臺灣臺北地方法院小額民事判決

111年度北小字第1619號

原　　告　張智皓

被　　告　易遊網旅行社股份有限公司

000000000000000000

法定代理人　陳甫彥

訴訟代理人　林利玟

上列當事人間請求返還機票退票款事件，本院於中華民國111年6月21日言詞辯論終結，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：原告於民國109年3月15日向被告訂購泰國航空(下稱泰航)由臺北飛往曼谷於110年2月10日出發、同年月16日返回之來回機票3張(下稱系爭機票)，每張票價為新臺幣(下同)11,475元，合計34,425元，泰航因新冠肺炎(下稱COVID-19)疫情而取消上開航班，被告於109年11月4日傳送訊息「接獲航空公司通知航班取消，可以辦理退票免扣…如您確認要辦理退票，請您於11/6前至易遊網官網辦理線上申請特殊原因退票完成」予原告，嗣原告向被告申請退票，並經被告以109年11月21日傳送簡訊回覆「已收到…有特殊原因之退票申請…全部完成約需時2-6個月」，確認原告已完成退票手續，詎原告於110年2月18日去電詢問被告退票進度，被告則以泰航重整為由，拒絕退還原告系爭機票之款項，然兩造就系爭機票於109年3月15日成立買賣契約，嗣經兩造於109年11月21日合意解除上開買賣契約，原告自得依民法第259條第2款規定，請求被告返還系爭機票款；又兩造間買賣契約既經合意解除，則被告持有原告給付之系爭機票款，並無法律上原因，原告亦得依民法第179條規定，請求被告返還系爭機票款；另依被告之機票退票作業辦法之申請方式及規

則第4點本文規定，系爭機票為全程未用之可退票之電子機票，無待泰航作業，被告應退還系爭機票全數款項；復按交通部觀光局「消費者與開票旅行社間因機票退票衍生退費爭議」會議紀錄結論可知，基於債之相對性，被告與泰航間之內部關係，概與原告無涉，原告既係向被告購買系爭機票並經合意解除，被告自不能以泰航尚在重整為由，拒絕返還系爭機票款，而原告已催告被告應於110年3月1日前給付，被告仍置之不理，為此提起本件訟等語，並聲明：被告應給付原告34,425元，及自110年3月1日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息。

二、被告則以：原告於109年3月15日以APP向被告訂購系爭機票，金額總計34,425元，旅客分別為原告(訂購編號ORZ0000000000)、原告之父親張治球(訂購編號ORZ0000000000)、原告之母親宋華媛(訂購編號ORZ0000000000)，原告以信用卡付清後，被告向泰航訂購系爭機票，經泰航確認開票完成後於109年3月16日交付電子機票予原告收訖，被告嗣於109年11月4日收到泰航通知，因班機異動取消原告預定搭乘班機，被告於同日傳訊通知原告：「您好…航班取消，可以辦理退票免扣，需與您說明，因航司目前有財產重整計畫，退票時間約需1年左右，實際退款金額需依航司退回為主…請您於11/6前至易遊網官網上申請特殊原因退票完成…謝謝」，並於109年11月21日收到原告申請特殊原因退票，經被告查驗確認後，業已分別於109年11月5日為原告之父母、同年月23日為原告透過購票系統向泰航申請系爭機票退款。因被告為機票銷售訂購平台，係受原告所託，以原告之名義向泰航訂購系爭機票及提供代收/代付票款服務，兩造間法律關係應屬「委任契約」，被告於機票銷售頁面揭示系爭機票之退、改票規定，並已交付機票予原告，同時機票款付予泰航，嗣經泰航通知取消航班，被告隨即通知原告，並依原告指示完成退票，後續退款程序須依泰航相關規定辦理；又原告委託被告購買系爭機票，性質類似國外個別旅遊，本件係因不可

歸責於被告之事由，導致原告搭乘飛機所受損害，依交通部觀光局頒布之國外個別旅遊定型化契約應記載及不得記載事項第一條第六項、第二十條規定，應由提供服務之泰航直接對原告負責，被告應盡善良管理人之注意協助原告處理，而被告及時通知原告航班取消，並於泰航規定時限內申請退票，未有延宕以致無法受理情形，應認被告已盡善良管理人注意義務，並無疏失，且泰航因不可預料之資產重整問題導致退款作業延遲，顯非被告可得預見或控制 應由泰航直接對原告負責，不應由被告承擔相關責任；再原告係與泰航成立運送契約，被告僅係作為原告之代理人向泰航解除契約(申請退票)，契約解除所生之請求權(退票款)直接歸屬原告所有，泰航不能以與旅社間之內部關係拒絕原告自行提出請求，惟旅行社畢竟屬於契約以外之第三人，對退票款無任何處分權，原告不論採行何種管道請求，實際仍應由另一方契約當事人(泰航)完成退款，原告對交通部觀光局「消費者與開票旅行社間因機票退票衍生退費爭議」會議紀錄結論之解釋容有誤會；復原告就系爭機票與航空公司間成立運送契約，就原告委託被告處理訂/退機票事宜，兩造間係屬委任關係，二者契約性質有異，不應混為一談，本件縱原告與泰航間已解除運送契約，然兩造間委任契約仍然存續，被告已實質為原告處理訂/退系爭機票事務，依法得收受委任報酬，具有正當法律原因，原告依民法第179條規定請求被告返還系爭機票款，係屬對航空公司與兩造間法律關係混淆不清所生之謬誤，實不足採等語，資為抗辯，並聲明：㈠原告之訴駁回。㈡如受不利之判決，願供擔保，請准宣告免為假執行。

三、原告於109年3月15日以APP向被告訂購系爭機票，金額總計34,425元，旅客分別為原告(訂購編號ORZ0000000000)、原告之父親張治球(訂購編號ORZ0000000000)、原告之母親宋華媛(訂購編號ORZ0000000000)，原告以信用卡付清後，被告向泰航訂購系爭機票，經泰航確認開票完成後於109年3月16

日交付電子機票予原告收訖；被告於109年11月4日收到泰航通知，因班機異動取消原告預定搭乘班機，被告於同日傳訊通知原告：「您好…航班取消，可以辦理退票免扣，需與您說明，因航司目前有財產重整計畫，退票時間約需1年左右，實際退款金額需依航司退回為主…請您於11/6前至易遊網官網上申請特殊原因退票完成…謝謝」；被告於109年11月21日收到原告申請特殊原因退票，被告已為原告透過購票系統向泰航申請系爭機票退款，有系爭機票訂單明細、APP客服訊息、退票申請單可稽(見本院卷第15-17、20、63-77頁)，且為兩造所不爭，堪信為真實。

四、本院得心證之理由：

原告主張兩造已合意解除系爭機票之買賣契約，被告應依返還系爭機票款，則為被告否認，並以前詞置辯，茲析論如下：

㈠關於兩造間就系爭機票係成立委任契約：

1.按稱買賣者，謂當事人約定一方移轉財產權於他方，他方支付價金之契約；稱委任者，謂當事人約定，一方委託他方處理事務，他方允為處理之契約，民法第345條第1項、第528條分別定有明文。又依發展觀光條例第2條第10款、第27條第1條第1項第1款規定「本條例所用名詞，定義如下：…十、旅行業：指經中央主管機關核准，為旅客設計安排旅程、食宿、領隊人員、導遊人員、代購代售交通客票、代辦出國簽證手續等有關服務而收取報酬之營利事業」、「旅行業業務範圍如下：一、接受委託代售海、陸、空運輸事業之客票或代旅客購買客票」，是消費者（旅客）委託旅行社辦理機票購票事宜，屬委任代辦性質，而旅行社代消費者（旅客）完成開票手續、取得機票後，該旅客與航空公司之間即成立旅客運送契約。

2.經查，被告係依原告之指示以原告及其父母名義向泰航訂購系爭機票，且被告亦係依原告之委託內容以原告及其父母名義之名義完成開票手續，有系爭機票之訂購明細及訂位資訊

可參(見本院卷第63-73頁)，原告交付予被告之系爭機票費用乃係用以支付泰航之對價，並非由被告取得，且開票完成後實際與泰航成立旅客運送契約及取得機票所有權之人均為原告及其父母，並非被告有先取得機票所有權再出售移轉予原告及其父母，復參被告係開立代收轉付收據，並非開立有實際銷售行為之統一發票(或電子發票證明聯)，亦證兩造間非有實際買賣行為，堪認兩造間僅係由原告委託被告處理訂購機票事宜，而由被告允為處理，核其性質應屬成立委任契約，故被告辯稱兩造間就系爭機票之訂購成立委任契約等語，應屬可採，原告主張兩造就系爭機票成立買賣契約云云，則不可採。

3.復按受任人處理委任事務，應依委任人之指示，並與處理自己事務為同一之注意，其受有報酬者，應以善良管理人之注意為之，民法第535條亦定有明文。本件被告自陳系爭機票款34,425元，其中泰航收取之機票款為31,587元(見本院卷第163頁)，其中2,838元為被告所收取之委任報酬，被告既受有委任報酬，依上開規定，對於本件訂票/退票事項自應負善良管理人之注意義務。而依原告訂購系爭機票時已存在之機票退票作業辦法(下稱系爭作業辦法)之【申辦前須知】第6點約定：「退款時並非全額退費，若是全程未用退票，必須扣除航司罰金＋易遊網服務費，餘額辦理退費，…若是去程已使用，則還需再扣除已使用之去程單程票價，餘額辦理退費(多半已無可退餘額)。」；【申請方式及規則】第6點約定：「辦理退票時會收取費用：航空公司罰金(依各家航司規定)＋易遊網服務費(依票規)，將自機票款中扣除後退還餘額。」(見本院卷第119頁)；原告之訂位資訊之票價規定中亦記載「退票費用：全程未用可退票，作業費用為：航空公司罰金(另洽詢)＋易遊網服費800元…」(見本院卷第64、68、72頁)，另依因應武漢病毒疫情航司退改票相關處理辦法約定：「機票退票…如符合以下退票免扣規則，…於訂單中提出線上退票申請，並勾選特殊原因，待收到後方可

為您辦理後續退票作業。」(見本院卷第131頁)，是依上開約定，一般申請退票時均會先扣除航空公司罰金及被告之服務費，無法全額退費，本件係因COVIE-19疫情因素導致航班取消，被告認原告應可申請特殊原因退票，始於109年11月4日之訊息通知原告可以特殊原因申請退票，可免扣除罰金(手續費)全額退票，經原告於109年11月21日以特殊原因申請退票，被告並據此向泰航提交申請退票，應屬對原告最有利之退票方式，至後續則待泰航審核及回覆結果，另被告亦有跟進退票進度(見本院卷第237-239頁)，應認被告已盡善良管理人之注意義務。

4.是原告主張兩造已合意解除系爭機票之買賣契約，被告應依民法第259條第2款、第179條規定請求返還系爭機票款，洵屬無據。

㈡關於應由泰航負返還系爭機票款責任部分：

1.兩造間成立委任契約，原告與泰航成立旅客運送契約，已如前述，被告於109年11月4日收到泰航通知，因班機異動取消原告預定搭乘班機，原告於同日傳訊通知原告：「「您好…航班取消，可以辦理退票免扣，需與您說明，因航司目前有財產重整計畫，退票時間約需1年左右，實際退款金額需依航司退回為主…請您於11/6前至易遊網官網上申請特殊原因退票完成…謝謝」(見本院卷第20頁第1則訊息)，應認係由泰航解除與原告間之旅客運送契約，自應由泰航負返還系爭機票款之義務，後續之退款程序，亦應循泰航相關規定辦理，此亦有泰航特殊事件作業公告可考(見本院卷第79-82頁)。

2.又依系爭作業辦法之【申請方式及規則】第4點約定：「4.易遊網機票退票採行預退方式，只要是全程未用且可退票之電子機票，免等航空公司作業，我們便先將核算後的款項退還予您。惟，以下情況之機票不適用預退服務：…申請「特殊原因」退票。(須等候航空公司審核)…」、第5點約定：「適用預退服務之機票，於線上成功提交退票申請後，易遊

網只需5天即可退出款項。(但若是刷退，退票款轉出至收單銀行後，銀行端作業需10天)。抱歉，疫情期間基於航空公司的作業限制，暫停預先退款服務，所有退票作業皆需時2-6個月，敬請見諒。」(見本院卷第119頁)，本件原告係以特殊原因申請退還系爭機票款，需待泰航審核，且其申請時間110年11月21日，係在COVID-19疫情發生期間，則原告不得請求被告預先退款，故原告主張依系爭作業辦法「申請方式及規則」第4點本文規定，系爭機票為全程未用之可退票之電子機票，無待泰航作業，被告應退還系爭機票全數款項予原告云云，亦洵屬無據。

3.至原告主張系爭作業辦法被告未提供30日內合理審閱期間，不構雙方契約之內容云云，然依訂購須知之【重要聲明】第3點約定：「若需申請退票，在票規載明可退票的前提下，請參閱《機票退票作業辦法》以了解作業流程，…」(見本院卷第115頁)，亦即訂購須知已將系爭作業辦法包含在內，則系爭作業辦法自構成契約之一部，原告自不得諉為不知；再該辦法已常年置放於被告訂購網頁供連結，原告於訂購系爭機票前自有充分之時間自行審閱，原告主張被告未給予30日內合理審閱期間，系爭作業辦法不構雙方契約之內容云云，亦難採憑。

4.末參泰航台灣分公司業務部關於延遲退款之說明「親愛的同業先進：因持續受Covid-9疫情影響，台灣及全球各國紛紛因防疫而鎖國境，航旅業受到嚴重衝擊，營運艱困，泰航已向泰國政府申請援助應允，在泰國政府破產法庭的監管下進行財務重整並鑒核包括退票款之各項應付款項，以致於退票進度緩慢，可於官網中見有關退票時間延長之公告(退票作業程序會加長，需原工作日之數倍退票流程)。泰航保證旅客之權益不會受影響且感謝您對退票進度緩慢的耐心與諒解。」(見本院卷第240頁)，是依上開信函，泰航有同意退還機票款，不會影響旅客之權益，只是退票的作業程序會加長，需耐心等待，故原告應等待泰航核准其退還機票款之作

業程序完成後，泰航即會退還原告系爭機票款。

㈢從而，原告依解除買賣契約之法律關係，請求被告返還系爭機票款34,425元，不應准許。

五、綜上所述，原告據以提起本訴，請求被告給付34,425元，及自110年3月1日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息，為無理由，應予駁回。

六、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及證據，核與判決之結果，不生影響，爰不一一論列，併此敘明。

七、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。按適用小額訴訟程序事件法院為訴訟費用之裁判時，應確定其費用額，民事訴訟法第436條之19定有明文，爰依後附計算書確定本件訴訟費用額如主文第2項所示。

中　　華　　民　　國　　111　　年　　7　　月　　5　　日

臺北簡易庭　　法　官　葉藍鸚

訴訟費用計算書

項　　目	金　額（新臺幣）	備　註
第一審裁判費	1,000元	
合　　計	1,000元	

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：

㈠原判決所違背之法令及其具體內容。

㈡依訴訟資料可認為原判決有違背法令之具體事實。

以上正本係照原本作成。

如不服本判決，須以違背法令為理由，應於判決送達後20日內向本庭提出上訴狀（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　　111　　年　　7　　月　　5　　日

書記官　翁嘉偉