臺灣桃園地方法院小額民事判決

108年度桃小字第1807號

原　　告　李荷智
被　　告　中華航空股份有限公司
法定代理人　謝世謙
訴訟代理人　金岳緯
　　吳詩媛

上列當事人間請求損害賠償事件，本院於民國109 年1 月6 日言詞辯論終結，判決如下：

主　　文

原告之訴駁回。

訴訟費用新臺幣壹仟元由原告負擔。

事實及理由

壹、程序部分：

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，但擴張或減縮應受判決事項之聲明者，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3 款分別定有明文。本件原告起訴時請求：「1.被告應連帶給付原告新臺幣（下同）24,337元，及自民國108 年2 月10日起至清償日止，按年息5 ％計算之利息。」（見臺灣臺北地方法院北小字第2656號卷【下稱北小卷】第9 頁），嗣於起訴狀送達被告後，於108 年11月25日言詞辯論時，並將其聲明變更為：「被告應給付原告24,337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。」（見本院卷第88頁），核其性質分屬減縮應受判決事項之聲明，揆諸首揭規定，與法尚無不合，應予准許。

貳、實體部分：

一、原告主張：原告前透過網路向被告訂購於108 年2 月10日由溫哥華飛往桃園機場、班機代號為CI0031（下稱系爭班機）之機票，預定起飛時間為00時40分、抵達時間為108 年2 月11日5 時30分，惟被告因其機師罷工而取消系爭班機，嗣經原告聯繫，被告始另行安排原告搭乘加拿大航空於108 年2

月11日11時35分起飛之代號AC017 班機返國，致原告因此多滯留在溫哥華2 日，支出住宿費11,909元、餐食費加拿大幣97.87 元、交通費加拿大幣5 元、滯留2 日及參加消費爭議協商暨開庭2 日之薪資費用10,000元；被告雖以其「國際航線旅客及行李運送條款」（下稱系爭條款）為依據拒絕賠償，然自各家航空公司網站訂購機票，皆有強迫消費者勾選需同意相關條件後，始得進入購票下一步驟之情形，故被告將大量繁瑣、語意艱澀條款依附在勾選同意內容中，則遇消費糾紛時即以此保護大傘為辯，顯不合理，且罷工事件顯屬可歸責於被告內部管理失當所造成，歐盟法院發佈之EU000-0000條款規定亦認航空公司就罷工事件均需負擔該規定之賠償，況若如被告所述罷工係不可抗因素，豈需於以最高美金250 元先行理賠，然被告迄今均拒絕理賠原告上揭實際所受損害，爰依民法第654 條、第224 條、第229 條、民用航空乘客與航空器運送人運送糾紛調處辦法第4 條、國外個別旅遊定型化契約書第14條、民用航空器法第57條，提起本件訴訟，並以108 年1 月18日原告換匯時之臺灣銀行公告之現金賣出匯率計算，聲明如前述變更後之聲明所示。

二、被告則以：108 年2 月8 日被告所屬機師發動罷工，被告因而取消系爭班機，旋於當日下午1 時44分許以電子郵件通知原告，並經被告客服人員協助及原告同意不退票而改簽其他航班之情形下，為原告更改搭乘加拿大航空之班機，依據系爭條款第10.2.1條約定，被告因罷工事由，得不經通知旅客取消班機，無須負擔任何責任，且原告可自被告之官方網站閱覽系爭條款，且訂票系統議會提醒審閱之，如原告不同意系爭條款，得選擇拒絕購買，既已購買並依據系爭條款與被告成立旅客運送契約，即有同意上揭規定之意思，被告自無須負擔賠償責任。又航空運送實務中，部分航空公司於運送條款中約定若此情形取消班機，僅退還機票款，未約定後續協助旅客之服務方式，而系爭條款尚約定後續簽轉他航之服務，已明顯優於國際上其他航空公司之規定。再者，系爭班

機之啟程地或目的地均非歐盟國家，自無EU000-0000條款之適用；又本件為事前通知之航班取消，非屬運送遲到，故無民法第654 條、民用航空法第47條之適用，縱認屬民法第654 條亦屬該條第2 項但書之交易習慣，故被告無須賠償。退步言之，縱認被告需賠償，然被告為何選擇入住威斯汀飯店，且於108 年2 月10日預定，卻於2 月9 日即入住，又選擇在飯店內用餐，及以加拿大地鐵儲值收據證明交通費，是否均為必要費用，亦屬未明，又其請假未受有損害；況被告已於108 年6 月14日給付原告7,692 元（即美金250 元），並自新安東京海上產物保險公司獲得7,000 元禮券之賠償，自應扣除之等語，資為抗辯，並聲明：原告之訴駁回。

三、本院之判斷：

原告主張以網路向被告購買系爭班機之機票後，被告因機師罷工因素而取消系爭班機，並安排原告轉搭乘加拿大航空翌日之班機返國等情，業據原告提出被告通知取消班機之電子郵件、被告通知轉搭航班資訊之電子郵件、加拿大航空登機證為證（見北小卷第15至19頁），且為被告所不爭執，堪信為真。惟被告對於原告請求賠償因滯留所支出之食宿費用及薪資損失，則以前揭情詞置辯，本院認定如下：

（一）按旅客運送人對於旅客因運送所受之傷害及運送之遲到應負責任。但因旅客之過失，或其傷害係因不可抗力所致者，不在此限。運送之遲到係因不可抗力所致者，旅客運送人之責任，除另有交易習慣者外，以旅客因遲到而增加支出之必要費用為限；又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。分別為民法第654 條、民用航空法第91條第2 項明文。又系爭條款第10.2.1.1條、第10.2.2條分別約定「基於下列事由，航空公司得不經通知旅客即更換替代航空公司或機型，或取消、終止航班、轉降、遲延任何航班或更改其他行程

權益、訂位、航班調度，並決定航班之起降，航空公司除依本運送條款及啟程地相關法令需退還未使用航程之票價或行李費用外，無須負擔任何責任：因任何事實上非航空公司所得控制之事由（包含但不限於氣候因素、天災、不可抗力、罷工、暴動、禁運、戰爭、敵對、騷動或國際未決事件），或航空公司遭前述事由所威脅，或航空公司已報備前述事由，或任何直接或間接因前述事由所生之遲延、需求或情狀等。」、「若因非華航所得控制的事由造成班機取消、遲延，致無法提供已確認的機位或不能降落在旅客的中途停留點或終點，或導致旅客錯過其所訂妥的接駁航班，除航班遲延或取消地之相關法令另有規定，華航將自行決定：儘速利用華航其他有空位的定期班機載運上述旅客；或於合理時間內利用華航定期班機、他航班機、陸上交通工具將旅客運送至其機票所載之終點。若此安排之機票款、超重行李費及其他費用高於原機票退票金額，華航將不收取增加的費用，若是低於退票金額，華航將退還其差額；或根據第11條辦理退票」（見本院卷第42頁及其背面），可知被告縱因罷工因素而取消系爭班機，其後續處理方式包括為旅客安排其他班機或辦理退票，如被告選擇以前者為之，則當應將旅客送至目的地始完成運送契約，若未能於約定時間抵達自屬運送遲到，是本件兩造間既未選擇以退費方式終止運送契約，兩造間之旅客運送契約於原告抵達目的地前自仍存在，被告以其取消系爭班機即否認有遲延責任之發生，洵不可採。

（二）惟按企業經營者企業經營者在定型化契約中所用之條款，應本平等互惠之原則。定型化契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋；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違反平等互惠原則者，推定其顯失公平，消費者保護法第11、12條定有明文。經查，原告係經由網路向被告訂購系爭班機之機票，並在訂購時已勾選同意系爭條款之內容，且原

告經常出國習慣性選擇搭乘被告班機等情，業經原告自陳在卷，並有被告提出之網站頁面為佐（見本卷第47、52、119頁），可認原告應知悉系爭條款所載之權利義務內容，倘認系爭條款對其不利，當可拒絕與被告訂約，尚難謂原告有何處於無從選擇締約對象或無拒絕締約餘地之不利益情形；又審酌航空運輸業相較其他行業有其高風險及不可預測性，為確保飛航安全，應考量機組人員、機械、技術、後勤支援、天氣等諸多人為、非人為或其他不可抗力因素，並綜合該業者全體航班及載客量等一切情形安排航班運送旅客，故航空運輸業普遍訂有取消或變更航班權利之條款，且系爭條款雖約定被告得取消航班，然亦同時輔以排其他航班運送旅客、或全額退票等措施，以兼顧旅客權益，並無違反平等互惠及誠信原則，難謂對消費者顯失公平而無效，是原告主張被告以系爭條款卸責顯不合理云云，即非可採。基此，原告既不否認被告業依系爭條款之約定為其安排其他返國班機之事實，則被告依系爭條款約定抗辯其無庸就原告本件主張損害負賠償責任等語，應屬有據。

（三）至原告另主張以民法第224條、第229條、民用航空乘客與航空器運送人運送糾紛調處辦法第4條、國外個別旅遊定型化契約書第14條、民用航空器法第57條等規定為請求，惟查，民法第224條為履行輔助人之故意過失責任規定，本件並無履行輔助人之故意過失行為；民法第229條則為給付遲延之概括規定，然本件依系爭條款約定被告無庸負遲延責任，已如前述；又民用航空乘客與航空器運送人運送糾紛調處辦法係依據民用航空法第47條授權訂定，僅為旅客與運送人間調處之程序規定，民用航空法第57條則係民航局對民用航空運輸業之監督規定，均非請求賠償之依據；至國外個別旅遊係指到中華民國疆域以外其他國家或地區，由旅行社不派領隊人員服務，由旅行社依旅客之要求代為安排機票、住宿、旅遊行程；或旅客參加旅行社

所包裝販賣之機票、住宿、旅遊行程之個別旅遊產品，此為國外個別旅遊定型或契約書範本第1條、第2條明揭，是亦與本件兩造間成立旅客運送契約之情形無涉，原告以該等規定請求，顯有誤會。

四、綜上所述，兩造間成立之系爭條款既已約定排除被告之遲到責任，是本件原告請求被告賠償因此所受之損害，為無理由，應予駁回。

五、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及證據，核與判決之結果不生影響，爰不一一論列，併此敘明。

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

中　　華　　民　　國　　109　　年　　2　　月　　7　　日

桃園簡易庭　法　官　陳華媚

以上正本證明與原本無異。

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20日內補提上訴理由書（須附繕本）。

如委任律師提起上訴者，應一併繳納上訴審裁判費。

書記官　石曉芸

中　　華　　民　　國　　109　　年　　2　　月　　11　　日

附記：

一、民事訴訟法第436條之24第2項：

對於小額程序之第一審裁判上訴或抗告，非以其違背法令為理由，不得為之。

二、民事訴訟法第436條之25：

上訴狀內應記載上訴理由，表明下列各款事項：

(一)原判決所違背之法令及其具體內容。

(二)依訴訟資料可認為原判決有違背法令之具體事實。

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

上訴狀內未表明上訴理由者，上訴人應於提起上訴後二十日

內，提出理由書於原第二審法院；未提出者，毋庸命其補正，由原第二審法院以裁定駁回之。