

臺灣桃園地方法院小額民事判決

112年度桃小字第93號

原告 張本皓  
被告 台灣虎航股份有限公司

法定代理人 陳漢銘  
訴訟代理人 陳佑慈律師  
洪志勳律師  
王之穎律師  
高敬棠律師  
李奕昕

上列當事人間請求損害賠償事件，本院於民國113年2月26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1,000元由原告負擔。

事實及理由

一、按小額訴訟之訴狀送達後，原告不得將原訴變更或追加他訴，但請求之基礎事實同一者，不在此限，民事訴訟法第436條之23、第436條第2項、第255條第1項但書第2款定有明文。本件原告起訴時，依民法第226條第1項請求增加轉機機票差額新臺幣（下同）1萬1,378元；及依民法第227條之1、第195條第1項規定請求精神慰撫金8萬元，並聲明：被告應給付原告9萬1,378元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按年息5%計算之利息。嗣轉機機票差額部分，請求權基礎先位追加類推適用民法第654條、民用航空法第91條第1項；備位請求權依民法第226條第1項規定（本院卷二第4頁），經核該請求權基礎之追加，與起訴之基礎事實同一，證據均得相互援引，此等變更與法尚無不合，應予准許。

二、原告主張：

（一）原告為參加民國111年11月12日（星期六）在韓國濟州島舉

行之「平和之島2022國務總理旗國際生活體育區間馬拉松大會」，於111年8月12日向被告購買桃園至濟州島直飛來回機票共2張（去程航班號碼：IT654、起飛時間為111年11月11日臺灣時間早上7時5分、抵達時間為韓國時間早上10時、飛行時間為1時55分；回程航班號碼為IT655，起飛時間為111年11月15日韓國時間早上11時，抵達時間為臺灣時間中午12時15分、飛行時間為2時15分。下稱系爭原航班）。但被告竟於111年10月11日以電子郵件通知原告「因韓方相關申請因素」，取消系爭原航班。致使原告另於111年10月19日透過雄獅旅行社購買臺北松山機場至韓國金浦機場來回機票2張共2萬3,841元【去程為中華航空航班號碼CI260，起飛時間為111年11月10日臺灣時間早上9時20分、抵達時間為韓國時間早上12時45分。再於韓國時間14時45分搭乘金浦機場國內線韓亞航空航班號碼OZ8965，到達濟州國際機場為15時55分（總交通時數5時35分）；回程為韓亞航空航班號碼OZ893，起飛時間為111年11月14日早上10時50分（自濟州國際機場起飛），抵達韓國金浦機場為11時55分，改搭乘國際線於13時45分搭乘中華航空CI261班機至臺北松山機場，抵達時間為臺灣時間15時30分（總交通時數5時40分）。下稱系爭改航航班】。

(二)被告公告之「台灣虎航國際航線旅客及行李運輸條款」（下稱系爭運輸條款）第10.2條第1項至第4項，使被告獲得單方終止運送契約之權利，免除被告所生債務不履行賠償責任，顯然違反消費者保護法第12條第1項、第2項第1款至第3款而無效；系爭原航班為被告獨占航班，除系爭原航班外，原告僅有飛行時間更長、費用更鉅之選擇；基於舉輕明重法理，取消航班比遲到更為嚴重，應類推適用民法第654條及民用航空法第91條第2項；被告亦無法提出所謂韓方因素取消系爭原航班之證據；且系爭原航班取消更與新冠肺炎疫情等邊境防疫無關，被告並未舉證有何不可抗力之因素取消系爭原航班。

01 (三)據此，原告因改搭系爭改航航班，轉機機票多支出1萬1,378  
02 元、交通時間多增加7時5分，爰先位請求權依類推適用民法  
03 第654條、民用航空法第91條第1項；備位依民法第226條第1  
04 項規定，請求被告給付轉機機票多支出1萬1,378元。另依民  
05 法第227條之1、第195條第1項規定請求精神慰撫金8萬元等  
06 語。並聲明：被告應給付原告9萬1,378元，及自起訴狀繕本  
07 送達翌日起至清償日止，按年息5%計算之利息。

08 三、被告則以：

09 (一)被告係以低成本航空為業，與傳統航空公司在航路上或乘客  
10 服務上皆有明顯差異，其特色包含：基礎票價僅含有限之服  
11 務，其他服務則需另加購收費，且就退改票有特殊之約定；  
12 並將大多數成本使用於航機修護、工程等飛航部門，以維護  
13 與傳統航空公司相同之飛航安全標準。透過前述之經營方  
14 式，被告始能將營運成本控制低於傳統航空公司，並基此得  
15 以回饋提供旅客低廉之機票。故系爭運輸條款就退改票固有  
16 特別約定，惟旅客亦得以購入低於傳統航空公司之低廉機  
17 票，且詳觀被告運輸條款約定，係規範航班異動時被告仍應  
18 安排旅客搭乘最近之尚有空位的航班或退款至信用帳戶，並  
19 且，旅客更毋須支付額外費用，對旅客無顯失公平之情事。  
20 被告數次透過原告留存方式進行連絡，盡其所能提供相關協  
21 助俾利原告抵達韓國；甚且，被告更額外提供原告全額退  
22 款、更改航點後及免費托運行李額度，均屬優於系爭運輸條  
23 款約定。

24 (二)被告營業收入中高達98%係來自於客運收入，絕大部分乘客  
25 搭乘被告所營運之航班，係基於旅遊目的，是旅客出國意願  
26 及可行性均直接影響被告，則被告販售機票之考量，於新冠  
27 肺炎疫情影響期間，自包含邊境防疫管制措施以及各國對於  
28 旅遊簽證的開放程度。被告因韓國機場公社於111年8月29日  
29 公告需於111年9月8日前返還「時間帶」，被告航班營運仍  
30 受限於我國旅行限制級別及防疫政策，若未於該期限前返還  
31 「時間帶」，111年11月份時間帶將因無法滿足使用率，進

而喪失保留機場時間帶權利，是否能再獲分配機場時間帶營運航班存在疑問，此將直接影響被告未來有無可能繼續提供旅客直飛前往韓國濟州之可能。被告經一定時間之觀望、期待韓國機場公社能再開放時間帶，最終未果，被告不得不取消系爭原航班，且為最大程度確保旅客權益，於確定韓國機場公社無法開放時間帶後，即於起飛前一個月即111年10月1日通知旅客。

(三)而類推適用以法律漏洞存在為前提，依民法第654條、民用航空法第91條立法理由，皆係為規範「運送已經開始」的情形下若運送產生遲到之情形而設，未就「運送尚未開始」的情形另加以規範，顯見此乃立法者之有意安排，無類推適用之基礎；而因時間浪費而得請求損害賠償者，以法律規定或契約明定者為限，況時間之耗損涉及個人主觀感受，要非屬民法第195條第1項所規定之情形，被告業於原航班取消前近1個月之時點通知原告，使原告有充分時間安排調整計畫、並已得以預見重新訂購航班之完整行程，被告更提供各式替代方案，不能謂原告受有時間浪費之人格權損害且有情節重大之情事等語，並聲明：原告之訴駁回。

#### 四、兩造不爭執事項（本院卷二第248頁反面至第249頁反面）：

(一)原告於111年8月12日向被告購買系爭原航班來回機票2張共1萬2,463元（本院卷一第9頁）。

(二)管理及分配韓國濟州國際機場時機帶之公司為韓國機場公社。韓國機場公社於111年8月29日發布公告（本院卷二第178頁、第197頁）：「3.1下列情形將視為合理未使用（JNUS）時間帶。請注意，航空公司應在申請JNUS前，檢查是否符合資格。3.1.1特殊嚴重傳染性肺炎導致的強制隔離，航班/乘客數量嚴重受限。3.2航空公司應盡快歸還JNUS時間帶，歸還時間不得晚於每月第1天的8週前。於各該期限後歸還時間帶者，將不被認可為合理未使用。」

(三)依上開公告，被告應最晚於111年9月8日國際標準時間（UTC）14點59分前決定是否將111年11月份的時間帶予以申請返

還，否則將不予以合理未使用時間帶的權利。被告於111年9月8日向韓國機場公社返還時間帶（本院卷二第185頁）。

(四)被告於111年10月10日以電子郵件通知原告「因韓方相關申請因素」，取消系爭原航班（本院卷一第10頁、第65頁）。

(五)原告因系爭原航班遭取消，另於111年10月19日透過雄獅旅行社購買臺北松山機場至韓國金浦機場來回機票2張共2萬3,841元。去程為中華航空航班號碼CI260，起飛時間為111年11月10日臺灣時間早上9時20分、抵達時間為韓國時間早上12時45分。再於韓國時間14時45分搭乘金浦機場國內線韓亞航空航班號碼OZ8965，到達濟州國際機場為15時55分（總交通時數5時35分）；回程為韓亞航空航班號碼OZ893，起飛時間為111年11月14日早上10時50分（自濟州國際機場起飛），抵達韓國金浦機場為11時55分，改搭乘國際線於13時45分搭乘中華航空CI261班機至臺北松山機場，抵達時間為臺灣時間15時30分（總交通時數5時40分）（本院卷一第11頁至第12頁）。

(六)原告因改搭系爭改航航班，機票多支出1萬1,378元（計算式：2萬3,841元－1萬2,463元＝1萬1,378元），交通時間多增加7時5分【計算式：（轉機班機時數5時35分＋5時40分＝11時15分）－（原班機時數1時55分＋2時15分＝4時10分）＝7時5分】。

(七)被告因上開航班取消，以電子郵件通知原告可選擇下列3種替換方案（本院卷一第10頁、第65頁）：

- 1.退還本筆訂單的款項至原支付方式。
- 2.保留本筆訂單款項，轉作信用帳戶以便於180日內抵用後續機票金額。
- 3.免費變更原航班至其他期日，適用更改區間為111年11月25日至111年12月18日內之同航點航班。

(八)被告公司服務人員與原告電話中表示若原告選擇更改航點，另外提供去程及回程免費託運行李重量20公斤，且若託運行李重量已為購買，則將已購買之託運行李重量退款（本院卷

一第71頁)。

## 五、本院之判斷：

原告主張因改搭系爭改航航班，轉機機票多支出1萬1,378元、精神慰撫金8萬元等節，為被告所否認，並以前詞置辯。故本件爭點應為：(一)原告主張增加支出即轉機機票差額1萬1,378元，有無理由？(二)如原告主張上開被告債務不履行有理由，則有無致債權人之人格權受侵害、情節重大，依民法第227條之1及第195條第1項請求非財產上損害即精神慰撫金8萬元，有無理由？茲分述如下：

(一)原告主張增加支出即轉機機票差額1萬1,378元，有無理由？

1.關於系爭運輸條款第10.2條第1項至第4項有無違反消費者保護法第12條第1項、第2項第1款至第3款而無效？

(1)基於私法自治及契約自由原則，當事人固得自行決定契約之種類及內容，但定型化契約中之條款違反誠信原則，對消費者顯失公平者，無效。定型化契約中之條款有違反平等互惠原則者；條款與其所排除不予適用之任意規定之立法意旨顯相矛盾者；契約之主要權利或義務，因受條款之限制，致契約之目的難以達成者，推定其顯失公平消費者保護法第12條第1項及第2項第1款至第3款分別定有明文。又定型化契約條款是否違反誠信原則，對消費者顯失公平，應斟酌契約之性質、締約目的、全部條款內容、交易習慣及其他情事判斷之；定型化契約條款，有當事人間之給付與對待給付顯不相當者；當事人間之給付與對待給付顯不相當者；消費者違約時，應負擔顯不相當之賠償責任者；其他顯有不利於消費者之情形者，為違反平等互惠原則，消費者保護法施行細則第13條、第14條第1款至第4款亦有明文。簡言之，定型化契約是否為「違反誠信原則」或「對消費者顯失公平」，為本院所應審酌之因素。

(2)經查，被告於官網公告系爭運輸條款，且於被告官網系統訂購機票時，依該系統訂購流程，需於購票時確認及勾選「我已經完全閱讀，理解並同意下述所有訊息…」；倘若未確認

01 勾選，則將無法成功訂購機票，有系爭運輸條款網頁公告、  
02 被告官網訂票流程網頁截圖在卷可稽（本院卷一第56頁至第  
03 64頁），足見前揭購票網頁乃被告單方面針對消費者欲向其  
04 購買機票所表彰之運送服務時，雙方簽訂契約之內容而預先  
05 擬定，以供與消費者締結契約之用，自屬定型化契約，其中  
06 條款則為定型化契約條款，並無疑義；然而，並非不利於消  
07 費者之情形一概有違平等互惠原則，仍應審酌契約整體情事  
08 考量之，尤其應審酌契約之性質、締約目的、全部條款內  
09 容、交易習慣及其他情事判斷之。

10 (3)觀諸系爭運輸條款第10.2條第1項約定：「在訂位完成後，  
11 本公司可能隨時針對任何航班的離到時間進行調整、取消、  
12 終止、更改航點或延期等。根據2.4條的規定，下述的選項  
13 為本公司提供予旅客之唯一特定補救措施，除此之外，本公  
14 司毋須再針對前述航班異動負擔賠償責任。」；第10.2條第  
15 2項約定：「若因本公司無法控制的情況，導致前述航班異  
16 動（包括航班取消），本公司將盡力安排旅客搭乘本公司最  
17 近的下一個尚有空位的相同航點表訂航班，且毋須收取額外  
18 費用。若旅客無法接受此替代方案，本公司將依據各異動情  
19 況規範而定，以信用帳戶方式至多可保留旅客的票價及附加  
20 服務費等金額，讓旅客可於180天期間內重新訂位並完成搭  
21 乘。本公司將不針對因班表異動或取消所致旅客所受任何損  
22 害或開銷負擔任何責任。」；第10.2條第3項約定：「若因  
23 本公司可控制的情況，導致前述航班異動（包括航班取消），  
24 依據各異動情況規範而定，本公司至多提供：搭乘本公司最  
25 近的下一個尚有空位的相同航點表訂航班，毋須支付額外費  
26 用。或保留旅客的票價及附加服務費等金額，以信用帳戶方  
27 式，讓旅客可於180天期間內重新訂位並完成搭乘」；第10.  
28 2條第4項約定：「若在旅行日之前，已知旅客訂位的航班有  
29 重大時間異動（包括航班取消），本公司將會盡力通知旅客  
30 相關異動訊息。」（本院卷一第57頁）。

31 (4)依上開系爭運輸條款，足見被告雖有權得以隨時針對任何航

01 班的離到時間進行調整、取消、終止、更改航點或延期，且  
02 得主張不負擔賠償責任，但無論在「無法控制的情況」或  
03 「可控制的期況」下取消航班，仍會提供旅客搭乘最近的下一  
04 一個尚有空位的相同航點表訂航班，且毋須收取額外費用，  
05 如乘客無法接受，更可保留票價及附加服務費等金額，以信  
06 用帳戶方式，讓旅客可於180天期間內重新訂位並完成搭  
07 乘。而被告於111年10月10日以電子郵件通知原告系爭原航  
08 班遭取消後，仍提供原告3種替換方案，即1.退還本筆訂單  
09 的款項至原支付方式。2.保留本筆訂單款項，轉作信用帳戶  
10 以便於180日內抵用後續機票金額。3.免費變更原航班至其  
11 他期日，適用更改區間為111年11月25日至111年12月18日內  
12 之同航點航班（上開不爭執事項(七)）。並表示若原告選擇更  
13 改航點，另外提供去程及回程免費託運行李重量20公斤（上  
14 開不爭執事項(八)），可見被告雖為低成本航空（即俗稱的廉  
15 價航空），藉由壓低各種營運成本，提供較一般傳統航空公  
16 司低廉之機票價格，但於取消系爭原航班後，仍輔以一定替  
17 代方案供原告選擇，並於系爭原航班原定起飛時間前1個月  
18 即111年10月10日通知原告，俾其變更考量及行程，且被告  
19 確實有協助原告更改航班等事宜，亦有被告客服中心致電原  
20 告之逐字稿在卷可稽（本院卷一第69頁至第71頁），堪認已  
21 兼顧旅客權益。

22 (5)原告雖再主張系爭原航班為被告獨占航班，僅有飛行時間更  
23 長、費用更鉅之選擇等語。經查，系爭原航班於111年8月至  
24 11月間國籍航空中僅被告營運，有交通部民用航空局112年6  
25 月2日空運管字第1120018364號函在卷可稽（本院卷一第146  
26 頁），固可見國籍航空中僅被告營運桃園國際機場至韓國濟  
27 州國際機場之直航航班；但所謂「獨占」，係指事業在相關  
28 市場處於無競爭狀態，或具有壓倒性地位，可排除競爭之能  
29 力者；或二以上事業，實際上不為價格之競爭，而其全體之  
30 對外關係，具有前項規定之情形者，視為獨占（公平交易法  
31 第7條參照），是上開函文僅能證明國籍航空中僅被告營運



01 桃園國際機場至韓國濟州國際機場之直航航班，尚無法證明  
02 及說明是否為被告排除其他航空公司之競爭而取得獨占地  
03 位，亦可能為眾多航空公司考量載客量及營運成本後，僅被  
04 告願意經營此直航航班，自尚無從以國籍航空中僅被告營運  
05 此直航航班而逕認系爭原航班為被告獨占航班。再者，近年  
06 來低成本航空公司興起主因乃票價較一般傳統航空公司低  
07 廉，正是因為其於服務、退、改票等項目上不同於一般傳統  
08 航空公司之較優條件，藉此控制營運成本，以回饋提供旅客  
09 低廉之機票，此情亦應為近年來旅客所周知；而低成本航空  
10 公司亦係綜合一切經濟上考量後，決定是否營運該段航線。  
11 是以，原告於購票前若考量因此趟旅程至為重要，亦可自由  
12 選擇其他飛行時間更長、費用更鉅之非低成本航空公司航  
13 班，以享更多服務及賠償內容，以免受航班受調整、取消、  
14 終止、更改航點或延期等不利益，是原告並未陷於無從選擇  
15 締約對象或無拒絕締約餘地而簽訂不利於己契約之情況；毋  
16 寧因無其他國籍航空公司經營此航線，而被告提供系爭原航  
17 班，使旅客或原告以時間、金錢成本作為第一或優先考量  
18 時，可簽訂更有利於己之契約。因此，可認低成本航空公司  
19 與旅客是基於契約自由及意思自主之原則，均在理性思考與  
20 自由經濟市場機制下，立於相互平等之基礎，斟酌情況，權  
21 衡損益，選擇締約之對象、方式及內容，以追求其締約之經  
22 濟目的，尚無從以系爭原航班於國籍航空中僅被告營運、原  
23 告無從選擇而認系爭運輸條款有何顯失公平之處。

24 (6)據此，本院審酌上開系爭運輸條款約定及被告於取消系爭航  
25 班後處理之整體情事，認系爭運輸條款第10.2條第1項至第4  
26 項並無「違反誠信原則」或「對消費者顯失公平」，難認有  
27 違反消費者保護法第12條第1項、第2項第1款至第3款規定致  
28 無效之情形。從而，原告主張系爭運輸條款使被告獲得單方  
29 終止運送契約之權利，免除被告所生債務不履行賠償責任，  
30 有無效之事由等語，並非有理。

31 2.系爭原航班遭取消，是否可「類推適用」民法第654條第2項

規定、民用航空法第91條第2項規定？

(1)按類推適用，係就法律未規定之事項，比附援引與其性質相類似之規定，加以適用，為基於平等原則及社會通念以填補法律漏洞的方法，倘無法律漏洞，自不生類推適用而補充之問題。又所謂之法律漏洞，乃指違反法律規範計劃、意旨的不完整性，法律所未規定者，並非當然構成法律漏洞，端視其是否違反法律規範意旨、計劃及立法者之是否有意沉默而定（最高法院93年度台上字第1718號判決意旨參照）。

(2)按民法第654條立法理由指出：「本條僅係民法上一般性之規定，如鐵路法、公路法、民用航空法等特別法就此另有規定時，依特別法優於普通法之原則，從特別法之規定。」是就本件系爭原航班遭取消所生之法律適用，如特別法就此另有規定時，應優先適用，自無從先行適用或類推適用民法第654條規定甚明。而民用航空法第91條第2項規定：「乘客因航空器運送人之運送遲到而致損害者，航空器運送人應負賠償之責。但航空器運送人能證明其遲到係因不可抗力之事由所致者，除另有交易習慣者外，以乘客因遲到而增加支出之必要費用為限。」觀諸其立法理由指出：「為明確規範航空器運送人對於乘客運送遲延應負賠償責任，以減少因遲延致乘客受有損害而以霸機作為抗爭訴求，爰增定第2項。」足見民用航空法第91條第2項是規範「運送已經開始」之情形，為避免旅客以霸機作為抗爭訴求所由而設，而旅客霸機當以運送已經開始作為前提，是民用航空法並未規範「運送尚未開始」之情形，係立法者的有意安排，難謂有法律規範計劃、意旨的不完整性而存有法律漏洞之情形，而需藉由類推適用補充法律漏洞可言；而「運送尚未開始」之情形，已由被告提供之系爭運輸條款為規範，作為兩造間之權利義務之基礎，更不存在需要類推適用民用航空法第91條第2項之必要。從而，原告主張本件應類推適用民法第654條、民用航空法第91條第2項等語，亦無理由。

3.系爭原航班遭取消，是否為「可歸責」（民法第226條第1

01 項)於被告公司？

02 依上所論，系爭運輸條款第10.2條既已經約定被告就航班取  
03 消，僅提供不爭執事項(七)所示3種替換方案為「唯一特定補  
04 救措施」，除此之外，被告毋須再針對航班異動負擔賠償責  
05 任，顯見已經契約特約排除被告因「不可抗力」或「可歸  
06 責」事由進行調整、取消、終止、更改航點或延期之賠償責  
07 任，且因無違反消費者保護法第12條第1項、第2項第1款至  
08 第3款而屬有效，原告自應受此系爭運輸條款之拘束，被告  
09 自有權決定取消系爭原航班，並無可歸責事由，原告無從再  
10 行主張民法第226條第1項規定請求被告賠償損害。從而，系  
11 爭原航班遭取消之原因，究與國際防疫管制有關或與濟州國  
12 際機場之「時間帶」分配規範所致，即無庸再事審究之必  
13 要。

14 (二)如原告主張上開被告債務不履行有理由，則有無致債權人之  
15 人格權受侵害、情節重大，依民法第227條之1及第195條第1  
16 項請求非財產上損害即精神慰撫金8萬元，有無理由？

17 被告既無債務不履行之情，則原告主張受有非財產上損害即  
18 精神慰撫金8萬元，亦無庸再事審究。

19 六、綜上所述，原告主張類推適用民法第654條、民用航空法第9  
20 1條第1項，民法第226條第1項；民法第227條之1、第195條  
21 第1項規定，請求被告給付9萬1,378元，及自起訴狀繕本送  
22 達翌日起至清償日止，按年息5%計算之利息，為無理由，  
23 應予駁回。

24 七、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及所提證據，經  
25 核與判決結果不生影響，爰不逐一論述，併此敘明。

26 八、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第78條，並依同法第436  
27 條之19第1項規定，確定訴訟費用額如主文第2項所示。

28 中 華 民 國 113 年 3 月 26 日  
29 桃園簡易庭 法 官 王子鳴

30 以上為正本係照原本作成。

31 如不服本判決，應於送達後20日內，向本院提出上訴狀並表明上

01 訴理由，如於本判決宣示後送達前提起上訴者，應於判決送達後  
02 20日內補提上訴理由書（須附繕本）。  
03 如委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。  
04 中 華 民 國 113 年 3 月 26 日  
05 書記官 許寧華