

臺灣桃園地方法院小額民事判決

113年度桃小字第51號

原告 謝賢騰

被告 長榮航空股份有限公司

法定代理人 林寶水

訴訟代理人 王荳雅

廖珣全

上列當事人間消費爭議事件，本院於民國113年5月8日言詞辯論終結，判決如下：

主 文

- 一、原告之訴駁回。
- 二、訴訟費用新臺幣1,000元由原告負擔。

理由要領

一、原告主張：伊於民國111年8月22日在被告官方網站訂購4張臺北、曼谷來回機票（去程為8月28日、回程為9月7日，下合稱系爭機票），因被告系統錯誤，其中1張機票之旅客姓氏發生亂碼變為「HEISH」（原應為「HSIEH」）。嗣伊致電予被告訂位中心要求更正姓名，被告客服人員表示須支付修正姓名服務費美金50元。然姓氏拼寫錯誤係被告系統錯誤導致，並非伊的過失，伊認為被告提供服務品質很差，故將4張機票申請退票，惟被告竟在扣除退票手續費及訂位服務費12,904元後，方退還餘額。伊並非因可歸責於己事由退票，被告不應收取退票手續費及訂位服務費，且被告飛往美國之航線，改名及退票皆無須收費，系爭機票之改名及退票也應比照不應收費。為此，爰依民法不當得利之法律關係，提起本件訴訟等語，並聲明：被告應給付原告新臺幣（下同）12,904元，及自起訴狀繕本送達翌日起至清償日止，按週年利率5%計算之利息。

二、被告則以：

01 (一)伊於運送條款中，已揭示消費者若自願退票，退票金額以原
02 已付票價金額扣除應支付之服務費或機票取消費用計算；且
03 伊官方網站業已詳列各該機票價格之詳細資訊，包括訂位服
04 務費及退票手續費之具體數額等，均於購票流程中系爭網站
05 之「票價規則」及「預定詳細資料」欄清楚揭露，亦符合行
06 政院消費者保護會（下稱消保會）審查通過之「國際機票交
07 易重要須知範本」內容。於購票流程中，伊官方網站之選定
08 艙等頁面、票價說明頁面、預定詳細資料頁面以及付款前頁
09 面均詳列各項收費規定，旅客透過網站訂購機票、且於刷卡
10 付款前，得多次確認並交互參照涉及其權益之注意事項。

11 (二)又被告針對搭乘往返美國航線之消費者另於運送條款約定於
12 24小時內免收退票手續費，係基於美國聯邦法規所為之約
13 定，並非不合理之差別待遇。

14 (三)且原告訂票當日，伊網頁訂票系統並無異常，原告因自己之
15 過失將姓氏英文拼音拼寫錯誤，嗣又因不願支付修正姓名服
16 務費而堅持辦理退票，屬系爭運送條款所稱之自願辦理退
17 票，自應支付退票手續費及訂位服務費12,904元，伊保有上
18 開給付，具有法律上原因，自非不當得利等語，資為抗辯，
19 並聲明：原告之訴駁回。

20 三、經查，原告於111年8月22日在被告官方網站訂購系爭機票4
21 張，嗣原告致電予被告訂位中心要求將其中1張機票更正姓
22 名，被告客服人員表示須支付修正姓名服務費美金50元，原
23 告不願支付上開費用而將系爭機票全部申請退票，被告於扣
24 除退票手續費及訂位服務費12,904元退還餘額等情，為兩造
25 所不爭執，堪信為真。

26 四、本院之判斷：

27 (一)查被告針對消費者非自願與自願退票之處理方式，於運送條
28 款第11條第3、4款業已載明：「非自願退票：如長榮航空取
29 消航班，無法合理按照航班表定時間載運，航班無法降落於
30 旅客預訂之目的地或中途停留地、無法提供已確認之訂位或
31 使旅客無法銜接上原已訂妥之接駁航班，其退票金額計算如

01 下：…自願退票：若旅客基於第11.3款（非自願退票）中所
02 述以外之理由欲辦理退票，其退票金額應為：11.4.1若機票
03 全程未使用，則退票金額為原已付票價金額扣除依長榮航空
04 規範應支付之服務費或機票取消費用…」。上開運送條款公
05 開揭示於被告官方網站首頁，亦記載於被告官方網站「退票
06 查申請與查詢」頁面之注意事項，有被告所提之運送條款、
07 被告官方網站頁面截圖在卷可稽（見本院卷第26至27頁），
08 是原告於購買系爭機票前，已有充足機會查閱被告之運送條
09 款，其仍選擇向被告購買系爭機票，堪認原告已同意運送條
10 款，而成為兩造間契約條款之一部分，應受上開退費規定之
11 拘束。又原告係於要求修正機票姓名時，經被告客服人員告
12 知須支付修改費用，因不願支付修正姓名服務費而將系爭機
13 票退票，業據原告自陳在卷（見本院卷第22頁），足見原告
14 退票之行為，不屬上開運送條款之「非自願退票」，而應適
15 用「自願退票」規定，須支付服務費或機票取消費用。至系
16 爭機票姓名錯誤究係因被告系統錯誤，抑或原告輸入錯誤而
17 產生，僅為原告退票之動機，無論其發生原因為何，均不影
18 響本件應適用自願退票規定之結論。

19 (二)次查，在被告官方網站購票流程中，「票價規則」及「預定
20 詳細資料」頁面上均將各艙等之票價、退票手續費、訂位服
21 務費等費用揭明，有被告所提之官方網站截圖在卷可稽（見
22 本院卷第41至46頁）。觀諸上開截圖，購票頁面中各艙等之
23 機票售價下方，均清楚載明退票費用之數額；並明確標示
24 「訂位服務費不可退款」字樣，且於「價格詳細資訊」欄位
25 中，亦有記載該機票訂位服務費之數額。原告既係經由被告
26 官方網站購買系爭機票，於購買流程中當可知悉系爭機票之
27 退票條件，以及退票將扣除之金額，自應受拘束。

28 (三)原告固主張：被告收取之費用過高，且被告飛往美國之航
29 線，改名及退票皆無須收費，系爭機票之改名及退票也應比
30 照不應收費云云。惟按定型化契約中之條款如違反誠信原
31 則，對消費者顯失公平者，方屬無效，此觀消費者保護法第

01 12條第1項規定即明。被告為經營旅客運輸業之航空公司，
02 在旅客退票後，釋出之座位未必能即時售出，不利於艙位之
03 分配調度，且將增加其營運成本。被告基於成本控制、艙位
04 調度之考量，針對自願退票之消費者收取規費，將任意退票
05 所生損害之一部分轉嫁於消費者承擔，實屬合理之經營模
06 式，尚難認有違反誠信原則之情。又被告就往返美國之班
07 機，雖另設有24小時內退票免收手續費之規定，惟此係因美
08 國聯辦法規「交通運輸部法案14 CFR section 259.5(b)
09 (4)」要求所有往返美國之航班均不得對24小時內退票之旅
10 客收取手續費，此有被告所提上揭法律條文影本在卷可稽
11 (見本院卷第33頁)。被告因應各國法令要求，對往返各國
12 之航班設立不同之退費規範，並非恣意為不同之收費標準，
13 亦難認違反誠信原則。是原告上開主張，應無足採。

14 (四)綜上所述，被告於原告申請退票時，扣除退票手續費、訂位
15 服務費共12,904元，係基於運送規則所為，且扣除之金額亦
16 已於購票頁面清楚載明，屬兩造間契約之一部分，原告應受
17 拘束。從而，被告保有上開給付，應有法律上原因。原告依
18 不當得利之規定請求被告給付12,904元，為無理由，應予駁
19 回。

20 中 華 民 國 113 年 6 月 14 日
21 桃園簡易庭 法 官 林宇凡

22 以上為正本係照原本作成。

23 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
24 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
25 20日內補提上訴理由書（須附繕本）。

26 如委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

27 中 華 民 國 113 年 6 月 14 日
28 書記官 楊上毅

29 附錄：

30 一、民事訴訟法第436條之24第2項：

31 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

01 理由，不得為之。

02 二、民事訴訟法第436條之25：

03 上訴狀內應記載上訴理由，表明下列各款事項：

04 (一)原判決所違背之法令及其具體內容。

05 (二)依訴訟資料可認為原判決有違背法令之具體事實。

06 三、民事訴訟法第471條第1項：（依同法第436條之32第2項規定
07 於小額事件之上訴程序準用之）

08 上訴狀內未表明上訴理由者，上訴人應於提起上訴後20日內
09 ，提出理由書於原第二審法院；未提出者，毋庸命其補正，
10 由原第二審法院以裁定駁回之。