

臺灣高雄地方法院民事判決

108年度雄簡字第2301號

原告 駱怡文
兼訴訟代理人 郭永周
被告 雪碧國際旅行社有限公司
法定代理人 李豐林
訴訟代理人 李亮德
劉振麟

上列當事人間請求債務不履行損害賠償事件，本院於民國109年2月20日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

原告之訴駁回。

訴訟費用由原告負擔。

事實及理由

一、原告主張：原告於民國107年9月7日向被告訂購「再現西貢5日遊」之行程（下稱系爭行程），約定於108年6月22日出發前往越南旅遊，被告於出發前一再強調須到中華航空公司櫃台報到，詎被告於出發當日並未安排領隊在機場護送原告出境，且原告依被告指示前往中華航空公司櫃台排隊辦理登機手續，因適逢例假日，出國人員頗多，經排至窗口時，櫃台人員卻說不是此窗口，另須前往越南航空公司櫃台辦理，原告趕至越南航空公司櫃台時，該櫃台人員說已關櫃無法登機，原告於現場持續聯絡被告，所有人員皆關機而無法處理，致原告無法參加系爭行程而受有損害。原告郭永周支出團費新臺幣（下同）12,490元、前往機場車資600元、越南簽證費用1,700元、機票7,506元、精神損害5萬元，共計72,296元，又原告駱怡文支出團費12,490元、越南簽證費用1,700元、機票7,506元、精神損害5萬元，共計71,696元。依民法第514條之6、第514條之7規定，被告所提供之旅遊應具備約定之品質，不具備該品質時，旅客得請求減少費用及損害賠償，且依民法第195條第1項前段、第227條之1規定，原告得請求非財產上損害賠償，又依公平交易

法第21條第1項、第3項、第30條（原告誤載為第31條）、第31條（原告誤載為第32條）規定，事業在其廣告上之品質有虛偽不實，致侵害他人權益時，應負損害賠償責任，如為故意行為時，可酌定損害額以上之賠償，另依消費者保護法第22條第1項、第23條規定，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內容，否則廣告者與企業經營者應負連帶賠償責任。爰依上揭規定，請求被告賠償損害，並請求擇一為勝訴判決。並聲明：(一)被告應給付原告郭永周72,296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。(二)被告應給付原告駱怡文71,696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。

二、被告則以：原告向被告購買系爭行程，乃半自助行程，亦即機票自理，落地行程由被告承接，所支費用不含機票、簽證、小費等。原告自行確定行程後，親向雄獅旅行社購買108年6月22日7時30分出發之華航CI9027航班，前往越南胡志明市，有關送機部分，原告於108年6月17日透過與被告共同的LINE群組詢問高雄國際機場是否有人接待，被告即告知需自行前往機場報到。又被告於每組旅客報名確定行程及出發日期後，建立LINE群組，將此次行程相關人員納入此群組中，並提醒重要必須注意事項在群組內公告，被告依原告提供之雄獅旅行社電子機票上註明航班資訊為中華航空公司，因此於群組內提醒「中華航空公司櫃台報到」，並提醒於飛機起飛前2.5至3個小時抵達機場報到，被告已善盡職責。另原告購買華航CI9027班機，在高雄機場內之航班資訊顯示系統，電視螢幕上會顯示所有航班之報到櫃台位置資訊，且所有報到櫃台上方螢幕，也會顯示受理報到之航班編號，或原告可洽詢現場工作人員，亦可獲得正確資訊，如原告依被告提醒，於飛機起飛前2.5至3個小時抵達機場報到，則不論是否遇到假日排隊的人潮，亦不會發生此事，況參加系爭行程之另2名旅客與原告搭乘相同班機，卻能準時登機，顯

然係可歸責於原告之事由導致無法及時登機等語，資為抗辯。
並聲明：原告之訴駁回。

三、兩造不爭執事項（見本院卷第232、233頁）：

（一）原告於107年9月7日與被告簽定訂購單（下稱系爭訂購單，見本院卷第23至27頁），參加系爭行程，並支付被告每位團費12,490元，原告另自行辦理越南簽證每位1,700元，每位機票費用7,506元，以及原告搭乘計程車前往高雄國際機場車資600元。

（二）原告前往越南之機票係由被告業務員張微莉介紹，請雄獅旅行社代為購票，雄獅旅行社承辦人員將傳真刷卡授權書傳送給原告，因原告一直未能成功收取，嗣由張微莉傳送給原告，原告填寫完傳真刷卡授權書後就由雄獅旅行社代為購票成功。

（三）依照雄獅旅行社提供之電子機票，其上記載搭機日期為108年6月22日7時30分，航班為CI9027高雄國際機場。航班編號「CI」即中華航空公司代碼。原告於108年4月2日將該電子機票傳給被告業務員張微莉。

（四）被告人員於108年6月17日、6月21日以LINE通知原告，航班時間7時30分，地點高雄國際機場中華航空櫃台。

（五）原告參加之系爭行程另有6位旅客，其中有2位旅客與原告搭乘相同航班，均已準時搭機前往越南參加此次旅遊。

（六）原告於108年6月22日早上抵達高雄國際機場前往中華航空公司櫃台排隊，於當日6時50分經中華航空公司櫃台人員告知應於越南航空公司櫃台辦理登機，原告隨即到越南航空公司櫃檯辦理，但經該承辦人員告知7時30分的航班已於6時50分關櫃，原告因而未能搭機。

四、本件爭點：原告請求被告賠償有無理由？若有理由，金額以若干為適當？本院敘述判斷意見如下：

（一）原告主張：被告於系爭行程出發當日，負有安排領隊在高雄國際機場護送原告出關之義務，且原告係依被告錯誤指示前往中華航空公司櫃台排隊辦理登機，致原告未能及時

01 登機而取消系爭行程云云，固提出系爭訂購單、訂金簽帳
02 單、團費刷卡授權書、團費收據、越南簽證費用收據、機
03 票傳真刷卡授權書、存證信函（見本院卷第19至39頁）、
04 原告郭永周與被告業務員張微莉及雄獅旅行社業務員對話
05 之電話錄音及譯文、兩造間LINE對話（見本院卷第205至
06 223頁）等為證，然此為被告所否認，並以前揭情詞置辯
07 。

- 08 1. 關於兩造有無約定或被告有無保證將派領隊前往高雄國際
09 機場引導原告出境部分，就原告所提出之前開證物觀之，
10 系爭訂購單並無相關約定之記載，且訂金簽帳單、團費刷
11 卡授權書、團費收據、越南簽證費用收據、機票傳真刷卡
12 授權書僅係證明原告確有支出相關費用，又原告郭永周與
13 被告業務員張微莉及雄獅旅行社業務員對話之電話錄音及
14 譯文僅係證明原告前往越南之機票係由張微莉介紹而委由
15 雄獅旅行社代為訂票，至原告所提出之存證信函及兩造間
16 LINE對話亦僅係證明原告未能及時登機而請求被告協助及
17 賠償等情事，均無法證明兩造有約定或被告有保證將派領
18 隊前往高雄國際機場引導原告出境等情屬實，且原告亦自
19 承：被告所提供之相關文宣並沒有寫清楚由高雄機場出發
20 時被告負責接待等語（見本院卷第123頁），原告雖主張
21 ：但是被告有口頭說明負責機場引導出境云云（見本院卷
22 第122頁），然依被告所提出之兩造間LINE群組對話紀錄
23 顯示，原告郭永周曾於系爭行程出發前之108年6月17日
24 9時35分詢問：「請問幾點到機場？有人接待嗎？」被告
25 承辦人員於當日9時40分即回覆：「需自行前往機場報到
26 」等語（見本院卷第147頁），倘若被告曾有口頭說明或
27 承諾將派領隊前往高雄國際機場引導原告出境，原告自應
28 就此情繼續追問被告何以變更口頭承諾，卻未為之，可知
29 應係由原告自行辦理登機及出境手續，而非由被告指派領
30 隊帶領原告登機及出境無誤，原告上開主張，顯與常理未
31 符，洵無足採。

- 01 2. 又原告主張：系爭訂購單記載「以上未盡事宜，一切依相
02 關法令及觀光局定型化契約規定辦理」，而依觀光局定型
03 化契約第16條規定，被告應指定領有領隊執業證之領隊，
04 協助原告向機場櫃台報到及登機云云，然依系爭訂購單所
05 附「越南注意事項」第1點已載明：「此售價未含機票、
06 簽證、小費。」（見本院卷第27頁），且原告前往越南之
07 機票係由被告業務員張微莉介紹，請雄獅旅行社代為購票
08 ，雄獅旅行社承辦人員將傳真刷卡授權書傳送給原告，因
09 原告一直未能成功收取，嗣由張微莉傳送給原告，原告填
10 寫完傳真刷卡授權書後就由雄獅旅行社代為購票成功，此
11 為兩造所不爭執（見兩造不爭執事項(二)），又原告委請雄
12 獅旅行社購買機票完成後，係由原告郭永周於108年4月
13 2日將電子機票上傳至兩造間LINE群組（見本院卷第151
14 頁，及兩造不爭執事項(三)），顯然系爭行程係由原告自行
15 處理機票事宜，僅由被告承辦人員居中協助訂票而已，另
16 依被告所提出之兩造間LINE群組對話紀錄顯示，被告承辦
17 人員於系爭行程出發前一日將被告於越南辦事處之人員拉
18 進群組，再由該人員將越南當地導遊拉進群組，原告亦貼
19 圖表示歡迎該越南導遊加入群組（見本院卷第161至163
20 頁），可知並非由被告指派領隊全程隨團服務，而係由原
21 告自行購買機票出境抵達越南後，方由被告指派越南領隊
22 帶領旅遊，則被告辯稱：原告向被告購買系爭行程，乃半
23 自助行程，亦即機票自理，落地行程由被告承接等語，洵
24 屬可採。準此，系爭行程既屬半自助行程，且原告並未證
25 明被告承諾將派領隊前往高雄國際機場引導原告出境，自
26 應適用兩造間之約定，而無適用觀光局定型化契約餘地。
- 27 3. 再原告主張：原告係依被告錯誤指示前往中華航空公司櫃
28 台排隊辦理登機，致原告未能及時登機而無法參加系爭行
29 程云云，然系爭行程係由原告自行處理機票事宜，僅係由
30 被告承辦人員居中協助訂票而已，原告委請雄獅旅行社購
31 買機票完成後，係由原告郭永周於108年4月2日將電子

機票上傳兩造間 LINE 群組，均已如上述，又依照雄獅旅行社提供之電子機票，其上記載搭機日期為 108 年 6 月 22 日 7 時 30 分，航班為 CI9027 高雄國際機場，航班編號「CI」即中華航空公司代碼，此亦為兩造所不爭執（見兩造不爭執事項(三)），並有電子機票附卷可稽（見本院卷第 143 頁），則被告依據原告上傳之電子機票，而於 LINE 群組提醒原告於中華航空公司櫃台辦理登機，自非被告錯誤指示，況依越南商越南航空股份有限公司臺灣分公司 109 年 1 月 21 日函文稱：「原告所持之機票（票號 00000000000000 及 00000000000000）搭乘航班 CI9027 與 VN581 為共掛班號，實際飛行由越南航空執飛，機場報到櫃台共用，櫃台上方之電子看板亦會同時顯示雙方的班號。」（見本院卷第 189 至 193 頁），中華航空公司高雄分公司 109 年 1 月 31 日函文亦稱：「本公司 CI9027 航班係與越南航空公司（VN581）共用班號，該航班由越南航空營運，所有旅客報到作業由越南航空負責，旅客應向越南航空櫃台報到，報到櫃台電子看板同時亦有顯示 CI9027 航班資訊。」（見本院卷第 195 頁），可知原告委請雄獅旅行社訂購之機票，其所搭乘之航班 CI9027 與 VN581 為共掛班號，由越南航空公司執飛，旅客應向越南航空公司櫃台報到，機場櫃台上方之電子看板會同時顯示雙方的班號（如本院卷第 193 頁相片），倘原告仔細辨明機場櫃台上方之電子看板所示航班資訊，即無排隊錯誤情事，則原告未能及時登機，難認可歸責於被告之事由所致，原告此部分主張，亦無足採。

（二）按旅遊營業人提供旅遊服務，應使其具備通常之價值及約定之品質；旅遊服務不具備前條之價值或品質者，旅客得請求旅遊營業人改善之，旅遊營業人不為改善或不能改善時，旅客得請求減少費用，其有難於達預期目的之情形者，並得終止契約；因可歸責於旅遊營業人之事由致旅遊服務不具備前條之價值或品質者，旅客除請求減少費用或並終止契約外，並得請求損害賠償，民法第 514 條之 6、第

01 517 條之7 固有明文。原告主張：被告所提供之旅遊應具
02 備約定之品質，不具備該品質時，旅客得請求減少費用及
03 損害賠償云云，然原告無法證明兩造有約定或被告有保證
04 將派領隊前往高雄國際機場引導原告出境，已如前述，則
05 原告以被告所提供之旅遊不具備約定之品質而請求損害賠
06 償，應屬無據。

07 (三) 次按不法侵害他人之身體、健康、名譽、自由、信用、隱
08 私、貞操，或不法侵害其他人格法益而情節重大者，被害
09 人雖非財產上之損害，亦得請求賠償相當之金額；債務人
10 因債務不履行，致債權人之人格權受侵害者，準用第192
11 條至第195條及第197條之規定，負損害賠償責任，民法
12 第195條第1項前段、第227條之1定有明文。原告雖主
13 張：被告未履行契約，導致原告未能登機而無法參加系爭
14 行程，故請求非財產上損害賠償云云，然原告並未舉證證
15 明被告有何債務不履行情事及可歸責於被告之事由，亦如
16 前述，則原告請求被告賠償精神損害，洵屬無據。

17 (四) 再按事業不得在商品或廣告上，或以其他使公眾得知之方
18 法，對於與商品相關而足以影響交易決定之事項，為虛偽
19 不實或引人錯誤之表示或表徵；前3項規定，於事業之服
20 務準用之；事業違反本法之規定，致侵害他人權益者，應
21 負損害賠償責任，公平交易法第21條第1項、第3項、第
22 30條、第31條第1項前段定有明文。另企業經營者應確保
23 廣告內容之真實，其對消費者所負之義務不得低於廣告之
24 內容；刊登或報導廣告之媒體經營者明知或可得而知廣告
25 內容與事實不符者，就消費者因信賴該廣告所受之損害與
26 企業經營者負連帶責任；前項損害賠償責任，不得預先約
27 定限制或拋棄，消費者保護法第22條第1項、第23條定有
28 明文。原告固主張：事業在其廣告上之品質有虛偽不實，
29 致侵害他人權益時，應負損害賠償責任，如為故意行為時
30 ，可酌定損害額以上之賠償，且企業經營者應確保廣告內
31 容之真實，其對消費者所負之義務不得低於廣告內容，則

廣告者與企業經營者應負連帶賠償責任云云，然原告已自承：被告所提供之相關文宣並沒有寫清楚由高雄機場出發時被告負責接待等語（見本院卷第123頁），且系爭訂購單亦無相關約定，業如前述，則被告自無以不實廣告內容侵害原告權益可言，原告請求被告損害賠償，亦屬無據。

五、綜上所述，原告依民法第514條之6、第514條之7、第195條第1項前段、第227條之1、公平交易法第21條第1項、第2項、第30條、第31條、消費者保護法第22條第1項、第23條之規定，請求被告賠償損害，均無理由，應予駁回。

六、本件事證已臻明確，兩造其餘主張陳述及所提證據方法，經本院斟酌後認均不足以影響本判決結果，自無逐一詳予論駁之必要，併此敘明。

七、結論：本件原告之訴為無理由，依民事訴訟法第78條，判決如主文。

中 華 民 國 109 年 3 月 20 日
高雄簡易庭 法 官 秦 慧 君

以上正本係照原本作成。

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20日內補提上訴理由書（須附繕本）。

中 華 民 國 109 年 3 月 20 日
書 記 官 林 雯 琪