臺灣高等法院高雄分院民事判決

108年度上字第98號

上　訴　人　黃金樹
　　蘭婉茹
　　呂文達
　　葉玲儀
　　蘇明蒼
　　黃立彰
　　賴威儒
　　吳宏基
共　　同
訴訟代理人　劉炯意律師
被上訴人　南仁湖育樂股份有限公司
法定代理人　李清波
訴訟代理人　洪國欽律師

上列當事人間請求確認會員權益等事件，上訴人對於中華民國108年2月22日臺灣屏東地方法院107年度訴字第524號第一審判決提起上訴，本院於108年8月7日言詞辯論終結，判決如下：

主　　文

上訴駁回。

第二審訴訟費用由上訴人負擔。

事實及理由

一、上訴人主張：被上訴人為小墾丁綠野渡假村（已更名為牛仔渡假村，下稱系爭渡假村）之經營者，上訴人則於如原判決附表一（下稱附表一）所示時點，因買賣或轉讓而為系爭渡假村之尊貴會員（呂文達、吳宏基、黃立彰之會員卡號應各為P04210、P11710、P15260，原審分別誤繕為P04120、P16520、P16520）。後兩造於民國91年間已就攸關會員權益之系爭渡假村村內規則為如原判決附表二（下稱附表二）所示修正（下稱91年修正規則），詎被上訴人於106年間，未經上訴人同意，即逕再修改收費標準如原判決附表三（下稱附表三）所示（下稱106年修正規則），除仍維持住宿、清潔費

全免外，其餘有關餐費、遊樂設施均為不利於上訴人之修正。惟兩造於締約時，被上訴人曾以「住宿永久免費住宿：本渡假村會員永遠享有免購門票，免費住宿（尊貴會員每年20日）及遊樂設施折價之優待」之廣告（下稱系爭廣告）招攬，106 年修正規則顯已低於前揭廣告內容。且被上訴人於91年修改村內規則時，已於經兩造同意之附約載明：「本人同意小墾丁新變動之牛仔渡假村經營方式履行會員合約，於簽署本全包式改制同意書後，不得作變更，並從此依全包式新制計費，直至會員卡有效期限終止為止」（下稱系爭附約），為企業經營者之被上訴人自應受此附約及消費者保護法（下稱消保法）之拘束，未經上訴人同意，自不得擅自片面更改。況依消保法施行細則第15條規定，交通部觀光局於97年8 月15日所頒「國內渡假村會員定型化契約範本」（下稱渡假村契約範本）即構成定型化契約之內容，而該範本第7 條已定渡假村之相關費用調整幅度，不得超過前一年政府所公布之消費者物價指數上漲幅度，惟被上訴人於106 年所為調整幅度已高於上開規定，依消保法第12條、第22條及民法第71條等規定，106 年修正規則應屬無效。爰依消保法第12條、第22條規定及會員權益買賣契約約定提起本件訴訟，聲明：被上訴人應按如附表二所示91年修正規則收費標準收取系爭渡假村費用（上訴人上訴後，就逾上開請求部分於本院聲明減縮，該部分不予贅述）。

二、被上訴人則以：其於106 年間修改村內規則，係因墾丁地區民宿數量增加30% ，而陸客來台觀光人數驟減24% ，墾丁地區旅客總人數因此減少37% ，且營業成本因勞動基準法於106 年1 月1 日修正施行而遽增，客觀環境變化導致經營困難，加以105 年9 月間因颱風重創渡假村，木屋受損比例達62.9% ，並因此停業2 個月，系爭渡假村連年虧損，經營已陷入困境，且其回饋會員措施自94年起至106 年止高達新台幣（下同）6,837 萬8,750 元，已遠高於購得會員權益之價金，而會員資格又為終身制且可轉讓，凡此均加劇經營困難，

為使系爭渡假村得以繼續經營，始不得已修改村內規則，惟仍維持住宿免費，僅就餐飲、遊樂設施增加部分收費，此自符合出售系爭會員資格時之招攬廣告要約及系爭附約內容之約定。況依會員規章規定，其本得依物價指數及所供休閒之軟硬體設施之擴建及改善而調整各項費用，而106 年修正規則調整會員權益之變動比率約14.65%，亦低於物價指數之變動比率，此自未違反消保法第22條及民法第71條等規定。縱認106 年修正規則屬其單方所為之契約變更，惟此係因客觀大環境變更，以致依原約定履約已無法維持渡假村經營，對其顯失公平，其自得依民法第227 條之2 第1 項規定加以變更，上訴人請求其應依91年修正規則履約，尚非有據等語，資為抗辯。

三、原審為上訴人敗訴之判決，上訴人不服提起上訴，並為訴之減縮（即確認106 年修正規則無效部分）。聲明：㈠原判決廢棄；㈡被上訴人應依如附表二所示91年修正規則之收費標準收費。被上訴人答辯聲明：上訴駁回。

四、兩造不爭執之事項：

㈠被上訴人為系爭渡假村之經營者，上訴人各於如附表一所示時點，以其上所載金額向被上訴人或第三人購買、受讓渡假村之尊貴會員資格。

㈡上訴人於購入或受讓會員資格時，系爭廣告載明：「2.永遠免費住宿：本渡假村會員永遠享有免購門票，免費住宿（尊貴會員每年20天）及遊樂設施之折價優待」等語。

㈢被上訴人於91年7 月1 日進行第1 次村內規則修正，修正內容如附表二所示。嗣於106 年間再次進行村內規則修正，修正內容如附表三所示。

五、兩造爭點及本院之判斷：

本件兩造爭點為被上訴人所訂106 年修正規則是否無效乙點，敘述如下：

㈠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。上訴人主張106 年修正規則所定會員權益低於系爭廣告內容，已違反消保法上開強制規定，依民法第71條規定應屬無效云云，為被上訴人否認。查上訴人係以消費為目的而接受服務之消費者，而被上訴人則為以提供服務為營業企業經營者，兩造因被上訴人所提供服務所生之本件爭議，自有消保法之適用。而系爭廣告有關會員權益之主要內容為會員「永遠免費住宿」（尊貴會員每年20日）、「遊樂設施折價」之優惠，有系爭廣告可稽【原審台灣高雄地方法院107 年度消字第3 號卷（下稱雄院卷）第46頁】，核此並無餐費及遊樂設施使用均為免費之招攬內容。而106 年修正規則之內容，依附表三所示主要為：會員住宿含清潔費皆全免，全包卡餐費（含早、晚餐及宵夜）會員加收1,000 元，遊樂設施（非全包卡者）七項中僅三項免費；親友部分，大人住宿、餐費及七項娛樂設施之使用費用為1,500 元、小孩750 元，與91年修正規則差異僅在餐費（晚餐及宵夜）及遊樂設施七選三免費部分。則106 年修正規則關於會員住宿部分既仍維持免費，遊樂設施亦有三項免費已符折價之義，會員有關權益於106 年之調整，並無低於系爭廣告內容之情。況上訴人於買賣、受讓系爭渡假村會員資格後，於91年修正時均已同意適用91年修正規則（本院卷第38頁），則被上訴人於招攬會員時所為系爭廣告之內容，於契約成立後既已經上訴人同意變更，上訴人自不得再執變更前之系爭廣告內容請求被上訴人履行，上訴人上開主張，並無足採。

㈡次按定型化契約中之條款違反誠信原則，對消費者顯失公平者，無效；定型化契約中之條款有違反平等互惠原則者，推定其顯失公平，消保法第12條第1 項、第2 項第1 款分別定有明文。又定型化契約條款是否違反誠信原則，對消費者顯失公平，應斟酌契約之性質、締約目的、全部條款內容、交易習慣及其他情事判斷之；定型化契約條款，有下列情事之一者，為違反平等互惠原則：一、當事人間之給付與對待給

付顯不相當者。二、消費者應負擔非其所能控制之危險者。三、消費者違約時，應負擔顯不相當之賠償責任者。四、其他顯有不利於消費者之情形，消保法施行細則第13條、第14條亦有明定。上訴人主張被上訴人於91年修改規則後，應依兩造同意之系爭附約所定全包式新制計費，不得擅自更改，且會員規章係定型化契約條款，對消費者顯失公平，被上訴人不得依此規定調整收費標準，106 年修正規則為無效云云。被上訴人則以其係依原買賣契約所定附約即會員規章第四章「會員之權利與義務」第三條第五項所定「本公司保有依物價指數及所供休閒之軟、硬體設施之擴建及改善而酌予調整各項費用等之權利」規定（下稱系爭規定）為調整，此並未違消保法規定而無效等語為辯。於此應審究者，即為系爭規定是否對消費者顯失公平而無效？再者即為被上訴人調整收費標準是否符合系爭規定？茲敘述如下：

1.被上訴人於91年修改村內規則時，雖將消費方式改為村內吃喝玩樂全包式之新制，惟此僅係被上訴人依原買賣契約所定會員規章規定，逕為經營方式之計價變更而已，兩造並未合意變更原有會員規章之規定。且依系爭附約意旨，係會員承諾於簽署改制同意書後即不得變更另作要求，並非要求被上訴人承諾從此即僅得依全包式計費方式直至會員卡有效期限終止為止，上訴人自不得據此主張被上訴人得依系爭規定調整各項費用之權利已受限制，所為主張尚無可取。

2.又系爭規定之目的，乃賦予經營者依所提供會員於渡假村食宿、休閒服務所需成本之變化，於一定條件下，可酌情調整各項費用，以為永續經營。以旅宿業之經營成本以飲食、人力及設施維護等費用為大宗，而此亦關乎旅客於此食宿、休閒可得之品質良窳，故有關食宿費用之調整，一方面乃為合理減輕經營者因非其可得控制之外在經營風險變更所生應付成本之負擔，另方面則在避免經營者為因應非可歸責之經營成本增加，而相對或變相地減少對會員提供服務之質量。以成本與服務本互為條件，在經營者因非其可得控制之經常性

支出成本已然增加之情下，消費者不顧其零盈利、甚至長期虧損時，仍要求經營者須以同價提供相同品質之服務，本為緣木求魚，如此僅有走向倒閉而互蒙兩害一途。故被上訴人於契約約定在一定客觀經營環境條件變更，或其增加投資提升原有設施、服務水平之條件下，得調整其收費標準，非得逕認已違反誠信、平等互惠原則。又系爭規定係約以依物價指數及擴建、改善提供之休閒軟、硬體設施，為調整各項費用之條件，前者核與各級行政機關所定公共工程採購契約多約有物價指數調整條款之情相合，且物價指數係反映與居民生活有關之產品及勞務價格所統計出來之物價變動指標，為衡量通貨膨脹的主要指標之一，此自與系爭渡假村主要經營成本為正相關，以此為酌量標準，自屬適當。況被上訴人之主管機關即交通部觀光局於97年定頒之渡假村契約範本第7條第4、5項亦明定「渡假村之年費、設備或設施使用費、課程費用得視實際狀況調整。費用調整幅度不得超過前一年政府所公布之消費者物價指數上漲幅度」（本院卷第10頁），依消保法第17條第1、4項規定：「中央主管機關為預防消費糾紛，保護消費者權益，促進定型化契約之公平化，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之；中央主管機關公告應記載之事項，雖未記載於定型化契約，仍構成契約之內容。」，本可構成渡假村會員契約之內容，則系爭規則有關物價指數標準部分，自符消保法之規定。另者，休閒軟、硬體設施擴建及改善部分，則為被上訴人擴大資本支出增加設備，或於原有基礎上加以改善，以提高旅客食、宿、休閒等服務品質，相對而言自有利於原有會員，反之，被上訴人依投資之比例調整部分會員收費標準，亦符使用者付費原則。本院斟酌系爭渡假村契約本質所生之主要權利義務，及消保法上開規定，認系爭規定並無對消費者顯失公平，或顯有不利等情形，上訴人主張系爭規則已違反消保法上開規定應屬無效云云，並無可採，被上訴人自得依系爭規則規定為各項費用之調整。

3.再查，被上訴人係於91年7月1日起正式改採91年修正規則收費標準，嗣後即未作任何修正，最後則通知於106年5月1日起正式施行96年修正規則收費標準，此為兩造所不爭，並有系爭附約、會員通知可稽（原審雄院卷第12頁、第36頁）。而依消費者物價指數銜接表所示（本院卷第45頁），91年、106年之消費者物價指數累計平均值各為85.29、100.62，以被上訴人於此二年度間未為任何修正，有關消費者物價指數之上漲幅度，自應以此兩年間之累計上漲幅度即15.33%（100.62-85.29）為準。又91年修正規則既為全包式，與96年修正規則收費標準之差異，自得以全包卡計之可得全貌。而如上所述全包卡（含早、晚餐、宵夜及全部遊樂設施）有關會員部分為增加1,000元，親友部分大人則增加250元、小孩增加150元。依此為計，96年修正規則之收費標準，依被上訴人108年6月21日比較表所示（本院卷第53頁），以會員及親友之權益變動即分別增加1,000元、250元（大人）或150元（小孩），與原價6,828元換算，即分別增加14.65%【（6,828+1,000）÷6,828】、3.66%【（6,828+250）÷6,828】、2.2%【（6,828+150）÷6,828】，此諸調整幅度即均未逾上開消費者物價指數上漲幅度。況系爭渡假村於105年9月間因強烈颱風莫蘭蒂侵襲恆春半島地區而嚴重受創，全區因而進行大規模整修更新，有莫蘭蒂颱風災後搶救報告、照片可稽（雄院卷第77至82頁）。以系爭渡假村早於80餘年間成立（參附表一會員訂約時點），距105年之時即已老舊，則被上訴人於105年9月後因颱風受創後所為含木屋、大廳、餐廳、戶外景觀、俱樂部等大規模整修，以新換舊而言，可視為軟、硬體設施之大幅改善。本院審酌系爭會員權益調整幅度並未逾消費者物價指數上漲幅度，且系爭渡假村軟、硬體設施於調整前復經大幅改善，96年修正規則之收費標準自符系爭規則所定調整條件，並符消保法規定，被上訴人所為96年修正規則之調整自屬有據。從而上訴人請求被上訴人僅得依91年修正規則之收費標準收費，自

無足取。

4.至上訴人雖辯以會員住宿本為免費，則計算調整幅度時，依被上訴人108年6月21日比較表所示，自應扣除住宿費5,200元，則會員及親友負擔即分別增加61.4%、15.4%，已逾105年至106年之消費者物價指數上漲幅度云云。惟被上訴人得依應屬有效之系爭規則所定條件調整會員權益，已如上述，以此費用調整除其幅度外，本未有項目範圍之限制，住宿費用自仍在其列。且旅館住宿本須付費，而上訴人等係因具會員資格而享扣免優惠，此原含於會員權益之內，故為權益變動之計算時，自應以相關權益全體項目之總計以為比較，而無割裂除外之理。又被上訴人依系爭規則原可逐年隨物價指數調整而調整，惟其於91年調整後至為系爭調整前既均自為吸收而未溯及，此自有利於上訴人。而被上訴人於此間既未為任何調整，其嗣後依物價指數漲幅為調整時，自得以此兩年間之累計上漲幅度為計，非僅得依前一年之標準計算，始符公允，上訴人所辯均無可採。

六、綜上所述，被上訴人依消保法第12條、第22條規定及兩造會員權益買賣契約約定，請求被上訴人應依如附表二所示91年修正規則之收費標準收費，並無理由，應予駁回。原審為上訴人敗訴之判決，並無不合。上訴論旨指摘原判決不當，求予廢棄改判，為無理由，應駁回上訴。又本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊或防禦方法及所用證據，經本院斟酌後，認為均不足以影響本判決結果，爰不逐一論列，附此敘明。

七、據上論結，本件上訴為無理由，依民事訴訟法第449條第1項、第78條、第85條第1項前段，判決如主文。

中　　華　　民　　國　　108　　年　　8　　月　　21　　日

民事第二庭

審判長法　官　黃國川

法　官　甯　馨

法　官　黃宏欽

以上正本證明與原本無異。

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，其未表明上訴理由者，應於上訴後20日內向本院提出上訴理由書（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，並依附註條文規定辦理。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　　21　　日

書記官　盧姝伶

附註：

民事訴訟法第466條之1：

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適當者，亦得為第三審訴訟代理人。

第1項但書及第2項情形，應於提起上訴或委任時釋明之。