# 臺灣高等法院花蓮分院民事判決

107年度上字第54號

上　訴　人　楊陳惠卿
訴訟代理人　黃暘勛律師
被上訴人　　○○旅社股份有限公司
法定代理人　施彩雲
訴訟代理人　許仁豪律師

上列當事人間請求損害賠償事件，上訴人對於中華民國107年8月9日臺灣臺東地方法院107年度訴字第38號第一審判決提起上訴，本院於民國108年5月7日言詞辯論終結，判決如下：

主　文

上訴及假執行之聲請均駁回。

第二審訴訟費用由上訴人負擔。

事實及理由

壹、程序事項

當事人於第二審為訴之變更或追加，非經他造同意，不得為之，但擴張或減縮應受判決事項之聲明者，不在此限，民事訴訟法第446條第1項、第255條第1項第3款定有明文。查上訴人於原審起訴請求被上訴人給付新臺幣（下同）1,965,486元，嗣於本院請求迭有變更，最後確認請求之金額為1,964,150元（本院卷第29頁至第71頁、第85頁至第88頁、第125頁），核屬擴張、減縮聲明，依據首揭規定，應予准許。

貳、實體事項

一、上訴人主張略以：

(一)被上訴人所經營之「○○溫泉飯店」，於1樓大門出口處有下列缺失：大門出口花崗石平臺與地面有落差、於平臺前緣所設連接地面之坡道(下稱系爭坡道)、未與大門出入口同寬、坡道與平臺連接處有約10元硬幣直徑之落差、大門至系爭坡道距離為120公分(小於淨深150公分)、系爭坡道坡度亦大於1/50(以下合稱系爭缺失)，均有違建築物無障礙設施設計規範第205.2.1、205.2.2點之規定。被上訴人復未於系爭坡道邊緣設置護欄或警語標誌等防範措施，保管及設置顯有欠

缺，亦不符合當時科技及專業水準可合理期待之安全性。因上開大門出口處有系爭缺失，致上訴人於民國105年6月29日上午11時50分許，自飯店內步出大門外時，未可預見系爭坡道及坡道邊緣與平臺銜接處之落差，因腳絆及系爭坡道邊緣，而失去重心跌倒，致頭部撞擊門口地板（下稱本案事故），受有良性陣發性暈眩、亞急性顱內出血、外傷性顱內出血及嗅覺喪失、記憶力減退與行動不便等傷害，並因而受有下述共計1,964,150元之損害：

1.醫療費用23,603元。

2.增加生活上需要之費用948,147元。

⑴證書費用2,036元。

⑵交通費用13,595元。

⑶醫療必需用品費用32,516元

⑷看護費用90萬元。

3.減少勞動力損失92,400元。

4.精神慰撫金90萬元。

(二)「○○溫泉飯店」係72年間取得使用執照，建築物無障礙設施設計規範固於97年間方制定公布。惟民法第191條第1項所謂保管有欠缺，係指建物建造後未妥為保管，致其物發生瑕疵而言。「○○溫泉飯店」於案發時，大門出口設置既不符合建築物無障礙設施設計規範，被上訴人保管自有欠缺，應負民法第191條第1項工作物所有人之責任。

(三)又縱認本案無建築物無障礙設施設計規範之適用(假設語氣)，然被上訴人既為提供服務之企業經業者，消費者應可合理期待其提供安全無虞之場所。「○○溫泉飯店」大門出入口存有系爭缺失，足以造成通行上之危險，難認具有可合理期待之安全性。足見其所提供之服務，不符合當時科技及專業水準可合理期待之安全性，亦應依消費者保護法第7條之規定，負企業經營者之責任。

(四)爰依民法第184條、第191條第1項、第193條第1項、第195條第1項及消費者保護法第7條之規定請求賠償：

1.於原審聲明：

⑴被上訴人應給付上訴人1,965,486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。

⑵上訴人願供擔保，請准宣告假執行。

2.於本院聲明：

⑴原判決廢棄。

⑵被上訴人應給付上訴人1,964,150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。

⑶訴訟費用由被上訴人負擔。

⑷願供擔保請准宣告假執行。

二、被上訴人則以：

(一)系爭坡道主要是作為便利旅客推拉行李及推車運送貨物進入大廳之用，少數遇有使用輪椅之旅客時，亦可附帶使用，並非僅專供行動不便者使用，從而非屬建築物無障礙設施設計規範所稱之無障礙設施。且被上訴人飯店於72年間建築完成，已符合當時之建築法規，應無適用97年間制定之建築技術規則及建築物無障礙設施設計規範之餘地。再者，被上訴人飯店並非身心障礙者權益保障法第57條3項負有應予規劃設置便於各類身心障礙者行動與使用之設施之義務者，且經臺東縣政府核定被上訴人飯店並未違反身心障礙者權益保障法第57條1項之規定。

(二)上訴人曾於102年、104年入住「○○溫泉飯店」，理當知悉1樓大門出入口平臺設有系爭坡道，且大門平臺前緣已設置防滑溝槽，步下平臺後之黃色橫條亦與原地板顏色不同，且飯店大門至系爭坡道間之平臺亦有鋪設紅色地毯作為識別，被上訴人已盡防護之義務。

(三)況且，上訴人係在平臺邊緣踩空後失去重心，而非在平臺與系爭坡道交接處或系爭坡道上，也與被上訴人大門出入口設施無關，上訴人應舉證證明其有過失之情事。縱認上訴人係踩踏於系爭坡道上，然案發當日光線視野良好，系爭坡道設置亦符合安全性之標準，上訴人並非行動不便者，亦非使用

無障礙設施過程中受傷，實係上訴人未注意前方、轉身倒退行走所致，其所受損害與無障礙設施是否有所缺失並無關聯。

(四)另就上訴人請求之項目，表示意見如下：

1.醫療費用部分無意見。

2.增加生活所需費用部分：應剔除31,016元：

⑴證書費用：未提供之診斷證明書不得請求，應剔除1,286元。

⑵醫護必需品部分有顯非必要之醫療用品支出，應剔除29,730元。

⑶診斷書並未記載需專人看護，是以，看護費用之請求實屬無據。

⑷勞動力減損部分：無具體事證，且上訴人為家庭主婦，應無勞動力減損之問題。

3.上訴人所受之傷勢尚非重大，請求精神慰撫金90萬元實屬過高。

(五)上訴人就其所受傷害之發生，本身與有過失，法院應減輕賠償金額等語，資為抗辯。

(六)爰此：

1.於原審聲明：

⑴上訴人之訴駁回。

⑵訴訟費用由上訴人負擔。

2.於本院答辯聲明：

⑴上訴駁回。

⑵第二審訴訟費用由上訴人負擔。

⑶如獲不利判決，願供擔保免為假執行。

三、兩造爭執與不爭執事項(見本院卷第99頁至第100頁，併由本院依卷證資料而為修正)：

甲、兩造不爭執事項：

(一)上訴人於105年6月29日至被上訴人所經營、址設臺東縣○○鄉○○路○○○號「○○溫泉飯店」消費，並於當日上午11時5

0分許步出飯店大門時，於門外平臺處跌倒(即本案事故)，經送台東馬偕醫院急診，診斷為外傷性顱內出血，於105年7月13日出院（台東馬偕醫院乙種診斷證明書，原審卷第10、11、13頁、第104頁反面）。

(二)本案事故發生時，「○○溫泉飯店」大門至系爭坡道之平臺間，無任何護欄，亦無警告標語。

(三)上訴人於案發後之就診情形如下（原審卷第14頁至第18頁）：

1.105年7月19日至同年月25日於高雄市立小港醫院住院，診斷為良性陣發性暈眩、亞急性顱內出血。

2.106年4月6日於高雄市立小港醫院診斷為陳舊性顱內出血、良性陣發性暈眩。

3.106年6月12日、106年10月2日於臺中榮民總醫院診斷為嗅覺喪失。

4.106年12月25日於臺中榮民總醫院診斷為頭部外傷性嗅覺永久喪失，無法恢復。

(四)前揭(一)、(三)所示之上訴人就醫診斷結果，均為本案事故所造成，二者具有相當因果關係。

(五)上訴人因本案事故受有下列損害：

1.醫療費用：23603元。

2.增加生活上所需費用：15,381元，分敘如下：

⑴證書費用：750元(註：請求2036元，被上訴人爭執其中1286元)

⑵交通費用：13,595元。

⑶醫護必需用品：1036元(註：請求32,516元，被上訴人爭執其中31,480元)。

(六)上訴人婚後為家管，婚後迄今(含本案事故發生時)無其他工作。

(七)上訴人曾於102年8月間、104年8月間、105年6、7月間分別入住被上訴人之飯店，並住宿1晚、2晚及預計住宿14晚（原審卷第86頁至第88頁）。

(八)上訴人所得及財產資料如下：

1.名下共4筆財產，詳如原審卷第77頁反面、第79頁反面所示。

2.105、106年度所得，皆為1筆，詳如原審卷第77、79頁所示。

(九)被上訴人係於70年11月5日設立，「○○溫泉飯店」所在建物係於72年6月6日取得使用執照。本案事故發生時，被上訴人係以「○○溫泉飯店」對外經營旅館業(本院卷第75、79頁)。

(十)兩造對於卷附證據之形式上真正均不爭執。

乙、本件經兩造同意行集中審理，並協議、整理限縮爭點為：

(一)「○○溫泉飯店」為72年間蓋建完成，於本案事故發生時有無建築物無障礙設施設計規範第二章無障礙通路規定之適用？如有適用，則被上訴人於案發時在案發地點之設施/置，有無違反建築物無障礙設施設計規範第二章無障礙通路「205出入口」第205.2.1、205.2.2點之規定？

(二)「○○溫泉飯店」於本案事故發生時之1樓大門出口未與系爭坡道同寬，且出口平臺前緣與系爭坡道銜接處存有約10元硬幣直徑之高低落差，此等設施/置是否符合案發時科技及專業水準可合理期待之安全性？

(三)「○○溫泉飯店」1樓大門出口之設施/置，於案發時如不符合建築物無障礙設施設計規範及(或)不符合案發時科技及專業水準可合理期待之安全性，與本案事故之發生有無相當因果關係？

(四)如認被上訴人侵權行為責任成立，則除不爭執事項(五)外，上訴人其餘請求之費用與其權利受侵害之間有無相當因果關係？

四、本院之判斷

(一)按因故意或過失，不法侵害他人之權利者，負損害賠償責任。故意以背於善良風俗之方法，加損害於他人者亦同。違反保護他人之法律，致生損害於他人者，負賠償責任。但能證

明其行為無過失者，不在此限，民法第184條定有明文。所謂保護他人之法律，有其一定範圍，即被害人本身，其受侵害的法益，或所生損害，均須屬該當法律的保護範圍。又民法第191條第1項前段工作物所有人之責任，為特殊侵權行為態樣，如未特別規定，應參照一般侵權行為規定之解釋。是如工作物所有人之土地上建築物或其他工作物，因違反相關法令規範而有保管或設置欠缺之情形，並致損害他人之權利者，除該相關法令規範保護範圍之射程，是否及於被害人本身及受侵害之法益，應予究明外，尚需被害人權利之損害與土地上工作物之設置保管有欠缺間有相當因果關係為要件，始足當之。再按從事設計、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。商品或服務具有危害消費者生命、身體、健康、財產之可能者，應於明顯處為警告標示及緊急處理危險之方法。企業經營者違反前2項規定，致生損害於消費者或第三人時，應負連帶賠償責任。但企業經營者能證明其無過失者，法院得減輕其賠償責任，消費者保護法第7條定有明文。而該條關於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，應就下列情事認定之：一、商品或服務之標示說明。二、商品或服務可期待之合理使用或接受。三、商品或服務流通進入市場或提供之時期，消費者保護法施行細則第5條亦有明文。查，被上訴人係以經營「○○溫泉飯店」對外營利為業，其提供顧客住宿及泡湯等服務，核屬「消費行為」，被上訴人屬消費者保護法第2條第2款所稱之「企業經營者」，應有消費者保護法第7條第1項關於「提供服務之企業經營者應確保其提供之服務無安全上之危險」之法定責任。上訴人為前往消費之顧客，為消費者保護法第2條所稱之「消費者」。上訴人於「○○溫泉飯店」所屬空間、設施接受服務期間，權利受有損害，自得併依消費者保護法第7條而為本案請求。而企業經營者依該法第7條所負責任，為無過失

責任，固毋須考慮發生危險之行為是否具有可歸責性（即故意或過失），然前提仍需該服務具有危險之客觀事實存在，倘若該服務具有此危險，並因而現實地導致他人受損害，具備因果關係等，即足以形成責任。惟企業經營者得依消費者保護法第7條之1規定，主張其提供之服務合於通常可合理期待之安全性或提供服務時符合科技專業水準，藉以免除其損害賠償責任，此為無過失責任之限制。是本案自應審究被上訴人所提供之服務，是否符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性者，如是始能免除其損害賠償責任。

(二)經查：

1.按為便利行動不便者進出及使用建築物，新建或增建建築物，應依本章規定設置無障礙設施；建築物無障礙設施設計規範，由中央主管建築機關定之，建築技術規則建築設計施工編第167條第1項本文、第2項定有明文。依該條第2項之授權，內政部於97年4月10日以台內營字第0970802190號令訂定建築物無障礙設施設計規範。又「○○溫泉飯店」係於72年、79年間取得使用執照。而旅館需設置無障礙設施係因內政部於101年10月1日以台內營字第1010808741號修正建築技術規則建築設計施工編部分條文，自102年1月1日施行。臺東縣內無障礙設置改善係按「臺東縣既有公共建築物無障礙設施分類、分期、分區改善執行計畫」辦理，有關該計B4旅館業改善期限為107年12月31日。來函檢附之「○○溫泉飯店」出入口照片坡道(即上訴人所提供，見本院卷第95頁、第104頁)，未符合無障礙相關法規，惟該飯店已於107年間整修並改善無障礙設施，於改善期限內完成，有臺東縣政府108年4月2日府建管字第108006075號函可參(本院卷第108頁)。可知「○○溫泉飯店」於72年、79年間已取得使用執照，迄102年1月1日，始有相關法令規範要求設置無障礙設施。被上訴人既於期限內完成改善，則本案事故發生時(即105年6月29日)，已難評價為違法。

2.其次，「205.2.1通則：出入口兩邊之地面120公分之範圍內

應平整、堅硬、防滑，不得有高差，且坡度不得大於1/50。205.2.2避難層出入口：出入口前應設置平台，平台淨寬與出入口同寬，且不得小於150公分，淨深亦不得小於150公分，且坡度不得大於1/50。地面順平避免設置門檻，外門可考慮設置溝槽防水（蓋版開口在主要行進方向之開口寬度應小於1.3公分，圖203.2.5），若設門檻時，應為3公分以下，且門檻高度在0.5公分至3公分者，應作1/2之斜角處理，高度在0.5公分以下者得不受限制。」建築物無障礙設施設計規範第205.2.1、205.2.2點固有明文。查，依上訴人提供之「○○溫泉飯店」1樓大門出口尺寸圖(本院卷第104頁)，大門至平臺前緣之淨深距離及系爭坡道之斜度，雖未合於建築物無障礙設施設計規範上開規定。惟建築物無障礙設施設計規範係以保護行動不便者為目的，此觀該規範之授權法規建築技術規則建築設計施工編第167條第1項本文自明。而建築物無障礙設施設計規範復針對下列用語定義如下：「104.1行動不便者：個人身體因先天或後天受損、退化，如肢體障礙、視障、聽障等，導致在使用建築環境時受到限制者。另因暫時性原因導致行動受限者，如孕婦及骨折病患等，為『暫時性行動不便者』」、「104.2無障礙設施：又稱為行動不便者使用設施，係指定著於建築物之建築構件，使建築物、空間為行動不便者可獨立到達、進出及使用，無障礙設施包括室外通路、避難層坡道及扶手、避難層出入口、室內出入口、室內通路走廊、樓梯、昇降設備、廁所盥洗室、浴室、輪椅觀眾席位、停車空間等。」、「104.3無障礙設備：設置於建築物或設施中，使行動不便者可獨立到達、進出及使用建築空間、建築物或環境。如昇降機之語音設備、廁所之扶手、有拉桿之水龍頭等。」、「104.4無障礙通路：符合本規範規定的室內或室外之連續通路可使行動不便者獨立進出及通行。」依上，可知建築物無障礙設施設計規範係為使行動不便者於使用建築物、空間時，可獨立到達、進出及使用為規範之目的，以維護行動不便者之人性尊嚴與身體、

生命法益。然而，本件上訴人之視力並無問題，其徒步自「○○溫泉飯店」內走出大門時，行動自如，步伐自然，毋須使用輔助器行走，並非行動不便者乙節，有上訴人提出之案發監視光碟、原審勘驗筆錄可參(原審卷第104頁反面及卷附證物袋)，亦經本院於準備程序勘驗屬實，並有截圖畫面可佐(本院卷第100頁、第133頁至第143頁)。堪認上訴人顯非建築物無障礙設施設計規範所欲保護之對象。上訴人既為行動自如之人，「○○溫泉飯店」大門出口於案發時之設置，不符合建築物無障礙設施設計規範之客觀事實，縱可評價為工作物設置保管有所欠缺，然此係對於行動不便者權利之保護有所不周，而上訴人則僅有反射利益，難認對上訴人進出飯店有何影響，亦難認與上訴人權利受損害間有何關聯。

3.再者，被上訴人於案發時，於1樓出入口大門至系爭坡道間之平臺上，鋪設與系爭坡道等寬之深紅色地毯鋪設；復於平臺前緣與地面落差所形成之臺階上，以異於平臺花崗石顏色之金屬防滑條標示，而平臺花崗石顏色，亦與系爭坡道及地面顏色不同等情，有上訴人提供之案發現場照片可參(原審卷第10頁至第12頁)。是被上訴人雖未再於平臺處設置護欄、警告標語，惟審酌營業場所(包括飯店及一般商店)之出口平臺與地面存有落差，另架設斜板以利貨運進出之設計，並非罕見。而「○○溫泉飯店」1樓大門口，前方空地廣大，有該飯店照片可參(原審卷第12頁)。其平臺及系爭坡道之設置，對一般行人往來應非障礙。依上訴人之主張，平臺前緣至大門之淨深距離達120公分，並非一出大門即有落差而不及注意，是依平臺設計，當得確保使用者步出大門後，有充分時間可注意平臺前緣與地面形成之落差。加以被上訴人於飯店大門出口使用上開深紅色地毯、金屬防滑條、系爭坡道及地面顏色，均與平臺之花崗石顏色，明顯有別。堪認上開平臺前緣與大門淨深120公分之設計及色差標示，對於非行動不便者而言，已足達到警示之作用，符合可期待之合理使用及接受。是以，之於上訴人，實難認「○○溫泉飯店」大

門出口之設置保管有所欠缺，或被上訴人提供之服務，不符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。

4.實則，上訴人於案發時，係從飯店內走出，不論依被上訴人於大門出口處所為之前述設計及色差警示，或上訴人於102年、104年之投宿經驗，或案發當日，其係先進入飯店，再行走出之認知，衡情上訴人對於大門出口平臺與地面存有落差及所設系爭坡道之狀況等情，均應知之甚詳。經勘驗案發監視紀錄，畫面雖非高度清晰，然仍可見上訴人係於走近大門出口平臺前緣處時，突然往右側身回頭，左腳又接著跨出，致踩空跌倒，有監視紀錄光碟、勘驗筆錄及畫面截圖可參(原審卷第104頁反面及證物袋、本院卷第133頁至第143頁)，足認上訴人跌倒，係因己身突然回頭踩空所致。又依監視紀錄，並無法辨別上訴人是否踩踏在系爭坡道上。況且，縱認上訴人係踩踏在系爭坡道，惟本案案發經過，係因上訴人突然分心而全然未注意平臺前緣之落差，方致重心不穩而跌倒。故上開大門出口處不符合建築物無障礙設施設計規範第205.2.1、205.2.2點規定之客觀事實，依經驗法則，是否可認通常均可能發生與本案同樣損害之結果而具有相當因果關係，實非無疑。從而，本案事故之發生，實與「○○溫泉飯店」設置或保管有無欠缺無涉，亦難以上訴人在臺階跌倒之結果，即認定被上訴人提供之服務，不符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。

5.基上，上訴人非建築物無障礙設施設計規範保護對象，被上訴人對上訴人所提供之服務，已符合當時科技或專業水準可合理期待之安全性。上訴人主張「○○溫泉飯店」大門出口設置保管存有系爭缺失，未符合建築物無障礙設施設計規範之客觀事實，核與上訴人權利受損間，也難認有何相當因果關係。從而，自難責令被上訴人負本件損害賠償之責。

五、綜上所述，本件上訴人依民法第184條、第191條第1項及消費者保護法第7條，請求被上訴人應負損害賠償責任，難認有據，被上訴人以前詞抗辯，應屬可採。從而，上訴人請求

被上訴人應賠償1,964,150元，為無理由，應予駁回。原審駁回上訴人之訴而為其敗訴判決，核無違誤，應予維持。上訴人上訴指摘原判決不當，求予廢棄，為無理由，應予駁回。

六、又本判決之基礎已臻明確，兩造其餘爭點及攻擊防禦方法及舉證，核與判決無影響，毋庸一一論列，併此敘明。

七、據上論斷，上訴人上訴無理由，因此判決如主文。

中　　華　　民　　國　　108　　年　　5　　月　　31　　日

民事庭審判長法　官　劉雪惠

法　官　林信旭

法　官　廖曉萍

以上正本係照原本作成。

上訴人得上訴。

如不服本判決，應於收受送達後20日內向本院提出上訴書狀，其未表明上訴理由者，應於提出上訴後20日內向本院補提理由書狀（均須按他造當事人之人數附繕本）。上訴時應提出委任律師或具有律師資格之人之委任狀；委任有律師資格者，另應附具律師資格證書及釋明委任人與受任人有民事訴訟法第466條之1第1項但書或第2項（詳附註）所定關係之釋明文書影本。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　　5　　月　　31　　日

書記官　廖子絜

附　註：

民事訴訟法第466條之1（第1項、第2項）：

對於第二審判決上訴，上訴人應委任律師為訴訟代理人。但上訴人或其法定代理人具有律師資格者，不在此限。

上訴人之配偶、三親等內之血親、二親等內之姻親，或上訴人為法人、中央或地方機關時，其所屬專任人員具有律師資格並經法院認為適當者，亦得為第三審訴訟代理人。