1項規定請求損害賠償，或以民事訴訟法第222條第2項規定請求酌定損害賠償額，均無理由。至於原告所稱系爭協議原有原告得於發車前3日前退票則全額退費之服務，後因被告與台鐵之合約終止而取消該服務，給付不完全致原告受有損害乙節，固有系爭協議第九條第4點及公告可參(卷18、45、46頁)，惟依原告所提出兩造詳細對帳明細原證六(被告計算方式)、原證七(原告計算方式)，兩造合約期間之退票僅有107年10月6日去程13張取消(卷53、57頁)，且原告復未舉證證明有因退票而扣除費用受損害之情事，故原告以此為由認為受有損害，顯屬無據。

- 3.按契約成立後，情事變更，非當時所得預料，而依其原有效果顯失公平者，當事人得聲請法院增、減其給付或變更其他原有之效果，民法第227條之2第1項定有明文。依上開規定請求增、減給付或變更契約原有效果者，應以契約成立後，因不可歸責於當事人之事由，致發生非當時所得預料之劇變，因而認為依原有效果履行契約顯失公平，始足當之。倘所發生之情事，綜合社會經濟情況、一般觀念及其他客觀情事加以判斷，尚未超過依契約原有效果足以承受之風險範圍，即難認有情事變更，自無上開規定之適用。(最高法院106年度台上字第2032號、104年度台上字第2413號民事判決意旨參照)。原告主張因被告與台鐵終止洄瀾之心專列契約，致原告所給付價金所獲得之服務效用減少，依上開規定請求減少原告應給付予被告之車票價金云云。惟被告因107年10月21日普悠瑪列車於宜蘭翻車事故，於108年1月14日與台鐵終止合約，固屬兩造契約成立後，非可歸責於雙方當事人之事由所發生非簽約當時所得預料之情事，然觀系爭協議履約情

形，洄瀾之心列車售票在108年1月4日前、後並未有明顯差異(參原證六、七，卷53至59頁)，再參酌台北往返花蓮對台鐵之依賴、普悠瑪列車車行時間較普通自強號列車為短、前往花蓮旅遊觀光客對普悠瑪列車之需求、連續假期往返花蓮之普悠瑪列車車票有「開放售票即秒殺」、「一票難求」之情及前開售票等客觀情事判斷，依兩造原有契約履行並無顯失公平情事，應無依上開規定增減給付變更連續假期車票票價之必要。故原告此部分請求亦難認有理。

4. 綜上所述，原告主張兩造所簽系爭協議第四條第5點之約定「3天以上連續假期每張車票以540元計」，已經兩造合意變更為每張車票以440元計，及依民法第226條第1項、第227條第1項、第227條之2規定請求應按每張票價440元計之溢付差額187,200元，並無理由。

(三) 依系爭協議第九條第1點約定「簽約保證金50萬元，合約期滿無息退還。」(卷18頁)，另因原告依約先給付預付款給被告，就車票代售情形核算後被告應退還之費用115,032元，合計615,032元，被告辯稱其已於108年8月29日簽發同額支票一張欲交付原告，然原告以前揭連續假期之車票票價已經合意變更為由，認被告退還之金額有誤而拒絕受領等情，與原告提出存證信函、聲明書、票款明細等(卷47至51、63至71頁)相符，堪信屬實。按因不可歸責於債務人之事由，致未為給付者，債務人不負遲延責任。債權人對於已提出之給付，拒絕受領或不能受領者，自提出時起，負遲延責任。在債權人遲延中，債務人無須支付利息。民法第230條、第234條、第238條定有明文。被告所欲為之給付符合債務本旨，原告拒絕受領並無理由，依據前述說明，被告不負給付遲延責任，無須支付遲延利息。再被告曾提出給付然遭原告拒絕後，被告至今尚未清償，亦未將款項提存以代清償，則兩造間債之關係尚未消滅，原告仍得依系爭協議及民法第179條規定請求被告給付。

五、從而，原告依系爭協議及民法第179條規定請求如主文第1項

01 所示，為有理由，應予准許，逾此部分之請求，為無理由，  
02 應予駁回。本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法與舉  
03 證，均無礙勝負判斷，爰不一一論列，附此敘明。

04 六、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第79條。

05 中 華 民 國 109 年 4 月 10 日  
06 臺灣花蓮地方法院民事庭  
07 法 官 楊 碧 惠

08 以上正本係照原本作成。

09 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  
10 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  
11 20日內補提上訴理由書（均須按他造當事人之人數附繕本並繳納  
12 上訴裁判費）。

13 如委任律師提起上訴者，亦應一併繳納上訴審裁判費。

14 中 華 民 國 109 年 4 月 10 日  
15 書記官 吳琬婷