臺灣高雄地方法院民事判決

109年度雄小字第541號

原　　告　王語辰
訴訟代理人　顏亦禮
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　林秀紅
　　武淑瑾

上列當事人間消費糾紛事件，本院於民國109 年6 月11日辯論終結，判決如下：

主　　文

被告應給付原告新臺幣壹萬貳仟柒佰捌拾參元，及自民國一０九年三月二十六日起至清償日止，按週年利率百分之五計算之利息。

原告其餘之訴駁回。

訴訟費用新臺幣壹仟元由被告負擔百分之二十五，餘由原告負擔。

本判決得假執行。但被告如以新臺幣壹萬貳仟柒佰捌拾參元為原告預供擔保，得免為假執行。

事實及理由

壹、程序部分

按消費訴訟，得由消費關係發生地之法院管轄。消費者保護法第47條定有明文。本件原告主張其在家中電腦向被告購買民國108 年10月26日班機CI133 自沖繩至高雄之班機機票（下稱系爭航班），則其購票地及系爭航班目的地分別為高雄市鳳山區及小港區，堪認高雄應屬消費發生地，則本院就本案自有管轄權，先予敘明。

貳、實體部分

一、原告主張：原告向被告購買系爭航班，並已在被告官方網站完成訂位開票作業，因原告當日未攜帶購票所使用之信用卡，致無法完成被告要求之信用卡驗證程序（下稱系爭驗證程序），然原告已在沖繩無法交付信用卡，已委請親友拍照，

亦經被告拒絕，被告未提供其他替代或補救之措施，僅一昧要求原告重新購票，惟當時被告之報價機票竟高達日幣277,000元（與原告同行者尚有3名大人，1位小孩），與原告原購入之機票總額日幣58,000元差距近5倍，原告當下實無資力負擔該高額票款，而系爭航班於晚間8時30分起飛，當時聯繫被告之國內客服人員，均已下班而無人可協助處理，原告求助無門，被迫僅能留宿日本1晚，於翌日始另購買其他公司之班機返台，因而支出住宿費日幣9,900元及日幣2,160元之交通費用，返國後被告將該機票退款，尚收取手續費共日幣35,000元，且致原告受有精神上損害，原告自得請求被告賠償。又兩造所成立之定票合約為定型化契約，其中有關需進行系爭驗證程序之約定，因未提供其他替代或補救之措施，而違反消費者保護法（下稱消保法）第12條之平等互惠原則，應屬無效，被告所為亦違反誠信原則。爰依不當得利、侵權行為及債務不履行之法律關係，提起本件訴訟等語，並聲明：被告應給付原告新臺幣5萬元，及自起訴狀繕本送達被告翌日起至清償日止，按週年利率5％計算之利息。

二、被告則以：原告所購買之系爭航班已於官網完成訂位開票，然除官網購票外付款外，網頁並有驗卡提示，原告接獲被告系統所發送之「中華航空付款須知」亦再次提醒該次交易需進行驗卡事宜，被告官網亦有詳細之驗證方式，然原告係於搭乘時未完成系爭驗證程序，始無法順利登機，且被告運送條款第8.1.14條亦載明「旅客於華航網站開立機票或以信用卡支付票款，應於機場報到時出示購票時所使用之信用卡。若付款信用卡持卡人並非旅客本人時，持卡人須辦理信用卡認證手續，未依規定完成認證手續者，旅客應於機場另行購票」（下稱系爭驗證條款）等語，已詳述未依規定完成系爭驗證程序，旅客應於機場另行購票。而原告並未再向被告重新購買機票，而是另向其他公司購票返台，被告告自無不當得利可言。又原告所購買之系爭航班機票亦已完成退票作業

，仍需按照機票相關規定支付一定之手續費，被告亦無不法侵害原告權利。而原告未完成信用卡驗證程序，本屬可歸責於原告之事由所致，被告自無債務不履行，系爭驗證程序乃係為避免信用卡有盜刷之風險始設立，亦無違反消費者保護法之平等互惠原則，自屬有效等語置辯，並聲明：原告之訴駁回。

三、本院之判斷

（一）原告主張向被告購買系爭航班，並已在被告官方網站完成訂位開票作業，因原告當日未攜帶購票所使用之信用卡，致無法完成系爭驗證程序，而無法登機，於翌日始另搭機返台，被告扣除5 張機票之手續費共日幣35,000元後已完成系爭航班機票之退費手續；與原告同行之其餘3 人就系爭航班之請求權均已讓與原告，由其行使等節，業據原告提出訂位紀錄電子郵件、消費爭議申訴資料、債權讓與書（見本院卷第17頁、第37頁至第51頁），復有被告所出具之退票資訊為佐（見本院卷第125 頁至第143 頁），是此部分之事實，首堪認定。

（二）按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下列情形之一者，推定其顯失公平：一、違反平等互惠原則者。二、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。三、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，消保法第12條定有明文。查，兩造間所成立之旅客運送契約，為被告與不特定多數消費者訂立同類型契約之用，所提出預先擬定之契約條款，屬消保法第2 條第7 款所稱之定型化契約，而有該法之適用，原告主張系爭驗證條款（含相關驗證規則）違反消保法第12條之約定應屬無效，無非係以系爭驗證條款並無其他替代性或補救性方案為據。被告就此，則以系爭驗證程序之約定乃為避免信用卡遭盜刷等語置辯。審酌系爭驗證程序，係被告於完成購票時，即以系統發出「中華航空付款須知」提醒該次

交易需進行驗證事宜，而「信用卡付款須知」亦詳細載明驗證程序應如何辦理，消費者得選擇在機場出示信用卡，如持卡人並非旅客本人，則得於起飛之72小時前前往被告櫃臺簽署「付款同意書」，完成「核對信用卡」手續，如消費金額在美金5 千元以下，付款人亦得以傳真或電子郵件方式辦理等（見本院卷第71頁），是系爭驗證條款基於避免信用卡遭盜刷而為設計，並無對消費者顯失公平，或有違反平等互惠原則之情事，蓋因信用卡遭盜刷，除被告需承擔無法收取票款之風險外，如消費者無法成功對信用卡公司提出消費爭議時，該費用亦可能需由消費者負擔，消費者亦可能因盜刷而蒙受其害，是有關信用卡使用之相關認證程序，確有其必要。至於被告公司所設計之系爭認證程序，或對消費者有產生使用上之不便利，然此至多僅屬該公司如何對於其驗證程序進行改善之問題，要無從因此，而導致系爭驗證條款因此無效，被告於本院審理時亦陳稱之後已有改以3D驗證方式驗證（即消費者以信用卡付款後，網頁頁面跳轉至信用卡認證頁面，消費者必須輸入正確的驗證碼始能完成付款，見本院卷第161 頁）。至於原告所稱無替代或補救之方法云云，惟被告系爭驗證條款已載明「未依規定完成認證手續者，旅客應於機場另行購票」，即另行購票已屬所謂之替代方式，是原告執此為由主張系爭驗證條款應屬無效，尚屬無據。

（三）然按定型化契約條款如有疑義時，應為有利於消費者之解釋，消費者保護法第11條第2 項定有明文。承前所述，系爭驗證條款雖載明「未依規定完成認證手續者，旅客應於機場另行購票」等語，然並未載明所謂「另行購票」之票價應如何計算，被告信用卡付款須知則係記載「另行購買適用機票」（見本院卷第71頁），所稱「適用機票」為何，亦屬不明，究係指消費者原始購買之機票或當時被告報價之機票，顯有未臻明確之處而生疑義，自應為有利於消費者之解釋，而應容許消費者以「原購票金額重新購票」

，蓋此時原告既已當場重新購票，原購買之機票亦未使用，則此時被告所稱防止盜刷之風險已不復存在，自無容許被告於當時漫天開價，利用此時消費者急於搭機以免延誤旅程之情狀，乘機獲利之理（除非被告係選擇以低價清倉促銷之方式，提供消費者以更低廉之價格重新購票，惟本案顯非此種情形，本院此部分所強調者，乃係既有疑義而需做對消費者有利之解釋，即應給予消費者有「以原價重新購票」之機會）。換言之，被告為確保信用卡遭盜刷，依系爭驗證條款固有請消費者重新購票之權利，惟同理，消費者亦應享有依其「原購票價格購票之權利」，始為公允，系爭驗證條款防止信用卡遭盜刷之目的，不能無限上綱，反成為被告獲有額外利益之理由。是被告於當日原告未能完成系爭認證程序時，即應提供原告以原價購票之選擇，至於外站人員未能妥適處理，則係被告內部未能建立處理此類事件之準則，要無強令原告承擔之理。參以原告所提出之新聞網頁提及遇有消費者在機場未攜帶信用卡時「地勤人員指出依現行規定只能請旅客重新買一張機票，再將舊機票退票，價錢則照第一張票價收取」等語（見本院卷第4頁），原告於消費爭議時亦提及「回國後與華航票務確認是可以先以原價格重新購票」等語（見本院卷第41頁），是此種以原購票金額重新購票之作法既已存在，且經原告曾向被告票務確認可行，被告於本院審理中復陳稱：如是發生在台灣，會告知消費者得重新購買同一航班之機票，而退票時無須負擔手續費，但外站沒有這個機制，不可能這樣告訴客人等語（見本院卷第159頁）。而原告主張當日被告之報價機票高達日幣277,000元，與原購票日幣58,000元差距進5倍一節，未據被告所否認，僅辯稱：當下報價係依照現場剩有之機位報價，可能會因經濟艙艙等之差異而有不同之費用，需視現場情況而定等語（見本院卷第159頁）。然原告既已在系爭航班完成訂位開票作業，本有屬於與其原本購票票價相當之座位存在（如

消費者購票時曾預選座位，亦可認被告業已為消費者保留該座位），則原告重新購票，亦僅在保有其原訂之機位，要無被告所謂「需視現場剩有機位而定」之情形，被告此部分所辯，實難採取。況以被告當時之報價，機票總額高達日幣277,000 元，與原告原購票金額日幣58,000元，相距數倍，此本難為一般理性消費者所接受，原告亦陳稱其當下無力負擔該高額之票價，是本件原告固疏未攜帶原信用卡致未能完成系爭認證程序，然被告未提供原購票價格，給予原告重新購票之機會，自屬可歸責於被告之事由所致，則原告依債務不履行之法律規定，請求被告賠償其損害，自屬有據。

（四）原告主張其因被告債務不履行，致無法搭乘系爭航班返台，所受損害為遭被告扣款之手續費日幣35,000元一節（該金額為被告所不爭執），此既係被告未能提供原購票金額，致原告無法搭乘系爭航班所致，則原告請求被告退還手續費，即有理由。另系爭航班為晚間8 時30分，本無法確知當晚有無其他航班得以返台，則原告在當地留宿一晚，實與常情相符，而原告請求被告給付住宿費日幣9,900 元，業據其提出訂房記錄為憑（見本院卷第23頁），應屬可採，是原告請求被告賠償此部分之損害，自屬有據。

（五）再按債務人因債務不履行，致債權人之人格權受侵害者，準用第192 條至第195 條及第197 條之規定，負損害賠償責任。所謂人格權，係以人格為內容之權利，以體現人性尊嚴價值之精神利益為其保護客體，乃個人所享有之私權，即關於生命、身體、名譽、自由、姓名、身分及能力等權利（最高法院106 年度臺上字第2677號判決意旨參照）。原告雖請求被告為精神賠償，惟被告未提供原購票價格供其購票，縱對原告產生不便與勞費，尚無從認定已侵害前述體現人性尊嚴價值之精神利益，自無侵害原告人格權之情事，原告請求被告賠償其非財產上之損害，實有誤會，自難准許。至於原告主張其另行支出交通費日幣2, 160

元，然未據其提出證據證明，此部分即難准許。

四、綜上所述，原告依債務不履行之法律關係，請求被告賠償原告日幣44,900元（計算式：日幣35,000元＋日幣9,900 元＝日幣44,900元），為有理由。被告本應以上開日幣賠償原告，然原告請求以新臺幣之支付，自應由被告給付新臺幣供原告兌換等額日幣，參酌台灣銀行108 年10月28日歷史牌告匯率0.2847元計算（因系爭航班之108 年10月26日，及翌日27日為例假日，故以108 年10月28日之匯率計算，見本院卷第169 頁），則被告應給付原告新臺幣12,783元（計算式：日幣44,900元x 0.2847元＝12,783元，小數點以下四捨五入），及自起訴狀繕本送達被告翌日即自109 年3 月26日（見本院卷第59頁送達證書）起至清償日止，按週年利率5 %計算之利息，為有理由，逾此部分之請求，即屬無據，應予駁回。

五、本件事證已臻明確，兩造其餘攻擊防禦方法及舉證，與本件判決結果並無影響，爰不逐一論述，附此敘明。

六、本件原告勝訴部分，係適用小額訴訟程序所為被告敗訴之判決，依民事訴訟法第436 條之20之規定，應依職權宣告假執行，並依同法第436 條之23準用第436 條第2 項，適用同法第392 條第2 項規定，依職權宣告被告如預供擔保，得免為假執行。

七、訴訟費用負擔之依據：民事訴訟法第79條。本件訴訟費用額，依後附計算書確定如主文所示金額。

中　　華　　民　　國　　109　　年　　6　　月　　11　　日

高雄簡易庭　法　官　鄭珮玟

以上正本係照原本作成。

民事訴訟法第436條之24第2項：對於本判決之上訴，非以違背法令為理由，不得為之。

如對本判決上訴，須於判決送達後20日內向本院提出上訴狀，並須表明原判決所違背之法令及其具體內容與依訴訟資料可認為原判決有違背法令之具體事實之上訴理由。（均須按他造當事人之

人數附繕本）。

中　　華　　民　　國　　109　　年　　6　　月　　11　　日

書記官　王芷鈴

計　　算　　書：

項目	金額（新臺幣）
第一審裁判費	1,000元
合　　計	1,000元