

臺灣臺北地方法院民事簡易判決

114年度北簡字第5293號

原告 陳煒元

被告 星宇航空股份有限公司

法定代理人 張國煒

訴訟代理人 蔡瑋穎律師

楊韻敏

上列當事人間損害賠償事件，本院於民國114年8月28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2,930元，由原告負擔。

事實及理由

一、原告主張：其於2024年8月22日搭乘被告經營之JX871沖繩-台北航班發見座位不潔、同年月27日搭乘被告經營之JX870台北-沖繩航班（下合稱「系爭航班」）時，有被告員工未主動引導原告至商務艙專屬櫃檯報到、被告員工玩狗、貴賓室空間狹小內無廁所及航班資訊、貴賓室員工聊天及強迫推銷原告 VPN、食物欠缺色香味等，又航班抵達沖繩機場後被告地勤代理人員未協助原告取下行李、原告的優先託運行李與另件訴外第三人之經濟艙旅客托運行李同時輪送、原告託運之「阿媽的酸梅汁」破損、液體外露及行李袋破裂等不完全給付及債務不履行之情事，為此提起本訴請求被告損害賠償，給付原告：沖繩桃園來回商務艙機票四趟次或等值價金日幣323,640元、自沖繩機場返家之計程車資日幣21,000元、聯絡被告之國際電話費日幣16,648元、損害之行李袋日幣13,200元、損害之阿媽的酸梅汁新臺幣（下同）600元、自桃園機場返家及至台北市政府調解、民事訴訟之交通費10,000元、原告調解及應訴時之洗衣費用日幣10,674元、原

01 告調解及應訴時減少之工作收入日幣175,000元、原告調解
02 及應訴時在台所需飲食住宿通訊共75,000元，以上金額以0.
03 22新臺幣兌1元日幣匯率折算共208,835元等語。並聲明：被
04 告應給付原告208,835元。

05 二、被告則以：原告主張被告服務品質不佳有債務不履行、給付
06 不完全，並非事實，亦非被告應履行之旅客運送合約之義
07 務，且未舉證證明，僅係其個人主觀感受；原告雖稱被告員
08 工玩狗、未主動引導原告至商務艙專屬櫃檯報到云云，然機
09 場大廳出現的犬隻通常為旅客所攜或緝毒犬等工作犬隻，且
10 被告確已為各航班商務艙以上高艙等旅容設計有專用報到櫃
11 台，從未表示商務艙旅客會有員工主動引導報到之服務；另
12 被告之第一航廈貴賓室入口處亦有航班資訊陳列，廁所則受
13 限於桃園機場第一航廈空間較狹小而使用機場公共廁所，而
14 被告貴賓室空間之寬狹感受及食物美味程度實因人而異，被
15 告已盡己所能於有限之硬體限制下設計環境優美之貴賓室供
16 旅客使用，且貴賓室內之餐食為無限供應，除菜單點餐外尚
17 有自助式取用之食物及飲料，如原告對於點單之餐食口味不
18 適應，可改點其他主餐或取用其他自助式餐食；此外，被告
19 並無原告所稱強迫推銷VPN業務之情事，係因被告員工內部
20 通告原告前因未受到櫃檯同仁主動引導至報到櫃台，心情不
21 悅並提出客訴，始於貴賓室與原告交談並提供VPN優惠試用
22 券以和緩原告情緒。又針對高艙等之旅客託運行李，被告雖
23 會安排地勤代理人員將之優先運送至行李輸送帶，但並未表
24 示優先運送之行李會有地勤代理人員協助自行行李轉盤取下，
25 或是優先運送之行李不會跟經濟艙旅客行李一同輸送；至原
26 告託運之酸梅汁破損，主因係原告使用之軟布袋包裝方式不
27 當，不可歸責於被告。被告已依兩造間旅客運送契約提供原
28 告運送服務及相關聯之貴賓室服務，並儘量優化服務內容及
29 品質，實已依旅客運送契約之本旨履行，並無債務不履行或
30 給付不完全之情事等語置辯。並聲明：原告之訴駁回。

31 三、本院之判斷：

01 (一)按因可歸責於債務人之事由，致給付不能者，債權人得請求
02 賠償損害。前項情形，給付一部不能者，若其他部分之履
03 行，於債權人無利益時，債權人得拒絕該部之給付，請求全
04 部不履行之損害賠償。因可歸責於債務人之事由，致為不完
05 全給付者，債權人得依關於給付遲延或給付不能之規定行使
06 其權利。民法第226條、第227條第1項定有明文。損害賠償
07 之債，以有損害之發生及有責任原因之事實，並二者之間，
08 有相當因果關係為成立要件，故原告所主張損害賠償之債，
09 如不合於此項成立要件者，即難謂有損害賠償請求權存在
10 (最高法院48年台上字第481號判例意旨參照)。又不完全
11 給付，係指債務人所為之給付內容不符債務本旨，且有可歸
12 責於其之事由，而造成債權人之損害所應負之債務不履行損
13 害賠償責任。是以，不完全給付債務不履行責任，以可歸責
14 於債務人之事由而給付不完全(未符債務本旨)為其成立要
15 件。如債權人於受領給付後，以債務人給付不完全為由，請
16 求債務人賠償損害，應先由債權人就其所受領之給付未符合
17 債務本旨並受有損害，及二者間有因果關係存在之要件事
18 實，負舉證責任(最高法院112年度台上字第301號判決意旨
19 參照)。而民事訴訟如係由原告主張權利者，應先由原告負
20 舉證之責，若原告先不能舉證，以證實自己主張之事實為真
21 實，則被告就其抗辯事實即令不能舉證，或其所舉證據尚有
22 疵累，亦應駁回原告之請求(最高法院17年上字第917號判
23 例意旨參照)。

24 (二)本件原告主張被告提供之服務與廣告中所為每個飛行旅程帶
25 來舒適如家的極致體驗不符、被告工作人員給予原告的服務
26 與其預期不符、未替原告將行李自轉盤上取下、有一件行李
27 跟搭乘經濟艙乘客行李一同輸送、貴賓室空間狹小幽閉恐
28 懼、提供餐點亦與菜單不符，經原告向現場主管反應卻只得
29 到推託理由與藉口，致原告消費體驗不佳等情，已為被告否
30 認，並以前詞置辯，否認原告有損害賠償請求權，依前開說
31 明，自應由主張有債務不履行損害賠償請求權之原告，就其

01 主張被告有不完全給付並致原告受有損害、損害與被告債務
02 不履行間有相當因果關係等有利於己之事實負舉證之責。經
03 查，原告所指前情，諸如為每個飛行旅程帶來舒適如家的極
04 致體驗不符、被告工作人員給予原告的服務與其預期不符等
05 等，事涉各人主觀感受問題，並無客觀標準可據；參之原告
06 雖提出廣告文宣、貴賓室菜單及餐具不潔，菜單與實際不符
07 之照片等件（見本院卷第39頁、第47至49頁）為證，惟查，
08 倘原告認為貴賓室之菜單及餐具不夠清潔、及餐點內容較之
09 菜單缺少一樣「蔥餅」，大可要求更換、補充，亦可再點取
10 享用其他餐點服務，尚難遽認被告有不完全給付或債務不履
11 行之情事；再者，被告抗辯已為各航班商務艙以上高艙等旅
12 容設計有專用報到櫃台，然從未表示商務艙旅客會有員工主
13 動引導報到之服務，及被告之第一航廈貴賓室入口處備有航
14 班資訊，廁所則受限於桃園機場第一航廈空間較狹小而使用
15 機場公共廁所，針對高艙等之旅客託運行李，被告雖會安排
16 地勤代理人員將之優先運送至行李輸送帶，但並未表示優先
17 運送之行李會有地勤代理人員協助自行行李轉盤取下，或是優
18 先運送之行李不會跟經濟艙旅客行李一同輸送等情，為原告
19 所不爭執，是原告主張被告地勤代理人員於系爭航班抵達目
20 的地後未協助原告取下行李、原告的優先託運行李與另件訴
21 外第三人之經濟艙行李同時輸送，有不完全給付之債務不履
22 行之情事云云，容有所誤。此外，原告亦未舉證證明被告所
23 為有何違反契約給付義務、抑或所受領之給付有何不符合債
24 之本旨之處，是原告遽以請求被告賠償損害，即屬乏據，礙
25 難憑取。

26 (三)第按運送人對於運送物之喪失、毀損或遲到，應負責任。但
27 運送人能證明其喪失、毀損或遲到，係因不可抗力或因運送
28 物之性質或因託運人或受貨人之過失而致者，不在此限；運
29 送人對於旅客所交託之行李，縱不另收運費，其權利義務，
30 除本款另有規定外，適用關於物品運送之規定，民法第634
31 條、第657條定有明文。而依兩造間運送條款第9.1條第3項

01 載明「9.1不得攜帶之物品3.旅客不得將易碎或易腐壞物
02 品、貨幣、珠寶、貴重金屬、銀器、藝術品、相機、攝影機
03 及相關設備、電腦、電子或通訊設備、鋰電池、行動電源、
04 重要藥品、可轉讓票據、有價證券或其他貴重物品、商業文
05 件、護照和其他旅行證件或樣品等物品作為託運行李。」、
06 同條第7項載明「若旅客之行李含第9.1條所列物品，星宇航
07 空對該行李不負任何遺失或損害賠償責任。」、第16.3條第
08 6項載明「星宇航空不對未妥善包裝或未放入適當容器以便
09 安全運送之行李負任何責任。」、及同條第7項載明「不論
10 是否知悉，就第9.1條第3項不得攜帶之物品之損壞或遲延，
11 星宇航空不負任何責任。」各等語，亦有前揭運送條款（見
12 本院卷第102頁至第106頁）可考。

13 (四)又原告主張因被告託運不慎，導致原告行李袋破損，內容物
14 阿嬪的酸梅汁撒出，致原告受有行李袋損害日幣13,200元、
15 阿嬪的酸梅汁損失600元等語，固據提出行李袋購買憑證、
16 行李袋破損照片、阿嬪酸梅汁外漏照片等件（見本院卷第31
17 至37頁、第41頁）為憑。惟觀諸原告所提之照片，充其量僅
18 足證原告主張其行李袋有破損、及酸梅汁有外漏情形非虛
19 ，然無從得知原告之酸梅汁是如何包裝及密封之狀況，及其
20 破損是否係因被告運送過程中之疏失所造成；再觀之行李袋
21 破損照片顯示，係行李袋內裡布縫線處脫線，依一般日常生
22 活經驗，搬運行李行為導致之行李破損，較常發生於行李箱
23 袋之外側，原告主張該行李袋之內裡布脫線破損係因被告搬
24 運行李所致，顯不合邏輯亦與常情有違；衡諸一般託運行李
25 通常會使用行李箱等較堅硬質地容器，避免運輸途中因碰撞
26 造成內容物毀損，且系爭酸梅汁應屬不得作為託運行李之易
27 碎或易腐物品，然原告僅用保冰袋包裝酸梅汁，再放入布面
28 材質行李袋送託運，核與被告前揭運送條款第9.1條第3項所
29 載「9.1不得攜帶之物品3.旅客不得將易碎或易腐壞物品、
30 （下略）。」亦有未符；佐以同條第7項載明「若旅客之行
31 李含第9.1條所列物品，星宇航空對該行李不負任何遺失或

01 損害賠償責任。」、第16.3條第6項載明「星宇航空不對未
02 妥善包裝或未放入適當容器以便安全運送之行李負任何責
03 任。」、及同條第7項所載「不論是否知悉，就第9.1條第3
04 項不得攜帶之物品之損壞或遲延，星宇航空不負任何責
05 任。」等約定，是被告抗辯原告之行李袋破損與酸梅汁滲漏
06 係託運人自身之過失所致，原告違反運送條款之約定將系爭
07 酸梅汁託運，即使系爭酸梅汁於運送途中發生破損，被告依
08 前開約定亦無庸負損害賠償責任等語，即屬有據，信屬可
09 取。

10 (五)承前所述，原告既未舉證證明被告有不完全給付並致原告受
11 有損害、損害與被告債務不履行間有相當因果關係之事實，
12 則原告主張有債務不履行之損害賠償請求權，即屬乏據，礙
13 難憑取。從而，原告主張因被告不願賠償機票、行李袋及其
14 內容物損失，致其需從沖繩至臺灣調解、訴訟，撥打國際電
15 話溝通，支出交通費用日幣21,000元、10,000元、國際電話
16 費日幣16,648元、衣物洗濯費用日幣10,674元、飲食住宿通
17 訊75,000元、因為調解開庭不能工作損失日幣175,000元，
18 請求被告如數給付等語，亦屬乏據，遑論原告因起訴到庭而
19 支出之各項費用，核其性質乃屬因原告為起訴行使權利而支
20 出之費用及成本，亦無從令被告負損害賠償之責，是原告上
21 開請求，即無可取。

22 四、綜上，原告主張依債務不履行損害賠償法律關係，請求被告
23 賠償原告208,835元，為無理由，應予駁回。

24 五、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及所舉證據，核
25 與本件判決結果不生影響，爰不再逐一論列。

26 六、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條。依職權確定訴訟
27 費用額為2,930元（第一審裁判費），由原告負擔。

28 中 華 民 國 114 年 9 月 19 日
29 臺北簡易庭 法 官 林振芳

30 上列正本係照原本作成。

31 如不服本判決，應於判決送達後20日內向本庭（臺北市○○○路

01 0段000巷0號)提出上訴狀(須附繕本)。如委任律師提起上訴
02 者,應一併繳納上訴審裁判費。

03 中 華 民 國 114 年 9 月 19 日

04 書記官 蔡凱如