

臺灣臺北地方法院小額民事判決

115年度北小字第714號

原告 陳融萱
被告 中華航空股份有限公司台北分公司

法定代理人 馮震宇
訴訟代理人 林佳妙
吳欣芳

上列當事人間請求返還不當得利事件，本院於民國115年4月15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1,500元由原告負擔。

事實及理由

一、原告主張：伊於民國114年6月11日前往被告之票務櫃檯購買當日自臺灣桃園機場前往越南胡志明市之來回機票（訂位代號：DTEXCP，票號：000-0000000000，下稱系爭機票）。嗣伊辦理登機與託運行李手續時，被告工作人員拒絕受理，並引導伊辦理退票。惟被告拒不退還附加費新臺幣（下同）750元，另收取退票手續費4,500元，迄仍未退還5,250元之價金。被告拒絕提供運送服務，視為對契約條件不同意，契約自不得成立，伊亦得解除契約。另伊無法預期自身可能遭受出境限制，伊當日購票時已告知被告人員伊甫遭長榮航空拒絕登記之情，被告於售票時有充分機會進行查核，仍未察覺伊遭限制出境，是伊不可歸責，依民法第266條規定，伊得免為對待給付，被告受領5,250元，無法律上原因，致伊受有損害，爰依民法第179條規定，請求被告返還等語。並聲明：被告應給付原告5,250元，及自支付命令送達翌日起至清償日止，按年息5%算之利息。

二、被告則以：原告已完成系爭機票之付款，伊並開立電子機票，兩造間之運送契約自己成立。又原告辦理報到時因個人

01 因素遭限制出境，故未能搭乘航班，屬可歸責於原告之事
02 由，原告不得拒絕為對待給付，且依照運送條款（下稱系爭
03 條款）第7.1.2條、第14.1條約定，伊對因此所生損失或費
04 用不負任何責任。另依系爭條款第11.1.1條、第11.4.1.1條
05 及機票退票申請規定（下稱系爭退票規定）第4條約定，伊
06 扣除退票手續費4,500元及訂位服務費750元後，將餘額退
07 款，伊扣除前揭費用非無法律上原因等語，資為抗辯。並聲
08 明：原告之訴駁回。

09 三、兩造不爭執事項：（見本院卷第66、88頁）

10 (一)原告於114年6月11日持系爭機票辦理報到時，因有遭出境管
11 制之因素而無法登機。

12 (二)被告就系爭機票價金扣除退票手續費4,500元及訂位服務費7
13 50元後，將餘額9,101元退款予原告。

14 四、本院之判斷：

15 (一)按無法律上之原因而受利益，致他人受損害者，應返還其利
16 益。雖有法律上之原因，而其後已不存在者，亦同，民法第
17 179條定有明文。原告雖主張兩造間之運送契約因被告拒絕
18 運送而未成立等語，然查原告於114年6月11日前往被告之票
19 務櫃檯購買系爭機票，已給付價金1萬4,351元，被告並開立
20 電子機票等情，有系爭機票在卷可稽（見本院卷第69至76
21 頁），堪認兩造間就運送之時間、目的地、費用等必要之點
22 已達成合意，依民法第153條規定，契約自己成立，原告此
23 部分主張顯無可採。原告又主張其不能登機屬不可歸責，其
24 毋須為對待給付等語。按因不可歸責於雙方當事人之事由，
25 致一方之給付全部不能者，他方免為對待給付之義務；如僅
26 一部不能者，應按其比例減少對待給付。前項情形，已為全
27 部或一部之對待給付者，得依關於不當得利之規定，請求返
28 還，民法第266條固有明定。惟依系爭條款第7.1.2條約定：
29 「若旅客.....因旅行證件不全而不能成行，華航得取消該
30 旅客已訂妥之機位，且不遲延班機之起飛。.....華航對於
31 旅客因未遵守本條款所遭致之損失或產生之費用，不負任何

01 責任。」、第14.1條約定：「旅客有責任遵守所有飛航國家的
02 的法律、規定、命令、要求及本運送條款及/或航空公司規
03 定和指示。.....旅客若因違反法律、規定、命令或要求而
04 未能取得有關證件、簽證，華航均不負責任。」（見本院卷
05 第78、81頁），足見確保符合法規所定入出境資格屬原告應
06 盡之責，而原告係因遭出境管制之因素而無法辦理登機乙
07 節，已經認定如前（見兩造不爭執事項第(一)點），原告既未
08 舉證其遭限制出境之處分有何違法不當之處，自屬可歸責於
09 原告之事由致被告無法履行載送義務，此與原告於購買系爭
10 機票前是否知悉自身有遭限制出境事由無涉。此外，原告復
11 未舉證被告於售票前有為原告查詢是否符合入出境法規之義
12 務，被告業已陳明票務櫃檯無法連線到移民署，報到櫃檯才
13 能得知原告護照無法通過出境管制，且亦無法得知遭限制出
14 境之原因等語（見本院卷第88頁），自不因被告於售票前未
15 能查知原告有遭限制出境之情即認原告屬不可歸責。故本件
16 與民法第266條規定不合，原告此部分主張，亦屬無據。

17 (二)再依系爭條款第11.1.1條約定：「關於得退票之機票的資
18 訊，應參考航空公司的規定。」、第11.3條約定：「若華航
19 取消班機，未依照表定時刻合理的操作班機、未在旅客的目
20 的地或旅客訂妥的中途停留地停留、不能提供已確認的機
21 位、或造成持有聯票的旅客無法轉接已訂妥機位的班機
22 時.....」、第11.4.1.1條約定：「若旅客基於11.3條中所
23 述以外的理由希望退票，且該機票是可退款票價之情況時，
24 其退票額則為：若機票全未使用，其退票額即為所付票款與
25 相關稅金及主管機關規定之機場費用，扣除退票手續費、未
26 登機費之差額。」、系爭退票規定第4條約定：「在扣除退
27 票手續費/未登機費/訂位服務費後，我們會在7個工作日內
28 將退款退回您當初付款之信用卡。實際收到退款之日期須以
29 各銀行作業時間為準。」（見本院卷第79至80條、第82
30 頁），原告因遭出境管制無法登機而辦理退票，自非系爭條
31 款第11.3條所定之事由，退款金額即須扣除系爭條款第11.

01 4.1.1條所定之退票手續費及系爭退票規定第4條所定之訂位
02 服務費，是被告於扣除退票手續費4,500元及訂位服務費750
03 元後，將餘額9,101元退款予原告，與上開約定要無不合，
04 被告受有5,250元，應有法律上原因，非屬不當得利。

05 (三)原告復主張購買系爭機票前已向被告人員告知先前遭長榮航
06 空拒絕登機，並詢問若未能登機得否全額退費，經被告人員
07 允諾會協助辦理，被告未查核即逕行收款售票，嗣拒絕原告
08 登機，違反誠信原則等語。然長榮航空拒絕原告登機與被告
09 無涉，原告復未舉證被告確曾允諾將全額退款，此外，被告
10 並無於售票時為旅客查明是否符合出境資格之義務，票務櫃
11 檯亦無從查核等節，俱如前述，自難認被告有何違反誠信原
12 則之情。

13 (四)原告再主張系爭條款第11.4.1.1條、系爭退票規定第4條約
14 定違反消費者保護法第12條而無效等語。按定型化契約中之
15 條款違反誠信原則，對消費者顯失公平者，無效。定型化契
16 約中之條款有下列情形之一者，推定其顯失公平：一、違反
17 平等互惠原則者。二、條款與其所排除不予適用之任意規定
18 之立法意旨顯相矛盾者。三、契約之主要權利或義務，因受
19 條款之限制，致契約之目的難以達成者，消費者保護法第12
20 條固有明定。然查原告於提供旅客購票、訂位服務時，即已
21 支出相關服務、系統之成本，是系爭退票規定第4條約定退
22 票時扣除訂位服務費不予退還，要無對消費者顯失公平之
23 情。又查原告於機票售出後即需為相應之運送準備，於旅客
24 辦理退票時亦因相關行政程序而付出作業成本，且須承擔未
25 必能再次售出該機位之營業損失風險，是系爭條款第11.4.
26 1.1條約定退票時扣除退票手續費不予退還，亦難認有對消
27 費者顯失公平之情。

28 五、綜上所述，原告依民法第179條規定，請求被告給付5,250
29 元，及自支付命令送達翌日起至清償日止，按年息5%算之
30 利息，為無理由，應予駁回。

31 六、本件事證已臻明確，兩造其餘主張與攻擊防禦方法及所提證

01 據，經審酌後認與本件判決之結果不生影響，爰不另一一論
02 述，併此敘明。

03 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
04 程序事件法院為訴訟費用之裁判時，應確定其費用額，民事
05 訴訟法第436條之19定有明文，爰確定本件訴訟費用額如主
06 文第2項所示。

07 中 華 民 國 115 年 5 月 20 日
08 臺北簡易庭 法官 蕭如儀

09 以上正本係照原本作成。

10 如不服本判決，應於判決送達後20日內向本庭（臺北市○○區○
11 ○○路0段000巷0號）提出上訴狀，並按他造當事人之人數附
12 本。如委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

13 中 華 民 國 115 年 5 月 20 日
14 書記官 黃進傑

15 計 算 書

16 項 目	金 額 (新臺幣)	備註
17 第一審裁判費	1,500元	
18 合 計	1,500元	

19 附錄：

20 一、民事訴訟法第436條之24第2項：

21 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
22 理由，不得為之。

23 二、民事訴訟法第436條之25：

24 上訴狀內應記載上訴理由，表明下列各款事項：

25 (一)原判決所違背之法令及其具體內容。

26 (二)依訴訟資料可認為原判決有違背法令之具體事實。