# 臺灣臺北地方法院小額民事判決

108年度北小字第5186號

原　　告　張誼

被　　告　台灣虎航股份有限公司

000000000000000000

法定代理人　張鴻鐘

訴訟代理人　劉芯瑜

　　陳佑慈律師

　　陳豫恩律師

上列當事人間損害賠償事件，於民國109年4月6日言詞辯論終結，本院判決如下：

主　　文

原告之訴駁回。

訴訟費用新臺幣壹仟元由原告負擔。

事實及理由

一、原告主張、聲明：原告於民國108年5月17日在台北國際觀光博覽會(下稱旅展)被告展覽攤位購買機票，於108年7月17日出發當日，因原告姓名、生日均與機票上之乘客資訊不同，而無法登機亦無法退費。被告之網路購票系統頁面需輸入乘客資料及選購位子後才得刷卡付款，惟當日被告之工作人員因貪圖快速搶客戶，開放了在尚未填入乘客資訊、清空舊頁面資料之情況下，直接進入刷卡付款頁面，使原告在被告工作人員之引導下購買非本人姓名之機票。最後只好另行購買香草航空7月18日凌晨2時之機票抵達日本，於行程被打亂之情況下，又額外支出交通費用2,670日圓。依民法第184條第1項前段、第216條及第226條規定提起本件訴訟，被告應退還未使用之虎航機票費用新臺幣（下同）6,518元、補償另行購買之7月18日及7月21日香草航空來回機票費用12,313元、當地額外支出之交通費用777元(日幣2,670元)及因承保之旅行平安綜合保險保單上出發日期非真正出發日而作廢之保單542元。並聲明：被告應給付原告20,150元，及自108年7月17日起至清償日止年息5%之利

息。

二、被告答辯、聲明：原告姓名、生日均與機票上之乘客資訊不同，且於出發當日無法提出身分證件證明其為旅客本人，按被告公司國際航線旅客及行李運輸條款(下稱運輸條款)第8.1條及第6.2條規定，被告公司有拒絕載運之權利，自稱旅客之人應提出相關資料以證確為乘客本人，避免有冒名頂替或擅改他人機票之情形，乃維護飛安之必要措施。再按消費者保護法第13條規定，被告之運輸條款已公告於公司官方網站上，且網頁載有我（們）已詳閱並接受被告運輸條款、適用的資費規章、票價相關文件、隱私聲明等相關規定細則等語，須經勾選我已經完全閱讀理解等語之選項後始確認付款，故被告自得依運輸條款行使拒絕運送之權利。原告購買之去回程機票，其出發日期分別為108年7月17日、108年7月21日，航班編號分別為IT202及IT201，被告已執行原告所購機票(下稱系爭機票）航班之飛行服務，並無給付不能之情事，而原告無法提出適當之身分識別件已構成契約上義務之違反，其無法搭乘航班之事由乃歸責於原告，故其主張依民法第226條規定請求被告損害賠償要無理由。又被告之工作人員於旅展期間，負責之工作僅為協助旅客及解說有關促銷活動、機票購買等相關問題，不會代旅客輸入或指導輸入敏感之旅客個人資訊，實際操作網路購票系統者為旅客本人。依被告公司之網路購票流程可知旅客於購買機票時須確認旅客資料後始會進入下一步驟，且於填寫旅客資料頁面上之欄位中，特別附註「請與護照上名字拼音相同」、「請與護照上姓氏拼音相同」，於步驟6填寫聯絡人資訊並付款之頁面，會自行代入旅客於步驟4所填寫旅客資料，而原告應曾修改過該頁面之資料始得收到被告所寄發之行程確認單，可知其於修改聯絡人資訊時，即得發現所填寫之旅客資料有異，且被告公司於旅客購買機票後，均會寄發行程確認單予旅客，確認單上亦有顯示旅客資料。原告自108年5月17日購票至108年7月17日出發之期間長達兩個月，消極放任未再次確認行程確認單及機票姓名，而導致其於出發當日無法使用系爭機

票，其損害係肇因於原告之重大過失所致，故原告所稱被告工作人員係為貪圖快速搶客戶於乘客資料尚未清空而直接開放進入刷卡之頁面給予原告購票之情形，實無可能。另原告所承保之旅行平安綜合保險並未作廢，其所提出旅行平安綜合保險保單，其保險期間含括所稱之出國時間，該保險契約係為有效並無作廢問題，無向被告公司求償之理。又原告提出之附件10-7、附件10-8，並無法得知其所訂購之航空公司名稱、航班編號、航班時間，且僅為單程之收據，而附件10-9、附件10-10亦無法得知訂購人姓名、航空公司名稱、航班編號、航班日期及航班時間，應無法證明其另行購買香草航空機票之支出為真實；且原告亦未提出可供認定其實際支付地鐵費用之單據，僅空言主張其受有另行購買香草航空機票及地鐵費用之損失，均未舉證以實其說。並聲明：如主文。

三、本院判斷的簡要說明：

㈠不爭執事項：原告於108年5月17日在旅展中被告展覽之攤位購買系爭機票並已付6,518元，被告已依原告所填使用中的電子郵件寄發機票確認單給原告，原告已收到，其上乘客姓名與原告不同（本院卷第166-167頁），後原告因系爭機票之乘客資訊與原告姓名、生日不同，而無法登機亦無法退費。上述事實，有原告提出之機票預訂確認單（本院卷第19頁）及被告提出之旅客資料（本院卷第74頁）在卷，且為兩造所不爭，堪信為真。

㈡主要爭執：原告所主張的損害，是否應由被告依侵權行為或債務不履行的法律關係賠償？

1.首先，關於損害賠償之債，主張受損害的債權人，依民事訴訟法第277條的規定，應由主張受損的人，先就其確實受有損害，負舉證的責任。經查：依原告所提的香草航空機票資料（本院卷23-29頁），上面並沒有實際由原告支付票款的記載，所以，不能僅依該機票的資料，即直接認定原告受有另購機票12,313元的損害。另有關原告所主張的交通費777元，原告也沒有提出客觀可供認定的支出證明，該部分同樣難以認定。至

至於保單費用542元，上面明白載明繳款人是周佩容（本院卷第13頁），原告以他人繳款的投保明細主張為自己的損害，一樣難以採取。所以，原告主張的上述損害，因為無法認定，所以不論依侵權行為或債務不履行的法律關係，都無法認定確實產生原告所主張的損害，而難以採取。

2.其次，關於原告主張系爭機票費用6,518元部分，原告雖然確實未使用，但查，依被告寄給原告經原告收受的系爭機票，其上明白載明乘客為MR SYCHERNG LIN(本院卷第19頁)，即便乘客姓名為系爭機票的重要事項，而得依民法第88條的規定處理，不過，如果在原告未依上述法定程序處理，並經被告同意之前，原告即應受上述機票記載內容的拘束，即使原告主張系爭機票因護照過期是經由被告的職員操作到下一個頁面的情形是真的，原告在沒有即時發現錯誤並隨即要求更正的情形下，不能把原告自己疏於確認系爭機票乘客姓名的過失，轉嫁給被告，原告不能使用系爭機票的結果，是原告自己的訂票過失，並非被告所造成，而不成立民法第216條及第226條的債務不履行。此外，原告雖要求通知林先生（即上述姓名乘客）到庭作證，但即使林先生到庭作證，也只能證明原告用林先生姓名訂了系爭機票，該事實，並不能改變原告自己有疏於確認系爭機票乘客姓名的過失，更無法因為該事實，直接認定與被告的工作人員有關，並認定被告的工作人員對原告成立侵權行為。至於原告片面主張被告的購票系統改動(並未提出證據)，所提出的展場示意圖及請求通知所謂虎航工作人員(小姐)等，在沒有充分的證據可以證明系爭機票的乘客資料是系統錯誤或由現場工作人員協助到下一個頁面的情形下，即使被告工作人員到庭，也沒有辦法證明原告主張的上述事實，更何況所謂的工作人員(小姐)，究竟是何姓名，原告並無法明確並加以特定。所以，原告依民法第184條的規定，請求被告賠償系爭機票費用，亦有誤會而難採取。

四、綜上，原告依民法第184條第1項前段、第216條、第226條，請求被告賠償20,150元，及自108年7月17日起至清償日止年息5%

之利息，並無理由，應駁回。

五、本件事證已明，雙方其餘主張陳述及所提資料，經審酌後不影響上述認定，故不詳論。

六、訴訟費用負擔，依民事訴訟法第78條。

中　　華　　民　　國　　109　　年　　5　　月　　15　　日

臺北簡易庭

法　官　詹駿鴻

附錄：

一、民事訴訟法第436條之24第2項：

對於小額程序之第一審裁判上訴或抗告，非以其違背法令為理由，不得為之。

二、民事訴訟法第436條之25：

上訴狀內應記載上訴理由，表明下列各款事項：

(一)原判決所違背之法令及其具體內容。

(二)依訴訟資料可認為原判決有違背法令之具體事實。

以上正本證明與原本無異。

如不服本判決，應於判決送達後20日內向本庭（臺北市重慶南路1 段126 巷1 號）提出上訴狀。（須按他造當事人之人數附繕本）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　　109　　年　　5　　月　　15　　日

書記官　翁挺育