

臺灣臺北地方法院民事小額判決

113年度北小字第766號

原告 劉昊

章莉莉

劉登

共同

訴訟代理人 劉雯萱

被告 易遊網旅行社股份有限公司

法定代理人 陳甫彥

訴訟代理人 林利玟

上列當事人間請求損害賠償事件，於中華民國113年6月17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。

事實及理由要領

一、原告主張：原告劉昊前於民國112年4月25日透過網路為其父母即原告劉登、章莉莉向被告訂購由日本航空（下稱日航）開票、回程部分航段於美國時間113年1月9日07：32（台灣時間1月10日 20：32）自哥倫比亞起飛之美國航空（下稱美航）機票（下稱系爭機票）。惟於原航班預定起飛前數小時，卻臨時遭美航通知因天候因素取消。原告遂聯繫被告有無替代航班盡快返台，被告以簡訊告知1月10日有替代JL航班，須待回覆可否免費更改。原告焦急等待數小時再次聯繫被告1月10日及接續其他天的航班，然經被告回覆1月10日經濟艙已滿，不同艙要補差價，原告家人亦回覆請被告先詢問差價金額及其他天航班再做決定。嗣原告家人又去電被告，被告告知美國1月10日沒有航班及1月11日全滿，最快要等到1月12日、1月13日。原告家人詢問被告前次電詢曾說有不同艙要補差價，是有班機，為何又沒航班？原告家人連續2度詢問

01 被告是經濟艙滿還是無班機飛?被告均確認回覆為沒有航班
02 飛。原告因此決定於台灣時間1月10日中午12:30左右去電
03 被告詢問及決定退票細節，並重新購買2張1月11日UA航班回
04 台。嗣原告劉登於美國時間1月10日網上發現AA航空1月10日
05 有班機且正常起飛，並非如被告所說沒有班機。原告家人於
06 1月11日至被告處反應上情，被告客服回覆因1月10日當日系
07 統鎖住即查不到航班。然系統鎖住查不到航班與沒有航班情
08 況不同，被告嗣又表示因不同艙要補差價，則於退票後再重
09 新購票，也是一樣。惟是否補差價應由旅客決定，原告既向
10 被告詢問差價金額，則被告應係誠實告知原告差價金額，而
11 非以沒有航班之錯誤訊息回覆原告。因被告回覆沒有航班之
12 錯誤訊息導致高齡之原告章莉莉、劉登未能獲取正確訊息，
13 而擔心受怕，滯留美國2天半，故請求被告賠償重新購票之
14 機票費用美金1,753.2元及精神慰撫金美金500元等語，並聲
15 明：被告應給付原告90,939元。

16 二、被告則以下情詞置辯，並聲明：原告之訴駁回；如受不利判
17 決，願供擔保，請准宣告免假執行。

18 (一)、被告係受原告劉昊所託，以原告劉昊之名義訂購系爭機票及
19 提供代收/代付票款服務，則被告為原告劉昊處理代訂機票
20 等事務，應認係成立委任契約，並適用委任相關之規定，原
21 告章莉莉、劉登與被告並無契約關係。被告與原告劉昊間委
22 任契約範圍包括被告公告訂購機票之所有相關資訊、作業辦
23 法及訂購明細，被告依委任契約辦理退改票事務：被告網站
24 提供機票訂購服務，機票商品透過全球訂位系統串接連線作
25 業，並於訂購頁面提供多種不同方案，並依各供應商所提供
26 的票價方案揭露於商品網頁，由消費者自行挑選訂購。而機
27 票之退、改票皆依航空公司票規或航空公司作業公告處理。
28 依被告網站訂購機票流程說明可知，原告於訂購過程中，可
29 清楚得知其訂購航班資訊、《行李資訊及票價規定》與《訂
30 購須知》，並經原告自由審閱後同意勾選『我已完整閱讀本
31 服務[訂購須知](含個資聲明)，並接受所有規定事項完成訂

01 購』，自行填寫旅客資料送出訂單，及完成付款，被告最後
02 依訂單資訊完成代訂機票事宜。被告前述公告訂購機票所有
03 相關資訊、作業辦法及訂購明細均構成被告與原告劉昊間委
04 任契約之一部。

05 (二)、系爭機票原訂回程航班，因航空公司臨時於起飛前通知取
06 消，其取消非可歸責被告所致，且被告於收到航空公司通知
07 後，已第一時間通知原告，使原告免受延誤影響退票權益。
08 被告就系爭機票辦理改退票事務過程中，均已盡善良管理人
09 注意義務：

10 1.被告係屬旅行社，僅提供機票訂購服務，就系爭機票之實際
11 運送服務乃係由航空公司提供，因此就運送契約衍生之機票
12 退改事宜，均須依航空公司公告或作業辦法辦理。另被告就
13 機位之預訂、退改變更，僅得透過航空公司事先授權之訂位
14 系統查詢辦理，大部分退改票相關作業須待航空公司人工審
15 核/回覆，如遇假日或夜間等非工作時間則須等待次日工作
16 時間始得辦理，非旅客無論何時提出詢問或請求，被告均可
17 立即回覆或辦理。

18 2.被告就退改票規定作業時間，已有預先公告於商品頁面之訂
19 購須知，依訂購須知『其他注意事項』第2點「機票開立
20 後，若需更改訂位記錄，請至會員中心於線上提出改票申
21 請。大部分的更改需求須另付費換改機票（包括航空公司規
22 定的費用及本公司改票手續費），具體內容以系統操作或客
23 服人員之確認回覆為準。但，若訂購的是華信航空以中文姓
24 名訂位的國內航線機票，則請至本網查訂單，並透過『聯絡
25 客服』發訊提出需求。」及第3點「旅客在國外如欲更改機
26 票訂位記錄，需先確認票規可否更改，及更改是否需另付費
27 換票，並於48小時工作日前提出更改申請。若未依規定辦
28 理，而致無法順利搭機或產生額外損失，得由旅客自行負
29 責。」從上開訂購須知內容可知，不論任何原因改票，被告
30 至少須有至少2個工作天時間始得辦理，原告於訂購前可清
31 楚知悉，並經自由審閱同意提交訂單，已構成委任契約之一

01 部。另依日本航班取消/延誤作業辦法，機票處理方式第2點
02 「原訂艙等(RBD)客滿改訂較高艙等時須補收價差」，及第5
03 點「如航班NO-SHOW, 退票時可免除退票手續費, 但仍須收取N
04 O-SHOW 罰金。票規為不可退票或是未規範NO-SHOW 相關罰
05 則的票種則一律扣除台幣2000 元後退還餘額。」因運送契
06 約解除或變更衍生之退改票事宜，原告不論透過何種方式訂
07 購機票，均應受航空公司公告之票規或作業辦法均束。

08 3.從訂單後台系統訊息記錄列表可知，被告收到回程航班取消
09 時離原訂起飛時間已不足1日且鄰近航空公司下班時間，原
10 告收到訊息後於晚間5點30分申請退票，被告客服立即協助
11 辦理退票事宜，避免原告遭沒收NO-SHOW罰金或喪失退票權
12 益。經被告確認退票事宜後，原告才於下午6點25分取消退
13 票及提出改票需求，當時已非航空公司上班時間，因此被告
14 實無法立即洽詢日航辦理改票，並有備註及同步回覆將於隔
15 日工作時間儘速確認。原告提出改票需求，未按訂購須知改
16 票作業規定（48小時工作日前提出更改申請），不斷要求被
17 告緊急處理，然被告考量原告急切，故就其提出之系爭機票
18 改票事宜皆以急件優先處理，被告客服於原告提出改票隔
19 日，一早即向航空公司確認改票事宜，且後續不斷依原告指
20 示內容立即辦理各項查詢及回覆，並無故意拖延之情形。

21 4.被告客服於原告提出改票需求，因遇航空公司下班時間，故
22 於隔日工作時間一早向日航確認改票事宜，然而此時定位系
23 統已查無1月10日航班，主因乃係起飛在即訂位系統已遭航
24 空公司鎖住，被告無法查得且無法對當日航班辦理任何變
25 更，因此被告確實轉達原告「查無航班」，主意乃係告知已
26 經無法按原告指示完成更改1月10日航班，需要確認後續日
27 期航班之意，並無欺騙之故意；再者，一般航空公司所有航
28 班均為公開資訊，原告可輕易於網路查詢，且原告亦自承係
29 於網上查到航班資訊，其理應無受欺騙之虞。況從訂單後台
30 系統訊息記錄列表可知，原告於1月10日下午提交退票申請
31 前，多次與被告聯繫確認改票事宜時均告知拒絕給付不同艙

01 等價差，不符航空公司退改票作業辦法，被告無法擅自為其
02 辦理改票。從1月10日上午9點至12點期間，原告訴代多次來
03 電，被告均有提供當下查詢最近航班結果，然而改票價差須
04 航空公司回覆後始能提供，因此被告須一定作業時間確認，
05 但在被告客服查詢後續機位及價差情況未及回覆原告時，原
06 告即已自行決定退票。被告回覆之所有資訊均係因當下查詢
07 結果及回覆時間不同而即時更新，並無錯誤。另原告在未給
08 予被告足夠作業時間情況下，自行決定退票，並非被告故意
09 不提供價差，原告主張受被告錯誤訊息誤導，與事實不符。
10 被告依照原告指示完成機票退票申請，除為原告申請特殊退
11 票免扣航司罰金外，為遵照原告儘速退款指示，被告未按原
12 本退票程序（需2-6個月）而係與航空公司協調優先辦理，
13 並於退票當月份完成所有退款；另被告考量原告感受不佳，
14 業已主動免除原應收取之退票手續費，自行吸收退人力成
15 本，顯見無任何惡意或態度不佳情事。

16 (三)、又委任契約範圍，應僅及於機票訂購相關事務，不包含任何
17 應由原告劉昊自行注意之個人旅遊需求或個人旅遊風險。諸
18 如原告起訴狀提及之母親慢性藥不足及醫病需求，業與兩造
19 間委任契約無關，應視為一般旅遊風險，原告應於行前多備
20 常用藥品，或評估海外就醫風險透過旅遊保險等方式自行處
21 理。原告雖主張被告延遲回覆導致喪失機位等待順序及提供
22 錯誤資訊，違反受任人義務，然依前所述，被告已預先公告
23 改票作業規定，經原告事前同意後構成兩造間契約。原告未
24 依訂購須知作業時間提出改票請求，被告已及時查詢處理，
25 在未給予合理作業時間情形下，被告仍以原告需求優先辦
26 理，並即時回覆處理。又原告主張被告客服告知1月10日無
27 航班但卻有航班起飛乙節，主因乃係航空公司通知取消時間
28 與起飛日期過近，及原告逾航空公司工作時間提出改票申請
29 導致，被告客服於隔日工作時間立即辦理，但仍受時限影響
30 無法完成改票；被告客服一經查得訂位系統無顯示1月10日
31 航班資訊當下，確認已無法改票，因急於協助原告後續改票

01 事宜，回覆時過於簡略，恐使原告誤會當日沒有航班，然究
02 其實上開誤會未如原告所述有任何不利影響，蓋因系爭機票
03 照航空公司票規僅得透過被告辦理，而被告僅得透過訂位系
04 統辦理，被告就原告每次指示及詢問，均是依照機票訂位系
05 統即時查詢結果回覆，資訊俱為真實。且被告回覆查無航班
06 當時，原告期望變更搭乘1月10日航班已遭航空公司上鎖機
07 位，被告無法辦理任何變更，故無論1月10日有無航班起
08 飛，被告告知「查無航班」或「當日有航班但已無法辦理改
09 票」二者意義均為相等。況原告從網路即可得知所有航班資
10 訊，若對被告回覆訊息有疑慮，自可再次提出詢問，確認後
11 再行退票。原告自行決定退票後竟主張遭被告誤導，實屬牽
12 強附會。原告主張被告故意不提供價差乙節，實為原告未給
13 予合理時間導致被告不及提供，且被告持續依指示辦理相關
14 作業及回覆，並無故意不提供情形。原告主張額外購票損失
15 部分，依最終結果而論，原告並無額外損失：依日航改票作
16 業辦法，如依原告期望更改至1月10日航班，因該航班無同
17 等經濟艙，原告必須給付總計29,200元（計算：2人艙等價
18 差約28,200元+2人改票手續費約1,000元=29,200）；而本
19 案實際原告採取退票及重新購票方案實際僅花費15,825元
20 （計算：重購機票金額換算約55,135元-實際退票款37,710
21 元-被告減免退票手續費1,600元=15,825元）。相較而言，
22 原告最後採取方案更為有利，被告行為反而使原告損失金額
23 降低，並無過失。故原告因航班取消所生之損失（包含滯留
24 期間食宿等支出），係因航空公司取消回程航班所致，非可
25 歸責被告，且被告處理事務並無過失，基於債之相對性原
26 則，原告應僅得向航空公司請求賠償，概與被告無涉。

27 (四)、再者，就原告單方主張被告「延誤回覆及錯誤告知1月10日
28 沒有航班」之過失行為，按照一般社會經驗，應僅生財產上
29 損害結果，與其主張侵害人格權之精神損失之間應無相當因
30 果關係，自不得據為請求。原告僅以兩位旅客劉登及章莉莉
31 均為70歲以上、有慢性病史，需緊急就醫為由，主張受有精

01 神損失，然論其性質，慢性病本非突發之重大疾病，就其掛
02 號，如性質為一般回診應可提前改期，若為緊急，則應可逕
03 往當地就醫、直接辦理退票另購其他航班機票，或直接告知
04 願補付艙等價差立即改票。依訂單訊息紀錄顯示，原告不斷
05 要求被告免費改票，似乎兩位旅客無立即危險，原告所稱
06 「緊急」應非事實。況原告自始未就兩位旅客人格法益受侵
07 害情形提出任何證明，若僅如其言為單純情緒焦慮，依照一
08 般客觀經驗，應不足以認定被告行為已侵害其人格法益達情
09 節重大程度。

10 三、本件原告劉昊於112年4月25日向被告訂購系爭回程機票，惟
11 該航班臨時遭美航以天候因素通知取消。被告於000年0月0
12 日下午5：23簡訊通知原告航班異動，並告知可辦理退票事
13 宜。嗣原告提出改票需求，被告客服於1月10：02電聯原告
14 表示航班異動若無同艙等需補差價，且訂位系統已查無1月1
15 0日之航班。其後原告陸續電聯被告詢問改票進度，被告客
16 服亦陸續回復訂位系統已查無1月10日之其他航班，1月11日
17 經濟艙滿，若無同艙等需補差價。原告家人嗣於1月10日1
18 2：30詢問退票事宜，並於1月10日下午3：51申請退票。原
19 告劉昊另行購買原告劉登、章莉莉回程機票，支出機票費用
20 美金1,735.2元等事實，有系爭機票明細、另購回程機票明
21 細、被告訂位系統後台紀錄列表為憑，且為被告所不爭執，
22 堪信為真實。惟原告主張因被告客服告知1月10日無其他回
23 程航班之錯誤訊息及1月11日經濟艙等全滿，致高齡之原告
24 章莉莉、劉登滯留美國2.5日，身心焦慮，額外支出食宿費
25 用，故被告應賠償原告重新購買機票、原告劉登、章莉莉滯
26 留美國所額外支出之食宿費用及精神慰撫金共90,939元等
27 情，為被告否認並以前詞置辯。經查：

28 (一)、按稱委任者，謂當事人約定，一方委託他方處理事務，他方
29 允為處理之契約，民法第528條定有明文。又依發展觀光條
30 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
31 用名詞，定義如下：…十、旅行業：指經中央主管機關核

01 准，為旅客設計安排旅程、食宿、領隊人員、導遊人員、代
02 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
03 之營利事業」、「旅行業業務範圍如下：一、接受委託代售
04 海、陸、空運輸事業之客票或代旅客購買客票」，是消費者
05 （旅客）委託旅行社辦理機票購票事宜，屬委任代辦性質，
06 而旅行社代消費者（旅客）完成開票手續、取得機票後，該
07 旅客與航空公司之間即成立旅客運送契約。查被告係依原告
08 劉昊之指示代為訂購系爭機票，且依原告劉昊委託內容以原
09 告章莉莉、劉登名義完成開票手續，並將系爭機票交付予原
10 告之事實，為兩造所不爭執。而原告劉昊交付予被告之機票
11 費用乃係用以支付系爭機票之對價，並非由被告取得；開票
12 完成後實際與航空公司成立旅客運送契約之人為原告章莉莉
13 莉莉、劉登，堪認本件僅係由原告劉昊委託被告處理訂購機票
14 事宜，而被告允為處理，核其性質屬委任契約，且訂購系爭
15 機票之委任契約係成立於原告劉昊與被告間，原告劉登、章
16 莉莉與被告間並無委任之契約關係，合先敘明。

17 (二)、又接受任人處理委任事務，應依委任人之指示，並與處理自
18 己事務為同一之注意，其受有報酬者，應以善良管理人之注
19 意為之，民法第535條定有明文；因故意或過失，不法侵害
20 他人之權利者，負損害賠償責任。故意以背於善良風俗之方
21 法，加損害於他人者亦同，民法第184條第1項定有明文。又
22 按損害賠償之債，以有損害之發生及有責任原因之事實，並
23 二者之間，有相當因果關係為成立要件。故原告所主張損害
24 賠償之債，如不合於此項成立要件者，即難謂有損害賠償請
25 求權存在（最高法院48年台上字第481號判例意旨參照）。
26 又民事訴訟如係由原告主張權利者，應先由原告負舉證之
27 責，若原告先不能舉證，以證實自己主張之事實為真實，則
28 被告就其抗辯事實即令不能舉證，或其所舉證據尚有疵累，
29 亦應駁回原告之請求（最高法院17年上字第917號裁判意旨
30 參照）。

31 (三)、原告雖主張係因被告告知美國時間1月10日無其他回程航班

01 之錯誤訊息，致其誤以為該日無班機起飛，而受有前揭損害
02 云云，被告不爭執有於台灣時間1月10日早上告知原告之訴
03 訟代理人當日已無航班，惟否認有何提供錯誤之訊息致原告
04 受有損害，並以前詞置辯。查被告係經營旅行社，僅係提供
05 代購機票服務，就系爭機票之更改或取消自仍須依照航空公
06 司之作業方式。又被告辯稱其就機位之預訂、退改變更，僅
07 得透過航空公司事先授權之訂位系統查詢辦理，亦即本件系
08 爭機票之退票或更改僅能透過被告利用航空公司授權之訂位
09 系統查詢、辦理一節，既為原告所不爭執，則被告就原告當
10 下詢問前揭時日之航班、機位之有無，自應以航空公司當時
11 授權或開放被告得使用訂位系統所顯示之內容為準，至於航
12 空公司當時是否仍有航班或機位可開放旅客以其他方式向其
13 訂購，因非屬被告透過其訂位系統所得查詢或訂購改票之範
14 圍，被告自無代原告查詢或確認之義務。是被告既辯稱當時
15 訂位系統顯示已無航班，亦即其已無法再透過其訂位系統代
16 原告訂票或更改，而原告復未提出證據證明當時被告所能使
17 用之航空公司訂位系統顯示該日尚有航班可訂位或更改，則
18 原告於1月10日詢問被告有無美國時間1月10日出發之航班可
19 更改時，被告以其當時航空公司授權之訂位系統頁面所顯示
20 資訊告知原告無其他1月10日之回程航班資訊，自難認有何
21 故意、過失或違反委任契約義務而告知被告錯誤訊息之情，
22 原告僅以該航班當日仍有正常起飛為由主張被告未告知航班
23 之正確訊息，尚非可採。是原告既未能提出證據證明航空公
24 司當時仍有開放被告得透過其訂位系統為原告改票或尚有機
25 位可供原告另行購買，則不論該日航班是否仍有正常起飛，
26 因原告能否順利改票或另行購票搭乘，均屬未定，則原告是
27 否有因此延誤返台並受有前揭損害，即非無疑，亦難認與被
28 告有無正確告知航班訊息即有相當因果關係。故原告以此為
29 由主張被告係提供不實之資訊致其誤以當天航空公司並無班
30 機起飛而延誤返台，受有前揭損害，被告應賠償另購機票費
31 用及食宿費用云云，自非有據。

01 (四)、又不法侵害他人之身體、健康、名譽、自由、信用、隱私、
02 貞操，或不法侵害其他人格法益而情節重大者，被害人雖非
03 財產上之損害，亦得請求賠償相當之金額，民法第195條第1
04 項定有明文。原告主張因被告告知錯誤訊息，致原告章莉莉
05 莉、劉登滯留美國，身心承受焦慮與緊張，被告應賠償其精
06 神損失等語。惟原告並未提出證據證明被告有何故意、過失
07 或違反委任契約之義務告知錯誤訊息之情事，業如前述，且
08 原告劉登、章莉莉亦未說明其有何人格權受被告不法侵害並
09 就其所主張之損害舉證以實其說，則其此部分請求自亦無從
10 准許。

11 四、綜上所述，本件被告依原告劉昊之指示為原告章莉莉、劉登
12 完成開票手續、取得機票後，原告章莉莉、劉登係與航空公
13 司間成立旅客運送契約，系爭航班遭航空公司取消之變動，
14 並非可歸責於被告。而被告收到取消通知後，已於第一時間
15 通知原告知悉，並持續進行協調及爭取退款事宜之事實，有
16 被告訂位系統後台記錄列表在卷可稽，復無證據證明被告有
17 何故意或過失告知原告錯誤之訊息，業如上述，尚難認被告
18 就原告劉昊委任代辦機票事項，有何債務不履行或可歸責之
19 事由。且本件訂購機票之委任關係僅存在於原告劉昊與被告
20 間，原告章莉莉、劉登並非本件訂購機票委任契約當事人，
21 依債之相對性原則，契約之效力僅存在於契約當事人間，而
22 不及於非契約當事人之原告章莉莉、劉登，原告章莉莉、劉
23 登自不得以被告違反委任契約義務而有債務不履行情事，請
24 求被告賠償機票票款及食宿費用或精神慰撫金。此外，由上
25 所述被告與原告聯繫回覆之過程，亦無法認定被告有何故意
26 或過失侵害原告權益行為，或未依被告網站上所公告之訂購
27 須知處理訂購機票之預定、退改。此外，原告復未提出其他
28 證據證明被告有何侵害其權利並致其受有損害之證據，則原
29 告主張被告應負損害賠償責任，亦屬無據。從而，原告訴請
30 被告給付90,939元，為無理由，應予駁回。

31 五、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法，於本判決結果

01 不生影響，爰不一一論述，併此敘明。

02 六、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。本件訴訟費用
03 額，依後附計算書確定如主文所示金額。

04 中 華 民 國 113 年 7 月 15 日

05 臺灣臺北地方法院臺北簡易庭

06 法 官 李宜娟

07 以上正本係照原本作成。

08 如不服本判決，應於判決送達後20日內向本庭提出上訴狀。（須
09 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
10 繳納上訴審裁判費。

11 中 華 民 國 113 年 7 月 15 日

12 書記官 沈玟君

13 計 算 書

14 項 目 金 額 (新臺幣) 備 註

15 第一審裁判費 1,000元

16 合 計 1,000元