

臺灣臺北地方法院小額民事判決

112年度北小字第723號

原告 彭文正
被告 新加坡商酷航有限公司

法定代理人 Ng Chee Keong

訴訟代理人 陳絲倩律師

吳霈栩律師

複代理人 李諭汶律師

上列當事人間請求損害賠償事件，本院於中華民國112年3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、按訴狀送達後，原告不得將原訴變更或追加他訴，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255條第1項第3款定有明文，查原告原起訴聲明為：被告易遊網旅行社股份有限公司(下稱易遊網公司)、新加坡商酷航有限公司應連帶給付原告新臺幣(下同)53,964元，有小額訴訟狀可稽(見本院卷第9頁)，嗣於訴訟中陳明撤回對被告易遊公司部分之訴並變更請求金額為53,960元，亦有言詞辯論筆錄可憑(見本院卷第205、206頁)，核其所為，係減縮應受判決事項之聲明，依上開規定，應予准許，合先敘明。

二、原告主張：原告於民國111年7月10日透過易遊網公司購買被告111年8月23日出發、同年10月27日返回之臺北-東京來回機票共4張(下稱系爭機票)，票價金額為19,800元，111年8月23日出發之機票欲銜接當日下午全日本空輸航空公司(通稱全日空，下稱ANA)NH9班機飛舊金山，原告於111年8月23日到被告櫃檯報到時，被告服務人員說原告不合日本入境規

01 定不讓原告登機，當時被告客服電話亦無人接聽，原告只好
02 重新購買長榮航空公司當日BR198班機機票飛往東京，到成
03 田機場後走國際轉機通道，經安全檢查後即到ANA櫃檯報到
04 後飛抵舊金山，轉機在機場是常見的事情，日本成田機場轉
05 機並不需入境，被告規定需入境日本才可轉機，實無理由，
06 被告無正當理由，拒絕原告登機，致原告需另行購買長榮航
07 空公司機票，爰依兩造間運送契約及債務不履行規定，請求
08 被告賠償原購買系爭機票費用19,800元，及重新購買長榮航
09 空公司機票費用24,160元，另依消費者保護法第51條規定，
10 請求賠償精神慰撫金10,000元，合計53,960元(計算式：1980
11 0+24160+10000=53960)，為此提起本件訴訟等語，並聲
12 明：被告應給付原告53,960元。

13 三、被告則以：依酷航運送條款第9.5條約定，如消費者轉機航
14 班是國際航班，則必須辦理出境入境手續，第7.1和7.4條亦
15 約定，如消費者未持有所需文件或完成所需手續，被告得拒
16 絕運送，且不退還任何費用，亦不負擔任何責任；又被告與
17 長榮航空公司營運模式不同，長榮航空公司與原告欲轉乘之
18 國際航班之ANA訂有聯航協議，被告則無，按「聯航協議」
19 為航空公司之間所達成的合作協議，若搭乘之航班為合作航
20 空公司的聯營航班時，旅客在該等航班之間轉機時，不需要
21 再重新辦理登機手續和行李托運，而提供廉價機票之航空公
22 司(下稱廉價航空)為節省成本，多未簽有聯航協議，因被告
23 與ANA間並無簽訂聯航協議，是原告搭乘被告班機至東京轉
24 機時，須於日本再一次辦理登機手續和托運行李，並辦理入
25 出境手續始得轉乘ANA航班至舊金山；原告欲搭乘被告111年
26 8月23日航班前往日本，日本因受全球新冠疫情蔓延之影
27 響，仍實施嚴格之邊境管制措施，不開放自由行和個人旅客
28 入境，直到111年10月11日始開放個人旅遊並恢復免簽證短
29 期入境，因原告於東京轉機至舊金山，應遵守日本當時之入
30 出境相關規定，原告當時既因日本之邊境管制措施而無法入
31 境日本，被告自得依運送條款之規定拒絕原告搭乘班機，並

01 且不退還機票及相關費用，原告未自行於行程開始前確定其
02 是否符合日本轉機之相關要求，顯有過失；再者，消費者於
03 易遊網公司之網站上訂購被告之機票時，網站頁面亦有清楚
04 顯示「不可退票」，並有提醒消費者「受新冠病毒疫情影
05 響，各國入出境及過境限制更新頻繁，訂購前請先確認最新
06 規定」，且消費者於訂購時必須勾選「我已完整閱讀本服務
07 [訂購須知](含個資聲明)，並接受所有規定事項」，此益證
08 被告對購買過程的各種提醒均置之不理，未自行確認轉機國
09 家所需入出境及過境要求，應自負責任；而參原告所購買之
10 被告機票，其係購買自桃園機場飛往日本成田機場的單一航
11 程機票，就此一飛行航段言，原告明顯須入境日本，其既不
12 具入境日本之身分，被告當無法提供運送服務，原告因自身
13 疏忽導致其不符合日本入境之要求而無法辦理登機，於理應
14 不得要求被告退票，且依照被告酷航運送條款之約定，被告
15 亦無退還機票之費用，並毋庸負擔原告因此所受之損害，原
16 告之請求洵屬無據等語，資為抗辯，並聲明：原告之訴駁
17 回。

18 四、本院得心證之理由：

19 (一)依酷航運送條款第3.1條約定：「a)所有一切必要的旅程安
20 排皆是您的全部責任，您亦必須保證遵守所有與旅遊地點相
21 關的所有法律、政府法規和規範。訂位之前，您必須了解並
22 取得相關的資訊，包含但不限於以下事項：i. 入境要求-有
23 效的簽訂和身分識別證明；ii. 醫療需求-包括疫苗接種/預
24 防接種；以及iii. 目的地訊息-健康和安風險。b)酷航或許
25 有提供條款3.1.a提及的援助，但是這無法免除您在這些問
26 題上的責任。c)我們建議您針對3.1.a所提項目，預先向當
27 地領事機關、地方政府和政府旅遊局提出諮詢。d)酷航可能
28 會銷售或提供第三方產品與服務，以協助在條款3.1.a提及
29 的事項，但是這無法免除您在這些問題上的責任。如果您未
30 能進行所有必要的旅行安排或遵守所有與旅遊地點相關的法
31 律、政府法規和規範。或儘管有支付任何此類產品或服務，

但入境檢查員拒絕您入境，酷航將不退還任何拒絕入境或驅逐出境的費用、規費、稅款或相關費用。…」、第7.1條約定：「…除非另有規定，否則存在轉機航班時，您將需要在規定的截止時間之前辦理每個航班的登機手續。您將必須完成轉機機場所有的出入境及海關手續。確保您擁有所有必需的簽證和旅行文件是您的責任。」、第7.4條約定：「當您無法趕上7.1及或7.3條所規定的截止期限，可能會造成酷航無法接受您的搭乘。如遇此情況，酷航將可依自行判斷，作廢您的票價及所有相關費用與規費，恕不退款。」、第8.1條約定：「即使您已預約訂位，基於任何以下原因，經過我們審慎而合理地判斷後，酷航將保有拒絕運送您和您的行李的權利…e)… 或者您未能遵守酷航、相關航空公司和/或您的出入境與轉機相關地區或政府為了防止任何傳染病或其他狀況(無論疑似或實際確診)所採行的規定。…」、第8.2條「您知悉並同意以下情況適用於8.1或14.8(a)列出的各種情形，否則：• 您的機票和相關費用將被沒收，不得退款；並且• 酷航在根據條款8.1和8.2採取任何執行步驟時，無須對您的任何措施承擔相關義務。」、第8.4條約定：「…當發送給您的拒絕運送服務通知仍為有效，對於您購買的機票或他人代表您購買的機票，酷航概不退費。」、第9.5條約定：「酷航機位按航段出售。如果您想轉乘任何其他航班，無論是由酷航還是其他航空公司運營，請保留足夠的轉機時間。為了無縫運送您的行李，您必須在同一筆訂單行程中預訂酷航航班和新加坡航空公司航班。如果您的前後段航班並非在同一筆訂單行程中，您自第一段航班下機後，必須通過海關和移民局，領取您的托運行李(如果有)，然後根據運營承運航空公司的政策，前往相關的出發大廳值機櫃檯辦理登機手續。如果您的轉機航班是國際航班，您還必須辦理出境入境手續。」、第12.7條約定：「在行程中的任何部分(包括中途停留或轉機)，您均應全責遵守任何國家/地區、州或地區的所有法律、法規、規章、規定和要求，並遵守我們發

01 佈的這些條件，通知和指示。您應接受政府或機場官員或我
02 們要求的所有安全或健康檢查。對於獲得必要文件或遵守此
03 類法律、法規、規章、規定、通知、要求或指示(無論是口
04 頭、書面還是其他方式提出)的相關事宜，或者因您未取得
05 此類文件或遵守上述事項而造成之任何後果，酷航不以任何
06 式為您承擔任何責任。」(見本院卷第126-127、135-138、1
07 41-142頁)。

08 (二)經查，原告自陳其於111年7月10日透過易遊網公司購買系爭
09 機票，其中111年8月23日出發之機票係搭乘被告所屬編號TR
10 898班機前往日本東京成田機場，有該機票可稽(見本院卷第
11 15、17頁)，再轉機搭乘ANA NH9班機飛往舊金山，然觀系爭
12 機票(見本院卷第53-55頁)，原告係購買被告111年8月23日
13 出發、同年10月27日返回之臺北-東京來回機票，並無關於
14 原告欲轉機之訊息或記載，亦即被告單純認定原告之目的地
15 係日本東京，則被告欲入境應符合日本在當時因疫情所實施
16 之邊境管制措施，又日本在111年5月26日始宣布自111年6月
17 10日正式開放團體觀光客入境，自由行及個人旅客尚未開放
18 (見本院卷第171頁)，復於同年9月22日宣布，自111年10月1
19 1日起不再限制入境人數，並且開放個人旅遊與恢復免簽證
20 短期入境，已施打3劑疫苗者，入境日本時亦無需出示PCR陰
21 性證明書等(見本院卷第180頁)，亦即原告於111年8月23日
22 欲出境前往日本東京時，日本尚未開放個人旅客入境，原告
23 於當時根本不能入境日本，縱被告讓原告登機飛往日本東
24 京，於飛機落地後入境檢查時，原告亦會被移民官員禁止入
25 境而遭原機遣返，且被告因讓原告登機飛往日本被禁止入境
26 也會受到連帶處分，可能只是口頭警告，嚴重的話也會罰
27 款，故被告以原告於111年8月23日不能入境日本為由，禁止
28 原告登機，難認有可歸責之事由。

29 (三)至原告主張其僅係至成田機場轉機，並已購買後段ANA之機
30 票前往舊金山，不用入境云云，然原告未於購買系爭機票時
31 告知有轉機之需求，已如前述，如原告有告知欲轉機之訊

01 息，旅行社應會告知系爭機票沒有辦法直接轉機，主要是因
02 為被告未與其他航空公司，至少與原告欲轉機搭乘之ANA沒
03 有簽訂聯航協議(見本院卷第147頁)，所以原告在成田機場
04 轉機，仍須遵守被告之辦理出境入境手續約定，亦即原告如
05 搭乘原預訂班機前往成田機場轉機，仍須辦理入境再出境手
06 續，而原告不能入境日本，亦已敘述如前，原告未於購買系
07 爭機票前確定系爭機票無法直接轉機，顯有過失，原告自有
08 可歸責之事由，故原告仍不得以其僅係在成田機場轉機，不
09 入境日本為由，請求被告履行運送契約，讓其搭乘原預訂班
10 機前往成田機場，而原告主張轉機要看入境國的規定云云，
11 容有誤會，是原告主張被告約定其轉機仍需辦理入境拒絕其
12 登機，實無理由云云，自難憑採。

13 (四)原告主張其另行購買當日長榮航空BR198班機機票飛往東
14 京，到成田機場後走國際轉機通道，未入境日本，經安全檢
15 查後即到ANA櫃檯報到後飛抵舊金山等語，係因我國長榮航
16 空與ANA有簽訂聯航協議(見本院卷第147頁)，所以原告第一
17 段航程是搭乘長榮航空由桃園機場飛往日本東京，第二段航
18 程是搭乘ANA由日本東京飛往美國舊金山，原告在桃園機場
19 辦理登機手續時預先取得日本東京飛美國舊金山的登機證，
20 並將行李直接托運至終點站，在日本東京轉機時就不再需要
21 重新辦一次登機手續和托運行李，惟聯航協議並不適用於所
22 有航班，僅適用於簽訂聯航協議之航空公司間，而長榮航空
23 與ANA有簽訂聯航協議，所以原告於成田機場轉機時不用辦
24 理入境再出境手續可直接轉機，被告未與ANA簽訂聯航協
25 議，自無法比照長榮航空轉機模式，附此敘明。

26 (五)從而，被告於111年8月23日以原告未符合日本在當時因疫情
27 所實施之邊境管制措施無法入境日本為由，拒絕原告登機，
28 洵屬正當，依酷航運送條款第8.2條約定，原告不得請求退
29 款，亦不得請求被告賠償其因此另外支出之費用，故原告請
30 求被告賠償系爭機票費用19,800元，及另行購買長榮航空機
31 票費用24,160元，洵屬無據；又被告無可歸責之事由，不構

成侵權行為，亦如前述，原告請求被告賠償精神慰撫金10,000元，亦洵屬無據。

五、綜上所述，原告據以提起本訴，請求被告給付53,960元，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 112 年 4 月 11 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	

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 112 年 4 月 11 日
書記官 馬正道

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。