國立政治大學法律碩士在職專班碩士論文

指導教授：黃立博士

# 航空運送相關法律問題之研析

國立政治大學
National Chengchi University

國立政治大學法律碩士在職專班學生 陳淑華

中華民國九十九年六月二十八日

第一章 緒論.....1
第一節 緣起.....1
第二節 研究目的與問題意識 2
第三節 研究方法..... 3
第二章 航空旅客運送契約.....4
第一節 前言.....4
第二節 航空運送人與旅客之法律關係.....5
第一項 航空運送契約爲諾成契約.....5
第一款 旅客運送契約須交付運送憑證始成立生效？.....5
第二款 旅客運送憑證票券之意義.....8
第二項 運送契約是有償契約.....11
第一款 運送人受有運費之權利.....11
第二款 無償運送亦成立運送契約？.....11
第三項 運送契約是雙務契約.....14
第一款 契約關係之義務群.....15
第二款 航空公司之給付義務與附隨義務.....15
第三款 旅客之主、從給付義務與附隨義務.....18
第一目 機位確認爲旅客之附隨義務？.....18
第二目 旅客維護飛航安全之義務.....21
第三節 航空運送契約爲定型化契約.....23
第一項 定型化契約條款.....23
第二項 定型化契約條款之產生及其衍生之問題.....24
第一款 定型化契約條款產生之背景.....24
第二款 定型化契約條款之基本問題.....25
第三款 定型化契約條款之司法審查.....27
第三項 航空運送契約與定型化契約之關係.....30
第四節 航空運送契約是否有我國消費者保護法之適用.....33
第三章 航空運送人對旅客之損害賠償責任.....39
第一節 航空運送人責任主義.....39
第一項 航空運送責任之歸責原則.....39
第二項 我國民用航空法之歸責原則.....41
第二節 航空運送人之損害賠償責任.....43
第一項 國際公約關於航空運送人對旅客之損害賠償責任.....43
第一款 華沙公約.....43

第二款 海牙議定書.....47
第三款 瓜達拉加爾公約.....48
第四款 蒙特利爾協定.....49
第五款 吉隆坡協議及 MIA.....49
第六款 蒙特利爾公約.....50
第七款 國際航空運送協會(IATA)契約條件.....52
第二項 我國航空運送法規關於航空運送人對旅客之損害賠償責任.....54
第一款 航空運送人之損害賠償責任態樣.....54
第二款 航空運送人對人身傷亡之損害賠償責任.....55
第一目 航空運送人對旅客傷亡之損害賠償責任.....55
第二目 航空運送人對機組人員之人身傷亡損害賠償責任....64
第三款 航空運送人對旅客因運送遲延所生之損害賠償責任.....67
第一目 運送遲延與遲延責任.....67
第二目 遲延責任之損害賠償與責任限制.....68
第四款 航空運送人之行李運送責任.....79
第一目 行李、毀損及遲延之意義.....79
第二目 運送人對於託運及未託運行李之責任.....80
第五款 航空運送人對機位超賣之損害賠償責任.....87

第四章 結語.....92

參考資料.....95

國立政治大學 National Chengchi University

# 第一章 緒論

## 第一節 緣起

自十九世紀國際航空運送發展以來，初於二十世紀之國際航空運送以北美及歐洲爲重鎮，而於二十一世紀起亞太地區之國際航空運送即達全球近百分之四十之佔有率。我國期許爲亞太營運中心，海運之發展成就已爲全球有目共睹，而在國際航空之運送發展，更因務實外交政策導向，積極拓展國際航線，於近二十年來，航線持續擴張；而在商務和旅遊之蓬勃發展下，於我國的政治、經濟現況及國民社會之生活角色中，航空運送之地位益形重要。並且因國際航空運送不受地面條件之限制，其航運便利、運送速度快速，雖其費用較之陸運、海運相形爲高，卻在現代運輸方式中占有極重要之地位。就經濟商務而言，貨物運送快速互通有無、調節物價，便利人類生活所需；就旅客運送而言，則便利觀光、溝通文化，促進國際社會之繁榮共存。

故在現代文明社會之生活領域已爲無遠弗界，無論是國際商務之發展、人類之生活、旅遊，實已相當仰賴航空運輸爲往來方式。而就航空公司與旅客之間的關係，因現代消費型態的改變、消費者意識的抬頭、與消費者保護之重視及訴訟型態之改變，運送契約當事人間之法律關係是否亦隨之改變？傳統國際公約的適用是否仍具相同之拘束力？航空運送未來的發展問題與方向又應導向哪一層面？均值得爲深入之探究。吾人曾忝爲航空界之一員，而後涉及法律研習領域，就二者間之關係，自具有深厚之情感與感受，期能結合以過往經驗與現今之所學，就航空運送相關之法律問題爲粗略之整理。

## 第二節 研究目的與問題意識

在航空運送之法律關係中，旅客就其與運送人成立之運送契約，在實質上可說係處於不平等之地位：首先，在國際運送中因涉及國家之航權限制和各國之航運政策，旅客僅可以運送人事先安排好的航程爲「是或否」的選擇，對契約成立之內容並無自主空間；其次，除此種航線之選擇外，旅客對於運送契約之條款幾無蹉商之餘地，而係由航空公司事先以定型化契約之方式和旅客締結，再者，在運送過程發生事故或遲延等情形時，旅客往往因身處異地，或語言不通之影響，處於不安和弱勢的地位，故在航空公司與旅客因運送契約發生爭議時，如何認定契約條款的效力和其效果，對航空公司與旅客之權益影響極大。本文即希望透過對運送契約性質的探討、國際間關於運送人和旅客權利義務之規範，及實務上運送契約履行之情形，甚至司法上對運送爭議之判決等層面，研析其相關問題，以期獲致航空運送人和旅客間法律關係的平衡點。

基於上述的研究動機和目的，本文探討航空運送人和旅客之運送契約因係雙務契約，旅客機票價款之給付是否爲唯一的契約義務？而航空公司在整個運送之過程中，絕非單純地將旅客由一地運送至另一地，其究應如何完整地履行運送契約？而我國在國際航空公約中均非會員國，但因航空運送之國際性，諸多的航空運送公約條款究如何牽動我國航空運送人和旅客間的權利義務？其內容爲何？又如何適用？均爲本文研析的重要課題。在航空運送實務中最常發生的運送糾紛，如班機誤點、取消或旅客遭取消機位等問題，如何認定航空運送人的責任及如何對旅客爲損害賠償，航空公司又應有如何的即時補救措施，始符合運送契約之本旨及公平之原則，容有探討之必要。且在司法判決中如何適用法律之規範，定雙方於事件中的責任，並作爲日後的引鑑，亦爲本文研究之重點。而空難之發生雖係運送契約中雙方最不願遭遇到的問題，惟此一風險仍無法避免，航空運送人之損害賠償責任，是否仍有檢驗之餘地？本文亦期能一併加以探討。

## 第三節 研究方法

本文之研究方法主要有：歷史研究法、理論研究法、比較研究法、歸納研究法、實例舉證法等。以國際航空旅客運送之相關公約、議定書及協定等之歷史發展演繹加以介紹，以了解國際上對於航空運送人與旅客間之法律關係處理之規範，並佐以實務上歷來發生之案例和判決加以說明、分析，以期獲致理論與實務其相同與相異之看法和處理方式，同時並就航空運送契約及航空運送人之責任爲基礎理論之分析，以作爲本文論述航空運送人及旅客相互之權利義務分析，及航空運送人損害賠償責任之種類、範圍的基礎，復介紹我國之法規與現行之作法，以和上述之國際公約及處理方式互爲印證、比較。同時，就目前實務上較常發生之班機延遲、機位超賣及行李毀損、遺失等情況，以專章介紹，以深入了解所介紹之法規的適用情況和實務的處理情形。

國立政治大學
National Chengchi University

# 第二章 航空旅客運送契約

## 第一節 前言

航空公司規劃飛航路線，載送旅客至目的地，而收取運費，依我國民法第 622 條規定：「稱運送人者，謂以運送物品或旅客為營業而受運費之人。」可知，航空公司係立於運送人之地位，以運送旅客為目的而營業，航空公司與旅客間所成立之法律關係為運送契約。而在我國現行法制中尚有民用航空法等特別法用以規範航空業者與乘客間之權利義務，各法規間之適用關係及範圍如何？此外，國際航空運送由於其所涉及者尚有國際公約等因素，不同於國內運送及一般陸路運送，具有其特殊性，對於航空事業之發展及旅客權益之保障等問題之影響，均值得探究。

國立政治大學
National Chengchi University

## 第二節 航空運送人與旅客之法律關係

在現代社會生活中，爲適應環境之需要，固承認各種可容許之風險，惟該等風險之製造者，並非即可不負擔民、刑事責任。航空科技之發展固爲日新月異，但仍無法排除其發生損害之可能性，故於損害發生時，應由何人負如何之責任，即須加以探討。

在航空運送之法律關係中，航空公司爲運送人，其機上乘客自爲民法第 654 條以下所規範之旅客，而已向航空公司訂妥機位、開立機票，卻尚未登機或因故不能登機之人，是否已和航空公司成立運送契約？是否亦受上開規定「旅客」之規範？其間之權利、義務爲何？而航空運送之旅客是否爲消費者保護法中之消費者？

### 第一項 航空運送契約爲諾成契約

#### 第一款 旅客運送契約須交付運送憑證始成立生效？

諾成契約是一俟雙方當事人達成意思合致，隨即產生債之關係之契約，與其相對者爲除了雙方當事人必須達成意思合致外，還必須以實際交付契約標的物爲要件，債之關係始能成立之要物契約。諾成契約其成立無須以契約客體的實際交付爲要件，其生效以雙方當事人的意思取得一致爲要件，雙方之意思表示一經合致隨即發生契約上之法律關係，此種契約之成立不受第三人或其他因素之干預或影響。航空旅客運送契約一般以雙方當事人就運送契約之各個要素，諸如運送客體(旅客)、目的地、運送路線、時間等之意思表示達成一致即可成立，而運送憑證(機票)僅係證明運送契約存在之客觀證據，憑證之交付並非運送契約之生效要件。在我國的中華航空公司「國際航線旅客及行李運送條款」[1]中之第三章第三條第一節 3.1.1 中即記載有「機票是航空公司與機票上所載姓名的旅客之間運送契約的表見證據」之表示。

雖因於航空運送契約之要約與承諾階段，旅客通常須向運送人支付運費，並在給付運費後方取得運送憑證，似乎於運送契約之成立，須以交付運費、取得憑證之「物」的交付爲要件，故於貨物運送契約有認爲係要物

[1] 參附件一。

契約者[2]。依我國民法第 624 條第 1 項規定：「託運人因運送人之請求，應填給託運單。」但即便如此，運送契約也不因爲運送人要求填給託運單，而變成一要式契約。而託運單的內容係載運送契約的主要事項，它具有「證據文書」的功能，將來倘若託運人與運送人之間關於運送契約的內容有爭執時，託運單的記載可作爲一種證明。[3]故於旅客運送契約而言，就其是否爲要物契約，亦應採否定之見解：

一、 首先，要物契約係源自羅馬法，主要理由在於此等契約係屬無償，而特以「物之交付」作爲成立要件，使當事人能在物之交付前有考慮斟酌的機會，具有警告的功能。直至 19 世紀，仍多認爲羅馬法上的要物契約，有其邏輯上的必要性及概念上的說服力，而保存於德國、奧國及法國等之民法。近年來則多強調要物契約爲法制史上的殘留物，不具實質意義， 應有檢討的餘地。[4]而運送契約爲有償契約，且並無以貨物之交付或以旅客之搭乘警示當事人之必要。

二、 旅客運送契約之成立，在我國民法或其他特別法上並無特別認應以物之交付爲契約成立要件之規定，雖然旅客向運送人支付運費之行爲從現象上看來，係發生在要約與承諾階段，惟事實上於交付票款前，運送契約即可因旅客之意思實現即行成立。

三、 運送憑證本身僅是契約成立以及雙方當事人間存在相應的法律關係的一種證據。在旅客根據契約要求履行，其並履行支付運費的

---

[2] 參閱德國聯邦最高法院判決 BGH NJW 1960, 39; BGH VersR 1990, 1292。德國於 1998 年 7 月 1 日以後已廢止不用的「動力車運送規則」(Kraftverkehrsordnung fuer den Gueterfernverkehr mit Kraftfahrzeygen，簡稱 KVO)第 15 條第 1 項雖規定「運送契約因運送人收受貨物及託運單(Frachtbrief)而成立」，德國聯邦最高法院無視於法條的明文規定，向來堅持託運單的交付僅有明效力，非成立要件，而不採取要物契約(Realvertrag)說。學者間對此亦多有爭論，不管如何，所有爭論均已隨 KVO 被廢除而煙消雲散；德國舊鐵路運送規則((Eisenbahn-Verkehrsordnung ,EVO http://bundesrecht.juris.de/evo/BJNR206630938.html)第 61 條第 1 項((該規則第 37 條至第 96 條已經刪除)即作上述規定，而學者間則一致採要物契約說。會有此一結論，應與鐵路在各國幾乎都是屬於公共運送人(common carrier)有很大關係。至於何謂「公共運送人」英國學者所上的定義爲「公共運送人即爲對一般公眾公開做運送貨物之表示者」，參閱 Kahn-Freund The law of carriage by inland transport, 4. ed., p. 196, 1965; Glass/Cashmore, The law of carriage of goods, p. 12, 1989. Ridley 的著作中亦列出五項公共運送人與私運送人(private carrier)之不同點，詳請參閱 Ridley, The law of carriage of goods by land, sea and air, 6. ed., 1982.而德國 1998 年 7 月 1 日以後施行的現行商法「運送」一節及國際公路運送公約(CMR)雖沒有明文規定運送契約之成立要件，但學者則一致採諾成契約說。

[3] 李淑明，債法各論，第 205~206 頁，元照出版社，2005 年 2 月。

[4] 王澤鑑，債法原理(一)基本理論 債之發生，第 138 頁，2003 年 10 月。

義務後，運送人向旅客交付運送憑證，其意義僅在確認雙方當事人間相應的法律關係之客觀存在，並為旅客此後行使諸項契約權利提供便利而已。

四、 一般而言，在要物契約中，所謂的「物」指的是契約標的物，而該標的物屬於契約客體的範疇。在航空旅客運送契約中，契約的標的物是旅客本身，而運費的給付尚難認係契約的標的，而應是運送勞務的對價，與要物契約的概念有所不同。此觀我國民法第 622 條規定：「稱運送人者，謂以運送物品或旅客為營業而受運費之人。」將以運送「物品或旅客」為營業而稱之，即可認運送契約之標的物為「物品或旅客」，亦即旅客運送契約之運送標的物為旅客本身，而非運費。且運送契約之客體係物品或旅客，此所稱之物品，必限於動產，因不動產性質上無法移動，無體財產亦同。至於旅客，解釋上當然限於自然人，而不及於法人，又運送人既以運送為營業，必受有報酬，運費之收取即為運送之報酬。[5]質言之，因運送契約之本質係將標的物運送至契約約定之目的地，要無可能將運費之給付認係運送契約客體之餘地。

五、 在航空運送之實務上，以旅客向航空公司訂位、購買機票後，即以劃、訂位之規範及實務上之習慣和機票上所載之約款規範雙方之權利義務關係，諸如訂位之確認、機票之使用期間、退票之約定條件等事項，均已在雙方間發生法律關係的拘束力，故應認航空公司與旅客間之運送契約係諾成契約，非自取得運送憑證之時始成立運送契約。否則航空旅客運送契約於旅客支付運費而未取得運送憑證之時，將因運送契約尚未成立，而無法定雙方之權利義務，同時將可能使運送人以延遲交付運送憑證而規避超額訂位之責任。

六、 此外，隨著電子通訊產業及網際網路之發達，航空公司多已將傳統之實體機票改為無實體的電子機票(electronic ticketing)形式，旅客不必再取得運送人所印發之運送憑證，僅需憑藉其網路訂位紀

[5] 林誠二，民法債編各論(中)，第 403 頁，2002 年 3 月。

錄即可辦理登機手續。1999 年的蒙特婁公約即將電子機票出票辦法納入規範，而大部分的國際航空公司亦跟隨國際航空運輸協會(IATA)2008 年 6 月的宣告將傳統機票改爲電子機票形式。此一方式不但可減除紙張的浪費，有利於環境保護、降低運送人之營運成本；同時，對於傳統基於運送憑證之交付始成立運送契約之要物性見解，亦即是一最大反證。[6]

## 第二款 旅客運送憑證票券之意義

一、運送憑證係指於航空運送中，用以確立乘客、託運人、收貨人與運送人及其代理人間權利義務關係之法律文件，即象徵運送契約本身之存在，在形式上爲契約存在之證明。而在旅客航空運送契約中即包括了航空公司交予乘客之機票(或稱客票)、行李票。

二、由以上之敘述可知，在航空實務上將旅客運送及行李運送採取了分離的書面，即航空公司分別交予了乘客機票及行李票，由此可推知旅客運送和行李運送爲分別的二個契約，而由於法律並無禁止之規定，實務上常將旅客客票與該旅客之行李票合而爲一，以簡化運送憑證及其辦理手續，以節省人力、物力、時間。因此，亦可說廣義的運送契約包括了乘客運送契約及行李運送契約。[7]具體而言，航空旅客運送及行李運送契約，在形式上，一般由旅客客票及行李票、行李牌、逾重行李票、運送人旅客運價規則中的相關部分、運送人的旅客一般運送條件、運送人公諸於眾的其他旅客運送規章、國際條約或國內法規定的契約條款、各運送人依法達成的特別協議，以及可以作爲相反的證據取代旅客客票及行李票部分內容的其他書面憑據等組成。

---

[6] 關於電子機票之使用詳情，可參 www.goto.com.tw/eweb_goto/TKT/Airlines/MH/B2C 及 www.evaair.com/html/b2c/Chinese/tips/Ticketing/E-ticket。

7 參閱附件一中華航空股份有限公司「國際航線旅客及行李運送條款」第 1 條 定義："機票"是指航空公司或其代理人所開發的「機票及行李票」或電子機票文件，其中包括契約條款及注意事項以及票聯。

而行李運送和逾重行李運送二者之別僅爲是否另行收取運費之不同[8]，前者因旅客運送契約之成立，而在旅客運送契約的運費中即已包含了該行李的運送義務，不另行收取運費，但仍不應認係「免費運送」的性質，而可認爲係旅客運送契約中運送人所負運送義務的一部分；後者則係另行成立而依附於旅客運送契約的貨物運送契約，應屬於從契約之性質，而應另行支付貨物運送之對價，即所謂超重行李運送費用，惟當主契約即旅客運送契約不存在時，逾重行李運送之從契約即失所附麗，而無單獨存在之餘地。故此二者均有別於單獨以「貨物」(行李一詞精確地說亦爲貨物，僅係其依存於乘客之故而謂之行李)運送而成立的貨物運送契約。

三、從內容以觀，運送人簽發旅客客票及行李票中的旅客及行李運送分類列舉項目和契約條件各不相同，如旅客客票及行李票號碼、締約運送人名稱、出票運送人或締約運送人代理人名稱、旅客姓名、運送的出發地、停留地、目的地、航班號、座位等級(艙別)、運送日期及時刻、訂位情況、票價、有效票期、旅客隨身行李件數、重量、航程種類、超重費用等，作爲旅客及行李運送契約的組成部分，運送憑證的內容同時闡明了旅客及行李運送契約的主體、客體、價款及其他費用、單程或來回等之運送性質、運送日期、地點及雙方承擔之責任等權利義務及其他特別協議等事項。

四、 在運送人的旅客運價規則中，一般均包含旅客一般票價的適用、旅客票的折扣、旅客客票及行李票的填制、簽轉、變更、退票、遺失、稅費的收取等方面的規定。這類規定，作爲旅客及行李運送契約的條件，規定了運送人與旅客及行李運送契約的訂立、變更、終止，以及實際履行中運送人與旅客的部分權利義務。

五、此外，客票及行李票亦是旅客及行李運送契約雙方當事人權利義務以及責任的集中體現。由其約定中可謂詳細規定了關於定義、適用範圍、其條款與契約準據法的關係、其條款與運送人其他規定的關係、

8 參閱附件一中華航空股份有限公司「國際航線旅客及行李運送條款」第 9 條 9.5 免費託運行李：旅客得依據航空公司的規定攜帶免費行李。9.6 超重行李：旅客須依據航空公司的規定支付超重/件行李之運費。

旅客客票及行李票與旅客及行李運送契約的關係、其本身與旅客及行李運送契約條件的關係、運送人對旅客所持旅客客票及行李票的諸項要求及行李票乘機聯的順序及使用、締約運送人的名稱與地址、運送人與旅客就增加人身損害限制賠償金額特別協議的適用等。

六、對於國際旅客及行李運送契約的一般運送條件，目前世界各國的航空公司，多數根據國際航空運送協會(IATA)於 1988 年 3 月以「建議採取的措施」公布的「航空運送須知及約款(Passenger Ticket Notices and Conditions of Contract)」，參後述之第三章第一節第七款之介紹)，結合自己的具體情況及本國法律予以制定。我國除於民用航空法第 53 條及 55 條針對運費作原則性規定外，並無另訂相關行政法規，惟因我國目前之國際航空公司均已加入國際航協，故關於航空公司與旅客間之運送契約規定，亦是以國際航協所訂定之「航空運送須知及約款」[9]爲範例，該須知及約款雖無法律上之拘束力，但若航空公司將內容規範於機票上之運送契約條款中，則其內容即對航空公司及旅客雙方發生效力。

七、各運送人就旅客及行李運送契約的部分重要內容達成的特別協議，目前主要分成兩類：一是國際航協訂定的「航空運送須知及約款」之內容，其爲國際航協會員所共同使用；另一則是全球大部分航空公司，根據華沙公約等國際性條約規定，先後達成的協議，其均已成爲機票上之標準記載事項，成爲國際航空運送契約中的重要內容。

八、可作爲相反的證據取代旅客客票及行李票部分內容的其他書面憑證，形式與內容不一，既可是運送人及其代理人以變更旅客客票及行李票中既定運送人或航班爲目的，事後粘貼在旅客客票及行李票上加印鑑條，又可爲運送人爲免費提高旅客艙等而發出的有效通知，不一而足。無論採取何種形式，或變更旅客客票及行李票中的何項內容，只要具有相反的證據效，這類書面憑證的內容就能構成對於原旅客客票與行李票中某項或多項內容的變更，即當然成爲旅客及行李運送契約的內容。並且隨著電子通信產業的發展，航空公司亦有以電子機票取

[9] 參同註一。

代傳統印制的客票之情形。旅客可用電話或在電腦網路上將所需資料給予航空公司，即可取得航空公司之訂位許可。訂票者只需一個訂票號碼即可取得航空公司發給之簽條(docket)，客票更因而打破傳統的書面憑證形式。

九、綜上所述，機票及行李票的性質爲運送契約的書面證明。此觀海牙議定書第 3 條第 2 款明訂：「客票爲訂定運送契約即約定條款之表見證據」及華沙公約第 11 條規定：「航空託運單爲訂定合約、到貨物即運送契約之表見證據」即可推知。準此，客票及行李票爲運送契約之書面證據，具有書證之效力，而非契約成立之要式條件。[10]

## 第二項 運送契約是有償契約

### 第一款 運送人受有運費之權利

契約之雙方當事人各爲給付而受有對價者，謂之有償契約。在航空運送活動中，運送人以提供運送勞務之給付而收受運費，旅客以支付運費而受有到達其目的地之運送利益，雙方互爲給付而互受對價；復觀諸我國民法第 622 條：「稱運送人者，謂以運送貨物或旅客爲營業而受運費之人。」之規定，可知航空運送業者與旅客間之運送契約係有償契約。申言之，運送契約成立後，運送人即有運送旅客的義務，必須負責將旅客安全地、準時地運送至目的地，而旅客則有給票價之義務，亦即運送人受有收取運費之權利。

### 第二款 無償運送亦成立運送契約？

航空運送業者其機艙服務人員，係基於勞務契約而搭乘航空機，履行其勞務給付，航空運送業者對該等人員之運送，似因爲勞務契約履行必要之協力義務，而提供其免費的運送行爲。而在其他出於禮遇或公務目的之貴賓、要客、同行，具有互惠往來之他航空公司人員等提供之免費運送，亦似與上述民法規定之運送契約其性質與定義上有所扞格，因運送人的運

[10]凌鳳儀，我國航空運送人賠償責任之採討，立法院院聞第 30 卷第 11 期，2002 年 11 月。

送行爲既屬營業行爲，自須受有報酬，倘爲無償運送，當事人間成立之契約即應爲委任契約，而非運送契約。

論者有謂，因運送契約之運送人所負的責任依民法第 634 條係通常事變責任，屬無過失責任的一種，較諸一般過失責任爲重，其原因即在於民法運送章節之規定，爲受有報酬之營業行爲，倘未收受報酬之受委託人仍負有如運送人般獨特的注意義務，恐嫌過苛。因此，倘當事人間協議成立無償運送者，應認爲其所成立者，係委任契約，原運送人只須依民法第 535 條之規定負具體輕過失責任。[11]而反對者則認爲，運送契約之內容畢竟和一般的契約不同，其具有高度的專業性，因此如運送人基於人類互助之情操而允諾無償運送難民或援助難民的救濟品，仍不失爲運送，應適用關於運送契約之相關規定，不能免除其應盡的注意義務，況且偶爾從事無償運送，對企業形象有正面助益，事實上亦屬間接獲利。[12]

以上二者之見解，均有所本，惟除航空公司其在該航班上之機艙服務人員外，其他類似之免費運送情況下，旅客仍須提出運送憑證(機票)、登機證明等文件登機，應認其意即爲運送人仍願履行該次運送之義務，而運送契約之對價，可能存於航空公司與旅客間主觀上共同認定的交換價值，而非以現實之金錢交付。從而，旅客得享受該「免費」之運送服務，而航空公司履行該運送義務及承擔之責任與對其他一般旅客間並無差異。

因此，優惠或免費運送實際上並非無償運送，運送人既要對運送付出成本費用，又要對享有免費搭乘之旅客負損害賠償責任，其亦與旅客間必存在著對彼此互爲給付並互有對價的契約關係，其本質上仍爲有償契約，僅係其間存在著較一般情況特殊之目的與對價交換之方式而已。準此，「無償運送」本質上仍爲互負對價關係之運送契約，受無償運送之旅客，其與航空公司間之權利義務關係，應與「有償運送」之旅客相同。倘因無現實上之金錢交付即否定雙方之法律關係爲運送契約，且因認定爲無償運送，而排除關於運送契約規範之適用，改依委任關係規範雙方之權利義務，不僅可能有違當事人間之契約真意，亦可能使運送人雖控制風險之能

[11] 參閱林一山，運送，民法債篇各論(下)，第 286 頁，元照出版社，2002 年 7 月。
[12] 參閱 Loewe，ETR 1976, 503(512)，德國學者有認契運送約有償性只要在運送營業人不違反其獲利目的與企圖即屬之。

力相同，但卻因旅客性質之不同，而產生其責任負擔程度之不同，而使運送人與旅客間之權利義務上有輕重失衡之可能。

準此以言，就上述關於無償運送究否應成立運送契約之爭議，本文原則上認爲不應單純就文義而爲解釋，限縮運送契約規範之適用。畢竟，就航空運送的性質上，與航空公司與旅客之風險控制上，明顯存在著不相對等之地位，而旅客運送係以自然人爲運送標的，攸關人身安全與生命保障，航空器失事所引起之人身傷害及其他損害，亦通常嚴重且鉅大，自當非得與一般委任契約之規範等同視之。如以 1998 年 2 月 16 日華航大園空難爲例，該次空難事件造成機上 196 名機組員和乘客，以及 6 位地面民眾，總共 202 人罹難（http://www.dayuan.gov.tw/ty/play/play.asp, 上網日期 1998/10/10. ）之重大傷害。而此事件之罹難者有三種身分，一般乘客是運送契約之相對人，且屬消費者，並無疑問；機組人員則與華航間有僱傭關係，而非消費關係；6 位地面民眾則並不在飛機內。但此等人士均因同一事故而死亡，此三種類別之人，若因爲死亡時與運送人，亦即爲消費者保護法中之企業經營者間關係之不同，而有不同之賠償，可能不很妥適，若將後二者均視爲第三人(包括非本人之「人」及「他人」)[13]，應即可免除此一困擾之問題，此部分容於後詳述。

國立政治大學 National Chengchi University

[13] 按民用航空法第 89 條規定：航空器失事致「人」死傷，或毀損「他人」財物時，不論故意或過失，航空器所有人應負損害賠償責任。

### 第三項 運送契約是雙務契約

民法第 264 條規定因契約互負債務者爲雙務契約，是以，雙務契約乃契約雙方當事人互負有對價義務債之關係之契約。所謂對價關係，並非指雙方互負之債務在客觀上有同一價格之謂，其乃指主觀上雙方所爲給付互相依存，互爲因果而收有報償關係之謂。因此，只要當事人主觀上各自認爲他方之給付堪爲自已給付之對價即爲已足。我國民法第 622 條規定，「稱運送人者，謂以運送物品或旅客爲營業，而受運費之人。」故運送人負有提供運送勞務之契約義務，而旅客則有支付運費之義務，其顯爲雙務契約無疑。惟在雙務契約有同時履行抗辯及危險負擔等問題，同時並具有下列特徵：

首先，除非法律或契約另有規定，原則上雙方當事人的義務應同時履行；其次，一方當事人因不可歸責於已之事由致無法履行其義務時，無權請求他方履行義務。倘其已先行履行者，他方當事人應全部退還。

再者，一方當事人因可歸責於已之事由而不能履行者，他方當事人有契約解除權，並得請求損害賠償。[14]

但在實務上，航空公司所提供之運送服務，均以旅客事先買妥機票，取得登機證、辦理登機手續後，始得以搭乘班機，接受航空公司之運送服務，因此就旅客而言，應爲預付型雙務契約，而無上開民法第 264 條第 1 項但書同時履行抗辯權規定之適用。

再者，倘旅客雖已購買機票，但尚未訂位；或已訂位購妥機票，但未辦理登機手續；或已辦理登機手續，但未實際登機，航空公司均無法實際提供其運送服務，即無法履行其運送義務。由此可知，航空公司與旅客之運送契約，需航空公司與旅客雙方協力，始有履行彼此義務之可能。亦即此時即有討論雙方之給付義務及歸責事由之必要。是以，在旅客運送契約中，運送人及旅客其義務是否僅有提供運送及給付運費之義務？或尚有其他給付義務或附隨義務之存在？以下試爲析述：

[14]彭銘淵，民用航空運送人的法律責任(六)，船貿週刊第 9538 期，1995 年 8 月

### 第一款 契約關係之義務群

債之關係上之義務，基本上可分爲二類，一爲給付義務，一爲附隨義務。然而債之關係是一種有機體，在其發展過程中，依具體情況，尙產生照顧、通知、保護、協力及保守秘密等義務，此等義務群，學者多稱爲附隨義務。蓋債之關係，係一種信賴關係，當事人依誠實信用原則，負有某種作爲及不作爲之義務，一方面在於使債權人之利益能夠圓滿實現，一方面在於避免因債之履行致他方當事人之人身或其他財產法益遭受損害[15]。而契約關係義務群中，債務人之義務可分爲主給付義務、從給付義務及附隨義務三類，所謂的給付義務則包括主給付義務與從給付義務在內，給付義務可藉由履行請求權，透過給付之訴或不作爲之訴達到履行之目的。而所謂從給付義務係爲了準備、確定、支持及完全履行主給付義務之具有本身目的之獨立附隨義務，又被稱爲「與給付有關之附隨義務」。因僅持有或得支配主給付義務之內容，通常無法滿足債權人普遍性及持續性對待給付結果之需求，因而債務人常同時負有穩定給付過程之從給付義務。簡言之，從給付義務未被履行時，可能導致主給付成爲不正確或是無意義之履行，是從給付義務存在之目的，乃爲確保債權人之利益能獲得最大之滿足[16]。

### 第二款 航空公司之給付義務與附隨義務

觀諸我國民法第 622 條之規定，「稱運送人者，謂以運送物品或旅客爲營業，而受運費之人。」，準此，運送人之主給付義務可明白得知係運送物品或旅客。而在航空公司與旅客之旅客運送契約中，航空公司之給付義務即應爲「於約定之時間運送旅客至所約定之處所」。 而前已提及在航空公司與旅客之運送契約中，義務之履行有雙方協力之必要，從而，在航空公司與旅客間必然存在著除提供運送勞務及給付運費外之其他義務，以達成此運送契約之目的。

航空公司之運送勞務提供，應指「於約定時間」運送旅客至「約定地點」，始爲運送義務之履行，亦即航空公司應於「準點」運送旅客至「約

[15] 王澤鑑，民法學說與判例研究(第三冊)，第 75 頁，1998 年 9 月。
[16] 姚志明，誠信原則與附隨義務，民法研究會第二十三次學術研討會紀錄，第 140、143 頁，法學叢刊第 184 期。

定目的地」始可謂達到契約之目的。倘航空公司因可歸責於已之事由，而致班機延誤或另行降落至非約定目的地之處所者，即屬未依債之本旨爲給付，而應負債務不履行責任；而航空公司對於旅客攜帶行李所負之義務，一般而言，則會因該行李是否託運而有所不同。以上二者係航空運送人對旅客所負主要之損害賠償責任，故於後闢專章探討。

其他航空公司對旅客之附隨義務，大抵尚有對旅客之轉機服務、運送期間於航班上之照護義務等。依「民用航空乘客與航空器運送糾紛調處辦法」第 4 條之規定：「運送人因運送遲延或變更航線或起降地點，致影響旅客權益者，應視實際情況並斟酌乘客需要，適時免費提供下列服務：（一）必要之通訊。（二）必要之飲食或膳宿。（三）必要之禦寒或醫藥急救之物品。（四）必要之轉機或其他交通工具。運送人應合理照顧乘客權益，如受限於當地實際情況，無法提供前項服務時，應即向乘客詳實說明原因並妥善處理。」亦即航空公司對旅客的附義務包括了必要之通訊、飲食或膳宿之提供及必要之禦寒或醫藥急救之物品提供之照護義務；必要之轉機或其他交通工具提供之協助義務，及詳實說明原因並妥善處理之說明義務。」即有明文之規定。

司法實務上，在最高法院 91 年台上字第 1495 號判決理由中謂：「…經查上訴人所搭乘之飛機固爲一允許吸菸之班機，且同時設有非吸菸區，然我國菸害防制法第十三條明定在民用航空器內不得吸菸，且上訴人既要約坐於非吸菸區而購買商務艙之機票，應認被上訴人已承諾提供一較好服務且無受菸影響之環境，此爲兩造間運送契約給付內容之一部，被上訴人未依債之本旨而提供不受菸薰之環境，即屬民法第二百二十七條之所謂不完全給付，…」，最高法院於本判決中即肯認航空公司對於旅客提供良好的客艙環境服務，爲運送契約中航空公司應負之附隨義務，亦爲履行運送契約義務的一部分，如係可歸責於航空公司而無法提供或實現，則其應負不完全給付之債務不履行之損害賠償責任。

此外，在此事件之第一審法院之台北地方法院於 87 年重訴字第 899 號判決理由中更論述謂：「被告雖辯以：目前全球航空實務，均無法將吸菸區及非吸菸區作完全獨立之區隔，而係以座位排數劃分，此應爲原告所明知，此外，原告係當日抵達機場始劃位，而當日商務艙非吸菸區可供原告

一家坐在同一排者，僅有第十七排，故被告就安排座位乙節，並無故意過失可言云云。但按，「左列場所不得吸菸：．．四、民用航空器、客運汽車、纜車、計程車、渡船、電梯間、密閉式之鐵路列車、捷運系統之車站、車廂及其他各種密閉式之公共運輸工具。．．前項場所，應設置明顯禁菸標示。」菸害防制法第十三條第一項第四款、第二項定有明文，又按「企業經營者對於其提供之商品或服務，應重視消費者之健康與安全，並向消費者說明商品或服務之使用方法，維護交易之公平，提供消費者充分與正確之資訊，及實施其他必要之消費者保護措施。」、「從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者應確保其提供之商品或服務，無安全或衛生上之危險。商品或服務具有危害消費者生命、身體、健康、財產之可能者，應於明顯處為警告標示及緊急處理危險之方法。企業經營者違反前二項規定，致生損害於消費者或第三人時，應負連帶賠償責任。但企業經營者能證明其無過失者，法院得減輕其賠償責任」，消費者保護法第四、七條分別定有明文。且按「民法第一百八十四條第一項前項規定侵權行為以故意或過失不法侵害他人之權利成立要件，故主張對造應負侵權行為責任者，應就對造之有故意或過失負舉證責任。又在債務不履行，債務人所以應負損害賠償責任，係以有可歸責之事由存在為要件。故債務人苟證明債之關係存在，債權人因債務人不履行債務（給付不能、給付遲延或不完全給付）而受損害，即得請求債務人負債務不履行責任，如債務人抗辯損害之發生為不可歸責於債務人之事由所致，即應由其負舉證責任，如未能舉證證明，自不能免責」，有最高法院五十八年台上字第一四二一號判例、二十九年上字第一一三九號判例、八十二年台上字第二六七號判決可參，被告既承諾售出不受菸薰之非吸菸區機位，自有區隔菸薰且使原告不受菸薰之附隨義務，被告抗辯原告等所受之菸薰為不可歸責，參諸上揭判例，自應由其舉證證明其機艙內免受菸薰之空氣區隔設施或全面禁菸為不可能，尚難僅以座位分排即謂其所提供之給付為不可歸責。從而，雖本件原告所主張所生疾病等之損害（即加害給付）因其因果關係不相當而無從請求損害賠償，已如前述，惟不受菸薰之座位既為被告應提供運送給付之附隨義務，其違反該債之本旨而使原告受領嚴重菸薰之座位，對原告自有履行利益之損害（即瑕疵給付），被告復不能舉證證明其係不可歸責，

則原告依債務不履行而請求被告賠償該部分之損害，自屬有據。」。其不但明確表示航空公司提供良好客艙環境，避免乘客煙害爲其運送契約給付義務之一部分，並以消費者保護法之規定爲其審究之依據，認爲航空公司應重視乘客(消費者)之健康與安全，並應確保其提供之服務，無安全或衛生上之危險。

## 第三款 旅客之主、從給付義務與附隨義務

依我國民法第 622 條之規定，航空旅客運送契約中旅客所負之義務主要爲給付運費之義務，惟航空器一般大抵均爲各國國土之延伸，於航空運送過程中，爲安全之考量，旅客在航空器上之活動有其特殊性與限制性，又因航空運送契約爲航空公司與旅客須互爲協力之雙務契約，並在航空實務上，旅客亦負有應爲機位確認，及爲維護飛航安全不得使用特定之電子用品等因行政法規之限制而於運送契約所產生之義務，此等義務應均爲旅客除給付運費外之從給付義務。

旅客給付運費之主給付義務，除上述免費運送之爭議外，至爲明確。以下則就旅客之機位確認義務及維護飛航安全之協力義務分別再爲研析：

### 第一目 機位確認爲旅客之附隨義務？

旅客於倘未爲機位確認是否即爲債務不履行？航空公司是否得逕爲取消訂位？茲列以下之實務上判決爲說明：

一、臺灣高等法院於 88 年度上易字第 11 號判決

在臺灣高等法院於 88 年度上易字第 11 號判決之理由書：「查上訴人向被上訴人購買台北往美國加州之來回機票三張，去程爲八十六年二月七日晚上七時十分，由台北飛往美國舊金山，回程爲同年二月十四日晚上十一時五十五分，由美國西雅圖飛往台北，均確定皆有機位。惟上訴人之回程機位被被上訴人取消，迄至同月廿二日始得以搭乘其他班機返回台北，此爲兩造不爭之事實，並有上訴人提出之機票、被上訴人公司函、旅客證明文件、扣繳憑單等影本在卷可稽，堪信爲真實。次查上訴人所購買之機票上旅客注意事項第三款記載：「如旅客在行程中任何一站停留達七

國立政治大學 National Chengchi University

十二小時以上，應於回程班機起飛前七十二小時通知當地航空公司，確認機位，未經確認不予保留」，上訴人於二月七日抵達美舊金山後，預定於二月十四日返回台北，其停留時間超過七十二小時，自應依上開約定，於班機起飛至少七十二小時前辦理確認訂位，乃上訴人並未於七十二小時前辦理確認機位，此為上訴人所自認，亦堪採信。上訴人雖辯稱上開注意事項之規定，係在免除運送人之責任，其並未同意，依民法第六百五十九條之規定，不生效力。又該記載係片面增加上訴人之義務，　無被上訴人於取消機位前通知上訴人之相對規定，違反消費者保護法第十一條關於業者在定型化契約中所用之條款應本平等互惠原則之規定，應屬無效等語。惟按在機票上記載對旅客之通知，為我國主管民用航空事業之交通部所准許，此觀交通部所頒航空客貨損害賠償辦法第八條規定自明，該辦法係依民用航空法第七十一條第一項授權規定而制訂，亦即民用航空法之延伸，為民法之特別法，自應優先適用。又確認回程機位係國際航線之慣例，此觀之被上訴人所提出之中華航空及國泰航空公司之機票亦均有於七十二小時前確認回程機位之之記載可證。復查國際航空公司於班機起飛前有確認其乘客並通報入出境國家之義務，為掌握乘客為何人並人數多少，以期班機安全起飛，自亦有及早確定乘客之必要。且上訴人購買之機票有效期間為一年，即便上訴人未依原定班機搭乘，仍得於有效期間內使用，是被上訴人以機票之記載，對上訴人通知其有確認機位義務，並無損於互惠原則。上訴人所辯，不足採信。」即明白表示旅客除給付運費之義務外，尚有應為機位確認之協力義務。

此判決以航空客貨損害賠償辦法第八條之規定為民法之特別法，應為優先適用，旅客應依機票上記載應為確認機位之約為履行該運送契約之附隨義務，且無消費者保護法中關於定型化契約條款違反公平互惠之指摘；同時，旅客亦具有各航空公司共同維護飛航安全的協力義務，亦為運送契約附隨義務的一部分，並基於國際慣例之認定，航空旅客運送契約之旅客確有確認機位之義務。不過隨同電腦科技的發展，此種確認機位之要求，已經被廢棄了，不過事先從網路辦理登機手續 check-in，選擇坐位、餐點等，在旅客已於出發前訂好去、回程機位者，無須再行確認；但於倘

得更改訂位記錄者，則仍應於實際欲搭乘班機之 72 小時前更改，並確認其訂位之習慣。

二、臺灣台北地方法院 94 年度消簡上字第 1 號判決

而臺灣台北地方法院 94 年度消簡上字第 1 號判決理由：「再依系爭機票所附合約條款明定：免辦理機位確認手續： ・・・因此，如貴客不欲搭乘已訂之機位，務請通知本公司取消訂位，其他航空公司仍可能要求乘客辦理再確認手續」等語明確（見原審卷第 18 之 2 頁），堪認上訴人如因特殊狀況須變更預定行程應事先通知被上訴人。然查，依上訴人所提系爭機票記載：「CX565 K 28 MAR 1100・・・」（見原審卷第 5 頁），可知上訴人於購票時預定搭乘 92 年 3 月 28 日自大阪起飛班機返回台北，而上訴人自承並未搭乘該日預定班機，改訂於 92 年 6 月 16 日自大阪飛返台北，惟上訴人既未即時向被上訴人取消預訂機位，且無法提出其他證據證明其於 92 年 6 月 16 日在大阪關西機場購買單程機票前已依約向被上 訴人日本訂位組聯絡訂位（見原審卷第 32 頁），上訴人雖陳稱曾打電話到被上訴人日本訂位組訂位，但無人接聽云云，但已爲被上訴人所否認，且被上訴人公司日本訂位組於ＳＡＲＳ流行期間仍照常運作，亦有被上訴人提出日本地區票務經理回覆電子郵件爲證（見本院卷第 35 頁），是上訴人前開主張難信屬實。上訴人既未向被上訴人聯絡訂位，被上訴人自無從安排上訴人轉搭其他航空公司班機，上訴人逕向日亞航另行購買單程機票，要難認係可歸責於被上訴人之事由所致。」即表示旅客於更改訂位記錄時，有向航空公司確認機位之義務，否則一旦機位或班機遭取消，均屬不可歸責於航空公司之事由，旅客即不得向航空公司請求損害賠償。

上開判決雖未如前開臺灣高等法院於 88 年度上易字第 11 號判決般說明旅客之確認機位義務係基於何種規範而來，惟亦肯認機票上所載之承運約款具有拘束航空公司與旅客雙方之效力，旅客應依其訂位或通知取消或確認訂位而搭乘航班，該等確認、通知之行爲爲旅客之不真正義務，一旦違反，則屬可歸責於已之事由，從而對於航空公司即無請求債務不履行損害賠償之餘地。

在目前的航空運送實務，航空公司多已全面以旅客是否「報明票號」爲其確認機位之表示，亦即倘旅客就其預訂之機位已開立機票(無論爲

實體票證或電子機票)，航空公司會將旅客的票證號碼輸入訂位紀錄，此即爲該旅客確認其將搭乘該次航班之意思表示，旅客即無須再行向航空公司爲確認機位之表示，而航空公司亦不得任意取消該旅客之訂位，否則航空公司即應負如本文第三章第二項第五款關於旅客被拒絕登機的損害賠償責任。惟在已確認之機位有更改紀錄之情形下，乘客仍應依機票上之通知約款，向航空公司爲取消訂位及確認更改機位之協力義務，否則一旦原定訂位遭取消時，其即屬不可歸責於航空公司之事由。

### 第二目 旅客維護飛航安全之義務

觀諸上開臺灣高等法院 88 年度上易字第 11 號判決，可知旅客確認機位之義務同時具有維護飛航安全之目的，質言之，即旅客在航空運送契約中有維護飛航安全之協力義務。除此之外，於民用航空法第 43 條「危險物品不得攜帶或託運進入航空器。但符合依第四項所定辦法或民航局核定採用之國際間通用之危險物品處理標準有關分類、識別、空運限制、封裝、標示、申報及託運人責任事項之規定者，不在此限。民用航空運輸業、普通航空業、航空貨運承攬業、航空站地勤業、空廚業及航空貨物集散站經營業不得託運、存儲、裝載或運送危險物品。但符合第四項所定辦法或民航局核定採用之國際間通用之危險物品處理標準有關分類、識別、空運限制、封裝、標示、申報、託運人責任、航空器所有人或使用人責任、資訊提供、空運作業、訓練計畫、申請程序與遵守事項、失事與意外事件之通報及其他應遵行事項之規定者，不在此限。前二項危險物品名稱，由民航局公告之。危險物品之分類與識別、空運之限制、封裝、標示、申報、託運人責任、航空器所有人或使用人責任、資訊提供、空運作業、訓練計畫、申請程序與遵守事項、失事與意外事件之通報及其他應遵行事項之辦法，由交通部定之。國際間通用之危險物品處理標準，適於國內採用者，得經民航局核定後採用之。」[17]、第 43 條之 1「槍砲彈藥刀械管制條例所定槍砲、刀械或其他有影響飛航安全之虞之物品，不得攜帶進

[17] 關於「空運危險物品清單」之內容，請參閱交通部民用航空局網站「飛航安全」之「空運危險物品名單」公告資料。

入航空器。但因特殊任務需要，經航空警察局核准，並經航空器使用人同意之槍砲，不在此限。前項其他有影響飛航安全之虞之物品名稱，由民航局公告之。」[18]、第 43 條之 2「航空器關閉艙門並經航空器上工作人員宣布禁止使用時起至開啓艙門止，不得於航空器上使用干擾飛航或通訊之器材。前項干擾飛航或通訊器材之種類及其禁止使用規定，由民航局公告之。」[19]等均明文規定，旅客有與航空公司協力維護飛航安全之義務。該等義務雖規定於民用航空法，似有公法之性質，爲規制航空公司與旅客雙方就維護飛航安全爲目的之行政法規，惟因航空公司就旅客是否違反上開規定，攜帶有管制項目之物品，有協助海關、航空警察局等行政機關爲檢查、保管的義務，故不僅爲管制旅客之行政法規，亦形成旅客的契約義務之一部分，倘旅客不履行該等飛航安全的協力義務，航空公司即有權拒絕履行其運送義務。

就以上之敘述可知，運送人與旅客間成立者爲運送契約，其二者間之法律關係主要即爲契約關係，舉凡契約關係中之債務不履行責任在此一關係中，大抵均有其適用，並且仍不排除侵權行爲之損害賠償責任。惟在航空運送契約之法律關係除民法之規範外，尚有民用航空法及其他相關法令等特別法之規定，此外，對旅客而言，加強對消費者保障之消費者保護法，是否亦應有其適用？此等航空運送人之法律責任將爲本文之討論重點。

國立政治大學 National Chengchi University

[18] 參詳交通部民用航空局網站(http://www.caa.gov.tw/big5/content/index01.asp?sno=1401)「飛航安全」之「空運危險物品名稱」。
[19] 同上註。

## 第三節 航空運送契約爲定型化契約

### 第一項 定型化契約條款

所謂定型化契約條款，係指契約當事人之一方，爲與不特之多數相對人訂約之用，而預先就契約內容所擬定之交易條款[20]。而定型化契約，即以企業經營者提出之定型化契約條款作爲契約內容之全部或一部而訂定之契約，消費者保護法第 2 條第 7 款即明定：「定型化契約條款：指企業經營者爲與不特定多數消費者訂立同類契約之用，所提出預先擬定之契約條款。定型化契約條款不限於書面，其以放映字幕、張貼、牌示、網際網路、或其他方法表示者，亦屬之。」

德國 2001 年民法修正條文第 305 條第 1 項規定：「定型化契約條款指爲了多數契約事先擬就之契約條款，於締約時對契約相對人提出者，不論此種條款在外觀上構成契約之特別成分，或者納入契約自身，也不論其範圍，以何種書面方式做成，或者契約之形式爲何。如契約條款係契約當事人以個別磋商方式逐條協商者，不構成定型化契約條款。」[21]。依據德國民法修正條文第 305 條第 1 項規定，適用本項規定必須符合以下五個要件[22]：(一)必須是契約條款；(二)爲了多數契約；（三）事先擬就[23]；（四）對契約相對人提出；（五）契約條款不是以個別磋商方式逐條協商者。

國立政治大學 National Chengchi University

[20] 楊淑文，消費者保護法關於定型化契約規定在實務上之適用與評析，新型契約與消費者保護法， 第 83 頁，2006 年，元照出版社。

[21] 黃立，細說德國二〇〇一年新民法消費契約條款，政大法學評論第 98 期，第 7 頁，2007 年 8 月(以下引用，簡稱黃立，德國新消費契約條款)。

[22] 黃立，德國新消費契約條款，第 8 頁。

[23]所謂「事先擬就」指其完成早於契約締結時，以便於未來可納入契約之中，例如納入契約格式中或者在營業場所懸掛。縱然並未以書面先行寫下，而是存在約款使用者的腦海中或者存放於電腦中供未來使用，也屬於事先擬就。如果定型化契約條款使用者的代理人，熟記特定之定型化契約條款後，被授權將來訂立契約時，將此種定型化契約條款默寫出來納入契約或者讓消費者口頭承諾。在此種情形，與面對書面事先擬就的定型化契約條款消費者相較，同樣的值得保護，因此事先擬就之要件並不以書面爲必要。

## 第二項　定型化契約條款之產生及其衍生之問題

### 第一款 定型化契約條款產生之背景

自從西方工業革命發生後，由於生產技術之進步，使得產品及服務不論在種類或數量上均大量增加，漸漸形成大量生產、大量銷售、大量消費的社會，在這種交易環境下，傳統一對一的交涉締約已經不敷需求，而逐漸發展出由企業經營者擬定相同的契約條款內容而與多數交易相對人締約的交易型態，因此定型化契約條款逐漸形成爲一種常見的交易模式[24]。蓋因企業經營者爲因應大量生產、大量同類型交易行爲之所需，以及控制風險，往往以預先擬定之定型化契約條款與交易相對人締結契約。其約款往往涉及本身義務之減輕、責任之免除、加重相對人之責任與剝奪相對人之權利等情形，對消費者之權益構成重大侵害。簡言之，企業經常基於以下理由採用定型化契約條款[25]：

一、使營業過程及會計作業簡化，與所有顧客的營業，均以相同的方式處理。

二、選擇性的適用或排除民法中的規定。

三、免除或限制因營業行爲所生的責任，如透過免責條款將買賣或承攬契約的瑕疵擔保責任排除或附以最高金額的限制。

四、其他對其重要的條款的約定，如所有權保留、法院的管轄、付款或交貨條件及期限等。

五、將企業經營的風險轉嫁給消費者。

在使用定型化契約條款的交易型態同時易產生下列特徵：

一、定型化契約之擬定者，通常係藉該條款追求自己之最大利益而鮮少甚或完全不顧契約相對人應有之保障。

二、定型化契約通常以非常細小之文字，印於繁瑣之文件中，相對人或客觀上無法注意其存在或主觀上並無閱讀之興趣，或雖經細讀仍難精確瞭解其文義上與法律上之意義，或雖瞭解其意義，但仍不得不接受其內容。

---

[24] 楊淑文，民法與社會交易型態之變遷—以消費者爲權利主體，國家講座課程，第 10 頁，2004 年 12 月。

[25] 黃立，德國新消費契約條款，第 4-5 頁。

三、定型化契約通常具有減輕或免除條款擬定人責任，加重相對人責任之條款、限制或剝奪相對人之權利、不合理地轉嫁風險。就此等特徵，相對人或不知情，或雖知情，亦僅得接受。

因此，我國民法和消費者保護法就此種定型化契約條款特設明文，以保護約款擬定者之交易相對人。依據民法第 247 條之 1 的規定，關於定型化契約的條款，所以需要特別控制其對他方當事人之拘束力，原因即在於他方當事人就爭議條款，僅有形式上之契約自由，而無實質之契約內容決定之自由，以致於在該條款下，當事人之契約關係有「顯失公平」之情形。蓋定型化契約條款，既係預先擬定，則從人性自私自利之觀點，即難免產生擬定條款之一方當事人以其預定之條款，而為免除或限制自己責任、加重他方責任、轉嫁風險予他方等有利自己而不利他方之約定[26]。

### 第二款　定型化契約條款之基本問題

一、消費者對定型化契約條款無磋商之可能

民法第 345 條以下通常都是任意性、補充性的規定。定型化契約為企業經營者用單方之約款來訂定，在現行規範，除非違反民法第 72 條，違背公共秩序或善良風俗，否則在契約自由原則之下，國家皆應尊重它，賦予它法律效果，然後允許其可以利用法院或是其他法定程序來實現權利。然而，實務上將定型化契約條款納入契約，並非以顧客的自願與自我負責的決定為基礎，而是顧客「屈從」於企業經營者的定型化契約條款之下。顧客通常必須無條件的接受企業經營者提出的定型化契約條款。因此法律的管制主要在於協助無經驗者與弱者對抗企業經營者。但是並不能就此認定，相關條款之適用，以顧客提出其在經濟上或其他方面較弱勢，或條款使用者較強勢之證明為前提，因為在競爭甚為激烈之特定行業，其經濟上或其他方面之優勢地位並無意義。真正的理由在於顧客對於企業經營者的定型化契約條款解法磋商，只能照單全

[26] 詹森林，最高法院與定型化契約法之發展一民法第 247 條之 1 裁判之研究，民事法理與判決研究(五)，第 l44 頁以下，2004 年。

收，主要是由於市場機能的部分喪失，更正確的說，是在約款使用者與顧客間資訊的不對等[27]。

二、違反契約自由決定原則

定型化契約條款之擬定與大規模的適用，挑戰約款擬定人在契約自由的法律涵義中是否享有絕對自由[28]。定型化約款之擬定究爲契約自由之體現，或是通常應視爲約款相對人決定契約內容自由之剝奪？在契約之成立，從民法第 153 條之規定，形式上可以看到締約雙方經由要約與承諾一致而形成法律行爲之合意。然而，雙方當事人在磋商相關契約內容時，通常會考量對自己最有利之內容而爲契約之締結。因此，締約時如欲避免單方欲貫徹其全部之利益取得，並要求他方放棄自己的主張，則應盡量使雙方具有較對等之磋商力量始能奏效。唯有磋商之雙方具有對等的斡旋磋商地位時，雙方始可考量締約之利益與不利益，而爲正確之是否締約之決定[29]。也只有在雙方在形成締約合意的過程中，享有自由而具有適當選擇機會的時候，當事人始受其所爲意思表示之拘束，必須爲其自我之決定負責。如果當事人經由利害衡量而爲決定之機會喪失，則個人應自我負責之基礎即不再存在[30]。在契約的合意過程，如契約之一方較另一方具有經濟上之強勢或資訊上之強勢，則對等的磋商地位即被破壞，強勢之一方即可貫徹其單方的利益，而另一方則無法經由協商而避免此種不利益，此時契約之成立係由優勢之一方片面形成或主宰，有侵害他方當事人之自我決定權之虞，則與契約的公平正義顯有違背。我國於民法第 74 條關於暴利行爲之規定中，考量個別表意人在爲意思表示時係處於急迫、輕率、無經驗時，可以向法院請求爲增減給付，此即民法中法律行爲之相關規範即表彰權利主體之形式上平等[31]。

惟隨著經濟之發展、產業結構之改變，此種磋商協議之不對等性不再限於單獨之個人，亦即每一個參與市場經濟生活之人，都可能在訂

[27]黃立，德國新消費契約條款，第 5-6 頁。

[28] 楊淑文，主債權擴展條款之無效與異常----最高法院 91 年台上字 2336 號判決評析，月旦法學雜誌。第 122 期， 第 204 頁，2005 年 7 月。

[29] 楊淑文，民法與社會交易型態之變遷一以消費者爲權利主體，國家講座課程， 第 11 頁，2004 年 12 月。

[30] 楊淑文，主債權擴展條款之無效與異常----最高法院 91 年台上字 2336 號判決評析，月旦法學雜誌第 122 期，第 204 頁，2005 年 7 月。

[31]同上註。

定契約之磋商階段中，遭遇到磋商地位不對等的情形，而產生結構上不對等地位[32]，在使用定型化契約條款的交易型態中最爲典型。在使用定型化契約條款交易的場合，約款擬定人多爲掌握該交易資訊的優勢一方，甚至有獨占市場之可能，因此一般交易相對人如果欲與之締約，幾乎只有接受該定型化契約條款一途，此時，契約縱使形式上由雙方合意而已經成立，實質上則顯然欠缺由於雙方基於決定自由而形成之合意，因爲相對人只有決定是否締約之可能，對於契約內容卻無置喙餘地。由於契約中關於權利與責任的條款，均由地位優勢的一方控制，所以會將其做有利於己的分配，故法律於執行契約條款時，實質上容許了出賣人爲其利益重新塑造了法律[33]。倘任由企業自律，就形成了此種企業對客戶濫用其優勢市場地位，罔顧消費者權益的情況[34]。此情形弱勢之一方被他方剝奪其決定內容之自由，而且由他方片面決定契約內容時，顯不符合其於私法自治與契約自由決定是否締約、締約相對人與契約內容之真諦。[35]

### 第三款　定型化契約條款之司法審查

消費者保護法於 83 年 1 月 11 日公布，同年月 13 日生效，規範消費者權益等相關問題。有關定型化契約條款之司法審查，依其於消費者保護法施行前、後時期，各有其不同之法律依據。

一、消費者保護法施行前

[32] 楊淑文，主債權擴展條款之無效與異常----最高法院 91 年台上字 2336 號判決評析，月旦法學雜誌第 122 期，第 204 頁，2005 年 7 月。

[33] Larry Bates, Administrative Regulation of Terms in Form Contracts: A Comparative Analysis of Consumer Protection, 16 Emory Int'l L. Rev. 1 ,Spring, 2002. http://web.lexis-nexis.com/universe 上網日期 2005/7/17.

[34] 以長榮航空公司(EVA AIR)之運送條款爲例，其班機超賣通告(美國本土及美國屬地不適用)規定：「下列通告不適用於美國開立、自美國啓程之機票。被拒絕登機--機位超賣：『在被拒絕登機補償辦法或規則有效力的若干國家，航空公司對因超賣而機位不足致持有確認訂位之旅客，被拒絕登機時，依相關補償辦法辦理。該補償辦法之詳細內容，可向航空公司之辦公室洽詢。爲減少『已訂位而未搭機的旅客』造成機位空置的影響，及提供機位與其他欲搭乘此一班次的旅客，航空公司得超賣航班之機位。航空公司盡力提供旅客已確認之機位，但不保證一定有機位。』」

[35] 黃立，契約自由的限制，月旦法學雜誌第 125 期，2005 年 10 月

消費者保護法施行前，最高法院係以民法第 72 條所定公序良俗之規定，爲判斷定型化約款是否有效之依據[36]。民法第 72 條關於「公序良俗」之規定，雖爲審查定型化契約條款效力之法律依據，惟不同的契約類型有不同的風險，不該單由民法第 72 條來判斷定型化契約條款應該有效或無效，而應依民法第 148 條第 2 項「誠信原則」。此處應該考量何時法律應允許當事人可自由創新交易型態?又何時不該允許?我國實務最早是以民法第 72 條關於「公序良俗」之規定，來審查定型化契約條款之效力。民法第 72 條之「公共秩序」，係指法律本身之價值體系，而「善良風俗」，則是指法律外之倫理秩序。本條之目的在於使違反法律本身價值體系或違反倫理之法律行爲，不具有法律上之強制力。惟定型化契約條款，雖不違反公序良俗，但其內容不合理且不利於相對人者，亦屬常見，此時即無從藉由「公序良俗」之概念來審核其效力[37]。且定型化契約條款主要問題在於其約定內容對於約款相對人不公平，所涉者爲雙方當事人間之利益；而公序良俗目的在於貫徹法律體系之價值及倫理道德之法律化，並未直接觸及定型化契約條款之主要問題。定型化契約條款之控制目的在於如何維護當事人間利益之均衡從而保障契約正義[38]。而誠信原則之意義及功用，亦在於維護雙方當事人之公平。國內學者早在消保法制定之前，即有主張應以誠信原則取代公序良俗作爲定型化契約條款效力審核之標準[39]。

二、消費者保護法施行後

消費者保護法第 11 條規定：「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，應爲有利於消費者之解釋。」；同法第 12 條規定：「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

[36] 參照最高法院於 73 年第 10 次民事庭會議決議。

[37]詹森林，定型化約款之基本概念及其效力之規範----消費者保護法第十二條之分析，民事法理與判決研究(三)， 第 44 頁，2004 年。

[38] 王澤鑑，基本理論--債之發生，第 98 頁。

[39]王澤鑑，定型化旅行契約的司法控制，民法學說與判例研究(七)， 第 66 頁，2003 年。

或義務，因受條款之限制，致契約之目的難以達成者。」即係將上開誠信原則內化爲定型化約款效力之基本規定。此外，消費者保護法施行細則第 13 條則進一步規範定型化契約條款無效認定之考量事項，其規定爲：「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。」惟定型化約款是否違反平等互惠原則，或違反任意規定之立法意旨，或妨礙契約目的之達成，均須於具體案例中就其所使用之定型化約款，衡量契約當事人之利益狀況而爲判斷。

國立政治大學
National Chengchi University

## 第三項 航空運送契約與定型化契約之關係

就航空運送契約而言，其基本內容與形式已全部由航空運送人事先依法律、行業慣例、經營需要等而單方確定。從要約與承諾的主體看，運送人永遠爲要約人，而乘客永遠爲承諾人；而從要約與承諾的內容來看，運送人一般不會對契約基本內容作出變更，而旅客也不能對契約基本內容作出任何變更，易言之，旅客只有對運送契約表示接受或不接受的權利，卻沒有對契約內容條件爲磋商之餘地，準此，旅客航空運送契約即應係一定型化契約。進一步言，從要約與承諾的方式看，如果運送人根據旅客請求按條件合法出具運送憑證，只要沒有相反的證據表明旅客不接要約，就應該認定旅客與運送人間已就運送契約成立與履行作出了具拘束力的承諾。有鑑於此，行政院消費者保護委員會基於保障一般乘客權利之行政管控，而依消費者保護法第 17 條規定：「中央主管機關得選擇特定行業，公告規定其定型化契約應記載或不得記載之事項。違反前項公告之定型化契約，其定型化契約條款無效。該定型化契約之效力，依前條規定定之。企業經營者使用定型化契約者，主管機關得隨時派員查核。」行政院消費者保護委員會於民國 96 年 9 月 27 日第 150 次委員會議審查通過我國「國內線航空乘客運送定型化契約應記載及不得記載事項」及「國內線航空乘客運送定型化契約範本」。[40]後者規範國內線航空乘客運送定型化契約條款，茲將其重要內容臚列如后：

一、運送義務範圍

於第 1 條規定機票經開票後，其運送義務範圍自起運站，經載明之航線而至到達站。

二、航空公司運送遲到賠償相關規定

於第 18 條規定乘客因航空公司之運送遲到而致損害者，航空公司應負賠償之責。但航空公司能證明其遲到係因天候變化、屬非可歸責於航

[40] 參附件二。

空公司之機件故障、民航主管機關命令約束或其他必要情況者，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爲限。

航空公司於確定航空器無法依表定時間起飛，致遲延十五分鐘以上或變更航線、起降地點、取消該班機，致影響乘客權益者，應立即向乘客詳實說明原因及處理方式，並視實際情況斟酌乘客需要，適時免費提供下列服務：一、必要之通訊。二、必要之飲食或膳宿。三、必要之禦寒或醫藥急救之物品。四、必要之轉機或其他交通工具。航空公司如受限於當地實際情況，無法提供前項服務時，應即向乘客詳實說明原因並提供合理妥善之照顧。

三、旅客死亡或傷害賠償相關規定

於第 20 條規定依中華民國「民用航空法」與「航空客貨損害賠償辦法」規定[41]，航空公司就乘客於航空器中或於上下航空器時，因不可抗力或意外事故致死亡或傷害者，航空器使用人或運送人應負賠償之責。但因可歸責於乘客之故意或過失事由而發生者，得免除或減輕賠償。乘客能證明其受有更大損害得就其損害請求賠償外，航空公司對每一乘客應負之損害賠償金額，依下列標準辦理：一、死亡者：新台幣三百萬元整。二、重傷者：新台幣一百五十萬元整。（所稱重傷，依刑法第十條第四項規定。）乘客非死亡或重傷者，其賠償金額依實際損害計算，但最高不得超過新台幣一百五十萬元整。但第一項之法令，或其他法規關於前一項賠償金額之規定有變動時，依該規定之變動比例調整之。乘客之死亡或傷害賠償額，有特別書面契約者，依其契約，無特別契約者，依前二項之賠償標準。

四、行李損害賠償相關規定

於第 21 條規定乘客行李之損害，航空器使用人或運送人應負賠償之責。但因可歸責於乘客之故意或過失事由而發生者，得免除或減輕賠償。乘客能證明其受有更大損害得就其損害請求賠償外，航空公司對每一乘客行李應負之損害賠償金額，依下列標準辦理：一、隨身行李：按實際損害計算，但每一乘客最高不超過新台幣二萬元整。二、

[41] 惟依「國內線航空乘客運送定型化契約應記載及不得記載事項」中，應記載事項第十二項規定，並無「依中華民國民用航空法與航空客貨損害賠償辦法規定」之限制。

託運行李：按實際損害計算，但每公斤最高不得超過新台幣一千元整。乘客行李損害之賠償額，有特別書面契約者，依其契約，無特別契約者，依前項之賠償標準。前條第三項但書之規定，於第二項之賠償標準亦適用之。

於第 22 條規定乘客如於託運行李中放入錢幣、珠寶、銀器、可轉讓之有價證券、公債、股票、貴重物品、樣品或商業文件等物品於運送途中遭遺失或毀損，航空公司僅能依第二十一條第二項第二款負賠償責任。但航空公司有故意、重大過失，或接受乘客以報值行李方式辦理託運者，不在此限。

第 23 條規定運送途中如因託運行李中之易碎、易腐等物品所致行李之全部或部分毀損，航空公司不負賠償責任。但乘客能證明航空公司有故意或過失者，不在此限。

以上所述雖係行政院消費者保護委員會就國內航空運送定化契約之規範範本，但就航空運送之一般約款之規範精神則與國際航空運送相同，可資參照。惟因國際航空運送尚涉及國際公約及國際事物之管轄等要件，容有其更形複雜之影響因素，而在民用航空法之特別規範下及航運主管機關交通部亦制定有「航空客貨損害賠償辦法」等法規，以國際公約之法律原則和規範內容，就國際航空運送之航空公司與旅客間之權利義務爲規範，以形成國際線航空公司和旅客成立定型化運送契約的主要權利義務內容，其中尤爲重要者爲航空公司之損害賠償責任，此部分容於本文第三章中之內容詳述。

## 第四節 航空運送契約是否有我國消費者保護法之適用

一、適用主體

國際航空旅客運送是否有消費者保護法之適用，端視負責運送旅客之航空公司與乘客間之法律關係是否屬於消費者保護法第 2 條第 7 款所規定之「消費關係」而定。蓋消費乃一爲達成生活目的之行爲，凡是基於求生存、便利或舒適之生活目的，在食衣住行育樂方面爲滿足人類慾望之行爲，均屬之，易言之，凡與人類生活有關之行爲，均屬消費行爲[42]。

消費者保護法第 2 條第 7 款：「消費關係：指消費者與企業經營者間就商品或服務所發生之法律關係。」消費者保護法第 2 條第 1 款：「消費者：指以消費爲目的而爲交易、使用商品或接受服務者。」消費者保護法第 2 條第 2 款：「企業經營者：指以設計、生產、製造、輸入、經銷商品或提供服務爲營業者。」若負責運送旅客之航空公司與乘客間之法律關係屬於消費者保護法第 2 條第 7 款所規定之「消費關係」，航空公司與乘客可以分別定性爲前開所稱之「企業經營者」與「消費者」，而旅客運送契約乃旅客爲達成便利或舒適之生活目的，在國際航空運送時爲滿足旅客慾望之消費行爲，屬於消費關係，故其即應有消費者保護法主體上之適用。

二、適用內容

我國消保法之構成體系，基本上就消費行爲之客體涵蓋商品與服務。而關於商品之定義，特別於消保法施行細則第 4 條中加以規定:『本法第 7 條所稱商品，係指交易客體之不動產或動產，包括最終產品、半成品、原料或零組件。』，而對於服務則不另設條文定義之。就航空公司運送旅客至特定之目的地而由乘客支付費用之交易型態，其性質是否可解釋爲消費者保護法中之航空公司經銷商品或提供服務，須進一步釐清：

(一)商品

[42]詹森林、馮震宇、林明珠合著，消費者保護法問答資料，第 11 頁，行政院消費者保護委員會，2005 年再版。

值得注意的是，消保法施行細則第 4 條所爲商品之定義，僅爲消保法第 7 條所稱之商品。而觀諸消保法全文，除第 7 條之外，其他條文亦有商品之規定，本條爲何僅就第 7 條之商品加以定義？就施行細則報院核定階段之會議記錄當中發現，當初僅就第 7 條之商品加以定義，係因爲就商品一般定義不易，且無過失責任乃消保法中最重要的規定，避免適用上之爭議，爰僅就第 7 條之商品定義[43]，至其他條文之商品意義則讓諸學說判例發展[44]。

就立法理由觀之，施行細則第 4 條似乎有意將其商品之定義限縮第 7 條之範圍內，因爲無過失責任立法政策之採用，對於產業衝擊層面頗巨，因此認爲有必要加以限定範圍，有其政策性的考量。故消保法其他條文所稱之「商品」，其意義並不一定等同於第 7 條「商品」之定義，必須先加以說明。至於其他商品之範圍，須視其各章節及條文立法目的，及以保障消費者之規範目的加以解釋[45]。消費者保護法施行細則第四條所稱之動產與不動產，原則上應依民法第 66 條及第 67 條規定解釋之[46]，因此在討論消保法上「商品」之觀念時，應回歸民法上物之概念來加以討論。

根據消費者保護法施行細則初案，其第 4 條對於消費者保護法第 7 條商品之定義，共列五案[47]：

**1**、本法第 7 條第 1 項所稱商品不設條文解釋。

**2**、本法第 7 條第 1 項所稱商品，指交易客體之動產，包括最終產品、半成品、原料或零組件。

**3**、本法第 7 條第 1 項所稱商品，指交易客體之動產，包括最終產品、半成品、原料或零組件。但農、林、漁、牧產品未經加工者，不在此限。

---

[43]消費者保護法施行細則研訂資料，第 484 頁，行政院消費者保護委員會，1995 年 2 月。
[44]同前註第 463 頁，劉秘書長春堂發言。
[45] 王傳芳，網路交易法律問題之研究—以消費者保護爲依歸，國立臺灣大學法律學研究所碩士論文，第 104-105 頁，1999 年。
[46] 詹森林，消保法有關商品責任之規定在實務上之適用與評析，消費者保護法施行五週年學術研討會會議資料， 第 27 頁。
[47]消費者保護法施行細則研訂資料，第 118-119 頁，行政院消費者保護委員會，1995 年 2 月。

**4**、本法第 7 條第 1 項所稱商品，指交易之不動產或動產，包括最終產品、半成品、原料或零件。

**5**、本法第 7 條第 1 項所稱商品，指交易客體之不動產或動產。

由前揭五案對消費者保護法第 7 條商品之定義觀之，消費者保護法所稱之商品應以實體商品為限。國際航空旅客之運送，雖均由旅客先購買機票，再運送旅客前往目的地，惟究其性質與內涵，其交易客體應非屬消費者保護法第 7 條所稱商品之範圍。

(二)服務

我國消費者保護法對於服務並未加以定義，消費者保護委員會於研商施行細則時，就服務決議不設明文，留待法院及學說，依社會、經濟發展及消費者保護之需要決定之[48]。而學說認為參照歐洲共同市場 1990 年關於服務責任綱要建議案第 2 條規定，有關消費者保護法服務責任綱要建議案第 2 條規定，有關消費者保護法第 7 條規定之服務似可嘗試定義為：指非直接以生產或製造商品或移轉物權或智慧財產權為客體之勞務[49]。而只要是本於給付而發生之服務，則不論其服務係積極之作為，亦或是消極之不作為皆可納入服務之概念中。而實務見解係以企業經營者提供之服務是否與消費者之人身財產具有安全或衛生上之危險，而認定消保法適用之範圍[51]。而學說之基本見解則認為，無論服務之提供係一般商業上之交易行為或專門人員之服務，均為消保法規範之對象，消保法規範之服務範圍不限於有衛生或安全上危險之服務[52]。而消費者保護法之商品或服務責任係屬危險責任性質。換言之，立法者所以規定企業經營者應就商品或服務對消費者所造成之損害，負無過失責任，係鑒

[48]消費者保護法施行細則研訂資料，第 85 頁，行政院消費者保護委員會，1995 年 2 月。

[49] 詹森林、馮震宇、林明珠合著，認識消費者保護法，第 17 頁，1995 年 2 月。

[51] 台北地方法院 85 年度訴字第 5125 號民事判決、台北地方法院 86 年度訴字第 1326 號民事判決、高雄地方法 院 86 年度訴字第 1784 號民事判決、最高法院 86 年度台上字第 1445 號民事判決參照。

[52]陳聰富，消保法有關服務責任之規定在實務上之使用與評析，消費者保護法施行五週年學術研討會書面資料， 第 25 頁，1999 年1月 9 日。

於企業經營者[53]：將商品流通進入市場或提供服務，而「製造危險」；知悉商品之設計、生產、製造、輸入或經銷過程，或服務之相關事項，故遠較消費者更能「控制危險」；得藉由價格或保險等機能，而「分散危險」；因商品或服務而獲取利益，自應「承擔危險」。

國際航空旅客運送，均應由旅客先購買機票訂位，再憑票登機後，由航空公司負責運送旅客前往目的地，並在飛行途中提供旅客飲食、視聽設備、書刊報紙、及其他專人服務等給付。國際航空旅客之運送，其交易重點顯然不在購買機票，而在於航空公司在飛行途中提供旅客之各項服務。依前開對消費者保護法中所規定服務之說明，航空公司與旅客間應屬於航空公司在運送過程中所提供之服務所發生之法律關係，核有消費者保護法之適用。

三、實務之立場

(一) 法務部法八六檢字第○四五二三七號函

依法務部中華民國八十六年十二月廿四日法八六檢字第○四五二三七號函釋：「二、本件受難者家屬如於和解不成，擬進行訴訟時，因該損害賠償訴訟屬涉外事件，須先定性，依照多數外國立法例及實務上見解，認爲涉外民事事件之定性標準，係採法庭地法說，故受難者家屬如欲在我國境內訴訟，則視我國法律就此事件有無定管轄權而定，按消費者保護法第 47 條及民用航空法第 75 條第 2 項之規定，消費訴訟得由消費關係發生地之法院管轄及乘客於航空器中因意外事故致死亡而生之損害賠償訴訟，得由運送契約訂定地或運送目的地之法院管轄之，經查觀之受難者所購買之越南航空公司機票，其航程係由台北出發至越南胡志明市，是應可認爲消費關係發生地及運送契約訂定地是在我國境內，故我國法院就該損害賠償訴訟，應有管轄權。另因爲我國籍罹難者所購機票影本中末附有訂約條款，致當事人間是否訂有管轄條款之事實不明，如有管轄條款，且雙方當事人合意選擇之管轄法院爲外國法院者，依照最高法院六十四年度台抗字第九十六號裁定之見解：「當事人爲中華民

[53]詹森林，公立醫院之醫療行爲與消保法之服務無過失責任，台灣本土法學第 70 期，第 225 頁，2005 年 5 月。

國人，依法其訴訟原應由我國法院管轄，如以合意定外國管轄法院者，為保護當事人之利益，解釋上始認以該外國之法律須承認當事人得以合意定管轄法院，且該外國法院之判決我國亦承認其效力者為必要……而承認其合意管轄之效力」，故仍注意我國籍罹難者所購買機票中有無此管轄條款，而定有無管轄權。」明白揭示航空運送契約亦適用我國消費者保護法之規定，該解釋要旨及其說明即已解釋航空公司與旅客間之空難損害賠償訴訟，判斷其管轄權時，以消費者保護法定消費關係之管轄規定為判斷自明。

(二) 臺灣台北地方法院 94 年度消簡上字第 1 號判決

於臺灣台北地方法院 94 年度消簡上字第 1 號判決理由中指明：「依系爭機票所附合約條款第 9 條約定：「時間表或其他處所所示之時間，並非保證時間，亦非本合約之構成部分。在必要時，承運人（即被上訴人）可以在無須通知的情況下改以其他承運人或其他飛機代為運輸，亦可以變更或取消機票上所載之中途著陸地點；飛行預定時間表在無須通知的情況下可予變更，承運人不負任何航班連接之責任」等語明確（見原審卷第 19 頁），足認被上訴人依約保有變更航班之權利，於必要時得改以其他承運人或其他飛機代為運輸，且無須通知旅客。是被上訴人雖自承於 92 年ＳＡＲＳ疫情蔓延期間因旅客驟減而調整航班作業（見原審卷第 35 頁），亦難認其有違約或故意、過失不法侵害上訴人權利之情事。…再者，上開附合約條款第 9 條約定僅限於必要時被上訴人始得以其他承運人代為運輸，而本件被上訴人係因ＳＡＲＳ流行期間旅客大量減少，與其他亞洲地區之航空公司均被迫採取減班措施，對於已訂位而班機取消之旅客，航空公司間皆有背書後轉搭其他航空公司班機之安排，亦無違反誠信原則、顯失公平之情事，是上訴人指摘該條款違反消保法相關規定應為無效，洵無足採。」亦以消費者保護法之規定審查當事人之主張，為航空運送契約得適用消費者保護法規定之見解。

(三) 臺灣高等法院 88 年上易字第 11 號判決

另臺灣高等法院 88 年上易字第 11 號判決要旨謂：「查按在機票上記載對旅客之通知，為我國主管民用航空事業之交通部所准許，此觀交通部所頒航空客貨損害賠償辦法第 8 條規定自明，該辦法係依民用航空

法第 71 條第 1 項授權規定而制訂，亦即民用航空法之延伸，爲民法之特別法，自應優先適用。又確認回程機位係國際航線之慣例，此觀之被上人所提出之中○○空及國○○航空公司之機票亦均有於 72 小時前確認回程機位之記載可證。復查國際航空公司於班機起飛前有確認其乘客並通報入出境國家之義務，爲掌握乘客爲何人並人數多少，以期班機安全起飛，自亦有及早確定乘客之必要。且上訴人購買之機票有效期間爲一年，即便上訴人未依原定班機搭乘，仍得於有期間內使用，是被上訴機票之記載，對上訴人通知其有確認機位義務，並無損互惠原則，上訴人所辯，不足採信。」此判決值得注意者爲該判決認爲機票背面記載之事項，依民用航空法及航空客貨損害賠償辦法等法規優先於民法第 659 條之適用，並因「對上訴人通知其有確認機位義務，並無損於互惠原則」，可認爲亦肯認航空運送契約爲定型化契約，且亦有消費者保護法之適用。

(四) 臺灣台北地方法院 87 年重訴字第 899 號判決

台北地方法院於 87 年重訴字第 899 號判決理由中以「…又按企業經營者對於其提供之商品或服務，應重視消費者之健康與安全，並向消費者說明商品或服務之使用方法，維護交易之公平，提供消費者充分與正確之資訊，及實施其他必要之消費者保護措施。從事設計、生產、製造商品或提供服務之企業經營者應確保其提供之商品或服務，無安全或衛生上之危險。商品或服務具有危害消費者生命、身體、健康、財產之可能者，應於明顯處爲警告標示及緊急處理危險之方法。企業經營者違反前二項規定，致生損害於消費者或第三人時，應負連帶賠償責任。但企業經營者能證明其無過失者，法院得減輕其賠償責任，消費者保護法第四、七條分別定有明文。…被告既承諾售出不受菸薰之非吸菸區機位，自有區隔菸薰且使原告不受菸薰之附隨義務，被告抗辯原告等所受之菸薰爲不可歸責，參諸上揭判例，自應由其舉證證明其機艙內免受菸薰之空氣區隔設施或全面禁菸爲不可能，尚難僅以座位分排即謂其所提供之給付爲不可歸責。」本判決明白適用消費者保護法第 4 條及第 7 條之規定，認航空公司於旅客運送契約中，對於旅客應負消費者保護法中對於消費者的服務責任。

# 第三章 航空運送人對旅客之損害賠償責任

## 第一節 航空運送人責任主義

### 第一項 航空運送責任之歸責原則

在歸責原則中有過失責任主義與無過失責任主義，以過失責任主義爲基本原則之侵權行爲，於 19 世紀達到鼎盛時期，但亦於此時期開始遭受壓力，因過失責任主義在 19 世紀初期自由放任政策之發展，固使社會經濟迅速發展，卻因工業革命之後，產業急速發展與科技快速躍進，新式交通工具漸次出現，使人們同時面臨更大的危險，損害的發生亦隨之複雜而舉證不易，致生公平求償難以實現之窘況。爲此，無過失責任主義制度逐漸擴張，並漸與過失責任主義在侵權行爲中具有相同之重要地位，究其原因，主要爲意外災害之嚴重性與損害塡補的必要性。航空科技固然日新月異，但其危險性尙無法完全排除亦爲不爭之事實。故於航空運送人之損害賠償責任，採過失責任主義者主張，按諸社會常理，損害之發生應由可防止損害者負責，倘若有無過失均須負責，不但有違社會常理，且將造成航空運送業者之裹足不前，妨礙社會發展，對消費者和航空運送運業者均屬不利；採無過失責任者主張，航空運送者得由風險的控制與分散降低而轉嫁其損害，而一般消費者則無此可能，並就航空事故發生之情形，多所無法解釋係由航空運送人過失所致之情形，此際倘仍採過失責任主義，將對消費者明顯不利，且將可能使航空運送人對損害的發生有所輕忽，反之採無過失責任主義則可使航空運送人力強其責任與管理，對業者和社會大眾均屬雙贏。

世界各國之立法例多採無過失責任主義。而關於無過失責任主義之理論依據，有如下之論點：

1、報償責任說

即利之所在，損之所歸主義。申言之，於取得利益過程中，而予他人以損害者，自應由其利益中，加以賠償，方爲合理。惟依此說，則加害人只能於其所受利益限度內，負賠償責任，若其損害超過利益時，即無救濟之辦法。

2、危險責任說

此說認爲危險物之所有人既自願使用其危險物，對社會帶來文明，但其對人類亦帶來損害。此等損害既係由危險物所造成，則其賠償責任自應由此等危險物之所有人或管理人負擔，方爲合理。

採無過失責任主義，對於運送人而言，所負之賠償責任固屬嚴苛，蓋旅客一有損害發生，運送人縱無過失，但因其行爲或其他情事，加損害於他人時，亦應負損害賠償責任。因此，採過失責任主義者，則採以下觀點：

1、保險事業發達後，運送人應毋庸再負保險人之責任，而應由保險公司負擔。

2、倘使運送人負嚴苛之責任，則其勢必提高運費，反不利於旅客。

3、運送事業係具高度危險性之企業，又有維持保護其發展之必要，若採無過失責任主義，易使運送事業不易生存、發展，反對國家經濟及社會大眾有損。[54]

國立政治大學 National Chengchi University

[54]劉鐵錚，航空運送人對旅客損害賠償責任之研究(上)，第 78 頁，政大法學評論，第 11 期，1974 年 12 月。

## 第二項 我國民用航空法之歸責原則

關於航空運送人之損害賠償責任，我國主要規定於民用航空法第 9 章，並依該法第 93 條第 1 項之規定訂定「航空客貨損害賠償辦法」。首先，關於民用航空法第 89 條規定：「航空器失事致人死傷，或毀損他人財物時，不論故意或過失，航空器所有人應負損害賠償責任；其因不可抗力所生之損害，亦應負責。自航空器上落下或投下物品，致生損害時，亦同。」，故有謂凡我國之民用航空法等航空運送法規對航空運送人之損害賠償責任，原則仍採無過失責任，蓋旅客是否投保保險，純屬旅客自由，就人身無價及生命安全之維護觀點而言，使航空運送人負擔無過失責任，有助於目的之達成。況且，旅客與運送人既分別付出對價，自應對該運送契約負責，不因是否另有保險契約之存在，而令航空運送人異其損害賠償責任，或使航空運送人脫免其責任。此外，採無過失責任，固係加重運送人之責任，有致使其收益不足以賠償損害，而勢必增高運費之可能，但運費之增高仍有其限制，並受國家公權力之拘束，而其成本則由社會大眾所分擔；另一方面，因此而對於國家社會產生之實益，亦不可衡量，如訴訟資源之有效利用，對運送人、旅客及社會司法資源之分享即極有助益。而運送人之損害賠償責任採無過失責任者，於旅客一有損害，運送人即須負責賠償，而不問其有無過失，表面上觀察，似乎有礙運送企業之經營，實則不然，蓋運送企業依法均應投保責任險，已將其危險分散，而其保費之支出，早已預計於企業經費之中，而以票價之形式轉嫁於旅客。一般大眾因運送企業之發達而獲其便利，負擔此轉嫁之損害賠償危險亦爲對價之內容，實亦事理之當然。則運送人非實際負擔損害賠償責任之人，則無因採無過失責任而影響其企業發展之理，且實務上多數判決均認爲航空運送人對旅客之安全應盡較高或最高的注意程度。其應盡最高之注意程度不僅指對航空器之駕駛，也包括對設備、修護以及各部分之調整。航空運送人負有提供一安全且設備齊全之航空器、技術優良之駕駛員、及安全之起降場地。其應盡之注意義務，即使對正在上機之乘客亦然。航空運送人亦有爲乘客提供一安全場所以離開飛機及安全出口以由飛機通往辦公室、洗手間、大門等

義務。不過法律並不要求運送人盡人類心智所可想像的一切注意、技術及謹慎。航空運送人對不能合理預見的危險災難之發生並不負責。航空運送人既不得依賴政府檢查以證明其已盡其最高之注意義務，也不因信賴飛機製造廠商之卓越信譽而企圖免責。運送人對旅客應盡之注意義務，不因旅客係無償而有不同，與其是否購買機票亦並無必然關係。[55]

國立政治大學
National Chengchi University

[55] 劉鐵錚，航空運送人對旅客損害賠償責任之研究(上)，第 43 頁，政大法學評論，第 11 期，1974 年 12 月。

## 第二節 航空運送人之損害賠償責任

### 第一項 國際公約關於航空運送人對旅客之損害賠償責任

在航空事業迅速發展之時，各國爲了防止國際航空運送適用法律的衝突，及爲了保護並促進國際航空事業之發展，乃有統一國際間航空立法之活動，以下即就對於航空運送人與旅客間之法律關係爲規範之重要國際航空運送公約爲介紹：

#### 第一款 華沙公約[56]

華沙公約爲國際間第一個規範航空運送所生私法上法律關係之公約，臺灣雖非華沙公約體系之簽署國之一，然國際運送航行飛經臺灣者甚多，臺灣之航空公司飛行航線行經華沙公約組織簽署國者亦多，其自對臺灣之飛航法律關係有重要之影響。

於華沙公約 1933 年生效前，國際間並無統一的規則以規範航空公司運送中旅客與航空公司間之權利義務關係，故當時有關航線運送當事人間之法律關係，係依運送起、迄地國或飛越地國之法律，或依當事人所約定之契約條款定之。此一現象則在華沙公約成立生效後所統一。

一、適用範圍

華沙公約所規範之內容範圍包括了國際乘客運送和貨物運送。其第 1 條規定國際空運爲收受運費而使用航空器所做的旅客空運及空運企業所作的免費國際運送。故其適用之要件必須爲運送人收取費用，倘爲免費運送，則運送人須爲空運企業。此一規定之目的，係在防止空運企業雖在實質上收受報酬，但在形式上與旅客訂立免費運送契約，以規避本公約之適用。故該運費則應不限於金錢之收受，凡因從事運送而接受任何報酬者均屬之，此部分與前述之無償運送之運送契約(參本文第二章第二項第二款)，即基於相同之法理和規範目的。而國際空運則指依當事人所簽訂之契約，運送之起點和終點分別在兩個華沙公約締約國，或起點和終點雖在同一締約國，但曾約定中途必須降落於他國的領域、保護國、委任統治地、管轄地等空中運送而言，而不論運送有無中斷或轉運，或「他國」是否爲華沙締約國則非所問。因

[56] 參附件三。

此之故，一個空運是否爲華沙公約所稱之國際空運，端視當事人間契約如何而定，並不問在實際上該飛行如何實現。所以當事人契約所定的起點和終點，若是在同一締約國，縱使航空機因故臨時降落於他國領域，這個空運仍然是國內空運，不是國際空運。相反地，當事人的契約內容，若是兩個締約國間的空運，縱使航空機因故在中途降落，而實際上尚未做國際飛行，它已可視爲國際空運，而有華沙公約之適用。[57]

二、責任原則

華沙公約中就運送人之責任，採取推定過失責任原則、有限責任原則與免責約款禁止原則：

(一)推定過失責任原則

依華沙公約第 17 條、第 19 條之規定，運送人對旅客之傷亡，及對旅客運送之遲延所生之損害，均應負損害賠償責任。惟若其能證明自己或其使用人已採取一切必要措施以避免損害的發生，或實際上無法採取上述措施，則例外不負責任。其顯係採取過失責任原則，並將運送人免責之利益，課予由運送人自己證明取得。亦即對於旅客之損害，推定運送人有過失，而運送人欲主張免責時，則必須自己證明自己與其使用人對於避免旅客損害之發生，已採取一切必要措施，或實際上無法採取必要措施。

此外，就旅客傷亡之損害，必須係發生於航空機上或升降航空機時，運送人始負上開之損害賠償責任。而何謂旅客升降航空機時，則指運送人利用空橋等工具，使旅客送入航空機之期間。

至於對旅客之遲延所生之損害賠償責任，在華沙公約中亦採推定過失之責任原則，公約中第 19 條即有明定。所謂遲延係指旅客於應到時刻仍未到達目的地，而遲延只要是須由運送人負責者即爲已足，而不論其原因爲何，如起飛的遲延、航空器速度過慢、飛行路線變更、中途臨時降落等均是。而旅客於應到時間未到即謂遲延，而應由運送人負責，則如何認定應到時間，即攸關是否產

[57]劉鐵錚，航空運送人對旅客損害賠償責任之研究(上)，第 43、44 頁，政大法學評論，第 11 期，1974 年 12 月。

生遲延。在國際航空慣例上，航空公司與旅客締結運送契約，多會在機票上特約表示時刻表上或他處所表示之時間，僅爲大約時間而非保證抵達時間，同時其也不構成運送契約之一部分。惟此項特約並非排除運送人之遲延責任，而僅係表明排除時刻表所示之時間爲運送契約所約定運送時間之意思，而將遲延之認定以就每次運送充分考慮各種情況後之合理時間，爲默示之約定運送時間。[58]

(二)有限責任原則

1、適用原則

按關於損害賠償之範圍，通常分爲法定與約定兩種，所謂法定賠償範圍者，係指債務人之損害賠償範圍，由法律明訂之，依一般損害賠償之原理，應以塡補債權人所受損害及所失利益爲限，惟依契約自由原則，在不違反公序良俗，誠信原則下，當事人得以特約約定損害賠償範圍，然依華沙公約已對運送人課以較一般契約債務人爲重之損害賠償責任，爲使運送人與旅客間之權利義務，能獲得適當之均衡，故特設運送人損害賠償最高額之限制，而不問其賠償範圍爲何。且關於損害賠償採取法定有限責任制，也可使運送人預知其賠償額，而將其損害賠償責任保險，藉以分散風險，尤其國際航空事業經常涉及各國法律，若無一明確之最高賠償限額，極易造成各國之糾紛及當事人任選法庭之弊；另一方面，就旅客而言，運送人既已能預知其損害賠償之限額，即不致因顧及其危險之無限責任，而任意提高票價。職是之故，依華沙公約第 22 條第 1 項之規定，運送人對旅客死傷、遲到所受損害之賠償，僅負有有限責任。蓋因航空器之價格昂貴，飛行風險之全損性較大，運送人經營航空運送之成本頗高，爲避免於航空事故發生之際，航空公司即面臨鉅額財務負擔或甚而破產，有礙航空事業之發展，故而對運送人之責任採限制之有限責任原則。申言之，運送人對於每一旅客之傷亡或遲到所負之賠償責任有其最

[58]何念儒，國際航空運送人責任之統一—1999 年蒙特利爾公約—，第 87 頁，輔仁大學法律學研究所碩士論文，2002 年。

高限額，於最高限額內依被害程度所受損害之不同，支付不同之賠償金額。且同一旅客在同一運送過程中受二次以上之損害，其所受賠償總額，也應在此最高限額內，且就同一旅客所受之損害，有二位以上之賠償請求權人時，仍應在最高限額內為適當分配。[59]

2、適用例外

華沙公約規範之運送人損害賠償責任雖在原則上僅令其負有限責任，但在下述二種情況則排除運送人之有限責任，而負無限責任：

(1 )第一為未交予客票、行李票或航空運貨單或所簽發之航空運送憑證不合規格。

華沙公約於第 3 條第 1 項第 4 款規定，客票上必須記載本運送依華沙公約所定責任。此項記載，有警告注意運送人所負者為有限責任之效用，旅客為保護自已或其家屬，為防意外，可另行保險，故如運送人未交予客票，則旅客即無從受到警示，喪失其另覓保障之權利，則公約即剝奪運送人依該公約得享之有限責任。此項規定除有制裁運送人之意義外，更有保護旅客利益之目的，故縱運送人主張曾以口頭告知旅客機票上記載之事項，仍不享有有限責任之利益。

(2 )第二為運送人有華沙公約第 25 條規定之故意不法行為由於運送人之過失，且該過失相當於故意不法行為所致者。

就運送人或其使用人之故意行為所致之損害，排除限制責任之利益，並不難解理，惟就其使用人之故意，而不得限制或免除責任者，則僅限於該使用人執行職務範圍內所造成之損害而言，倘非因其執行職務所致者，仍不排除適用。[60]

(三)免責約款禁止原則

[59]劉鐵錚，航空運送人對旅客損害賠償責任之研究(下)，第 42 頁，政大法學評論，第 12 期，1975 年 10 月。

[60]劉鐵錚，航空運送人對旅客損害賠償責任之研究(下)，第 44 頁，政大法學評論，第 12 期，1975 年 10 月。

運送人爲減輕其對旅客損害所負之賠償責任，每於訂立運送契約時，將免除或減輕其運送責任之特別約款加入，依契約自由原則，當事人在不違反公序良俗之範圍內，本得自由締約，惟因航空運送事業常爲獨佔事業，每易利用其優勢地位，迫使旅客簽訂各種免責約款，致使公約保護旅客之規定形同具文，且破壞公約所訂運送人責任之體制，造成當事人權利義務不平等之狀態。雖然特約款仍應受公序良俗、誠信原則、權利濫用等契約基本原則之拘束，惟該等抽象原則每易引起爭執，故而華沙公約更明文規定免責約款之禁止，俾保護旅客之權利：

第一，將運送人之責任完全免除或約定低於公約所定責任限額之任何約款，均不生效力。

第二，於損害發生以前預先決定適用法律或變更關於決定管轄法院的規則，以逃避公約適用的任何約款，均不生效力。

上開禁止規定，其目的均在保護旅客的利益，使運送人不能利用其優越地位而強迫旅客於損害發生以前就預先放棄公約所給予的各種保障。而就該等特約無效時，運送契約自然仍屬有效，以避免運送人主張特約無效，而致契約全部無效，逃避損害賠償責任之情形，亦達成公約爲此規範之目的。[61]

### 第二款 海牙議定書[62]

一、 海牙議定書係爲國際民航組織(International Civil Aviation Organization, 簡稱 ICAO)理事會在鑑於華沙公約已爲多數國家所接受，而在荷蘭海牙開議之航空國際會議，修改華沙公約之部分規定而訂定。

二、 航空運送人對於旅客之損失賠償責任

海牙議定書之規範中，對於運送人於運送過程中所致之旅客傷亡，與華沙公約相同，均採推定過失責任原則，但運送人之賠償範圍，則因海牙議定書內將所謂之人身傷害，擴張至包括旅客精神損害部分；並就運送

[61] 同上註，第 47 頁。
[62] 參附件四。

人之賠償限額以外，法院得命其負擔原告所支出之訴訟費用全部或一部。

其次，就運送人應負無限賠償責任之條件，予以新定義，在何謂運送人之故意行爲，以如經證明造成損失係出於運送人、其受雇人或代理人故意造成損失或明知可能造成損失而漠不關心之行爲或不行爲，不適用責任限制之限額規定；如係受雇人或代理人之行爲或不行爲所致者，並應爲其職務上之行爲，始足當之。又於海牙議定書中規定，如賠償訴訟係以運送人之受雇人或代理人爲被告時，該等使用人若可證明其行爲係屬執行職務上之行爲，則可援用運送人之有限責任之規定，並倘若以運送人及其使用人爲共同被告時，運送人和其使用人賠償金額的總額，仍不得超過該議定書中所規定的最高限度，惟於使用人以故意或明知可能招致損害，而以輕率的行爲引起損害，則該使用人仍須負無限責任。

### 第三款 瓜達拉加爾公約[63]

華沙公約及海牙議定書主要在於規範航空運送人在國際航空運送中對於旅客所負之責任，惟其在運送人之定義中則有不明之處。如實際運送人與簽定運送契約之運送人不同時，是否仍有其適用，依華沙公約第 1 條第 3 項及第 30 條第 1 項之規定，似指實際運送人而言，惟觀諸公約中的規範條款，均使締結運送契約之當事人應受契約之拘束，則其所指之運送人則爲契約運送人始足當之。故任何人以自己名義與旅客締結國際運送契約者即爲運送人，而不論其是否實際從事該運送；反之，於實際從事運送之運送人，因其非直接與旅客締結國際航空運送契約者，即不受華沙公約及海牙議定書關於運送人責任之規範。基此，於 1961 年訂定之瓜達拉加爾公約則特別明確將運送人區分爲契約運送人與實際運送人，而實際運送人則定位爲契約運送人之委託代理人，實際運送人則依瓜達拉加爾公約第 5 條之規定於其從事職務範圍內之行爲，有權享有運送人所得享有之有限責任。

[63] 參附件五。

### 第四款 蒙特利爾協定[64]

一、 美國政府對於華沙公約規定之運送人的最低賠償限額認爲過低，數次表示意欲提高，並以退出公約國爲手段，國際民航組織遂於 1966 年在加拿大蒙特利爾召開會員會議，決議將運送人之最低賠償限額提高，惟依該協定，其必須爲該運送航線僅限於以美國爲航程出發地、目的地或停留地始有其適用。

二、 按華沙公約及海牙議定書就旅客損害賠償責任，均採過失責任主義，惟就運送人之有無過失，則採推定過失原則，運送人如欲免責，則須就其無過失負舉證責任，但蒙特利爾協定則改採結果責任主義，即旅客一旦受有損害，運送人即須負損害賠償責任。另在此協定當中也明確將旅客之傷亡損害賠償責任，包括其精神損害部分。

### 第五款 吉隆坡協議及 MIA

1995 年國際航空協會在吉隆坡召開航空公司責任年會，通過運送人間對乘客責任之協定(the Intercarrier Agreements on Passenger Liability,IIA)，即吉隆坡協議。內容共計 8 條，透過運送人依據華沙公約第 22 條第 1 項後段之規定，與旅客訂定特別約定之方式，排除適用華沙公約、海牙議定書關於最高賠償限額之規定，確定嚴格責任制，並引入「雙梯度責任制度」。[65]

1996 年國際航空協會復於美國邁阿密召開乘客責任法律諮詢委員會，通過關於乘客責任運送人間之協議(Agreement on Measures to Implement the IATA Intercarrier Agreement ，簡稱邁阿密協議，MIA)，即實施國際航空協會運送人間協定措施協議。補充吉隆坡協議內容，規定所有航空運送人均應放棄主張華沙公約第 22 條第 1 項之限制責任權利，改採無限賠償責任制，且對於未逾 10 萬特別提款權之索賠，運送人不得援引任何華沙公約體系之抗辯。[66]

---

[64] http://ozone.unep.org/Publications/MP_Handbook/Section_1.1_The_Montreal_Protocol/

[65] 即不超過 10 萬特別提款權的損害賠償，運送人不得免除或限制其責任。超過 10 萬特別提款權的部分，運送人證明有下列情形之一者，不應承擔責任：1、損失非由運送人或其受雇人、代理人的過失或其他不當做爲、不作爲所造成者；2、損失完全由第三人的過失或其他不當作爲、不作爲造成的。

[66]蔡如惠，兩岸航空運送人責任之研究 ，國立交通大學科技法律碩士論文，第 25、26 頁，2007

## 第六款 蒙特利爾公約

國際民航組織有鑑於各個國家或未加入國際公約，或僅加入其一、二，從而於國際航空上發生旅客與運送人間法律關係不同或不平等之情，因而國際民航組織乃於 1999 年綜合華沙公約等 11 個國際航空運送文件[68]，完成蒙特利爾公約，並於 2004 年生效施行中。其主要內容如下：

一、適用範圍

依 1999 年蒙特利爾公約第 1 條、第 3 條、第 11 條第 1 款等規定，1999 年蒙特利爾公約適用之基礎爲當事人間具備契約關係之空難事故及其他空中運送糾紛。故 1999 年蒙特利爾公約僅適用於飛行器相撞或其他飛行事故導致乘客傷亡、財物毀損之情形，換言之，1999 年之蒙特利爾公約僅適用於運送人與旅客、託運人間之航空事故。

其次，於運送人之國籍及法院地國均屬 1999 年蒙特利爾公約之締約國，始適用此一公約，蓋 1999 年蒙特利爾公約第 33 條第 1 款、第 2 款規定，損害賠償訴訟須在締約國領土內，原告可選擇向運送人之住所地、主要營業地、訂立契約的營業地或目的地法院提起。另因旅客傷亡而產生之損害賠償訴訟，可向上揭任一法院，或發生事故時，旅客住所地法院提起。[69]若法院地國或運送人之國籍非屬 1999 年蒙特利爾公約之締約國，則僅當事人合意適用 1999 年蒙特利爾公約者，始適用該公約，因法庭地國或運送人之國籍既非

---

年。

[68] 包括華沙公約、海牙議定書、1961 年瓜達拉加爾公約、1971 年瓜地馬拉議定書、1975 年蒙特婁第 1、2、3、4 號議定書、1966 年蒙特利爾協定、1995 年吉隆坡協議(IIA)及其實施措施協議(MIA)。

[69] 此即 1999 年蒙特利爾公約創立之「第 5 管轄權」，美國大力推動創立此管轄權，其理由爲：1、若無華沙公約體制存在，原告即可任選在其住所地提起訴訟，2、旅客對住所地法最爲了解，3、利於旅客爲保險之安排或規劃，4、在旅客住所地以外法院提起訴訟，對旅客成極大不便及鉅額訴訟成本。

1999 年蒙特利爾公約締約國，1999 年蒙特利爾公約對之即無拘束力。[70]

二、運送人損害賠償責任之規範

1999 年蒙特利爾公約第 55 條規定，該公約之締約國同時亦爲其他一個或數個華沙公約文件之締約國，優先適用此公約之規定。質言之，1999 年蒙特利爾公約有優先於其華沙公約體制公約之效力。

於運送人在運送期間對旅客傷亡之損害賠償責任，1999 年蒙特利爾公約採「雙梯度責任制」(two-tier liability)原則[71]，導入運送人嚴格責任制[72]，於第一梯度之賠償金額範圍內，運送人需承擔嚴格責任，換言之，除非運送人可證明乘客傷亡之發生係因乘客本身之過失、不當作爲或不作爲直接或間接所造成者外，運送人均需負擔賠償責任；至於第二梯度之賠償金額範圍，則對旅客負推定過失責任。

蓋依華沙公約原確定之賠償限額標準，已不符合現今通貨膨脹及航空市場之狀況，而受害人或其繼承人爲突破賠償限

[70]蔡如惠，兩岸航空運送人責任之研究 ，國立交通大學科技法律碩士論文，第 26、27 頁，2007 年。

[71] 1999 年蒙特利爾公約第 21 條第 1 款、第 2 款規定，不超過 10 萬特別提款權的損害賠償，運送人不得免除或限制其責任。超過 10 萬特別提款權的部分，運送人證明有下列情形之一者，不應承擔責任：1、損失非由運送人或其受雇人、代理人的過失或其他不當作爲、不作爲造成

[72] 雙梯度制起源於 1987 年葡萄牙阿爾激召開之第 4 屆勞埃國際航空法研討會，由鄭斌、彼得馬汀提出。1985 年日本發生日本航空公司國內航線失事意外，造成 529 名人員死亡，日本航空公司以每名罹難者 80 萬元美金賠償金達成和解，192 年日本籍 10 家航空公司依據華沙公約第 22 條規定，以特別約定方式放棄華沙公約規定之賠償責任限制，修訂若運送人於運送契約內同意，放棄華沙公約及海牙議定書關於旅客賠償責任限制額及過失推定之規定，在 10 萬特別提款權限額下之賠償適用嚴格責任制，於此之上之賠償額，則適用過失推定制，且無賠償數額之限制，促進制定 1999 年蒙特利爾公約。1995 年 10 月 31 日，在馬來西亞吉隆坡，國際航協召開之航空公司責任年議通過之吉隆坡協議，共計 8 條條文，透過運送人依據華沙公約第 22 條第 1 項後段之規定，與旅客訂定特別約定之方式，排除華沙公約關於最高賠償限額之規定，確定嚴格責任制，並引入雙梯度責任制度，於 1996 年 4 月，在美國邁阿密，國際航協召開旅客責任法律諮詢委員會，通過「實施國際航空協會運送人間協定措施協議」補充吉隆坡協議內容，規定所有航空運送人均應放棄主張華沙公約第 22 條第 1 項之限制責任權利，改採無過失責任制，損害賠償金額在 10 萬特別提款權以下者，運送人對旅客負無限賠償責任，與吉隆坡協議相同，亦爲透過運送人依據華沙公約第 22 條第 1 項後段之規定，與旅客訂定特別約定之方式，排除適用華沙公約之限制責任。嚴格責任制之特點爲 1、合理賠償被害人之損失，並縮短昂貴及漫長之訴訟程序。2、運送人對旅客傷亡之賠償責任不以過失爲要件。3、運送人之行爲與損害事實間具因果關係爲運送人負擔損害賠償責任之前提。4、強制運送人負擔旅客人身安全責任。5、運送人唯一免責事由爲被害人之過失。

額，多以證明運送人構成「有意的不良行爲」爲方法，然此通常伴者漫長的訴訟程序及高額的訴訟費用，且增加運送之營運成本，故於 1999 年蒙特利爾公約內，採取雙梯度責任制。

其次，1999 年蒙特利爾公約第 29 條規定，在任何有關乘客、行李或貨物運送之索賠案件中，僅得依公約規定之條件及責任限額提起，且不得請求懲罰性之損害賠償。準此，在乘客、託運人基於侵權行爲請求運送人賠償時，運送人之賠償範圍限於乘客及託運人之實際損害，而不及於懲罰性賠償。[73]

### 第七款 國際航空運送協會(IATA)契約條件

國際航協關於航空公司與旅客間之運送契約定有「航空運送須知及約款範例(Passenger Ticket Notices and Conditions of Contract)，爲國際航協會員公司所共同使用。目前國際飛航國際線之航空公司多爲國際航協之會員，我國亦然，在有關客票、行李票等皆採用 IATA 所統一之格式作爲內容。因此，IATA 約款內容遺影響航空運送人責任，故簡要介紹其內容如下：

一、 本契約所稱「客票」係指本客票及行李票，所稱「運送」則係運送，所稱「運送人」係指依據本契約或承運乘客或行李或擔任附帶於此項空運之其他服務工作之航空運送人。

二、 依據本契約之運送，受華沙公約所訂有關責任之規定及限制之約束，惟不屬在該公約所稱「國際運送者除外」。

三、 在不牴觸前項規定之範圍，每一運送人擔任之運送及其他服務，應受下列之拘束：1、本客票所載各項規定。2、適用之運價準則。3、除出入美國或加拿大國境內之運送應依在各該國有效之運票準則辦理外，運送人之運送條款及有關規章，概作爲本契約之一部分，並在運送人各辦事處隨時備供查閱。

[73] 蔡如惠，兩岸航空運送人責任之研究，國立交通大學科技法律碩士論文，第 29~30 頁，2007 年。

四、　　運送人之名稱在客票上可用簡稱，而運價準則、運送條款、規章或時間表內列有運送人之全名及簡稱，運送人之地址應爲客票上首列運送人簡稱處所所列之起飛航空站，約定之停留地即係本客票所列之停留地或運送人時間表所載屬於乘客航程內之預定停留地，依本契約之運送如係由數運送人相繼完成者，應視爲單一之運送行爲。

五、　　航空運送人簽發另一航空運送人航線上運送之客票及行李票，僅以後者之代理人身分爲之。

六、　　運送人如有任何豁免或限制，應亦適用於其代理人、受雇人及其代表人，以及以飛機供應運送人使用者暨其代理人、受雇人及代表人。

七、　　除客票或運送人之運價準則、運送條款或有關規章另有規定外，本客票自簽發起一年內有效，依本契約運送之運費，在起運前得予變更，適用之運費如未付清，運送人得拒絕運送。

八、　　運送人對乘客及行李當盡其所能予以適切迅速承運，時間表或他處所列時間，並非保證時間，亦不屬於本契約之一部分，運送人於必要時得不經事先通知，改由其他運送人或飛機代運，並得變更或取消客票所列停留地，時間表之變更無須通知，運送人亦不負責換接班機。[74]

國立政治大學 National Chengchi University

[74]林淑娟，國際航空運送人對旅客傷亡之損害賠償責任，私立東吳大學法律研究所論文，第68~70頁，1995年

## 第二項 我國航空運送法規關於航空運送人對旅客之損害賠償責任

我國因制定有民用航空法，而民用航空法係民法第二編第二章第十六節運送之特別規定，基於特別法優於普通法之法理，應優先適用民用航空法，已如前述，惟遇有民用航空法所未規定者，仍有民法之適用。依我國民用航空法，航空運送之損害賠償責任之構成，大致可分爲三種情形：

一爲航空器失事所致之損害

二爲自航空器上投擲物品所致之損害

三爲非航空器失事所致之旅客傷亡

前二者爲民用航空法第 89 條規範之範圍，第三種情形應適用民用航空法第 91 條之規定，惟如爲非航空器失事所致之財物損害，於民用航空法中則無規定，其運送人之責任則應適用我國民法第 654 條之規定，合先說明。

### 第一款 航空運送人之損害賠償責任態樣

大抵而言，我國民用航空法就航空運送人對旅客損害賠償責任亦採用無過失責任主義。依民用航空法第 89 條規定：「航空器失事致人死傷，或毀損他人財物時，不論故意或過失，航空器所有人應負損害賠償責任；其因不可抗力所生之損害，亦應負責。自航空器上落下或投下物品，致生損害時，亦同。」而於同法第 2 條第 17 款之定義規定稱航空器失事係指自任何人爲飛航目的登上航空器時起，至所有人離開該航空器時止，於航空器運作中所發生之事故，直接對他人或航空器上之人，造成死亡或傷害，或使航空器遭受實質上損害或失蹤而言。故航空器失事或機上投落物件造成之損害，不外二種態樣：其一爲致人死亡或傷害，此處所指之人主要係指乘客而言，惟並不限於機上之乘客，雖於航空器失事後之主要賠償對象固爲死傷之乘客，惟於航空器失事造成地面上之人，或在水上、船上之人等均在本條規範之範圍。其二爲對物之損害，包括動產、不動產之毀損。而此動產及不動產之之毀損包括機上旅客之行李、隨身物件、貨物，或地面上第三人(非旅客)被毀損之植物、動物、房屋、田地等均屬之。

民用航空法第 91 條規定：「乘客於航空器中或於上下航空器時，因意外事故致死亡或傷害者，航空器使用人或運送人應負賠償之責。但因可歸責於乘客之事由，或因乘客有過失而發生者，得免除或減輕賠償。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爲限。」有別於上開第 89 條之規定，而有免除或減輕航空公司損害賠償責任之規定，亦即因可歸責於旅客之事由，或因旅客有過失而生之損害，航空公司運送人之歸責原則不再爲單純之無過失責任。惟此二要件既爲航空運送人免除或減輕責任之要件，自應由航空運送人負舉證責任，倘其不能舉證，即應負責。」。此規定之意旨乃在保護旅客，俾其易於受償。故旅客於非因航空器失事致有死傷之情形，航空公司之責任即非純粹之無過失責任，而得以中間責任稱之。

我國民法第 654 條規定：「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爲限。」，則於上開民用航空法所未規定之航空運送過程中所生之損害，則適用此條規定而負損害賠償責任。前述非航空器失事所致之財物損害，即適用此一規定，如因運送遲延所致之損害即屬之。

國立政治大學 National Chengchi University

## 第二款　航空運送人對人身傷亡之損害賠償責任

### 第一目　航空運送人對旅客傷亡之損害賠償責任

我國民用航空法第 89 條規定：「航空器失事致人死傷，或毀損他人財物時，不論故意或過失，航空器所有人應負損害賠償責任；其因不可抗力所生之損害，亦應負責。自航空器上落下或投下物品，致生損害時，亦同。」、第 91 條規定：「乘客於航空器中或於上下航空器時，因意外事故致死亡或傷害者，航空器使用人或運送人應負賠償之責。但因可歸責於乘客

之事由，或因乘客有過失而發生者，得免除或減輕賠償。」，此等規定主要爲航空運送人對於旅客傷亡損害賠償責任之規範。

首先，依上述之我國民用航空法規定，其損害賠償之態樣大致有以下三種：

一、航空器失事所致之損害

二、自航空器上落下或投下物品所致之損害

三、乘客非因航空器失事而遭受損害之責任

茲分述如下：

一、航空器失事所致之損害

關於此之損害賠償責任，規定在民用航空法第 89 條前段者，亦即航空器失事致人死傷，或毀損他人財物時，不論故意或過失，航空器所有人應負損害賠償責任；其因不可抗力所生之損害，亦應負責。

其適用要件如下：

(一)、須爲航空器失事之情形下所致之人身死傷或財物損害

此之謂航空器失事之涵義，依同法第 2 條第 17 款之規定係指自任何人爲飛航目的登上航空器時起，至所有人離開該航空器時止，於航空器運作中所發生之事故，直接對他人或航空器上之人，造成死亡或傷害，或使航空器遭受實質上損害或失蹤而言。此處之損害客體必須爲人之死亡或身體之傷害，及毀損之動產及不動產。而該條之所稱「人」其原則上不限於航空器上之乘客，其於地面上之人，亦包括在內。至於所毀損之財物亦包括在航空器上之動產及地面上之動產及不動產。至於航空器上所裝載之行李及貨物，因有「航空客貨損害賠償辦法」之規定，原則上則排除本條之適用。於此應注意者，乃是該人之死亡、傷害或財物之毀損，與航空器之失事間應具有因果關係，此不僅爲一般侵權行爲損害賠償之要件，於民用航空法中航空運送人就航空器失事所致之人身死傷及財物損害負損害賠償責任之場合，其亦爲要件之一，乃屬當然。[75]

(二)、航空運送人所負之責任爲絕對無過失責任

[75]彭銘淵，民用航空運送人的法律責任(六)，船貿週刊第 9538 期，第 50、51 頁，1995 年 8 月。

就責任之輕重得將過失責任區分爲無過失責任、過失責任與重大過失責任，而無過失責任又可分爲不可抗力責任(或稱爲非常事變責任)與通常事變責任；過失責任則可區分爲抽象輕過失責任與具體輕過失責任。

1、 不可抗力責任或稱爲非常事變責任，即絕對之無過失責任。債務人未違背其應盡之注意義務程度，縱使加以更嚴密之注意，仍無法避免使債務得完全履行事實之發生，債務人就此債務不履行之事實仍應負責者是。民用航空法第 89 條規定：「航空器失事致人死傷，或毀損他人財物時，不論故意或過失，航空器所有人應負損害賠償責任；其因不可抗力所生之損害，亦應負責。」即明白規定航空運送人之過失責任應負責至不可抗力之非常事變責任。

2、 通常事變責任係債務人雖未違反應盡之注意程度，但如果債務人可以再加以較嚴密的注意時，仍得避免債務不履行事實之發生時，其應就債務不履行負通常事變責任。民法第 654 條規定：「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。」由條文之文字上以觀，其僅排除因旅客自已之過失與不可抗力責任，則仍應負通常事變責任。

3、 具體輕過失責任係債務人欠缺與處理自已事務應有之同一注意義務程度，而債務人應以一般人之注意程度處理事務，是以，不以債務人其因具較低的注意程度而影響其過失責任之程度。

4、 抽象輕過失係債務人應盡到善良管理人之注意義務，一旦未盡到此一程度之注意義務，即認爲應負過失責任。而所謂善良管理人係指與行爲人同年齡、同職業、同一教育程度、同一生活水準，具有通常應具備之智識能力之人。

5、 重大過失責任則係債務人顯然欠缺一般人應具有之注意義務程度，就通常人而言理應達到之注意義務而未達到者，即應負債務不履行之責任。

民用航空運送人對於航空器失事所致之人身死傷，或毀損動產、不動產，其無論出於故意或過失，均須負損害賠償責任。並對於因不

可抗力所致者，其仍須對之加以負責，可見航空運送人所負者爲絕對無過失責任。此責任較諸民法債篇總論規定中損害賠償責任之過失責任，及運送章節中運送人所負之通常事變責任尤重。[76]

二、 自航空器上落下或投下物品所致之損害

航空運送人對自航空器上落下或投下物品所致損害之賠償責任，係規定在民用航空法第 89 條後段。故其原則與因航空器失事之情形下所致之人身死傷或財物損害所負之損害賠償責任同。茲析述如下：

(一)、因自航空器上落下或投下物品所致者

損害之發生必須因航空器上落下或投下物品所致者。而此所謂之「自航空器上落下」其係指航空器在飛行中，航空器上之零件在非人爲因素下自然脫落而下之謂。而「自航空器上投下物品」者，其係指航空器在飛航中，因人爲因素(有投擲動作發生且不論該動作係故意或過失所爲)而投下物品之行爲而言。

(二)、須因而導致人身死傷或毀損動產、不動產

此處所謂之「人」，其範圍應限定爲在地面上之人，因在航空器上之人，常理上其不可能因該物品而致死亡、受傷。而「毀損動產、不動產者」，其範圍亦僅限於地面上之動產、不動產而言。因而所落下或投下之物品若爲所載運之行李或貨物時，則其所遭受之損害，當亦應依「民用航空客貨運賠償辦法」優先適用。另該人身死傷或動產、不動產之損害與自航空器上落下或投下之物品間，應具有因果關係乃屬當然，自不待言。準此，倘該損害與航空器上落下或投下之物品間並無因果關係，則航空器所有人即不必負責。

(三)、航空運送人所負之責任爲絕對無過失責任

航空運送人對自航空器上落下或投下物品所致損害之賠償責任，係規定在民用航空法第 89 條後段，其與因航空器失事之情形下所致之人身死傷或財物損害所負損害賠償責任之法律效果相同，故亦屬絕對無過失責任。[77]

[76]彭銘淵，民用航空運送人的法律責任(六)，船貿週刊第 9538 期，第 51 頁，1995 年 8 月。
[77]彭銘淵，民用航空運送人的法律責任(六)，船貿週刊第 9538 期，第 52 頁，1995 年 8 月。

三、乘客非因航空器失事而遭受損害之責任

非因航空器失事而致乘客之死亡或傷害，雖其非因航空器失事所造成，但乘客係在航空器中或於上下航空器時，因意外事故所造成者，航空運送人或使用人對此之死亡或傷害亦應負賠償之責，此爲民用航空法第 91 條所明定；但若因可歸責於乘客之事由，或因乘客有過失而發生者，航空運送人得免除或減輕賠償責任，茲析述如下：

(一)、乘客死亡或傷害所發生之場所必須處於航空器上或於上下航空器時

乘客在遭到死亡或傷害時，其身處之場所必須爲航空器上或於上下航空器時，方有本條之適用。此處所謂「航空器上」指乘客已進入航空器機艙口後而言，而所謂「上下航空器時」之解釋則容有不同見解，因一般各國之機場規模大小不一，且其機場之設施水準不一，致使乘客上下航空器之方式和時點不一，有機場可容納航空器上下乘客直接透過空中走廊(空橋)方式供乘客上下航空器者，有無法使航空器直接停靠航空站，而須依賴巴士載運乘客至航空器停放處再登機者。因此，本條所稱之「上下航空器時」其所指爲何？即生認定上之解釋空間。惟乘客上下航空器之方式雖有不同，但其均係爲上下航空器之目的而進入空中走廊(空橋)或搭乘巴士，其均應係所謂上下航空器時；而該乘客上下航空器之設施均由航空站所提供，就乘客而言，均無選擇之餘地，從而並無法爲風險之避免或控制；又本條對航空運送人之責任規範爲無過失責任原則，其對於不可抗力之事由仍應負責，是以，不論乘客究採何種方式上下航空器，其均應屬於本條所謂之「上下航空器時」，始爲妥適。

(二)、須因意外事故而導致之死亡或傷害

首先，本條所謂之「意外事故」所指者爲造成事件之原因爲不可預見、偶然的、非故意行爲者，倘爲故意行爲所致者，則非屬意外，而可預見傷亡之發生而不加防範者，則應爲故意行爲之範疇，自非屬意外，自不待言。[78]惟本條所謂之意外事故是否包括因不可抗力所致之事故？有學者認爲因民用航空法第 91 條未將不可抗力列爲

[78]彭銘淵，民用航空運送人的法律責任(六)，船貿週刊第 9538 期，第 52、53 頁，1995 年 8 月。

免責事由，故該條之意外事故解釋上應包括因不可抗力所致之損害[79]；然亦有學者認爲，於民用航空法中既無明文規定，則應回歸適用民法第 654 條之規定，「旅客過失或因不可抗力所致之旅客傷亡，運送人不負擔賠償責任」，故民用航空法第 91 條之意外事故範圍則不包括因不可抗力所致之事故。[80]

本文以爲，依民用航空法第 91 條規定之文義解釋而言，其條文中明白規定「…因意外事故致死亡或傷害者，航空器使用人或運送人應負賠償之責。但因可歸責於乘客之事由，或因乘客有過失而發生者，得免除或減輕賠償。」，依歸責原則，則航空運送人所負者應爲不可抗力注意義務，僅於因可歸責於乘客之事由或因乘客之過失而發生事故時，則不可歸責於航空運送人，再免除債務不履行之損害賠償責任；又「意外故事」本即僅排除「故意」責任之範疇，故航空運送人所負之注意義務仍包括無過失責任，而法條中又未排除不可抗力責任，則仍應就不可抗力事由負損害賠償責任。

(三)、航空運送人所負之責任爲無過失責任

航空運送人於此所負之責任，因本條規定爲「…因意外事故致…」因此，其對於不可抗力損害亦應負責已如上述。但本條所舉之責任與同法第 89 條之航空器所有人責任相較，其有航空運送人舉證證明若該損害係因可歸責於乘客之事由或因乘客有過失而發生者，得免除或減輕之規定，故其責任仍屬較輕。且航空運送人在主張本條但書情形之適用時，應非僅視爲抗辯之一種，而可使乘客之請求權之全部或一部爲之消滅，並其可就此事由提起確認之訴，至於其法律效果爲免除或減輕賠償責任，其減輕之程度如何，則屬法院之審酌、衡量範圍，法院應斟酌當事人雙方就意外之過失輕重與其間因果關係之強弱而爲裁判。

在航空器失事或自航空器上落下或投下物品或因不可抗力所致之損害，原則上均由航空器所有人負責，但若造成損害之原因發生期間，該

[79] 凌鳳儀，我國航空運送人賠償責任之探討，立法院院聞，第 20 卷第 11 期，第 98 頁，2002 年 11 月。

[80] 陳思吟，航空運送人責任與保險問題研究，國立台灣海洋大學海洋法律研究所碩士論文，第 74 頁，2003 年 6 月。

航空器非由所有人使用者，則又因租賃、借貸或除條件買賣而有不同，依民用航空法第 90 條之規定，「航空器依租賃、附條件買賣或借貸而使用者，關於前條所生之損害，由所有人與承租人、附條件買賣買受人或借用人負連帶賠償責任。但附條件買賣、租賃已登記，除所有人有過失外，由承租人、附條件買賣買受人單獨負責。」準此，於航空器爲租賃、借用關係，或於附條件買賣期間之情形下，所有人承租人、借用人或附條件買賣買受人負連帶賠償責任，並不問所有人有無過失均不能免除此一責任，惟附條件買賣、租賃已登記之情形下，由承租人、附條件買賣買受人單獨負責，但所有人則須證明其並無過失。

四、另就航空運送人所負責任之損害賠償金額，依我國民用航空法第 93 條之規定：「乘客或航空器上工作人員之損害賠償額，有特別契約者，依其契約；特別契約中有不利於中華民國國民之差別待遇者，依特別契約中最有利之規定。無特別契約者，由交通部依照本法有關規定並參照國際間賠償額之標準訂定辦法，報請行政院核定之。前項特別契約，應以書面爲之。第一項所定損害賠償標準，不影響被害人以訴訟請求之權利。」因此，當航空運送人對於乘客或其所攜帶之行李遭到損害，其應予負責時，其損害賠償數額之多寡，自當依其相互間之特別契約約定以定之，而該契約應以書面爲之。若無特別契約約定者，則應依交通部所定之「航空客貨運損害賠償辦法」定其賠償額度。[81]茲說明如下：

(一)、航空客貨運損害賠償辦法第 3 條、第 4 條爲補充規定

航空客貨運損害賠償辦法第 3 條、第 4 條之規定僅具補充性質，若當事人間另有契約約定者，即排除適用。若當事人間未有特別契約約定者，運送人則依此辦法定其賠償數額。

(二)、法定損害賠償數額

[81] 航空客貨損害賠償辦法第 2 條規定：「航空器使用人或運送人，對乘客及載運貨物或行李之損害賠償額，除法律別有規定或特別契約另有約定外，依本辦法之規定。」第 3 條規定：「航空器使用人或運送人，依本法第 91 條第 1 項前段規定對於每一乘客應負之損害賠償，其賠償額依下列標準。但被害人能證明其受有更大損害者，得就其損害請求賠償：1. 死亡者：新台幣 300 萬元。2.重傷者：新台幣 150 萬元。前項情形之非死亡或重傷者，其賠償額標準按實際損害計。但最高不得超過新台幣 150 萬元。第 1 項第 2 款所稱之重傷，依刑法第 10 條第 4 項之規定。」第 4 條規定：「航空器使用人或運送人對於載運貨物或行李之損害賠償，其賠償額依下列標準：一、貨物及登記行李：按實際損害計算。但每公斤最高不得超過新台幣 1000 元。二、隨身行李；按實際損害計算。但每一乘客最高不得超過新台幣 2 萬元。」

損害賠償數額，由法律規定者，謂之法定損害賠償數額，通常法律僅就損害賠償最高限額(即所謂法定有限責任)加以規定，而其目的在調和航空運送人與旅客間之權利義務，使獲得適當之均衡，且航空運送人如能預知其損害賠償最高額，自得藉保險制度以分散危險，且對旅客而言，亦因此而有合理運費之利益，其賠償請求權亦不致於落空。航空客貨運損害賠償辦法第 3 條除對損害賠償之最高限額有所規定，對最低損害賠償數額也有所限制，其意即在平等保障雙方當事人。

(三)、法定損害賠償數額之排除

法律規定法定最高賠償限額之目的在於保護運送企業之發展，及基於衡平正義之考慮，唯若航空器失事致旅客死傷，係由於航空運送人之故意或重大過失所致者，則對於航空運送人即無再加保護之必要，運送人之法定有限責任適用，即應排除，而適用一般損害賠償責任原則，就旅客所受之損害及所失之利益，負無限責任之賠償。故於航空客貨運損害賠償辦法第 6 條規定：「航空器使用人或運送人因故意或重大過失致生客貨之損害者，其賠償責任不受本辦法賠償額標準之限制。航空器使用人或運送人對其受僱人或代理人執行職務時之故意或重大過失，應與自己之故意或重大過失負同一責任。」即係本此之精神而立法。

五、此外，前已說明因民用航空法爲民法之特別法，基於特別法優於普通法之法理，於發生應由運送人負人身傷亡之損害賠償責任時，應優先適用民用航空法之相關規定。又因於空難事故發生時，乘客多已罹難，其繼承人之請求權基礎爲何？實務上就此有如下之見解：

(一)臺灣台北地方法院 94 年度消字第 9 號判決

該判決理由謂：「…實際上，民用航空法第 91 條第 1 項前段（無過失責任）、第 93 條第 1 項（賠償約定），只是一種損害賠償規範要件之一，並非對損害賠償者，權利歸屬之限制，僅說明如果主張航空事故是推定過失責任，而如無故意或重大過失，賠償責任是受限制的，原告強將民用航空法第 91 條第 1 項前段（認爲因繼承而取得）、第 99 條適用民法 192、194 條（基於民法之規定之固有權），其觀察與規範

之意旨有違，而無可採。換言之，原告稱「這是兩各獨立而且並存的法律關係，是訴訟上單純合併。依民用航空法第 91 條及航空客貨損害賠償辦法請求，同時併依民用航空法第 99 條準用民法第 194、192 條請求之」，顯非足採。而是二者應該結合適用的。」…「但原告主張「民用航空法第 91 條第 1 項前段、第 93 條第 1 項及航空客貨損害賠償辦法有關損害賠償範圍之規定，以每一乘客爲單位，於乘客死亡時，此項損害賠償請求權由其繼承人繼承之。此時乘客之繼承人因繼承而取得對航空器運送人之損害賠償請求權。而乘客之繼承人如依民法規定，得基於侵權行爲之法則，獨立向航空器之運送人爲損害賠償之請求時，則此項損害賠償請求權，係基於民法之規定而生之固有權，自有別於因繼承乘客而取得之損害賠償請求權」者，爲無可採，以如前述。故本院就原告之主張，自無重複分成兩項請求權逐一審理之必要。」

(二) 臺灣高等法院 95 年消上字第 5 號判決

本判決爲上開臺灣台北地方法院 94 年度消字第 9 號判決之上訴審判決，其判決理中亦肯定臺灣台北地方法院 94 年度消字第 9 號判決之見解：「按「乘客於航空器中或於上下航空器時，因意外事故致死亡或傷害者，航空器使用人或運送人應負賠償之責。但因可歸責於乘客之事由，或因乘客有過失而發生者，得免除或減輕賠償。」，「乘客或航空器上工作人員之損害賠償額，有特別契約者，依其契約；特別契約中有不利於中華民國國民之差別待遇者，依特別契約中最有利之規定。無特別契約者，由交通部依照本法有關規定並參照國際間賠償額之標準訂定辦法，報請行政院核定之。」，「航空器失事之賠償責任及其訴訟之管轄，除本法另有規定外，適用民法及民事訴訟法之規定。」民用航空法第 91 條第 1 項、第 93 條第 1 項、第 99 條分別定有明文。準此，民用航空法第 91 條第 1 項採取無過失責任，而交通部依民用航空法第 93 條第 1 項規定，訂定航空客貨損害賠償辦法第 3 條規定「航空器使用人或運送人，依本法第 91 條第 1 項前段規定對於每一乘客應負之損害賠償，其賠償額依下列標準。但被害人能證明其受有更大損害者，得就其

損害請求賠償：　死亡者：新台幣 300 萬元」，係爲保障航空器之乘客於發生意外事故時，無庸舉證最少可獲得 300 萬元之賠償，並非就一次事故（一個損害事實）可有併存、依據不同法條有兩種之請求權，否則即與損害賠償之基本原則，即有損害斯有賠償之法理不符。再對照民用航空法第 99 條規定「航空器失事之賠償責任及其訴訟之管轄，除本法另有規定外，適用民法及民事訴訟法之規定。」，足證民用航空法與民法應該結合適用，民用航空法第 91 條係損害賠償之原因，而民用航空法第 99 條（適用民法之規定），爲損害賠償之項次及範圍。」

由以上法院之判決可知，實務上對於依民用航空法及民法關於損害賠償之請求，即依本文所述之結合二法規爲適用，而非認爲有二個個別之請求權，而得合併請求。

惟關於慰撫金數額之認定，上開二判決則容有討論之餘地：蓋法院之判決認爲「法院對於慰撫金之量定，應斟酌兩造之身分地位及經濟狀況等關係定之。經查，…原告 2 人之學歷及社經地位均高，因父母於本件事故罹難，精神痛苦不堪，永遠不能回復。…」，而判決原告有高達各 1500 萬元之高額慰撫金。惟關於親人罹難之精神上痛苦，是否宜以請求權人之「社經地位」爲其「痛苦程度」之判斷？此一見解不啻認爲失去親人之精神痛苦會隨著社經地位的提高而增加，而社經地位較高者，其對於失去親人之精苦較諸社經地位低者更甚？就此而言，此一判斷標準並不適當。本文以爲，關於慰撫金之判斷，不應以請求權人之社經地位爲斷，而應以侵權行爲人其過失之程度和其資力之高低， 作爲判斷請求權人請求之數額是否爲有理由之依據。

### 第二目　航空運送人對機組人員之人身傷亡損害賠償責任

於航空運送發生失事事故所衍生之損害賠償事件，當事人多以和解方式處理，因一般航空運送人多就航空運送事故投保有責任保險，以分散風險，而於事故發生時對旅客之賠償金額，多能較責任限額爲高，故實務上較少有訴訟案件產生，如民國 83 年中華航空於日本名古屋之空難事件，華航予罹難者之賠償金額爲新台幣 410 萬元，97 年華航之大園空

難事件，予每位罹難者之賠償金額爲 990 萬元，而 89 年新加坡航空於桃園國際機場之空難事件，則予每位罹難者達 1400 萬之賠償金。但在航空責任保險中，一般可分爲乘客責任保險、第三人責任保險、貨物責任保險…等，而乘客責任保險之對象係機上之乘客，不包括受僱於運送人而在航空機上執行職務或服務之人員，如駕駛員、空服員等，此等人員之保險係由勞工保險或運送人爲受僱人投保之僱主責任保險所處理。[82]而第三人責任險則係針對航空機墜落或操作不當致第三人受傷、死亡或財物毀責，應負賠償責任之保險。在航空乘客責任保險，實務上多訂爲「補償被保險人(航空運送人)於持有客票之乘客乘坐或上下航空器時，或於飛行運送過程中，因意外事故發生而導致乘客傷或死亡，依法應負賠償責任的損失之保險」，但不包括機組人員[83]，蓋乘客責任保險定義中之乘客須爲「持有客票之乘客」，而運送人本身僱用之機組人員並未持有客票，且係從事職務之行爲，非屬乘客之範疇，並藉此以避免和雇主責任保險及機組人身意外保險重疊，而機組人員之人身傷亡，則由勞工災害補償或雇主投保之機員意外保險獲得適當之賠償。

除了上述之責任保險實務運作外，就航空運送國際公約體系規範上以觀，飛航機組人員與運送人間是否有「運送契約」存在，而有無國際公約中一般損害賠償規定之適用，亦容有爭議：有謂運送契約係基於「運送人與旅客或託運人雙方同意以運送旅客或貨物爲目的」所訂定之契約，故運送契約所成立於契約當事人間者，係具目的性之運送關係，包括各種服務、餐飲、娛樂等給付義務在內之契約關係，而非僅成立單純的「運送行爲」此一客觀事實，故當運送人和旅客或託運人間僅單純存在一運送事實，而雙方並無運送契約之合意，均非運送契約下之運送關係，從而關於運送契約之國際公約或法律規範，即無適用之餘地，亦即該關係之乘客無法爲「旅客」之涵蓋範圍。在民用航空運送業之受僱人，如在航班上之空勤組員，因執行職務所進行之飛航行爲，欠缺以運送爲主要目的之契約關係，而不具旅客身份，若該等人員於飛航或上下

[82] 張瑞奇，航空客運與票務，第 102~103 頁，揚知文化事業股份有限公司，1999 年 12 月。
[83] 經查詢保險公司得知，在一般之航空乘客責任保險契約中，均訂有排除條款，明文排除被保險人其受僱機組人員之傷亡適用該保險契約。

航空器時發生損害，自無法適用關於運送契約之國際公約或運送契約之法律規定。[84]在美國 Sulewski v. Federal Experss Corp., supra note 54; Macico City Aircrash , 708 F.2d 400(9th Cir. 1983)，即認爲服務於航空器上之空勤人員，或機械師，雖與運送人間亦存有契約關係，但此種契約並非以「運送」爲目的之運送契約，而是以服務航空器所乘載之旅客或以修護航空器本身爲主要目的之僱用關係或勞動契約關係，因此，使其出現在航空器中之運送行爲，僅爲襄助實現該契約目的之必要手段，而非成立一運送契約。但在 1995 年名古屋地裁判決[85]則採不同的見解，該判決認爲該航班之機組人員與運送人間仍存在有「運送契約」，該案之原告第 157 至 160 號爲空勤組員家屬，亦和其他罹難乘客之家屬同等視之。而在我國之「航空客貨損害賠償辦法」第 9 條規定：「本辦法對於在航空器上工作人員之損害賠償準用之。」則似採否定之見解，就機組人員與旅客之身分仍分別視之，惟認因同一事故所生之損害，其性質上不宜和旅客有不同之處置，而準用其規定。

綜上所陳，一般而言，目前保險實務上就航空運送人之責任保險的乘客不包括機組員在內，但在 Lloyd's 航空保險協會制定之美國標準航空責任保險單中就乘客加以定義爲「係爲乘坐或飛行之目的，登上被保險航空器，或於其內、其上，或於飛行後嘗試飛行後，從而下機之人。」(Lloyd's Aircraft Liability Policy , U.S.A. , AVN 20, Definitions："PASSENGER" shall mean any person while in, on or boarding the Aircraft for the purpose of riding or fight therin.)國際上之趨勢係對乘客之解釋範圍漸寬，已包括除機組員以外之受僱人，是否應進一步納入機組人員，仍值得探究。惟不論如何，倘基一同事航空事故而發生之損害，在機組人員依其與航空公司之僱用契約、勞動補償及爲其等所投保之意外保險之賠償金額顯低於一般乘客依運送契約所受之賠償金額時，仍應採對服務之機組人員有利之解釋才是。

[84] 黃居正，國際航空運送人責任規範之理論與實踐，台灣國際法季刊第二卷第二期，第 33 頁以下，2005 年 6 月。
[85] 名古屋地裁判決全文參閱(平一六・六・二一号)判例時報一八五四号 63 頁以下。

## 第三款　航空運送人對旅客因運送遲延所生之損害賠償責任

### 第一目 運送遲延與遲延責任

航空公司一般均會交付旅客機票，以爲搭乘飛機之運輸憑證，而機票上原則上均標示運送之起、迄點、航班號碼、日期、預定起飛時間、機位概況等。然而於所有機票上皆附有「承運條款」，並寫明「運送人承擔盡其最大努力以合理運送方式載運乘客及行李，於運送時刻表或其他地方表彰之時間並不被保證…起飛時刻得不經通知而修改，運送人不承擔接駁運送責任。」(Carrier undertakes to use its best efforts to carry the passenger and baggage with reasonable dispatch. Times shown in timetables or elsewhere are not guarantee …Schedules are subject to change without notice . Carrier assumes no responsibility for making connections. )從而，機票上所表彰的起飛時刻並非當然可視爲判定航空公司應承擔運送之時點，國際航空法學者對於華沙公約第 19 條規定之運送「遲延」曾提出三種不同定義：一、僅限於飛機在飛行中的延誤、二、航空運送期間的延誤、三、在整個航空運送中未能按約定時間將旅客、行李或貨物運至目的地。實務上採第三種定義，例外少數兼採第二種定義，以排除在機場外的陸、海、水運引起的延誤[86]。

是以，運送之遲延通常指航空公司之班機未能準時到達之情形，不僅指途中之耽誤，即起飛遲延致未能於預定時間到達目的地之情形，亦包括在內。惟倘延遲起飛，而仍於預定時間到達者，則無運送遲延之問題，但因起飛延誤，致旅客轉機不及之情形，仍屬運送遲延。是以，運送人遲延責任的發生係指於航空運送中因遲延造成的損害，而該遲誤必爲一不合理的延誤，才能成立運送之遲延。亦即，一般而言，航空運送本身的風險性與協調性爲其一大特點，故僅依航班時間逾越預定時間，尚不能成立遲延之損害賠償，必在此一延誤係一不合理之延誤的情形下，始得認係運送之遲延。

[86] 柯莉娟，航空客貨運送遲延之損害賠償研究，法令月刊，第 52 卷第 7 期，第 32 頁，2001 年。

又因航空法發展初期即推論航空器與其他地面之運輸工具不同，爲維護飛航安全，預定起飛時間是容許航空公司變更的，因而不以航空公司預定起飛或抵達目的地之時點作爲遲延之界定標準，而相對以旅客期待之起飛及到達期限作爲界定，即認遲延是指航空公司之「不合理遲延」，而在美國實務上發展的「合理時間差」概念則可資參考。法院對於遲延之判定係以遲延抵達目的地之時間是否爲「可容許之時間差」作爲是否爲航空公司應負遲延責任之判斷標準，而「可容許之時間差」在國際航空實務，如 Panalpina International Transport Ltd.(1980) [87]及華沙公約中，係以遲延到達目的地與總飛行時數間之關係而定。倘總飛行時數爲一小時，卻遲延 30 分鐘，是屬不可容許之時間差；總飛行時數爲五小時，而遲延 30 分鐘，則認爲是可容許之時間差。只要是航空公司之遲延爲不可容許之時間差，其即應對該遲延負損害賠償責任。[88]

### 第二目 遲延責任之損害賠償與責任限制

對於運送遲延而生之損害，航空運送人於何種損害態樣對旅客應爲負責？所負責任爲何？

規範航空公司承運旅客及其行李之法律或公約、規則相當多，因此，在爭議發生時，如何選擇對請求人有利之準據法是相當重要的議題。一般而言， 在國際航空運送中，當遲延發生時，得作爲旅客向航空公司求償之法律規範，主要包括：

一、華沙公約及其修正議定書

一般而言，台灣並非華沙公約之締約國，不受華沙公約之拘束，我國高等法院亦肯認此一見解[89]，認我國非華沙公約締約國，不受華沙公約規範內容之規制，但大多數外籍航空公司有爲華沙公約之締約國者，或考量起迄地爲華沙公約締國者，故在多數外籍航空公司及我國之國際航空公司仍均參酌華沙公約之規定，作爲台灣籍旅客之求償依據。華沙公約第 19 條規定：航空運送人對於遲延所引起之對乘客行李

[87] Panalpina International Transport Ltd. Vs. Densil Underwear Ltd. , Queen’s Bench Division, May 1&2, 1980。
[88] 同前註。
[89] 臺灣高等法院 83 年度保險上字第 14 號判決參照。

或貨物損失，承運人應負責任，但第 20 條規定：凡承運人證明，他和他的受雇人或代理人爲避免損害已採取一切必要的措施，或者不可能採取此類措施者，承運人就沒有責任。在運送貨物或行李時，凡承運人證明，損害是由於在航空器駕駛，管理或領航上的失誤引起的，而在一切其他方面，他和他的受雇人或代理人爲避免損害已採取一切必要措施者，承運人即無責任。從而，只要實際承運人能舉證證明其已採取一切必要措施仍無法防止不合理遲延事實發生者，即可免責。屬於「不可抗力」之事由包括颱風、下大雪、下大雨等，已依規定完成維修檢測要求後之突發性機械故障導致之遲延，亦被認定是承運的航空公司可主張免責之事由。此外，若承運的航空公司可證明遲延係由受害人的過失引起或促成者，依華沙公約第 20 條規定，受理訴訟之法院可依其本國法規定，全部或部分免除其責任。[90]

二、蒙特利爾公約

1999 年蒙特利爾公約第 19 條[91]就航空運送人遲延責任之損害賠償訂有明文，原則上，運送人對乘客之遲到即應負損害賠償責任，然若運送人可證明其自身或其使用人或代理人已採取一切可合理要求之措施(例如因機械故障而遲到，運送人已爲乘客安排住宿並提供餐點等)，或無法採取此等措施(例如無法控制之天候條件)以避免損害之發生，則運送人則不負乘客遲到之賠償責任。至於一切可合理要求之措施，則非依運送人、乘客或託運人等單方面之判斷，而須由法院依通常情況加以判斷，其即係指一般乘客可向具備合理的注意、應有的謹慎的運送人慣常或正常期望之措施。[92]

三、國際航空運送人協會制定之承運條款

上述與華沙公約有關的賠償規範已於 1972 年被國際航空運送人協會採爲各國航空公司應共同遵守之共同承運條件，並載列於航空客運機票

[90] 柯莉娟，航空客貨運送遲延之損害賠償研究，法令月刊第 52 卷第 7 期，第 52-555 頁，2001 年。

[91] The carrier is liable for damage occasioned by delay in the carriage by are of passengers, baggage or cargo. Nevertheless, the carrier shall not be liable for damage occasioned by delay if it proves that it and its servants and agent took all measures that could reasonably be required to avoid the damage or that it was impossible for it or them to take such measures.

[92]蔡如惠，兩岸航空運送人責任之研究，國立交通大學科技法律碩士論文，第 30 頁，2007 年。

上，成爲乘客與承運航空公司間之運送契約條款。惟如前所述，機票上有關運送日期、時間；地點等條件之記載是乘客與承運人間之運送條件之表面證據，但列在機票上之「承運條件」是否於乘客毫無磋商餘地上得當然被視爲「運送契約」？從而，對於遲延之情況，航空公司得據以引用作爲免責事由？有學者認爲鑑於航空運輸的風險大，造成延誤的因素很多，爲了保障航空安全有些誤點是難以避免的，在這個意義上，國際航空運送人協會制度之共同「承運條件」有其存在基礎，但是，這類共同承運條件之適用應該有限度，倘在某種條件下，構成一種間接免責條款時，依華沙公第 22 條規定，應屬無效。[93]

二、航空器登記國國內法

三、契約履行地所在國國內法

五、實際承運之航空公司內部賠償規定

以上三項，在此僅以我國之航空運送相關法規之規定爲介紹。

(一)、民法規定

我國民法第 654 條規定：「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爲限。」而此規定之航空運送人遲延責任，究係結果責任或通常事變責任？觀諸上開法條之規定，其既已明言「旅客運送人對於旅客因運送之遲到應負責任」，而民用航空法中亦未規定非航空器失事所致之財物損害賠償責任，依民法爲普通法補充民用航空法規定之性質，自應依上開民法第 654 條之規定令航空運送人負運送遲延之責任。而於其但書中復規定「但因旅客之過失，或其傷害係因不可抗力所致者，不在此限」，則其適用結果依該法條規定之文義解釋乃屬通常事變責任，而非結果責任。蓋由不可抗力始可免責之規定可知，航空運送人對於通常事變仍須負責，至於旅客所致之損害係因自身過失所致者，運送人當不予負責。

申言之，航空運送人之法定免責事由爲不可抗力及旅客之過失：

1、不可抗力

[93]柯莉娟，航空客貨運送遲延之損害賠償研究，法令月刊第 52 卷第 7 期，第 52-556 頁，2001 年。

係指由自然力所發生，且非人力所可抗拒之事。其特徵乃在於航空運送人縱使盡最大之注意義務，亦不能防止其發生。蓋事故之發生既無人力之參與，又非通常人所能預見防止，爲維公平起見，運送人自得就因運送遲延所引起之損害免除其責任。而一般航空運送過程中所常見之不可抗力事由，如颱風、狂風、濃霧、亂流、暴雨等自然現象。

2、旅客之過失

運送之遲延若係因旅客之過失所致者，則因遲延所生之損害，該旅客自不得主張賠償。此乃基於誠實信用原則之規定，亦即不得以自已的過失所生之損害，轉嫁於他人。如旅客因事遲到，延遲辦理劃位及行李託運(即 Check-in)、登機手續，而航空公司因等待該旅客，致使航班遲誤表定起飛時間，而生運送遲延之結果，該旅客自不得向航空公司主張運送遲延之損害賠償責任。但此時該旅客雖不得請求賠償，但同航班之其他旅客並不因此而喪失其損害賠償請求權，蓋該旅客之過失，對其他旅客而言，僅屬通常事變，而非不可抗力，運送人自不得主張免責；且航空運送人就此而支出之損害賠償，對該旅客亦無求償權，蓋運送契約中旅客之搭乘爲權利，而非義務，運送人對遲到旅客之等候，實爲其選擇，而非義務，故因此而生對其他旅客之損害賠償，亦與該旅客之遲到，欠缺因果關係，而不得要求該旅客賠償。[94]惟此情形並不包括前述旅客已完成劃位及行李託運(即 Check-in 手續)，但卻未準時登機之情形，蓋因此時該旅客已完成一切登機之手續，準時登機已爲旅客之義務，運送人縱不願等候遲未現身登機之旅客，仍因爲維護全體旅客之安全故，應將未搭機之該旅客託運行李卸下，而運送人雖對其他旅客無法主張免責，惟仍應得對該旅客爲求償。

以上二法定要件既係航空運送人之免責事由，則其舉證責任自在於航空運送人。航空運送人依民法第 654 條之規定負運送遲延之損害賠償責任者，其賠償範圍，未如民法第 638 條、第 640 條有特別規定，應認回歸適用同法第 226 條損害賠償之一般規定，包括

[94]劉鐵錚，航空運送人對旅客損害賠償責任之研究(上)，政大法學評論，第 11 期，第 74、75 頁，1974 年 12 月。

所受損害及所失利益之賠償。惟關於賠償範圍，當事人有特約時，自從其約定，此不僅爲民法第 216 條所許，亦爲同法第 659 條所認可，至於其特約之條款，則仍有消費者保護法相關規定之適用，已如前述，自不待言。故當乘客於我國依民法規定向航空運送人以其運送遲延爲由請求損害賠償時，仍應舉證證明航空公司有可歸責之事由，並因該可歸責之事由導致遲延，同時提出實際所遭受之損害或失去之利益，始得有效求償。有鑑於實務上旅客求償之因難，亦爲減少乘客與航空公司間因遲延所生之爭執，故我國民航局依據民用航空法第 47 條定有「民用航空乘客與航空器運送人運送糾紛調處辦法」[95]，要求航空公司在國內航班遲延達 15 分鐘、國際航線遲延達 30 分鐘時，應告知旅客遲延狀況，並免費提供旅客必要之通訊、餐飲、住宿、轉機服務等協助，以達到旅客求償之實效性和時效性。

(二)、民用航空法規定

我國民用航空法第 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爲限。」該規定爲民法之特別規定，應優先適用，故於航空運送人因不可抗力之事由致運送遲延時，賠償範圍僅限於旅客因該遲延而生支出之必要費用，限縮了民法上運送人遲延責任之賠償範圍。又依航空客貨損害賠償辦法第 2 條規定：「航空器使用人或運送人，對乘客及載運貨物或行李之損害賠償額，除法律別有規定或特別契約另有約定外，依本辦法之規定。前項特別契約應以書面爲之，其約定之損害賠償額不得低於本辦法所定之標準。」、第 6 條規定：「航空器使用人或運送人因故意或重大過失致生客貨之損害者，其賠償責任不受本辦法賠償額標準之限制。航空器使用人或運送人對其受僱人或代理人執行職務時之故意或重大過失，應與自己之故意或重大過失負同一責任。」故航空運送人之運送遲延責任，因

[95] 參附件六。

「航空客貨損害賠償辦法」之規定，而有其責任限制，但於其因自己或其受僱人、使用人、代理人之故意或重大過失而導致運送遲延時，其賠償責任復例外不受上開辦法賠償標準之限制。

依上述我國民用航空法第 91 條規定，於不可抗力之情形以觀，在華沙公約第 19 條中爲航空運送人免責事由，而依民用航空法第 91 條但書則僅爲責任限制。而在實務運作上，航空公司於乘客請求賠償時或法院於審理乘客起訴請求航空公司賠償時，須由乘客提供證據證明其因遲延所增加之費用，對乘客而言仍有適用上之不便。且倘爲外籍之航空公司更有可主張華沙公約規定定據以免責者，對乘客之保障尚有不足。

(一) 臺灣台北地方法院 95 年度訴字第 2168 號判決

1、案例事實

本案係因原告等共 53 人於 95 年 1 月 21 日搭乘被告日本籍航空公司班機，原定於當日 18 時 55 分由東京成田機場飛往台北，由於遇當日降下大雪，致被告無法依預定時間啓程，並延遲 15 小時始行起飛，原告主張於延遲等候期間，被告拒絕提供原告等飲食、醫藥、通訊等相關協助，並遲至同年月 21 日 23 時 30 分許才告知原告當日航班不起飛，且延至同年月 22 日上 10 時許才起飛。

2、判決理由

臺灣台北地方法院 95 年度訴字第 2168 號判決理由謂：

「按民用航空法第 91 條第 2 項已規定，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爲限。是關於航空器運送人運送遲延之損害賠償規定，自應優先於民法第 654 條第 2 項就運送遲延損害賠償責任之規定而適用之，且依此規定，航空器運送人已證明運送遲延係因不可抗力所致時，原則上僅就乘客因遲到增加支出之必要費用爲限，但另有交易習慣者，仍不在此限。…被告上開運送遲延仍屬肇因於大雪之天候因素，此確係被告無法預知、控制而屬不可抗力因素，並致發生上開被告運送遲延之結果，此事實當有

前揭民用航空法第 91 條第 2 項但書之適用，亦即被告就原告因上開運送遲延情事所受之損害，原則上僅於原告有因遲到而增加支出必要費用時，始負賠償。然而，關於本件原告所請求被告賠償之費用部分，原告亦自承渠等於上開運送遲延等候期間內，實際上並無投宿飯店或購置餐飲物品等…之事實，…，是否受有非財產上損害之問題（詳見下述），仍難認原告實際上確有增加支出各該費用而受有此數額之財產上損害，故原告主張此 5,358 元之金額係渠等增加支出之必要費用範圍，認被告應依上述民用航空法第 91 條第 2 項但書規定賠償，即屬無據。

（三）…依一般常情旅客傾向於機場內等候運送給付提出之可能性較高，與航空運送人為履行運送契約之便，本即於機場配置相當人力、資源之能力相較，旅客於起降處所等候期間，對自身照護需求資源之尋覓及取得能力等，顯然陷於較低之狀態，在旅客處於非慣常居住之他國地點時，其對上述自我照護之能力當更為薄弱，航空運送人遇運送遲延時，為履行運送契約而對為受領契約而至該處等候之旅客應提供必要通訊、飲食及膳宿等服務，尚屬公平合理，就此必要膳宿、通訊、禦寒、醫療用品等之提供，堪認係航空運送人依運送契約應負擔之附隨義務。

（四）…被告上開運送遲延之情形雖係出於不可抗力所致，但被告在運送遲延中，對於身處異地之原告仍負有提供必要之通訊、飲食、膳宿、禦寒或醫藥急救之物品，及轉機或其他交通工具等附隨之照護義務，且由被告亦自承於同年月 22 日凌晨 2 時、3 時許，其有陸續提供餐食、毛毯等物品供滯留機場之原告使用一事，益徵於運送遲延中，航空運送人確有對旅客提供照護服務之義務，應達形成交易習慣之程度，且基於一般違反附隨義務之法律效果，原告主張被告不履行時即應負不履行損害賠償責任，當亦得認為此交易習慣所具之法效果，應無民用航空法第 91 條第 2 項但書中關於僅賠償旅客所增加支出必要費用之限制，原告自得請求被告就此負債務不履行之損害賠償責任。又按，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，民法第 227 條之 1 亦有明文，則在債務人違反附隨義務而有債務不履行之情形時，若債權人因之確受有人格權之非財產上損害，債務人自仍應負損害償責任。

（五）被告雖又辯稱其上開附隨義務之違反，係因遇大雪及人力限制，無法立即提供而遲至上開時間始提供餐食、毛毯等物品，及因附近飯店客滿而未能提供原告適當休息場所，其所應履行之上開義務實無期待可能性等，…則被告自應就無法適時提供原告上開物品及適當休息處所有何出於不可抗力所致，或係無期待可能性等事實舉證證明之。…

綜上所述，原告依民用航空法第 91 第 2 項、民法第 227 條之 1 規定，以被告有未依一般交易習慣盡附隨義務之債務不履行行爲，並致其等人格權受有侵害，請求損害賠償之部分，在請求被告賠償其等各 7,000 元，及均自 95 年 1 月 25 日起至清償日止，按年息百分之五計算之法定遲延利息部分，尚無不合，應予准許，超過部分則難謂有據，應予駁回。」

3、判決分析

(1)案例事實中關於大雪影響飛機起降之事實，此等天候因素係是否已爲不可抗力之情況，依民用航空法第 91 條第 2 項之規定，應由航空器運送人舉證證明之，始得主張責任限制。

(2)依該判決之見解，認我國並非華沙公約之締約國，故無華沙公約條款之適用，航空運送人尚不得以遲延係因不可抗力而主張免責；且該免責條款亦不得認係民用航空法第 91 條第 2 項但書之「另有交易習慣」，從而亦不得爲責任限制。

(3)又航空運送人對旅客之照護義務之旅客運送契約之附隨義務，並依我國之民用航空乘客與航空運運送人運送糾紛調處辦法之規定觀之亦明。故原告主張被告不履行契約之附隨義務時，被告即應負債務不履行之損害賠償責任，而無民用航空法第 91 條第 2 項但書中關於僅賠償旅客所增加支出費用之責任限制之適用。

綜上所述，因航空運送準時率所受之限制，如天候等因素狀況頗多，故乘客於採用航空運送之際，本即被負予需承擔某程度風險之

預期義務，於實務上，亦以乘客在合理情況下可預期之遲延，則非遲到。換言之，於約定期間或習慣、相當之期間內，將乘客送達目的地，非爲遲到，不得僅因遲延運送人所定時刻表所列之時間，即認爲遲到，可參照國際航協的一般運送條款第 10 條規定：「運送人對乘客及行李當盡其所能予以適切迅速承運，時間表或他處所列時間，並非保證時間，亦不屬於本契約之一部，運送人於必要時得不經事先通知，改由其他運送人或飛機代運，並得變更或取消客票所列停留地，時間表之變更無須事前通知，運送人亦不負責換接班機。」在我國之「民用航空乘客與航空運送人運送糾紛調處辦法」第 3 條規定：「運送人於確定航空器無法依表定時間起程，致國內航線遲延十五分鐘以上、國際航線遲延三十分鐘以上者或變更航線、起降地點時，應即向乘客詳實說明原因及處理方式。」、第 4 條規定：「運送人因運送遲延或變更航線或起降地點，致影響旅客權益者，應視實際情況並斟酌乘客需要，適時免費提供下列服務： (一) 必要之通訊。 (二) 必要之飲食或膳宿。 (三) 必要之禦寒或醫藥急救之物品。 (四) 必要之轉機或其他交通工具。運送人應合理照顧乘客權益，如受限於當地實際情況，無法提供前項服務時，應即向乘客詳實說明原因並妥善處理。」以我國之中華航空公司爲例，其根據國際慣例，在該公司運送契約第 10 條規定：「若非華航所能控制之情勢造成班機取消、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轉接班機，華航將利用華航其他有空位的定期班機載上述旅客；或利用華航定期班機、他航飛機、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、超重行李費或其他費用高於機票退票金額，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。」故若其班機離站時間超過公告時間 30 分鐘以上者，即爲遲到，乘客可要求航空公司利用其他有空位的定期班機載運，或利用定期班機、他航空飛機、陸上交通工具將乘客運送至其機票所載之終點。另乘客亦可依據契約第 11 條辦理退票，而倘無法依其契約達成賠償之合意，自得依「民用航空乘客與航空運送人運送糾紛調處程序」之規定，對運送人進行求償程序。

而關於旅客得主張債務不履行之損害賠償請求權或侵權行爲之損害賠償請求權，二請求權之關係在學說上容有不同之見解，一爲請求權規範競合說：即一具體生活事實符合債務不履行、侵權行爲二要件時，僅產生一請求權，然有債務不履行、侵權行爲損害賠償請求權二法律基礎；一爲法條競合說：若二以上請求權其請求賠償之範圍均針對同一損害，則具特殊法律關係之規定(即契約)應優先適用，至於侵權行爲損害賠償請求權即無適用之餘地；其次爲請求權自由競合說：相同事實產生不同之損害賠償請求權時，此一請求權均併存，但得自由擇一行使，當一請求權達成目的時，另一請求權則消滅。而實務上對此亦有不同見解，有認爲以侵權行爲損害賠償請求權與債務不履行之損害賠償請求權相競合時，債權人雖得擇一行使，但債權人依侵權行爲之請求權爲法律基礎向債務人請求賠償時，關於債務人應負之損害賠償責任則有採請求權規範競合說及法條競合說者。

臺灣新竹地方法院 91 年訴字第 725 號判決要旨中謂：「按同一事實發生侵權行爲與債務不履行請求權競合時，我實務通說固採請求權競合說，亦即得由請求權人擇一行使，並非當然排除侵權行爲責任規定之適用。然如侵權行爲責任之規定與契約責任（債務不履行）規定有所不同時，是否即被排除而不能適用，仍應依有關法條之規定，探求其立法意旨並按衡平原則決之（最高法院七十八年度台上字第二四七八號判決意旨參照）。是如法律如衡量立法目的，就個別契約認爲應以特別規定減輕債務人之注意義務及特別短期時效者，即應參諸此立法目的，認爲此項責任限制及短期時效之特別規定，在侵權行爲亦應有其適用；蓋此既已斟酌當事人之利益及法律目的，個別檢討牴觸所在，以排除不調和之處，亦足使競合之二請求權相互修正，以符合立法本旨；…惟按同一事實發生侵權行爲與債務不履行請求權競合時，我民法債編就個別契約規範之短期消滅時效請求權，是否會影響侵權行爲請求權之行使，我實務有採肯定說者，諸如八十四年度台上字第一二二六號、台灣高等法院八十七年度保險上字第六號民事判決，亦有採否定說者，即原告前開提出之判決，亦即尚無統一之見解，則原告提出之上開判決，自無從當然拘束本院；而基於前述，考

量前開短期消滅時效係使物品運送人之責任早臻確定之特別立法目的，並參諸最高法院二十二年度上字第一三一一號判例意旨，認爲前開短期時效之特別規定，在以侵權行爲法律關係加以主張時亦應有其適用，從而原告此部分主張亦不足採。」

另於臺灣高等法院 93 年保險上字第 9 號判決亦表示；「(一)按侵權行爲之損害賠償請求權與債務不履行之損害賠償請求權競合時，債權人得擇一行使之，關於債務人應負之損害賠償責任，若於債務不履行有特別規定者，債權人於依侵權行爲之規定請求賠償時，除別有約定外，仍應受該特別規定之限制（最高法院 92 年台上字第 2406 號判決意旨參照）。是倘上訴人同時違反契約上之義務及構成侵權行爲時，被上訴人非不得合併而擇一請求，僅被上訴人於依侵權行爲規定請求時，於債務不履行有特別約定者，仍應受該特別約定之限制而已，並非不得依侵權行爲請求，是上訴人抗辯本件被上訴人僅得依債務不履行請求損害賠償，不得依侵權行爲法則請求損害賠償云云，尚非可採。」

無論如何，在目前實務上，旅客因運送遲延所造成之損害，除對航空公司得主張債務不履行之損害賠償責任外，亦得依侵權行爲請求損害賠償。

國立政治大學 National Chengchi University

## 第四款　航空運送人之行李運送責任

### 第一目 行李、毀損及遲延之意義

旅客之行李亦爲航空運送人在運送契約中運送之重要標的，此幾乎爲旅客搭乘航空器所必然伴隨之情形。實務上，旅客之運送通常即包括行李之運送在內，並包括託運行李及隨身行李，且該行李之運送通常並不另外收取運費，但在行李之體積及重量上則有限制，行李若有超重、過大之情形時，則須另行支付費用 (參本文第二章第二節第二款) 。而在航空運送中若旅客因行李之遲到、毀損或遺失而生之損害，航空運送人所應負之損害賠償責任爲何？我國之民用航空法於航空運送契約所生之法律關係，應爲優先適用，已如前述；而航空運送人損害賠償責任之構成，可分爲航空器失事所致之損害、自航空器上投擲物品所致之損害，及非航空器失事所致之旅客傷亡三種情形。是以，於旅客因航空器失事所致之行李遺失或毀損，自得適用民用航空法，惟於此情形下，該行李之所有人亦多已罹難，其損害之賠償，即依航空器失事所致之損害相關規定處理；多數之行李運送所生之損害則屬非航空器失事所致之財物損害，除因行李之遲延責任於民用航法第 91 條第 2 項有明文規定外，其他毀損及遺失之情形於民用航空法中付之闕如，故應適用我國民法之規定處理，至於其賠償數額則於民用航空法第 93 之 1 條定有明文。

又一般而言，所謂行李，係指旅客所攜帶之物品。依我國中華航空公司之國際航線旅客及行李運送條款[96](Conditions of Carrrige—international Passengers and Baggage; 下稱「華航運送條款」)第 1 條定義，所謂行李，「是指旅客於旅途中所需穿、用爲了舒適或方便所攜帶的物品及個人的財物。除有特別指定外，否則均包括旅客託運及隨身的行李。」而託運行李是指航空公司負責承運並已開發行李票的行李；而隨身行李則係指旅客託運行李以外之任何行李。[97]

---

[96] 同註一

[97]劉春堂，國際航空運送人對行李之損害賠償責任，月旦法學雜誌第 155 期，第 65 頁，2008 年 3 月。

行李之毀滅、損壞及遺失，表達了行李未能在完好狀態下交付旅客的情況。此三種情況在賠償數額上及請求賠償之時期有所不同。所謂行李毀滅包括行李在物理狀態上的滅失，也包括行李本身性質全部或部分的改變，並且發生毀滅的行李已無法修復，或者修復之費用過鉅而失去修復之意義者。行李損壞主要係指行李之數量、質量或形體(態)發生某種變化，儘管可以全部或部分修復，但仍對旅客造成一定程度的損失。損壞和毀滅之間存在一定的聯繫，行李損壞到完全喪失使用價值並且無法修復的程度，則應當認係毀滅。1978 年美國法院在 Dalton v. Delton Airlines (1974)[98] 一案中，對於毀滅作了較好的說明，美國聯邦第五巡迴上訴法院推翻了原判，認爲該案應按毀滅處理，其判決理由中認賽犬的目的係爲訓練其賽跑，而不是爲了取其皮毛。所以該賽犬縱使形體存在，惟已失去其形體存在之目的，則其本質已生變化，失去其經濟上之價值與功能，乃屬毀滅之程度。[99]

而行李遺失可能是因被盜、被錯誤提取等原因造成，旅客行李遺失可能係全部遺失、部分遺失，均包括在內。

## 第二目 運送人對於託運及未託運行李之責任

一、託運行李—國際公約之相關定

(一)、華沙公約

依華沙公約第 18 條第 1 項規定：「運送人對這託運行李或貨物之破壞、滅失或毀損所造成之損害，而造成此項損害之原因事故發於空運期間時，應負責任。」至於所謂空運期間，依華沙公約第 18 條第 2 項之規定，係指「行李或貨物在飛機場或航空機上或於飛機場以外之地方降落時，不問其場所如何，爲運送人保管期間。」其次，依華沙公約第 20 條第 1 項規定：「運送人證明運送人及其使用人爲防止損害之必要而採取一切必要的措施，或無法採取此項措施時，則不負責任。」故關

[98] Dalton v. Delta Airlines. CCH avi , Vol.14, p.17, 219(1974), p.18, 425(1978). 原告交託運 5 隻賽犬到邁阿密，貨物運抵時發現已經全部悶死在貨艙內。

[99]羅俊瑋，從台北地方法院 95 年訴字第 2168 號判決觀察我國法對航空運送旅客遲延保障之不足，律師雜誌第 322 期，2007 年 5 月。

於運送人對於託運行李之責任，華沙公約採取推定運送人過失之責任制度，使運送人負擔無過失之舉證責任，運送人若能證明運送人及其使用人無過失者，即可免責。[100]

(二)、蒙特利爾公約

蒙特利爾公約第 17 條第 2 項規定：「運送人就因託運行李之毀滅、遺失或損壞所發生之損害，若造成其毀滅、遺失或損壞之原因事件，係發生在航空機上或託運行李在運送人管理下之任何期間內者，應負責任。但其損害係因託運行李之固有的缺陷、性質或瑕疵所造成者，在此範圍內，運送人不負責任。關於非託運行李，包括個人物件，運送人對因其過失或其受僱人或代理人之過失所造成的損害，應負責任。」是以，關於運送人對於託運行李之責任，蒙特利爾公約係採取無過失責任體制，運送人之免責事由僅為因託運行李之「固有的缺陷、性質或瑕疵」所造成之損害，除此以外之原因所造成之損害，運送人均不得免責。

四、未託運行李—國際公約之相關定

(一)、華沙公約

關於運送人對於旅客隨身攜帶之未託運行李的責任，華沙公約雖未直接設明文規定，惟學者通說認為航空運送人仍應對之負債務不履行責任。至於其責任制度，參照華沙公約第 20 條第 1 項規定，應解為係採過失責任，即以因運送人或其受僱人或代理人之過失所造成的損害，運送人始負損害賠償責任。又關於未託運行李損害之原因事故，應該發生於何時，華沙公約亦無直接之規定，鑑於未託運之隨身行李係為旅客所攜帶，與旅客同時運送，故應準用旅客運送之規定(公約第 17 條)，以在航空機上或上下航空機所為之一切作業中發生者為限。[101]

(二)、蒙特利爾公約

蒙特利爾公約第 17 條第 2 項後段規定：「關於非託運行李，包括個人物件，運送人對因其過失或其受僱人或代理人之過失所造成的

[100]劉春堂，國際航空運送人對行李之損害賠償責任，月旦法學雜誌第 155 期，第 65 頁，2008 年 3 月。

[101] 同上註，第 66 頁。

損害，應負責任。」故關於運送人對於未託運行李之責任，蒙特利爾公約係採取過失責任制度，因此有關託運行李中之「事件」、「航空運送期間」‘「航空機上」、「上、下航空機過程中」、「運送人管理之下的任何期間」、「固有的缺陷、性質或瑕疵」等規定，於非託運行李均不適用。運送人對於未託運行李(包括個人物件)所發生之損害，應否負責，完全視運送人或其受僱人或代理人是否有過失而定之。[102]

華航航運條款第 16 條損害賠償責任中之 16.3.2 規定：「華航對於旅客之隨身行李除由於華航的疏忽所致之毀損外不負賠償責任。若旅客與有過失，華航之貼償責任，依據中華民國法律有關與有過失之規定辦理。」故華航對於未託運行李之責任，即依華沙公約及蒙特利爾公約之規定制定，係採過失責任制度。

## 二、我國法關於運送人對於託運及未託運行李之責任

### (一)、我國民法

1、航空運送人對旅客交付託運行李之責任

民法 655 條以下爲航空運送人對行李運送之規定，而第 657 條、第 658 條則爲運送責任之損害賠償責任規定：

民法第 657 條規定：「運送人對於旅客所交託之行李，縱不另收運費，其權利義務，除本款另有規定外，適用關於物品運送之規定」。而第 634 條則規定：「運送人對於運送物之喪失、毀損或遲到，應負責任。但運送人能證明其喪失、毀損或遲到，係因不可抗力，或因運送物之性質，或因託運人或受貨人之過失而致者，不在此限」。準此，航空運送人對旅客託運之行李，因喪失、毀損或遲到應負損害賠償之責，如爲喪失、毀損或遲到以外之損事項所生之損害，則依債務不履行之關係處理。且只須運送之行李有喪失、毀損或遲到，航空公司運送人即應負責，除因不可抗力或因旅客自身之過失所致者外，則不問其喪失、毀損或遲到之原因，是否爲可歸責於運送人

[102] 同上註，第 67 頁。

之事由，航空公司均應負法律上或契約上之責任。亦即，航空運送人就旅客交付託運之行李所負者爲通常事變責任。惟同法第 655 條規定：「行李及時交付運送人者，應於旅客達到時返還之。」準此，旅客負有及時交付運送人行李之義務，所謂及時交付，即於運送人所定時間或習慣上應交付之時間交付運送人，俾運送人得安排與旅客同時運到目的地，故倘旅客未及時交付行李者，運送人即不負及時運送返還之義務。並且亦可推衍出除因不可抗力或因旅客自身之過失所致者外，運送人若未於旅客抵達目的地時及時交還行李時，即應負行李遲到之損害賠償責任。此外，因民法第 657 條規定航空公司對旅客交託運送之行李，準用關於物品運送之相關規定，亦即應適用同法第 624 條以下之規定。[103]

2、航空運送人對旅客未交付託運行李之責任

民法第 658 條規定：「運送人對於旅客所未交付之行李，如因自己或其受僱人之過失，致有喪失或毀損者，仍負責任。」本條之規定有別於前述第 657 條之規定。一則爲未交託運之行李既由旅客自行隨帶，即無遲到之情事，蓋依第 655 之規定，行李之遲到者乃未於旅客達到時交付返還，未交付之隨身行李必於旅客達到時同時到達，故無遲到之可能，本條即刪除前條遲到之責任事由。二則對未交付託運之行李，航空公司僅因其自己或其受僱人之過失所致之喪失或毀損，始負責任，非若如交託運行李之應負通常事變責任。至於旅客隨身所配帶之飾物、隨身使用之物品，仍應認係未交付託運之行李，如因航空公司或其受僱人之過失致有喪失或毀損者，亦應負責。惟應注意民法第 639 條規定：「金錢、有價證券、珠寶或其他貴重物品，除託運人於託運時報明其性質及價值者外，運送人對於其喪失或毀損，不負責任。」亦即該等貴重物品，除非旅客已依本條規定於託運時報明其性質及價值，否則縱因運送人或其受僱人之過失所致之喪失或毀損，運送人仍不負此運送契約之責，惟並不排除侵權行爲責任，則屬當然。此外，關於航空運送人對旅客未交付託運行李之損害賠償責任之

[103]彭銘淵，民用航空運送人的法律責任，船貿週刊第 9537 期，第 41 頁，1995 年 8 月。

有無，其航空運送人或其受僱人有無過失之要件，則應由旅客負舉證責任。[104]

(二)、民用航空法及其他特別法

觀諸民用航空法第 89 條規定：「航空器失事致人死傷，或毀損他人財物時，不論故意或過失，航空器所有人應負損害賠償責任；其因不可抗力所生之損害，亦應負責。自航空器上落下或投下物品，致生損害時，亦同。」第 91 條規定：「乘客於航空器中或於上下航空器時，因意外事故致死亡或傷害者，航空器使用人或運送人應負賠償之責。但因可歸責於乘客之事由，或因乘客有過失而發生者，得免除或減輕賠償。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爲限。」，於旅客行李非因航空器失事所致者，除於民用航空法第 93 之 1 條中規定賠償數額之限制外，並無特別規定，從而應適用民法之一般規定，已如前述，惟依據該法第 93 條之 1 授權之規定而訂定之「航空客貨損害賠償辦法」[105]，其就航空運送人對旅客行李損害之賠償責任有較爲明確之規定，於該辦法第 2 條規定：「航空器使用人或運送人，對乘客及載運貨物或行李之損害賠償額，除法律別有規定或特別契約另有約定外，依本辦法之規定。前項特別契約應以書面爲之，其約定之損害賠償額不得低於本辦法所定之標準。」第 4 條規定：「航空器使用人或運送人對於載運貨物或行李之損害賠償，其賠償額依下列標準：一、貨物及登記行李：按實際損害計算。但每公斤最高不得超過新台幣一千元。二、隨身行李：按實際損害計算。但每一乘客最高不得超過新台幣二萬元」。均僅規定航空運送人之損害賠償責任，而其損害之態樣一般爲毀損或滅失則並未明文定義，而何謂「毀損」、「滅失」之判斷標準，則仍應參酌一般通念及習慣定之。又該辦法第 6 條規定：「航空器使用人或運送人因故意或重大過失致生客貨之損害者，其賠償責任不受本辦法賠償額標準之限制。航空器使用人或運送人對其受僱人或代理人執行職務時之故意或重大過失，應與自己之故意或重大過失負同一責任。」爲航空運送人有限責

[104] 同上註。
[105] 參見附件七。

任援用之禁止。而第 7 條之規定：「航空器使用人或運送人對於乘客及載運貨物或行李之損害賠償，應自接獲申請賠償之日起三個月內支付之。但因涉訟或有其他正當原因致不能於三個月內支付者，不在此限。」更規定航空運送人應爲損害賠償之時間，以保護旅客之權益。

運送人對於旅客之行李固負有安全運送、準時交付返還之義務，惟旅客就其所託運或隨身攜帶之行李亦相對有危險告知之義務，民法第 631 條即規定：「運送物依其性質，對於人或財產有致損害之虞者，託運人於訂立契約前應將其性質告知運送人。怠於告知者，對於因此所致之損害，應負賠償之責。」此不僅爲維護航空器飛行安全之要求(參見本文第二章第一節第三項第三款第二目)，並藉此俾航空運送人得表示承運與否之意思與其運送上風險之管理，係契約上誠信原則之表現。

(三)司法實務見解—臺灣高雄地方法院 96 年度訴字第 27 號判決

該判決之事實略以：原告主張被告運送人遺失其二件行李，因該行李內有原告之博士論文相關資料，原告認該等資料對其極爲重要，造成其極大損害，故請求運送人爲損害賠償。

判決理由則謂：被告抗辯因原告未報明遺失行李內物品之性質及價值，依民法第 639 條第 1 項規定，被告無需負賠償責任，有無理由？按民法第 639 條爲關於一般物品運送之規定，因民法物品運送人責任，並無限制責任之規範，而貴重物品容易喪失，損失又重，必須事先使運送人明瞭其性質及價值，運送人始能加以特別防範，同時亦可酌予提高運費，或以保險之方式分攤風險，否則使運送人僅依一般運送貨物方式以重量作爲運費之計算基準，如於貨損時需負擔高額且不確定之賠償責任，殊非衡平，是其適用範圍應僅限於一般物品運送契約；與本件係因旅客搭乘飛機所附載之行李遺失而請求之相關損害賠償，兩者之範圍及目的均不相同，且參以民用航空法第 93 條、第 93 條之 1 關於除另有特約約定外，航空器使用人或運送人，就其託運貨物或登記行李之毀損或滅失所負之賠償責任每公斤最高不得超過新臺幣一千元之規定，均係針對航空器搭乘之人所託運之行李縱未事先報明價格，亦得以每公斤 1,000 元計算，亦與上開民法第 639 條第 1 項規定顯有不同；況民用航

空法既爲針對搭乘航空器之乘客所託運行李爲規定，亦應認爲係特別法而得優先適用；是本件應認被告並無依上開民法規定而得不負損害賠償之餘地，被告此部分抗辯爲無理由。

又按「航空器使用人或運送人，就其託運貨物或登記行李之毀損或滅失所負之賠償責任，每公斤最高不得超過新臺幣一千元。但託運人託運貨物或行李之性質、價值，於託運前已向運送人聲明並載明於貨物運送單或客票者，不在此限。」民用航空法第 93 條之 1 第 1 項定有明文。本件原告並未向被告聲明託運行李之性質、價值，亦未主張、舉證被告有何故意或重大過失之行爲而致系爭行李遺失，原告所得請求因系爭行李遺失之損害賠償金額，自不得超過民用航空法第 93 條之 1 第 1 項規定單位責任限制之範圍。…者，債務人因可歸責於己之事由債務不履行，而致債權人受有損害，雖應負損害賠償責任，然除債務人不爭執外，債權人仍須就損害之發生與數額及與債務人之債務不履行間具相當因果關係等節負舉證責任。原告固主張因系爭行李之遲到受有機票費、交通費、補申請簽證文件、無法從事研究博士論文及延長置英國等損失等語；惟查，系爭行李縱未遺失，原告是否即不必支出上開費用，並無疑義，況原告並未主張、證明其因遺失上開行李因而受有何等損害，或因而增加任何支出之必要性。至於精神損害賠償部分，原告亦未陳明其因遺失行李以致何等人格法益受有損害，請求亦無理由。原告請求之上開費用或支出，難認與被告之債務不履行有相當因果關係，其請求不能允許。

由上開判決之理由可，首先，民用航空法第 93 條之 1 第 1 項爲民法第 639 條第 1 項之特別規定，應優先適用民用航空法第 93 條之 1 第 1 項之規定，而排除民法第 639 條第 1 項之適用。其次，乘客對於運送人其故意、過失雖無庸證明，惟對於其行李遺失損害之發生與數額及與債務人之債務不履行間具相當因果關係等仍應負舉證責任。

## 第五款　航空運送人對機位超賣之損害賠償責任

由於旅客訂位後須「確認」其所訂之航班位置，是航空客運的通慣，而訂位的旅客屆時並不一定會搭乘，故航空運送人通常利用一些方法，試圖將已有人訂位，但卻事實上無人乘坐所造成之損失降到最低，機位超賣或稱過量訂位、超額訂位(over booking)即係航空公司基於其經驗所採之方式。大體上，此種變通的訂位方式，對於航空運送人及乘客都很方便，即當乘客能夠知悉其有可改變行程而不必繳納違約金之彈性時，航空公司也能夠知道滿載時的效益結果。但無論如何，這種機位超賣的危險性仍是顯而易見的，即並非每一班機都能精確地反映這種統計上的結果，故機位超賣將發生部分旅客因過量銷售之情形而被擠退，無法搭上班機。

惟為了尋求航空運送人及旅客利益上的平衡，美國民用航空委員會依照其有制規則的權力，承認機位超賣的存在價值。同時，也制定了被拒絕登機的損害賠償程序，以賠償被擠退的的乘客，其中，特別包括了：一、每一 個航空運送人必須制定成文的優先規則及標準，當某班機機位超賣時，用以決定那些持有確定保留票的旅客應被拒絕登機。二、運送人必須提出有關損害賠償規定的運費表。三、依照所提出的運費表，運送人必須對於被拒絕登機的旅客，依照所規定的數額，提出拒絕登機之損害賠償，以及提出賠償項目、情況及限制的書面說明。四、運送人必須對民用航空委員會提出關於已載旅客數量，及未被容納的旅客數量之詳細載報告。縱令如此，民用航空委員會的規定並未解決機位超賣的問題。在實務上法院仍受理許多旅客被拒絕登機的訴訟，旅客都拒絕航空公司所提出之賠償數額。無論是接受被拒絕登機的損害賠償，或是經由訴訟而獲得違約的損害賠償，這些案例都承認旅客有補償性的損害賠償權利，甚至在某些案件中，當旅客的一般救濟遭到拒絕時，也可獲得懲罰性的損害賠償。[106]

[106] F. Lee Campbell 著，張繼準譯，航空公司對於旅客的責任：最近的理論與發展，第 34 頁，1997 年。

一、在歐盟國家爲保護消費者權益，在既有之國際公約之外，更制定了 EC261/2004 條款保障旅客權益。惟在適用該條款時仍有其限制條件，以避免過度擴張航空運送人之責任：

(一)、旅客需從歐盟國家之機場出發，且不論該航空公司國籍是否爲歐盟國家均需適用。

(二)、旅客若從非歐盟國家機場出發前往歐盟國家時，則僅有歐盟國家之航空公司始適用，若爲其他國籍航空公司則無須適用。

(三)、旅客需已有確認之機位，並在規定時間內辦理登機報到手續，最遲不得低於班機起前 45 分鐘。

(四)、旅客所持有之機票需非爲免費或折扣機票。

而於符合上該要件時，當旅客被拒登機時，航空公司需提供適當照料服務、支付補償金、安排替代班機或退還機票款。且於航空公司在合理可知已超額訂位之情形下，應先詢求自願放棄機位之旅客，對於自願放棄機位之旅客，航空公司應爲其安排替代班機或退還其機票款。若無自願放棄機位之旅客，而航空公司拒絕旅客登機時，需按旅客飛行距離提供前述之適當照料服務、支付補償金、安排替代班機或退還機票款。[107]

二、美國 Nader 的案例：

(一)、案例事實

一個非常著名的消費者運動倡導者 Ralph Nader 在 1972 年 4 月爲了代表康乃迪克州公共利益團(CCAG)出席一項會議，而向 Allegheny 航空公司訂了從華盛頓到哈特福特班機的位子。Nader 在預定出發的前三天已作了定保留，並且在要飛行的那天早上，從旅行代理人處取得了他的機票，在他搭機前五分鐘，他及另二名乘客被通知此班機已客滿了。其他二名乘客接受了 Allegheny 航空公司所安排的轉機，但 Nader 拒絕了。他後來先坐飛機到波士頓，再開車到康乃迪克州，因此錯過了他應該出席的兩個會議中的一個，由於他未得到座位，Nader 及 CCAG 就 Allegheny 航空公司違反聯邦航空法第 404 條[108]及普通法上的

[107] 簡怡寧，淺談歐盟對於航空運送延誤、班機取消及旅客被拒登機之補償規範—Introduction to EC261/2004Regulation R，萬國法律第 155 期，2007 年 10 月。

[108] 美國聯邦航空法第 404 條(b)：「航空公司或者外國航空公司在航空運送的任何方面，對於任

誤傳爲理由，向華盛頓地區聯邦地方法院起訴，請求損害賠償及懲罰性損害賠償金。法院作了對原告 Nader 有利的判決，並且判定他獲得象徵性損害賠償及懲罰性損害賠償金。[109]同時法院雖駁回原告 CCAG 所提出由於 Nader 的缺席以致失去捐款的請求，惟仍獲得象徵性損害賠償及懲罰性損害賠償金。[110]

(二)、判決理由

法院認爲聯邦航空法本身雖並未規定違反第 404 條(b)有損害賠償請求權，但仍認爲當持有確定保留機位而被擠退的旅客，可認爲其係該當聯邦航空法第 404 條(b)之受到不公平的差別待遇時，可提起損害賠償之訴，惟旅客必須證明其有被擠退之事實及其他相關事實，而在關於優先規則及其已被遵守的舉證責任則轉換給運送人負擔。亦即從航空公司的立場而言，航空公司必須提出有關優先秩序的分配程序規則給用航空委員會，其次，也是最重要的，就是這個和程序規則必須告知將登機的旅客，並且對於未能登機的旅客應負責和解，如此，則聯邦航空法第 404 條(b)所造成責任即能免責。[111]

除聯邦航空法第 404 條(b)外，法院亦依普通法上的誤傳(miserpersentation)的侵害判決原告獲得損害賠償。蓋因 Allegheny 航空公司已經誤傳通知 Nader，保證其有一個座位，而 Nader 及 CCAG 皆信賴航空公司的通知以致發生損害，故應負損害賠償責任。質言之，航空公司負有告知的積極義務，並且因未履行此一義務，即應負普通法上誤傳侵害的損害賠償責任。[112]

綜上論結，被擠退的旅客有雙重的救濟途徑，原告如能證明運送人違反優先規則，則其即可起訴請求損害賠償。縱因航空公司並未違

---

何特別的人、機場、地區或者交通種類給予任何不當的或不合理的優先權利益。也不能對於任何特定的人、機場、地區或交通種類加以任何不公平的歧視或任何不當的或不合理的侵害或損害。」

[109] F. Lee Campbell 著，張繼準譯，航空公司對於旅客的責任：最近的理論與發展，第 36 頁，1997 年。

[110] 判決原文參 626 F. 2d 1031 Ralph NADER, Connecticut Citizen Action Group v. ALLEGHENY AIRLINES, INC., Appeals, District of Columbia Circuit. Argued Feb. 28, 1979. Decided May 16, 1980. 。

[111] F. Lee Campbell 著，張繼準譯，航空公司對於旅客的責任：最近的理論與發展，第 37 頁，1997 年。

[112] 同上註，第 41 頁。

反優先規則，旅客也有可能依普通法上的規定來救濟。因爲法院認爲運送人對於一般大眾負有法律上的義務，且由於運送人處於完全明瞭其營業狀況的優勢地位，所將能夠預防過量銷售的問題。除此之外，法院認爲在本質上航空公司未告知過量訂位的經營本身，即足以構成懲罰性損害賠償責任。亦即，航空公司不只要遵守他們的優先規則，並且他們必須保證其使用人或代理人與原告交易時，履行禮貌及慎重的行爲。如果原告能指出其行爲漠視優先規則，造成原告的損害，甚至引起其屈辱或精神上的痛苦，即得依據成文法請求包括精神上之損害賠償及懲罰性損害賠償。

三、臺灣高等法院 91 年度上易字 357 號判決

我國在臺灣高等法院 91 年度上易字 357 號判決中則認爲航空公司對因機位超賣而被擠退致無法登機之旅客負有債務不履行之損害賠償責任。

該判決理由中記載：「…(一)按「因可歸責於債務人之事由，致給付不能者，債權人得請求賠償損害。」，又「因可歸責於債務人之事由，致爲不完全給付者，債權人得依關於給付遲延或給付不能之規定行使其權利。」，民法第二百二十六條第一項、第二百二十七條第一項分別定有明文。 (二)本件上訴人主張：上訴人因加航公司之債務不履行行爲（已訂位，且經再確認但加航無故予以取消，未履行搭載上訴人之義務，且既同意賠償上訴人華信 AE501 頭等艙機位，卻僅給予上訴人商務艙之航空券，使上訴人無法登機返台。），致上訴人在精神受重創下無法搭乘加航之飛機，該機票來回票爲七萬元，茲損失單程票價爲三萬五千元，此外，上訴人爲該次旅行欲返回台北另購買華信航空頭等艙之來回機票，計花十三萬元，其中自溫哥華返台之單程部分爲六萬五千元，再者上訴人因加航之債務不履行行爲與違約行爲致在溫哥華多停留五天，上訴人因此花費的額外費用以五萬元計，則上訴人上開因被上訴人加航債務不履行之財產上損失合計爲十五萬元，加航自應負賠償責任等情，業據提出機票二紙爲證（本院卷一第三三、三九頁），又以上訴人先後購買商務艙、頭等艙往返台北、溫哥華之身份及經濟能力，暨參考加拿大之生活消費水準，上訴人因加航之債務不履行，致在溫哥華多停

留五天，其請求額外支出之費用五萬元亦屬相當，此部分均應予准許。」

即法院認爲航空公司之超額訂位係可歸責於其自身之的事由，其可能擠退部分旅客，造成該旅客無法依其確認之機位按時到達雙方契約約定之目的地，航空公司即違反運送契約之義務，應負債務不履行之損害賠償責任。

國立政治大學
National Chengchi University

# 第四章 結語

不可諱言地，航空運送在目前已爲重要的交通運輸方式，並且甚爲普及，爲一般商務、旅遊，甚至爲部分人之生活一般交通方式，故將其建立制度化的運作方式實爲必要，無論在航空公司發生班機誤點或超賣機位，甚至於航空事故發生之情況，均不應再視爲偶發之情況，而屢屢發生旅客與航空公司間糾紛無法處理之爭議。

在航空公司遲延責任部分，目前法令上的規範上則較機位超賣爲周，但在實際適用上，因關於航空公司「不可歸責」的原因之認定，易與乘客的認知上有落差，屢屢發生乘客罷機或抗議之場面，此部分應以加強航空公司的告知義務爲前置的處理方式，其次就「遲延」之認定在「不合理的延誤」上，應以消費者保護法第 12 條之規定爲判斷標準之一，而不應拘泥於傳統上國際公約對航空公司之承運條款之遲延定義的承認，而減輕運送人之責任。事實上如美國在近期亦已加強此部分之規範，讓旅客受到更合理的待遇。[113]

[113] 路透華盛頓 2009/12/21 日電）爲了維護乘客權益，美國監管官員今天表示，美國航空公司若讓乘客在機艙內候機逾 3 小時，將面臨高額罰緩。這起美國運輸部的倡議，旨在解決民間和政府對長時間在機上等候的不滿，尤其當業者不提供食物、飲水或如廁管道時。美國運輸部長拉胡德（Ray LaHood）在聲明中說：「飛機乘客有他們的權利，新法規將要求航空業者遵守公平對待乘客的職責。」政府將史無前例地要求，班機在跑道等待起飛，或降落後等待機場空出停機坪時，讓乘客下機。運輸部表示，讓乘客在機上候機逾 3 小時的航空業者，最高可面臨每位乘客 2 萬 7000 美元的罰款。（中央社 2009/12/21 華盛頓專電）美國運輸部長拉胡德今天公佈新規定，國內航線班機如果在跑道上等候超過兩小時，必須提供旅客食物和飲水，超過 3 小時必須讓乘客回航空站休息，違規者將被重罰。拉胡德（Ray LaHood）今天召開記者會解釋，政府接到許多乘客控訴，因此決定採取這項措施。這項新規定將從今天公佈日起，四個月後生效實施。根據運輸部統計，飛機在跑道上等候時間超過 3 小時的情況雖不多見，約每 6200 班才出現一班，但一整年累積起來也高達 1500 班，每年受害旅客超過 10 萬人。拉胡德說，未來飛機若在跑道上等候超過兩小時，卻不提供旅客食物和飲水，或超過 3 小時卻不讓乘客回航空站休息，航空公司將依乘客人數繳納罰金，每人 2 萬 7500 美元。這項措施是行政命令，不需國會通過。不過國會方面也在準備制定類似法律保護乘客權益。航空業者認爲，政府這項新措施對已經經營困難的航空公司而言，不啻雪上加霜。業者說，國內航線一向不提供旅客食物，提供的飲料也有限。新規定實施後，航班必須準備可能根本用不上的食物。業者同時抱怨，沒有航空公司願意讓飛機在跑道長時間等候而不起飛。如果發生這種狀況，不是天候因素，就是機場的調度問題，但責任卻要航空公司來負，實在不合理。此外，在跑道上等候 3 小時後，必須折返航空站，將增加機組人員工作時間，在機組人員不得超時工作的規定下，意味其他班機將被迫取消，這對旅客將造成困擾，對公司則將造成更多損失。此外，在較繁忙的機場，並不是班機想折返航空站，就一定有空間供飛機停靠。

記者提出現實的問題：如果塔台通知 5 分鐘後就可以起飛，但 5 分鐘後就達到 3 小時，飛機到底是要開回航空站讓乘客下來休息，或繼續等候準備起飛？而如果機長選擇繼續等候起飛，但後來塔台並未讓飛機在 5 分鐘內起飛，是否照罰？拉胡德說，航空公司應有足夠經驗，塔台說 5 分鐘，有時可能延長到 50 分鐘，因此沒有所謂 5 分鐘的問題，一切依規定行事。

而大體而言，在旅客目前已無需再行確認機位之實務情況下，航空公司就機位的銷售風險已大幅降低，除旅客在搭機前臨時取消機位外，其他可能發生旅客被拒絕登機之情形，如更換航班機型所致者，多為航空公司應自負其責之事由，在我國之法制上尚未如上述歐美國家一般，特別就此情形制定規範之法令，縱令觀諸 99 年 4 月 29 日最新修正之「民用航空乘客與航空器運送人運送糾紛調處辦法」，亦未有明文定其處理之規範。而實務上法院判決則依民法債務不履行之規定令航空公司為損害賠償責任。本文以為在未建立或完成其處理規範之前，就該辦法第 4 條之規定：「運送人因運送遲延或變更航線或起降地點，致影響旅客權益者，應視實際情況並斟酌乘客需要，適時免費提供下列服務：

(一) 必要之通訊。

(二) 必要之飲食或膳宿。

(三) 必要之禦寒或醫藥急救之物品。

(四) 必要之轉機或其他交通工具。

運送人應合理照顧乘客權益，如受限於當地實際情況，無法提供前項服務時，應即向乘客詳實說明原因並妥善處理。」之規定應依同一之立法意旨和其為保護旅客權益起見，將其一體適用於旅客因不可歸責於己之事由而被擠退之情況，而不限於因遲延或變更航線或起降地點之情形。質言之，航空公司於機位超賣時，除應負損害賠償責任外，亦應對旅客負起照護等附隨義務；同時，同辦法第 5 條：「運送人於運送中或運送完成後與乘客發生糾紛，且未能妥善處理或違反第三條或第四條之規定者，民航局得依本法第五十七條規定處理」之規定，亦應擴張類推適用於「運送前」，即旅客無法登機受運送而遭擠退之情況，以期周嚴保護旅客之權益。

航空事故的發生，每每造成最嚴重且鉅大的人身、財物損害，正因如此，面對航空器失事的風險，航空公司多投保鉅額的責任保險，因此，在法規上規範的損害賠償責任額較諸責任保險之理賠金額大多為低，故實務上旅客即多與航空公司以和解的方式處理航空失事的損害賠償問題。但此亦意謂著在規範上，航空運送人之責任限制，是否容有檢

拉胡德說，唯一例外是，如果班機折返航空站會產生安全問題，或造成機場運作困難，則不必受罰。

討之餘地？否則在目前實務的現況下，該等規範不過是徒具形式罷了。此外，就於事故航班上服勤的空勤組員而言，目前的保險實務仍將其排除於航空乘客責任保險之外，在個案上即造成同因一航班失事之事故、同一人身傷亡，因其在航班上之身分不同，而受不同的理賠待遇。就人身等價的觀點而言，似有不妥之處。雖謂空勤組員因有勞動契約、僱用契約等特別的契約存在，而在解釋上即排除其在一般運送契約的成立，惟在航班上所承載的旅客，亦多有其搭乘航班之動機、原因，亦有可能爲因履行基礎之勞動契約或僱用契約而搭乘航班公出洽商者，即可否能謂空勤組員「非爲飛航目的」而搭乘航空器？何以不能承認空勤組員和航空公司間除勞動契約、僱用契約外，於出勤搭乘航班時即認其另和航空公司間成立一運送契約？此亦有別於空勤組員在非搭乘航班時之服勤內容，如接受定期訓練、stand by 時間，甚至於各外站之在勤時間，該等時間仍係履行其僱佣契約，但卻沒有搭乘航班飛行之事實，畢竟「飛航事實」僅爲一手段，對所有乘客均屬相同，所有旅客均爲實現其旅遊、商務、探親…等之目的。並且我國民用航空法第 2 條第 17 款將航空器失事定義爲：「…於航空器運作中所發生之事故，直接對「他人」或「航空器上之人」，造成死亡或傷害…」，故無論爲他人或航空器上之人，均應指所有航班上之搭乘者，準此以言，基於同一航班失事造成之人傷亡，實無排除空勤組員之必要才是，亦較能符合生命等價之概念。

國立政治大學 National Chengchi University

# 參考資料


(一)學位論文

1、蔡如惠，兩岸航空運送人責任之研究 ，國立交通大學科技法律碩士論文，2007 年

2、邱惠美，航空運輸業空勤人員之工作壓力對組織承諾之影響—以 C 航空公司爲例，國立政治大學勞工研究所論文，2007 年

3、鄒慧蒂，歐洲航空新政策對亞洲之影響，私立東吳大學法律研究所論文，2007 年

4、單嘉鈴，國際航空器損害賠償事件之國際裁判管轄權，國立臺北大學法學系研究所論文，2005 年

5、林麗琴，兩岸四地民用航空運輸損害賠償責任之研究，私立東吳大學法律研究所論文，2005 年

6、陳思吟，航空運送人責任與保險問題研究，國立台灣海洋大學法律研究所碩士論文，2003 年

7、何念儒，國際航空運送人責任之統一—1999 年蒙特利爾公約—，輔仁大學法律學研究所碩士論文，2002 年

8、何國雄，國際航空運送人責任之整合體制研究 1999 年蒙特婁公約，國立中正大學法律學研究所論文，2001 年

9、陳承先，國際航空運送人之責任，國立海洋大學海洋法律研究所論文，2001 年

10、黃雪鳳，歐美競爭法對航空電腦訂位系統之規範，國立臺北大學法學系研究所論文，2001 年

11、楊舜惠，兩岸民用航空旅客運送適用消費者保護法之比較研究，國立台灣海洋大學法律研究所碩士論文，2001 年

12、王傳芳，網路交易法律問題之研究—以消費者保護爲依歸，國立臺灣大學法律學研究所碩士論文，1999 年

13、林淑娟，國際航空運送人對旅客傷亡之損害賠償責任，私立東吳大學法律研究所論文，1995 年

14、彭銘淵，海峽兩岸民用航空運送人責任之研究，國立台灣海洋大學法律研究所碩士論文，1995 年

15、林富吉，華沙公約航空運送人有限責任之研究，國立政治大學法律學研究所論文，1990 年

16、謝曜焜，航空旅客運送人賠償責任之研究—兼論航空旅客責任保險，國立台灣大學法律學研究所論文，1986 年

(二)專書

1、王澤鑑，民法學說與判例研究第三冊，1998 年 9 月

2、王澤鑑，基本理論—債之發生，2001 年

3、王澤鑑，民法學說與判例研究第七冊，2003 年

4、王守潛，國際航空運送與責任賠償的問題，社會科學叢書，1990 年

5、林一山，民法債篇各論(下)—運送，2002 年 7 月，元照出版社
6、李如慕，1992 年華沙公約中關於空中運送人對旅客損害賠償之限額再修正，，政大法學評論，第 5 期，1971 年 12 月
7、黃立，細說德國二 OO 一年新民法消費契約條款，政大法學評論第 98 期，2007 年 8 月
8、邱聰智，消費者保護法律問題研討會實錄--消費者保護法上產品責任之探討，1995 年，行政院消費者保護委員會
9、楊淑文，新型契約與消費者保護法第二版—消費者消費者保護法關於定型化契約規定在實務上之適用與評析，2006 年，元照出版社
10、楊淑文，民法與社會交易型態之變遷—以消費者爲權利主體，2004 年
11、詹森林，最高法院與定型化契約法之發展—民法第 247 條之 1 裁判之研究，民事法理與判決研究(五)，2004 年
12、詹森林，定型化約款之基本概念及其效力之規範—消費者保護法第 12 條之分析，民事法理與判決研究(三)，2004 年
13、詹森林、馮震宇、林明珠合著，消費者保護法問答資料，2005 年，行政院消費者保護委員會
14、詹森林、馮震宇、林明珠合著，認識消費者保護法，1995 年
15、蔡清遊，論民用航空機失事航空運送人之損害賠償責任，1978 年
16、劉鐵錚主編，航空法論文選輯，1990 年
17、劉鐵錚，航空運送人對旅客損害賠償責任之研究(上)，政大法學評論，第 11 期，1974 年 12 月
18、劉鐵錚，航空運送人對旅客損害賠償責任之研究(下)，政大法學評論，第 12 期，1975 年 10 月
19、劉春堂，侵權責任與契約責任，民商法論集(一)，輔大法學叢書，1985 年
20、劉春堂，航空客運限制責任約款之研究，政大法學評論第 14 期，1976 年
21、盧仁發研究主持，航空責任與安全，臺灣台北地方法院檢察署，1995 年

(三)期刊論文

1、劉春堂，國際航空運送人對行李之損害賠償責任，月旦法學雜誌第 155 期，2008 年 3 月
2、簡怡寧，淺談歐盟對於航空運送延誤、班機取消及旅客被拒登機之補償規範—Introduction to EC261/2004Regulation R，萬國法律第 155 期，2007 年 10 月
3、羅俊瑋，從台北地方法院 95 年訴字第 2168 號判決觀察我國法對航空運送旅客遲延保障之不足，律師雜誌第 322 期，2007 年 5 月
4、羅俊瑋，論我國航空旅客運送遲延責任制度修正之方向—以國際公約及歐盟規定爲例，立法院院聞第 34 卷第 6 期，2006 年 6 月
5、黃居正，航空運送人之「故意或重大過失」--最高法院 90 年台上字第 1365 號判決評釋，台灣本土法學雜誌第 80 期，2006 年 3 月
6、黃居正，國際航空運送人責任規範之理論與實踐—名古屋地裁華航空難訴訟判決評釋，台灣國際法季刊第 2 卷第 2 期，2005 年 6 月

7、羅漢文，航空運送人之法定責任，產險季刊第 38 期，1981 年 3 月
8、彭銘淵，民用航空運送人的法律責任，船貿週刊第 9533 期至 9543 期，1995 年 8 至 10 月
9、陳和慧，論旅客運送人債務不履行與侵權行為損害賠償責任之競合，法聲第 17 期，1980 年 6 月
10、陳麗娟，美國航空運輸產業競爭規範之研究，公平交易季刊第 14 卷第 4 期，2006 年 10 月
11、許惠祐，從歐盟旅遊準則比較兩岸對旅客之保障，法學叢刊第 51 卷第 3 期，2006 年 7 月
12、凌鳳儀，我國航空運送人賠償責任之探討，立法院院聞第 30 卷第 11 期，2002 年 11 月
13、黃力華，國家航空器法律問題研究，國際法學 2001 年第 2 期，2001 年 4 月
14、劉春堂，論國際航空運送人有限責任，保險專刊第 16 輯，1989 年 6 月
15、洪德旋，對於民用航空非法干擾之防制，憲政思潮第 78 期，1987 年
16、劉春堂，論國內航空旅客運送人損害賠償責任，保險專刊第 4 輯，1986 年 6 月
17、錢國成，旅客運送契約中運送人之責任，法令月刊第 41 卷第 10 期，1990 年
18、錢國成，旅客運送契約中運送人之責任，法令月刊第 39 卷第 10 期，1988 年
19、九如，旅客運送人之義務，航運與貿易，第 378、第 379 期，1985 年
20、應式文，運送人對旅客傷害賠償責任之研究，經濟建設，第 23 卷第 3 期，1979 年
21、陳長文，有關國際航空運送人責任的國際私法的統一—華沙公約，法聲，第 11 期，1974 年
22、耿雲卿，航空器失事民事責任之研究，法學叢刊，第 16 卷第 2 期，1971 年 4 月
23、唐清世，航空承運人對「旅客損害賠償問題」之歷史演變，法學叢刊第 14 卷第 2 期，1969 年 4 月
24、楊淑文，主債權擴展條款之無效與異常—最高法院 91 年台上字第 2336 號判決評析，月旦法學雜誌，第 122 期，2005 年 7 月
25、詹森林，公立醫院之醫療行為與消保法之服務無過失責任，台灣本土法學雜誌，第 70 期，2005 年 5 月
26、黃立，解析消保法商品責任的消滅時效問題—兼評臺中地院 88 年訴字第 561 號判決，政大勞動學報第 12 期，2002 年 7 月
27、柯莉娟，航空客運運送遲延之損害賠償研究，法令月刊，第 52 卷第 7 期，2001 年

(四)譯書

1、F. Lee Campbell 著，張繼準譯，航空公司對於旅客的責任：最近的理論與發展，1997 年

2、Peter Martin 著，丁麗仙譯，有關國際航空運輸旅客傷亡問題，J.A.L. Com.255，1975 年

(五)會議及其他資料

1、消費者保護法施行細則研訂資料，1995 年，行政院消費者保護委員會

2、消費者保護法施行五週年學術研討會會議資料

3、何一青，航空飛行意外傷亡賠償責任問題，1977 年 8 月 29 中央日報第 6 版

4、林倖一，華航空難賠償問題面面觀，1969 年 1 月 9 日自立晚報第 2 版

5、交通部民用航空局企劃組編，外籍航空器對地面第三者所造成之損害賠償公約，1979 年

6、何振奮，墜機罹難旅客賠償問題契約、法條、情理，1964 年 7 月 16 日聯合報第 3 版

7、姚志明，誠信原則與附隨義務，民法研究會第 23 次學術研討會，法學叢刊第 184 期

(六)外文資料

1、James F. Stiven, “Recent development in Aviation case law”, N1 V55 Journal of Air Law and Commerce, 1989

2、Wan-Hwa Park, “Use of the Terms Accident and incident in Air Law, V15 Annals of Air and Space Law, 1990

3、Caplan, The Warsaw Convention Revitalised, Journal of Business Law, 1966

4、名古屋地裁—中華航空に 50 億円賠償命令 操縦無謀と認定，判決のベジ，2003 年 8 月

5、中華航空訴訟で判決「勝訴」，南信州サイバニュス ，2003 年 12 月 27 日

國立政治大學 National Chengchi University

附件一

國際航線旅客及行李運送條款

第一條 定義

"約定停留點"是指除了起點及終點以外，於旅客行程中之班機時刻表所列或機票所訂定之停留點。

"授權旅行社"是指被航空公司指定爲代理其航空公司銷售航空運輸機票之旅行社，或授權其代理他航業務。

"行李"是指旅客於旅途中所需穿、用、爲了舒適或方便所攜帶的物品及個人的財物。除有特別指定外，否則均包括旅客託運及隨身的行李。

"行李票"是指記載旅客託運行李所運送之航段。

"行李核對標籤"是指航空公司所印專爲核對託運行李的文件。

"CAL"是指中華航空股份有限公司。（或簡稱華航）

"航空公司"是指包括華航及其他開發機票之航空公司及所有載運旅客及/或行李之航空公司。

"航空公司的規定"是指於此運送條款之外航空公司所訂之規則，並於開發機票時即生效，用以規範旅客及/或行李的載運，同時包括適用的費率。

"託運行李"是指航空公司負責承運並已開發行李票的行李。

"聯票"是指開發給旅客的一張機票必須和其他的機票合用始構成一份運送合約。

"公約"是指適用於運送合約的下列任何公約：

1929年10月12日在華沙簽署之國際運送統一規章公約-The Convention for The Unification of Certain Rules Relating to International Carriageby Airat Warsaw,12 October 1929(以下簡稱爲華沙公約)。1955年9月28日於海牙修訂的華沙公約。1975年增訂蒙特婁一號議定書的華沙公約。1955年在海牙修訂及1975年增訂蒙特婁二號議定書的華沙公約。1955年在海牙修訂及1975年增訂蒙特婁三號議定書的華沙公約。

"損害"包括死亡、傷害、遲延、損失、部份損失或其他由華航的運送或服務所引起的損害而言。

"天數"是指按日曆計算的天數，包括一週內的七天；若爲知會旅客事情，則發通知的當天不算入；若爲計算機票效期，則開票日及啓程日都不算入。

"電子票聯"是指電子搭乘聯或其他儲存於航空公司資料庫的有價文件。

"電子機票"是指航空公司或其代理人所開發的旅客行程表/收據、電子票聯及或可適用於登機之文件。

"機票搭乘聯"爲有記載"搭乘區間(good for passage)"之機票，如使用電子機票時則爲電子票聯，指旅客有權搭乘所記載之航段。

"旅客行程表/收據"係指文件或電子機票之一部份文件含有國際航空運輸協會第722f號決議案第六條6.2.1.7之規定及注意事項。

"旅客"是指航空公司同意其飛機載運除飛行組員及空勤服務員之外的任何人。

"旅客存根聯"或"旅客收據"是指航空公司或其代理人所開發的機票的一聯，上面註明此聯由旅客持有。

"中途停留"是指旅客於其行程中有意的停留點，此點是事先經航空公司同意的起點和終點之間的一點。

"機票"是指航空公司或其代理人所開發的「機票及行李票」或電子機票文件，其中包括契約條款及注意事項以及票聯。

"隨身行李"是指旅客託運行李之外的任何行李。

第二條 適用性

第一節2.1 通論

2.1.1除2.2-2.5之規定外，本運送條款適用於華航有償的運送旅客及行李。

2.1.2除華航於有關的契約或機票等另有規定外，本運送條款亦適用於免費票及折扣票的運送。

第二節2.2 進出美國及加拿大之載運

2.2.1進出加拿大之載運

本條款適用於兩地均在加拿大或一地在加拿大及一地在加拿大之外，惟僅限於加拿大境內有效的費率規章引用此條款方可適用。

2.2.2進出美國之載運

此條款不適用於1958年美國聯邦航空法所規範之航空運輸。

第三節2.3 包機

若是包機性質，則此運送條款僅限於包機合約以及包機機票引用此條款之情形下才適用。

第四節2.4 法律競合

本運送條款中的任何條款違反華沙公約或與其他法律、政府的規定、命令、或強制或禁止規定時，則此條款即不適用。任何條款的無效並不影響其他條款的效力。

第五節2.5 運送條款優於航空公司規定

本運送條款與航空公司的規定不一致時，運送條款將優先適用，但在美國及加拿大則有效的費率規章將優先適用。

第三條 機票

第六節3.1 機票是契約的表見證據

3.1.1機票是航空公司與機票上所載姓名的旅客之間運送契約的表見證據。航空公司只載運持有機票，或持有航空公司或其代理人所發出之證明已付清或支付部份票款的文件的旅客。機票屬於發票航空公司之財產。記載於機票內的契約條款係摘錄本運送條款中之部份條文。

3.1.2機票要件

除了使用電子機票情形之外，旅客需能提出依航空公司規定所開發之有效機票，且其機票包括所搭班機之機票搭乘聯及其他未使用的機票搭乘聯和旅客存根聯，否則航空公司不予搭載。若旅客提出的機票有毀損或已被航空公司或其授權旅行社以外之人變造過，則仍不予搭載。若使用電子機票，旅客需提出明確的身分證明及有依航空公司規定開發並儲存於航空公司電腦資料庫中的有效機票，否則航空公司不予被搭載。

3.1.3機票遺失等

若機票遺失或毀損或所提出機票未含旅客存根聯及未使用之機票搭乘聯時，開票航空公司得因旅客要求及根據航空公司的規定並取得旅客充分的證明該機票之開發合於規定且仍然有效後開發新機票以取代之。

3.1.4機票不可轉讓

機票不可轉讓予他人使用。若機票被無權搭乘的人使用或已獲退款，航空公司若善意的載運此人，或退還票款，則航空公司對機票權利人不負責任。若機票被無權搭乘的人提示使用或要求退票款，航空公司若善意的載運此人，或退還票款，則航空公司對機票權利人不負責任。

第七節3.2 有效期間

除機票、本運送條款或航空公司規章另有規定外，機票的效期爲自啓程日起一年有效，若機票未曾使用，則以開票日起算，一年有效。

3.2.1延長效期

3.2.1.1若旅客在機票有效期內不能搭機，係因華航：

(a)取消旅客訂妥機位的班機，或

(b)不飛航班機時刻表上的停留點，此點或爲旅客的啓程點、終點，或中途停留點；或

(c)不能按班機時刻表飛行班機；或

(d)造成旅客錯失轉接班機；或

(e)改變艙級；或

(f)不能提供已確認的機位；則旅客機票的效期可延期至與旅客所購機票上同艙級的華航第一班有空位之班機。

3.2.1.2 旅客在機票之有效期內訂位時，華航不能提供所需之機位，則旅客的機票可根據華航的規定延長效期。

3.2.1.3 若旅客啓程之後在機票的有效期之內，因爲生病而不能旅行時，航空公司得延長機票效期(但非屬依據航空公司規定不得延期之票類)至醫生證明其適於旅行的日期爲止，或延長至航空公司的第一班班機有與旅客機票上同等艙級的機位可供旅客繼續其行程的日期爲止。若未用機票的搭乘聯或使用電子機票時的電子票聯，有一個或一個以上的中途停留點時，此機票的效期根據航空

公司的規定，其延期不得超過醫生證明書上日期算起三個月。唯如旅客所持機票之效期較正常票類一年之效期爲短時，則其延期不得超過證明書上日期算起七天。在以上情形下，陪伴生病旅客近親的機票，航空公司亦將延長至同樣的效期。

3.2.1.4 若旅客於旅途中死亡，陪伴旅客之親友之機票得排除其最短停留期限要求之規定，或延長效期。若旅客啓程之後，其近親死亡，則該旅客機票的效期及其隨行近親之機票，亦得比照延期。任何此類的延期均需於收到死亡證明之後辦理，且其延期自死亡之日起算不得超過45天。

第八節3.3 票聯使用之順序

3.3.1華航只接受按機票聯或在使用電子機票場合時的電子票聯，按啓程點依序搭乘班機。

3.3.2國際航線機票，若第一張搭乘聯或在使用電子機票場合時的電子票聯未曾使用，即開始使用中途航點搭乘聯，華航將不接受其機票。

3.3.3根據機票或在使用電子機票場合時的電子票聯上所註記之艙級完成訂位後始可搭機。若機票搭乘聯或在使用電子機票場合時的電子票聯開出時，其上沒有訂位記載時，亦可根據票價相關的規定及欲搭乘班機的機位狀況接受搭機。

第九節3.4 航空公司之名稱及地址

航空公司的名稱可縮寫於機票上。機票上航空公司名稱欄位的左方所寫的機場名稱可被視爲航空公司的地址，使用電子機票時，則標示於旅客行程表/收據之首段行程中。

第四條 中途停留

根據政府和航空公司的規定旅客可以在約定的中途點停留。

第五條 票價及收費

第十節5.1 通論

票價只適用於自起點機場到終點機場間的載運。除由航空公司免費提供外，票價不包括機場間及機場與城區間的地面交通服務。

第十一節5.2 適用票價

適用票價是由航空公司所公告的票價，或是根據航空公司的規定所計算出來的票價。根據政府及航空公司的規定，適用票價是指機票的第一張搭乘聯上有效班機載運開始日期所適用的費率。若所收之票款與適用的票價不符時，票款差額將由旅客補足之或由航空公司按其規定退款。

第十二節5.3 行程

除航空公司另有規定外，票價是適用於公告的行程上。若兩種以上的行程使用同一票價，旅客在開票前需先指明其行程。若未指定行程，則由航空公司決定之。

第十三節5.4 稅捐及收費

除航空公司另有規定外，旅客對其享有之服務及使用之設備，由政府或其他機關、或機場所徵收的稅捐或收取的費用均不含在公告票價之內，而需由旅客自付。

第十四節5.5 貨幣

票價及收費可以航空公司接受的任何貨幣支付。若以非公告票價規定之貨幣支付票款時，可依航空公司所公告的匯率計算支付。

第六條 訂位

第十五節6.1 訂位要件

6.1.1訂位需俟航空公司或其授權旅行社記載並接受訂位後始獲確認。

6.1.2依據航空公司的規定，某些票價設有不得更改或取消訂位的限制。

第十六節6.2 限定開票時間

若旅客未於規定開票時限前付款買票，航空公司得取消其訂位。

第十七節6.3 個人資料

旅客認可其提供予航空公司的個人資料是爲了訂取機位，獲得附帶之服務，便於移民及入境的審查及提供政府相關單位。爲了上述目的旅客授權航空公司保留此項資料，並可傳送資料至其位於任何國家的辦公室、他航或相關服務業者。

第十八節6.4 座位

空公司不保證提供班機上某一特定座位，而旅客亦同意接受航空公司安排與其機票上所開相同艙級的任何座位。

第十九節6.5 未使用訂位之服務費

依據航空公司規定，若旅客訂妥機位而未搭乘者，需支付航空公司服務費用。

第二十節6.6 再確認訂位

根據航空公司規定，在其規定的時間內，旅客需再確認其續程或回程訂位。若未依其規定，可能遭致取消其續程或回程之訂位。

第二十一節6.7 航空公司取消續程訂位

若旅客不使用訂妥之機位而且未通知航空公司，航空公司得自行取消或要求旅客取消其續程或已訂妥之回程機位。

第七條 機場報到

旅客應提早到華航報到地點及登機門俾於飛機起飛前完成政府規定的檢查及離境手續；在任何情況下不得遲於華航所指定的報到時間。若旅客未及時抵達華航的報到地點或登機門或因旅遊證件不全而不能成行，華航得取消該旅客已訂妥之機位，俾不延遲班機之起飛。華航對於旅客因未遵守本條款所遭致之損失或產生之費用，不負任何責任。

第八條 拒絕承運及限制承運

第二十二節8.1 拒載權

華航爲了安全的理由或經合理的判斷後，得拒載任何旅客或其行李，華航認爲：

8.1.1如此的行爲是爲了遵守班機飛航國家的法律、規定或命令；或

8.1.2旅客的行爲、年齡、精神或身体的狀況有以下之情況：

8.1.2.1需要華航特別的協助；或

8.1.2.2會導致其他旅客不舒服或反感；或

8.1.2.3會危及本人或其他旅客生命或財產之安全者；或

8.1.3旅客未能遵守華航之規定，而採取之必要措施；或

8.1.4旅客拒絕接受安全檢查；或

8.1.5旅客未支付應付的票款或應納之稅捐，或未遵守其與航空公司之間的賒帳安排；或

8.1.6.1旅客的旅行證件不完備，或

8.1.6.2旅客可能企圖於其過境之國家入境該國；或

8.1.6.3旅客可能於航途中毀壞其旅行證件；或

8.1.6.4華航要求旅客將旅行證件交由華航空服員保管，並開立收據，但遭旅客拒絕；或

8.1.7機票：

8.1.7.1係非法取得或非向航空公司或其授權旅行社所購買之機票，或

8.1.7.2係已報遺失或被竊之機票，或

8.1.7.3係假機票，或

8.1.7.4 係任一搭乘聯或電子票聯已被航空公司或其授權旅行社以外的人變造或搭乘聯被毀損。華航有權保留此類機票，或

8.1.8出示機票的人無法證明機票上的姓名即爲其本人時，華航有權留下此張機票。

第二十三節8.2 載運限制

根據華航的規定，單獨旅行的兒童，行動不便的人，孕婦或病人等之載運需事先與華航協調安排。

第九條 行李

第二十四節9.1 不得以行李託運之物品

9.1.1旅客不得放置下列物品於其行李中：

9.1.1.1在第1條定義中非屬行李之物品。

9.1.1.2 所有可能危及飛機及機上旅客，工作人員及財物的物品，如國際民航組織THEINTERNATIONAL CIVILAVIATION ORGANIZATION (ICAO)，國際航空運輸協THE INTERNATIONAL AIRTRANSPORT ASSOCIATION (IATA)，以及航空公司規定(該項資料可向航空公司索取)所稱的危險物品。

9.1.1.3 飛航地區各政府之法律、規定、命令所禁止載運之物品。

9.1.1.4 因物品的重量，大小尺寸及性質如易碎品或易腐敗者，華航認爲不適於載運之項目。

9.1.1.5 第9.10條規定之外的動物。

9.1.2除打獵和運動用的槍械及彈藥之外，都禁止攜帶。但上述槍械及彈藥以託運行李運送時仍需根據華航的規定處理。槍械必需取出彈藥，拉上保險栓及妥善的包裝。而彈藥的運送則需依據ICAO及IATA危險物品規則處理。

9.1.3旅客不得將下列物品放在託運行李中，如易碎或易腐敗的物品，金錢、珠寶、貴重金屬、銀器、可轉讓票據、證券或其他貴重物品、商業文件、護照和其他證件或樣品。

9.1.4武器如古董槍械、刀、劍及類似物品，根據航空公司的規定得以託運行李處理，但不得放置於客艙中。

9.1.5若航空公司同意承運9.1.1或9.1.2條款中限制載運之物品，不論是否爲禁止以行李載運之物品，旅客仍需支付運費，且適用限額之責任賠償，並需遵守本行李運送條款之規定。

第二十五節9.2 拒絕載運權

9.2.1華航得拒載9.1條款中禁止以行李託運之物品。若承運以後始發現上述之物品得不再繼續承運。

9.2.2華航得拒載任何因物品之大小尺寸、形狀、重量或性質不符規定之行李。

9.2.3除與華航事先有安排外，華航得將超重行李移至下班飛機運送。

9.2.4託運行李應適當放置於行李箱或其他容器中並確定適宜安全運送，否則華航得拒絕託運。

第二十六節9.3 查驗權

基於安全理由，華航得要求旅客同意查驗其人身及行李，並且得在其不在場時檢查其行李，以確定旅客是否在其行李中放置9.1.1條款所禁止載運之物品或有未依據9.1.2條款規定事先向華航報備之武器彈藥。若旅客不同意此點，華航得拒載此位旅客或行李。

第二十七節9.4 託運行李

9.4.1華航接受行李託運之後，華航需負保管之責，每件行李並需開發行李核對標籤交旅客收執。

9.4.2若行李上沒有姓名或其他個人的辨識標記，旅客需在交運之前，貼上姓名等標記。

9.4.3託運行李將與旅客同班機運送，但經華航認定不能同班機運送時，華航將負責該託運行李於次班機有空位時運送。

第二十八節9.5 免費託運行李

旅客得依據航空公司的規定攜帶免費行李。

第二十九節9.6 超重行李

旅客須依據航空公司的規定支付超重/件行李之運費。

第三十節9.7 超值申報及費用

9.7.1旅客之託運行李每公斤價值超過美金20元時得向航空公司申報價值。華航於接受此項申報時，將於9.7.2條款之報值限額內收取適當費用。但隨身行李或其他財物，華航不接受申報價值。

9.7.2除事先特別安排外，華航不接受申報價值超過美金2500元之行李。

9.7.3若申報價值之行李須與他航聯運，而該航不辦理申報價值行李，則華航將拒絕此項託運行李之申報價值。

第三十一節9.8 隨身行李

9.8.1旅客攜上飛機之行李，必須可置於前座下方或放置於座椅上方的置物櫃中。華航認定超重或超過尺寸之行李則不可放置於客艙中。

9.8.2不適合放置於貨艙運送的物品(如精密的樂器等)得放置於客艙中，但需事先通知華航並獲其同意。此項物品之運費需另計。

第三十二節9.9 行李提取與放行

9.9.1旅客須於行李抵達終點或轉運點之後，儘快提取託運行李。

9.9.2唯持有託運行李核對標籤的旅客有權提領該項行李。若無行李核對標籤但有託運行李票而且用其他方式可辨識行李者，亦可提領該項行李。

9.9.3若旅客聲明行李所有權卻不能出示託運行李票而且也不能根據行李核對標籤來確認行李，則華航只能在旅客提供相當的保證免除華航在放行該項行李之後的任何損失、傷害或支出任何費用時始可提領行李。

9.9.4持有行李票之人無異議地接受託運行李即證明行李已根據運送條款完好的運達。

第三十三節9.10 動物

9.10.1狗、貓、飼養的鳥類及其他寵物，若適當地放在籠內，並備有健康、接種證明書、入境許可和其他入境、過境國家所需的證件，旅客可事先徵得華航同意，並按其規定運送。

9.10.2若動物被當作行李運送時，則動物及其籠子和食物不得計入免費託運行李之重量/件數中，而需視爲超重行李並由旅客支付超重行李費。

9.10.3視障、聽障或殘障旅客之導引犬及其籠子和食物則可依據華航的規定免費運送，而不計入旅客的免費託運行李之限額內。

9.10.4旅客需自行負擔動物運送的責任華航始予以載運。動物被拒絕入境或過境任何國家而導致之傷害、損失、生病或死亡華航不負任何責任。

第十條 班機離到時間及班機取消

第三十四節10.1 班機離到時間

華航將盡力及合理地按照旅行當天的班機時刻表運送旅客及其行李。

第三十五節10.2 班機取消及時間之更動

若非華航所能控制的情事造成班機取消、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轉接班機，華航將：

10.2.1利用華航其他有空位的定期班機載運上述旅客；或

10.2.2利用華航定期班機、他航飛機、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

10.2.3根據第十一條辦理退票。

除此之外，華航對於該旅客無任何責任。

第三十六節10.3 被拒登機

10.3.1旅客搭乘班機被拒登機，有權根據被拒登機國家的法律規定或命令索取賠償，但旅客必須持有訂妥該班次之有效機票。同時根據華航的規定，旅客必須在規定時間內辦理報到並持有必要的旅行證件。

10.3.2在拒載任何旅客之前，華航或其代理人員可尋求自願不搭乘該班機者。任何接受拒載補償金的旅客則不得再向華航求償。

第三十七節10.4 班機時刻表或其他公告時刻表之錯誤或遺漏

除航空公司的作爲或不作爲係故意造成損害或預知可能對旅客發生損害外，航空公司對於班機時刻表或其他公告的時刻表之錯誤或遺漏，或其受僱人、代理人或代表人對於班機起飛或降落之日期或時間或任何班機之調度之作爲不負任何責任。

第十一條 退票

第三十八節11.1 通論

因航空公司不能履行運送合約載運旅客，或旅客自願更改其行程，而要求退還未使用航段之票款時應依本條款及航空公司之規定辦理之。

第三十九節11.2 退票之對象

11.2.1除下列本條款所規定者外，航空公司有權將機票款退給機票上所記載姓名的旅客或退給提出充份證明支付票款之購票者。

11.2.2若機票付款人不是機票上所記載姓名的旅客且航空公司在票上已註明退票限制，則航空公司只退款與該機票付款人或根據該付款人的指示辦理。

11.2.3除機票遺失外，否則辦理退票時，應將機票的旅客存根聯或旅客收據及所有未使用的機票搭乘聯交給航空公司。

11.2.4凡持旅客存根聯或旅客收據以及未使用的機票搭乘聯並且證明其身份合於11.2.1或11.2.2條款退票規定者前來辦理退票即視爲正當的退票。退票後航空公司即免除其責任及任何其他退款之要求。

第四十節11.3 非自願退票

若航空公司取消班機，不能照表訂時刻正常載運旅客到旅行之終點站，或中途停留點，不能提供已確認的機位或造成旅客無法轉接已訂妥機位的班機時，其退票額如下：

11.3.1若機票全未使用，其退票額即爲旅客所付航空公司的票款。

11.3.2若機票已部份使用，其退票額則按下列兩項中，擇其高者：

11.3.2.1　從中斷點到終點或下個中途停留點的單程票價〔扣除相關折扣及費用〕，或

11.3.2.2已付票款和已用航段票價的差額。

第四十一節11.4 自願退票

除於11.3條款中所述的理由之外，若旅客希望退票時，其退票額則爲：

11.4.1若機票全未使用，則其退票額即爲所付票款減去規定的服務費或取消訂位之收費。

11.4.2若機票已部份使用，則其退票額爲已付票款和已使用航段票價之差額減去規定的服務費或取消訂位之收費。

第四十二節11.5 遺失機票之退款

11.5.1若整張機票或部份航段機票遺失，則旅客要求退票須提出足夠的證明，並支付規定的服務費後航空公司才可退款，並且需：

11.5.1.1所遺失的機票，確未曾使用或申請過退款或曾另開新票；

11.5.1.2 簽署由航空公司提供之文件聲明若此機票已被他人全部或部份使用或已辦理機票退款時，願依航空公司規定歸還航空公司所退之票款。

第四十三節11.6 拒絕退票權

11.6.1航空公司不接受機票效期超過二年之後的退票申請。

11.6.2航空公司對已交給航空公司或政府機關作爲離境證明的機票得拒絕辦理退票。除非旅客能提出使華航滿意的證明他已獲准停留該國或將搭乘其他航空公司或其他交通工具離境，始可辦理。

第四十四節11.7 貨幣

所有退票都需依照原購票地和退票地政府的法律、規定或命令辦理。依照上述條款，退票款一般都使用原購票地之貨幣，但亦可根據航空公司的規定使用其他貨幣。

第四十五節11.8 辦理退票者

自願退票只能向原開票航空公司或其授權旅行社辦理。

第十二條 機上行爲

12.1 若旅客在機艙內之行爲舉止有危害飛機、人員或財物安全或妨礙組員執行勤務，或不遵守組員的指示或其行爲會引起其他旅客之抗議，華航可採取認爲必要的措施以阻止其行爲之繼續，包括對該旅客之禁制措施。

12.2 旅客不得在機上使用手提收音機、個人無線電收發報機、大哥大、CD唱盤、電子遊樂器、各類遙控發射器包括遙控玩具及對講機。另在起飛或降落時亦不得使用錄放影機、電子遊樂器、電腦及週邊設備、計算機、FM接收器、TV接收器或電子刮鬍刀。旅客除了助聽器和心律調整器之外不得在未獲華航許可之下使用任何其他的電子產品。

第十三條 航空公司額外服務之安排

在運送過程中，華航同意提供額外的服務，除其安排有疏忽外，華航對旅客無其他責任。

第十四條 其他行政程序

第四十六節14.1 通論

旅客有責任遵守所有飛航國家的法律、規定、命令、要求及華航之規定。華航對於其員工或代理人不論以書面或其他方式協助旅客或提供有關簽證之取得或各地法律、規定、命令或要求之資訊不負責任，或因此旅客未能取得有關證件或簽證或違反法律、規定、命令或要求均不負責任。

第四十七節14.2 旅遊證件

旅客必須根據旅遊所經國家之法律、規定、命令或要求，出示出境、入境、健康和其他證件並允許華航取得並保留副本。華航保留權利拒絕搭載任何不遵守相關的法律、規定、命令或要求或其證件不符或不允許華航取得並保留旅行證件副本之旅客。

第四十八節14.3 拒絕入境

旅客在過境地或在旅程終點，若被拒絕入境而華航被當地政府要求遣送旅客回出發地或其他地方時，旅客同意支付華航相當的票款。華航得以其已支付華航的票款或任何已交付與華航的款項來支付此票款，載運旅客到被拒入境或遞解出境的地點，該旅客原已支付的票款，華航不予退費。

第四十九節14.4 旅客負擔罰款及留置等費用

若旅客因未遵守旅遊國的法律、規定、命令、要求或未能提出必要之證件而使華航必須爲此支付罰款或其他費用，旅客需應華航要求償還華航上述費用。華航得以旅客未使用航段的票款或任何已交付與華航的款項來支付上述費用。

第五十節14.5 海關檢查

必要時，旅客須隨其託運行李或隨身行李接受海關人員或政府官員的檢查，旅客因未遵守海關規定而造成的任何損失或傷害，華航不負責任。

第五十一節14.6 安全檢查

旅客應接受政府或機場官員或華航人員的安全檢查。

第十五條 航空公司之相繼運送

由數家航空公司相繼運送使用一張機票或一張機票及其聯票時，視爲單一之運送。

第十六條 損害賠償責任

16.1 所有的運送責任必須依照華沙公約或中華民國法律和規定處理，若該運送是華沙公約所規範之非國際運送則不在此限。

16.2華沙公約所規範之非國際運送：

16.2.1若由於華航的疏忽而造成旅客傷害或其託運行李的毀損，華航應負責任。若旅客與有過失，則華航依中華民國民用航空法及航空客貨損害賠償辦法賠償；

16.2.2除其作爲或不作爲係故意造成損害或預知損害可能發生外：

16.2.2.1 華航的損害賠償責任，死亡或重傷者，依實際損害計算，最低新台幣75萬元，最高不得超過新台幣150萬元。非死亡或非重傷者最高不得超過新台幣50萬元。

16.2.2.2班機遲延，除本運送條款中已有規定者外，華航不負賠償之責。

16.3在不違反以上各項規定之前提下，不論是否適用華沙公約：

16.3.1華航的賠償責任僅限於發生在其航線上的損害。航空公司開發他航或辦理他航託運行李，僅以他航之代理人身份爲之。旅客有權向其託運行李之最初承運或最後承運之航空公司提起訴訟。

16.3.2華航對於旅客之隨身行李除由於華航的疏忽所致之毀損外不負賠償責任。若旅客與有過失，華航之賠償責任，依據中華民國法律有關與有過失之規定辦理。

16.3.3華航因遵守法律、政府規定、命令或由於旅客不遵守上述法律、政府規定或命令而造成的損害，不負賠償責任。

16.3.4除其作爲或不作爲係故意造成損害或預知損害可能發生外，華航對於託運行李的賠償限額爲每公斤美金20元，若是隨身行李則每位旅客最高賠償限額爲美金400元。若行李的重量沒有登記在機票上的行李欄內，則其託運行李的重量依華航各艙等所規定的免費託運行李重量爲準。若旅客依據9.7條之規定辦理其託運行李的超值申報，則華航按申報價值負賠償責任。

16.3.5華航的賠償責任以不超過已證實的損害爲限。華航對間接的或後續衍生的損害亦不負賠償責任。

16.3.6華航不賠償因旅客行李內放置之物品造成對旅客本身或其行李的損害。任何旅客因其財物導致其他旅客的傷害或毀損其他旅客的財物或華航的財物，該旅客需賠償華航因而所遭致的損失及費用；

16.3.7華航對於旅客放置於託運行李中之易碎品或易腐敗品，金錢、珠寶、貴重金屬、銀器、可轉讓票據、證券或其它貴重物品、商業文件、護照和其它證件或樣品之毀損不負賠償責任。

16.3.8若搭載之旅客其年齡、精神或身體狀況已達足以使其身心陷於危險，華航對此狀況或其狀況之惡化所導致的疾病、傷害或失能，並包括死亡，均不負賠償責任。

16.3.9任何華航的除外或有限的責任均適用於華航之代理人、受僱人和代表人，以及飛機供華航使用之人的代理人、受僱人和代表人。向華航和其代理人、受僱人和代表人之求償金額最高不得超過華航之賠償責任限額。

16.4 除有明示外，本運送條款將不使華航放棄其在華沙公約或任何適用法律之除外或限制責任。

16.5 華航是蒙特婁協約(Montreal Agreement)的成員。

此特別協約適用於進、出、中途停留美國的運送〔參考適用的美國費率規章〕。

第十七條 請求權之消滅時效

第五十二節17.1 索賠通知

行李託運人應於發現行李毀損後立刻向華航申訴，最遲應於收到行李後7日內爲之，若行李遲延送達，至遲亦不得超過旅客收到行李後21日內提出申訴，否則華航不受理索賠。提出申訴必需以書面並於上述期限內爲之。

第五十三節17.2 請求權之消滅時效

若未於飛機抵達終點日起兩年內或飛機應該抵達的日期或運送停止之日起兩年內提起訴訟，則損害賠償請求權消滅。計算期限之方法應依繫屬法院之法律決定之。

第十八條 修改及棄權

華航的代理人、員工或代表人均無權更改、修改或放棄本運送條款的任何規定。

國立政治大學
National Chengchi University

附件二

國內線航空乘客運送定型化契約範本

【　　】：航空公司得視實際營運狀況填寫

【○○】航空公司與機票或登機證上所列載之乘客同意遵守下列條款：

第一條：機票經簽發後，其運送義務範圍自起運站，經載明之航線而至到達站。

第二條：機票自簽發日起一年內有效，但機票上有特別規定者，依其約定。

乘客於機票有效期限及有效期限屆滿後一年內，均得憑票請求辦理退票還款，逾期未請求辦理退票還款，該機票作廢。

第三條：機票上乘客姓名欄一經填寫，不得塗改，但開票人誤繕時，應重新開立機票。

機票持用人非票載乘客者，不得登機或行使其他權利。

第四條：乘客依第二條第二項規定辦理退票時，應至原售票單位辦理退票手續。原售票單位得酌收票面價額百分之【　】為手續費（手續費最高不得超過票面價百分之十，但依第七條之優待票，手續費不得超過優待票面額百分之十）。

航空公司發行經民航主管機關核定之優惠票，並於機票上註明者，得不適用前項手續費最高百分之十之限制（但最高不逾實際售價百分之二十五）。

第一項所稱原售票單位，向網站購票者，係指透過該網站出售機票之航空公司或旅行社；

向航空公司購票者，係指其實際出售機票之單位及該航空公司總公司、分公司、辦事處；

向旅行社購票者，係指其實際出售機票之單位及該旅行社總公司、分公司。

表訂航班取消時，乘客得要求辦理退票，原售票單位不得收取任何手續費。

第五條：乘客遺失機票時，應於機票有效期限內依規定向原購票單位辦理掛失。經航空公司查證該機票未使用時，得辦理退費。但航空公司得酌收票面價格百分之【　】為手續費（手續費最高不得超過票面價百分之十）。

第六條：機票於有效期限內，如經主管機關核定調整票面價格時，航空公司與乘客雙方均同意依使用時主管機關核定票面價與乘客所持機票票面價之差額多退少補。

第七條：乘客有下列情形之一者得享有搭乘國內線票價優待：

一　未滿二歲之嬰兒享有票面價【　】折之優待

二　未滿十二歲之兒童享有票面價【　】折優待。

三　年滿六十五歲以上本國人享有票面價五折優待。

四　本國籍身心障礙者及其監護人或必要陪伴者中之一人，享有票面價五折優待。但應於購票及搭機時出示身心障礙手冊。

五　設籍離島地區居民依「民用航空法」及「離島偏遠地區居民航空票價補貼辦法」享有優待票價。

前項優待僅能擇一，不能享有多重優待。

第八條：乘客搭機時應攜帶政府機關核發貼有照片之身分證明文件，以備

接受檢查核對。

未滿十四歲之兒童，未持有政府機關核發貼有照片之身分證明文件者，得以戶口名簿影本或健保卡（兒童手冊）等能證明身分之文件代替之。

第九條：航空公司於班機表訂起飛時間前【　　】分鐘開始受理乘客報到作業，乘客應於班機表訂起飛時間前三十分鐘辦妥報到手續。

乘客未於前項時間內完成報到手續者，航空公司得以取消其訂位。

第一〇條：乘客隨身攜帶行李以不超過【　　】件爲原則，合計不超過【　　】公斤，每件大小不得超過【　　】公分，超過上述限制者，應改以託運方式運送。

第一一條：經濟艙乘客之免費託運行李額度爲【　　】公斤（不得少於十公斤），商務艙乘客之免費託運行李額度爲【　　】公斤（不得少於二十公斤），超過時航空公司得另外收費。

第一二條：託運行李包裝不完整於運送過程中有損壞之虞者，航空公司得拒絕載運該行李。

第一三條：下列物品禁止手提攜帶或托運上機：（詳情請洽航空公司）

一　壓縮氣體：如罐裝瓦斯、潛水用氧氣瓶、噴漆、殺蟲劑等。

二　腐蝕物（劑）：如強酸、強鹼、水銀、酸鹼電池等。

三　爆裂物：各類槍械彈藥、煙火、爆竹、照明彈等。

四　易燃品：如汽柴油等燃料油、火柴、油漆、點火器等。

五　放射性物品。

六　具防盜裝置之公事包或小型手提箱。

七　氧化物品：如漂白劑（水、粉）、工業用雙氧水等。

八　毒物（劑）及傳染物：如殺蟲劑、除草劑、活性濾過性病毒等

九　其他危禁品：如磁化物（磁鐵）、具攻擊性及刺激性物品（如刀劍棍棒類、弓箭、防身噴霧器等）及其他影響飛航安全之物品。

第一四條：下列物品應以託運方式處理。但經安檢人員同意者，得置於隨身行李隨身攜帶：（詳情請洽航空公司）髮膠、定型液、醫用含酒精之液態瓶裝物、防蚊液、酒類、噴霧器及其他不影響飛航安全之物品。

第一五條：爲維護飛航安全，乘客不得攜帶或放置武器及危險物品於行李中，違者禁止登機。但負有特殊任務必須攜帶武器之軍警人員，應依規定由所屬單位主管出具證明文件，並由攜帶人自動請求查驗，經核符後將所攜帶武器交由航空公司服務人員處理。

第一六條：乘客在客艙內，禁止使用任何干擾飛航安全之通訊器材及電子用品（如：行動電話、個人無線電收發報機、各類遙控器、CD唱盤、調頻收音機等），並應遵守相關安全規定及與機上服務人員合作。（詳情請洽航空公司）

第一七條：班機時刻表所列之時間與航線不得任意變更。如有變更時，航空公司應以顯著方式公告。

所稱航班時間係指班機時刻表，班機時刻表訂之離場時間是乘客登機後，飛機艙門關閉準備離場之時間，而非班機實際起飛時間。

第一八條：乘客因航空公司之運送遲到而致損害者，航空公司應負賠償之責。但航空公司能證明其遲到係因不可抗力之事由所致者（如遇天候變化、機件故障、主管機關命令約束或其他必要情況），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。

航空公司於確定航空器無法依表定時間起程，致國內航線遲延十五分鐘以上或變更航線、起降地點、取消該班機，致影響乘客權益者，應立即向乘客詳實說明原因及處理方式，並視實際情況斟酌乘客需要，適時免費提供下列服務：

一　必要之通訊。

二　必要之飲食或膳宿。

三　必要之禦寒或醫藥急救之物品。

四　必要之轉機或其他交通工具。

航空公司應合理照顧乘客權益，如受限於當地實際情況，無法提供前項服務時，應即向乘客詳實說明原因並妥善處理。

第一九條：航空公司與乘客雙方發生運送糾紛無法立即解決時，雙方得申請航空站公務主管人員協助調處，並由雙方填寫民用航空乘客離機協議見證表，乘客不得延遲下機，以避免影響後續班機乘客之權益。

前項調處係依據「民用航空乘客與航空器運送人運送糾紛調處辦法」之相關規定辦理。

第二〇條：依中華民國「民用航空法」與「航空客貨損害賠償辦法」規定，航空公司就乘客於航空器中或於上下航空器時，因不可抗力或意外事故致死亡或傷害者，航空器使用人或運送人應負賠償之責。但因可歸責於乘客之故意或過失事由而發生者，得免除或減輕賠償。

乘客能證明其受有更大損害得就其損害請求賠償外，航空公司對每一乘客應負之損害賠償金額，依下列標準辦理：

一　死亡者：新台幣三百萬元整。

二　重傷者：新台幣一百五十萬元整。（所稱重傷，依刑法第十條第四項規定。）乘客非死亡或重傷者，其賠償金額依實際損害計算，但最高不得超過新台幣一百五十萬元整。但第一項之法令，或其他法規關於前一項賠償金額之規定有變動時，依該規定之變動比例調整之。

乘客之死亡或傷害賠償額，有特別書面契約者，依其契約，無特別契約者，依前二項之賠償標準。

第二一條：乘客行李之損害，航空器使用人或運送人應負賠償之責。但因可歸責於乘客之故意或過失事由而發生者，得免除或減輕賠償。

乘客能證明其受有更大損害得就其損害請求賠償外，航空公司對每一乘客行李應負之損害賠償金額，依下列標準辦理：

一　隨身行李：按實際損害計算，但每一乘客最高不超過新台幣二萬元整。

二　託運行李：按實際損害計算，但每公斤最高不得超過新台幣一千元整。

乘客行李損害之賠償額，有特別書面契約者，依其契約，無特別契約者，依前項之賠償標準。

前條第三項但書之規定，於第二項之賠償標準亦適用之。

第二二條：託運行李中，不得放入錢幣、珠寶、銀器、可轉讓之有價證券、公債、股票、貴重物品、樣品或商業文件等物品。

前項物品如於運送途中遭遺失或毀損，航空公司僅能依第二十一條第二項第二款負賠償責任。但航空公司有故意或重大過失者，不在此限。

第二三條：託運行李中，如有易碎、易腐等物品，於運送途中致其自身行李損失或毀損，航空公司不負賠償責任。但乘客能證明航空公司有故意或過失者，不在此限。

第二四條：航空公司對運送之行李，僅負交付與持（行李）票人之責任，乘客應憑航空公司發給之行李票提領託運行李。

行李票如有遺失，除有急迫情形經乘客提出切結書及確實之證明，航空公司得同意乘客先行提領外，應待【　　】日後（不得逾七日）且無其他乘客提出異議，始可請求交付。

對於被他人持行李票而領走之任何行李，航空公司不負賠償責任。但乘客能證明航空公司有故意或過失情形者，不在此限。

第二五條：航空公司基於飛航安全考量，非依民航局核備之運務手冊規定，不得限制下列乘客之搭乘：（詳情請洽航空公司）

一　身心障礙及傷病旅客。

二　需特別照顧之孕婦及高齡者。

三　同行嬰兒、獨行小孩。

四　被押解之罪犯（含嫌疑犯）。

五　酩酊者（含吸食麻藥、藥品所致者）。

六　可能影響乘客、機組員及飛航之安全者。

第二六條：乘客不滿意航空公司提供之服務時，可利用航空公司之申訴服務專線反映，航空公司應立即視實際情形迅速妥適處理。

航空公司申訴服務專線及網址：【　　】

第二七條：本契約如有未盡事宜，依相關法令、習慣及平等互惠與誠實信用原則公平解決之。

附件三

統一國際航空運輸某些規則的公約（華沙公約〕

**統一國際航空運輸某些規則的公約**

1929 年 10 月 12 日在華沙簽訂
1933 年 2 月 13 日起生效

---

締約國認爲，國際航空運輸的條件，在所用文件和承運人的責任方面，有統一 規定的必要，爲此目的，各派全權代表，經正式授權，簽訂本公約如下：

**第一章　範圍和定義**

第一條

本公約適用於所有以航空器運送旅客、行李或貨物而收取報酬的國際運輸。本 公約同樣適用於航空運輸企業以航空器辦理的免費運輸。

（２）本公約所指的“國際運輸”的意義是：根據有關各方所訂的合同，不論 在運輸中是否有間斷或轉運，其出發地和目的地是在兩個締約國或非締約國的主權 、宗主權、委任統治權或權力管轄下的領土內有一個約定的經停地點的任何運輸。 在同一締約國的主權、宗主權、委任統治權或權力管轄下的領土間的運輸，如果沒 有這種約定的經停地點，對本公約來說不作爲國際運輸。

（３）几個連續的航空承運人所辦理的運輸，如果被合同各方認爲是一個單一 的業務活動，則無論是以一個合同或一系列的合同的形式訂立的，就本公約的適用 來說，應作爲一個單一的運輸，並不因其中一個合同或一系列的合同完全在同一締 約國的主權、宗主權、委任統治權或權力管轄下的領土內履行而喪失其國際性質。

第 二條

（１）本公約適用於國家或其他公法人在第一條規定的條件下所辦理的運輸。

（２）本公約不適用於按照國際郵政公約的規定而辦理的運輸。

**第 二章　運輸憑証**

**第一節　客票**

第 三條

（１）承運人運送旅客時必須出具客票，客票上應該包括以下各項：

（一）出票地點和日期;

（二）出發地和目的地;

（三）約定的經停地點，但承運人保留在必要時變更經停地點的權利，承運人 行使這種權利時，不應使運輸由於這種變更而喪失其國際性質;

（四）承運人的名稱和地址;

（五）聲明運輸應受本公約所規定責任制的約束。

（２）如果沒有客票、或客票不合規定或客票遺失，不影響運輸合同的存在和 有效，這項運輸合同仍將受本公約規則的約束。但是如果承運人承運旅客而不出具 客票，承運人就無權引用本公約關於免除或限制承運人責任的規定。

**第二節　行李票**

第 四條

（１）運送行李時，除由旅客自行保管的小件個人用品外，承運人必須出具行 李票。

（２）行李票應備一式兩份，一份交旅客，一份歸承運人。
（３）行李票上應包括以下各項：
（一）出票地點和日期；
（二）起運地和目的地；
（三）承運人的名稱和地址；
（四）客票的號碼；
（五）聲明行李將交給行李票持有人；
（六）行李件數和重量；
（七）根據第二十二條（２）款聲明的價值；
（八）聲明運輸應受本公約所規定責任制度的約束。
（４）如果沒有行李票、或行李票不合規定或行李票遺失，不影響運輸合同的 存在和有效，這項運輸合同仍將同樣受本公約的規則的約束。但是如果承運人接受 行李而不出具行李票，或行李票上沒有包括以上（四）（六）（八）各項，承運人 就無權引用本公約關於免除或限制承運人責任的規定。

**第三節　航空貨運單**

第 五條
（１）貨物承運人有權要求托運人填寫一稱爲“航空貨運單”的憑証，托運人 有權要求承運人接受這項憑証。
（２）但是如果沒有這種憑証，或憑証不合規定或憑証遺失，不影響運輸合同 的存在和有效，除第九條另有規定外，這項運輸合同同樣受本公約的規則的約束。

第 六條
（１）托運人應填寫航空貨運單正張一式三份，連同貨物交給承運人。
（２）第一份注明“交承運人”，由托運人簽字；第二份注明“交收貨人”， 由托運人和承運人簽字，並附在貨物上；第三份由承運人在接受貨物後簽字，交給 托運人。
（３）承運人應該在接受貨物時簽字。
（４）承運人的簽字可以用戳記代替，托運人的簽字可以印就或用戳記代替。
（５）如果承運人根據托運人的請求，填寫航空貨運單，在沒有相反的証據時 ，應作爲代托運人寫。

第 七條
如果貨物不止一件時，承運人有權要求托運人分別填寫航空貨運單。

第 八條
航空貨運單上應該包括以下各項：
（一）貨運單的填寫地點和日期；
（二）起運地和目的地；
（三）約定的經停地點，但承運人保留在必要時變更經停地點的權利，承運人 行使這種權利時，不應使運輸由於這種變更而喪失其國際性質；
（四）托運人的名稱和地址；
（五）第一承運人的名稱和地址；
（六）必要時應寫明收貨人的名稱和地址；
（七）貨物的性質；
（八）包裝件數、包裝方式、特殊標志或號數；
（九）貨物的重量、數量、體積或尺寸；
（十）貨物和包裝的外表情況；
（十一）如果運費已經議定，應寫明運費金額、付費日期和地點以及付費人；
（十二）如果是貨到付款，應寫明貨物的價格，必要時還應寫明應付的費用；
（十三）根據第二十二條（２）款聲明的價值；
（十四）航空貨運單的份數；
（十五）隨同航空貨運單交給承運人的憑証；
（十六）如果經過約定，應寫明運輸期限，並概要說明經過的路線；

國立政治大學 National Chengchi University

（十七）聲明運輸應受本公約所規定責任制度的約束。

第 九條

如果承運人接受貨物而沒有填寫航空貨運單，或航空貨運單沒有包括第八條（ 一）至（九）和（十七）各項，承運人就無權引用本公約關於免除或限制承運人責 任的規定。

第 十條

（１）對於在航空貨運單上所填關於貨物的各項說明和聲明的正確性，托運人 應負責任。

（２）對於因爲這些說明和聲明不合規定、不正確、或不完備而使承運人或任 何其他人遭受的一切損失，托運人應負責任。

第 十一條

（１）在沒有相反的証據時，航空貨運單是訂立合同、接受貨物和承運條件的 証明。

（２）在沒有相反的証據時，航空貨運單中關於貨物重量、尺寸和包裝以及件 數的說明，都應該被當作是確實的。除非經過承運人和托運人當面查對並在航空貨 運單中注明經過查對，或者是關於貨物外表情況的說明外，關於貨物的數量、體積 及情況的說明不能構成不利承運人的証據。

第 十二條

（１）托運人在履行運輸合同所規定的一切義務的條件下，有權在起運地航空 站或目的地航空站將貨物提回，或在途中經停時中止運輸、或在目的地或運輸途中 交給非航空貨運單上所指定的收貨人、或要求將貨物退回起運地航空站，但不得因 爲行使這種權利而使承運人或其他托運人遭受損害，並且應該償付由此產生的一切 費用。

（２）如果托運人的指示不能執行，承運人應該立即通知托運人。

（３）如果承運人按照托運人的指示處理貨物，而沒有要求托運人出示他所執 的航空貨運單，因而使該航空貨運單的合法執有人遭受損失時，承運人應負責任， 但並不妨礙承運人向托運人要求賠償的權利。

（４）收貨人的權利根據第十三條的規定開始時，托運人的權利即告終止，但 是如果收貨人拒絕接受貨運單或貨物，或無法同收貨人聯系，托運人就恢復他對貨 物的處理權。

第 十三條

（１）除上條所列情況外，收貨人於貨物到達目的地，並在繳付應付款項和履 行航空貨運單上所列的運輸條件後，有權要求承運人移交航空貨運單並發給貨物。

（２）除另有約定外，承運人應該在貨物到達後立即通知收貨人。

（３）如果承運人承認貨物已經遺失或貨物在應該到達的日期七天後尚未到達 ，收貨人有權向承運人行使運輸合同所賦予的權利。

第 十四條

托運人或收貨人在履行合同所規定義務的條件下，不論爲自己或別人的利益， 可以各自用自己的名義分別行使第十二、十三條所賦予的一切權利。

第 十五條

（１）第十二、十三、十四各條不影響托運人對收貨人或收貨人對托運人的關 系，也不影響從托運人或收貨人獲得權利的第三者之間的關系。

（２）一切同第十二、十三、十四各條規定不同的條款應該在航空貨運單中明 白規定。

第 十六條

（１）托運人應該提供各種必需的資料，以便在貨物交付收貨人以前完成海關 、稅務或公安手續，並且應該將必需的有關証件附在航空貨運單後面。除非由於承 運人或其代理人的過失，這種資料或証件的缺乏、不足或不合規定所造成的任何損 失，應該由托運人對承運人負責。

（２）承運人沒有檢查這種資料或証件是否正確或完備的義務。

**第三章　　承運人的責任**

國立政治大學 National Chengchi University

第十七條

對於旅客因死亡、受傷或身體上的任何其他損害而產生的損失，如果造成這種 損失的事故是發生在航空器上或上下航空器過程中，承運人應負責任。

第 十八條

（１）對於任何已登記的行李或貨物因毀滅、遺失或損壞而產生的損失，如果 造成這種損失的事故是發生在航空運輸期間，承運人應負責任。

（２）上款所指航空運輸的意義，包括行李或貨物在承運人保管下的期間，不 論是在航空站內、在航空器上或在航空站外降落的任何地點。

（３）航空運輸的期間不包括在航空站以外的任何陸運、海運或河運。但是如 果這種運輸是爲了履行空運合同，是爲了裝貨、交貨或轉運，任何損失應該被認爲 是在航空運輸期間發生事故的結果，除非有相反証據。

第 十九條

承運人對旅客、行李或貨物在航空運輸過程中因延誤而造成的損失應負責任。

第 二十條

（１）承運人如果証明自己和他的代理人爲了避免損失的發生，已經采取一切 必要的措施，或不可能采取這種措施時，就不負責任。

（２）在運輸貨物和行李時，如果承運人証明損失的發生是由於駕駛上、航空 器的操作上或領航上的過失，而在其他一切方面承運人和他的代理人已經采取一切 必要的措施以避免損失時，就不負責任。

第 二十一條

如果承運人証明損失的發生是由於受害人的過失所引起或助成，法院可以按照 它的法律規定，免除或減輕承運人的責任。

第 二十二條

（１）運送旅客時，承運人對每一旅客的責任以十二萬五千法郎爲限。如果根 據受理法院的法律，可以分期付款方式賠償損失時，付款的總值不得超過這個限額 ，但是旅客可以根據他同承運人的特別協議，規定一個較高的責任限額。

（２）在運輸已登記的行李和貨物時，承運人對行李或貨物的責任以每公斤二 百五十法郎爲限，除非托運人在交運時，曾特別聲明行李或貨物運到後的價值，並 繳付必要的附加費。在這種情況下，承運人所負責任不超過聲明的金額，除非承運 人証明托運人聲明的金額高於行李或貨物運到後的實際價值。

（３）關於旅客自己保管的物件，承運人對每個旅客所負的責任，以五千法郎 爲限。

（４）上述法郎是指含有千分之九百成色的６５．５毫克黃金的法國法郎。這 項金額可以折合成任何國家的貨幣取其整數。

第 二十三條

企圖免除承運人的責任，或定出一個低於本公約所規定責任限額的任何條款， 都不生效力，但合同仍受本公約規定的約束，並不因此而失效。

第 二十四條

（１）如果遇到第十八、十九兩條所規定的情況，不論其根據如何，一切有關 責任的訴訟只能按照本公約所列條件和限額提出。

（２）如果遇到第十七條所規定的情況，也適用上項規定，但不妨礙確定誰有 權提出訴訟以及他們各自的權利。

第 二十五條

（１）如果損失的發生是由於承運人的有意的不良行爲，或由於承運人的過失 ，而根據受理法院的法律，這種過失被認爲等於有意的不良行爲，承運人就無權引 用本公約關於免除或限制承運人責任的規定。

（２）同樣，如果上述情況造成的損失是承運人的代理人之一在執行他的職務 範圍內所造成的，承運

人也無權引用這種規定。

第 二十六條

（１）除非有相反的証據，如果收件人在收受行李或貨物時沒有異議，就被認 爲行李或貨物已經完好地交付，並和運輸憑証相符。

（２）如果有損壞情況，收件人應該在發現損壞後，立即向承運人提出異議， 如果是行李，最遲應該在行李收到後三天內提出，如果是貨物，最遲應該在貨物收 到後七天提出。如果有延誤，最遲應該在行李或貨物交由收件人支配之日起十四天 內提出異議。

（３）任何異議應該在規定期限內寫在運輸憑証上或另以書面提出。

（４）除非承運人方面有欺詐行爲，如果在規定期限內沒有提出異議，就不能 向承運人起訴。

第 二十七條

如果債務人死亡，在本公約規定範圍內有關責任的訴訟可以向債務人的權利繼 承人提出。

第 二十八條

（１）有關賠償的訴訟，應該按原告的意愿，在一個締約國的領土內，向承運 人住所地或其總管理處所在地或簽訂契約的機構所在地法院提出，或向目的地法院 提出。

（２）訴訟程序應根據受理法院的法律規定辦理。

第 二十九條

（１）訴訟應該在航空器到達目的地之日起，或應該到達之日起，或從運輸停 止之日起兩年內提出，否則就喪失追訴權。

（２）訴訟期限的計算方法根據受理法院的法律決定。

第 三十條

（１）符合第一條（３）款所規定的由几個連續承運人辦理的運輸，接受旅客 、行李或貨物的每一個承運人應該受本公約規定的約束、並在合同中由其辦理的一 段運輸的範圍內，作爲運輸合同的訂約一方。

（２）如果是這種性質的運輸，旅客或他的代表只能對發生事故或延誤的一段 運輸的承運人提出訴訟，除非有明文約定第一承運人應該負全程的責任。

（３）至於行李或貨物，托運人有向第一承運人提出訴訟的權利，有權提取行 李或貨物的收貨人也有向最後承運人提出訴訟的權利。此外，托運人和收貨人都可 以對發生毀滅、遺失、損壞或延誤的一段運輸的承運人提出訴訟。這些承些人應該 對托運人和收貨人負連帶責任。

**第四章　　聯合運輸的規定**

第 三十一條

（１）對於一部分用航空運輸，一部分用其他運輸方式聯合辦理的運輸，本公 約的規定只適用於符合第一條條件的航空運輸部分。

（２）在聯合運輸中，在航空運輸部分遵守本公約的規定條件下，本公約並不 妨礙各方在航空運輸憑証上列入有關其他運輸方式的條件。

**第五章　　一般和最後條款**

第 三十二條

運輸合同的任何條款和在損失發生以前的任何特別協議，如果運輸合同各方借 以違背本公約的規則，無論是選擇所適用的法律或變更管轄權的規定，都不生效力 。但在本公約的範圍內，貨物運輸可以有仲裁條款，如果這種仲裁在第二十八條（ １）款所規定的法院管轄地區進行。

第 三十三條

本公約並不妨礙承運人拒絕簽訂任何運輸合同或制訂同本公約條款不相抵觸的 規章。

第 三十四條

國立政治大學 National Chengchi University

本公約不適用於航空運輸機構爲了開設正式航線進行試航的國際航空運輸，也 不適用於超出正常航空運輸業務以外的特殊情況下進行的運輸。

第 三十五條

本公約所用的“日”是指連續日，而不是指工作日。

第 三十六條

本公約以法文寫成一份，存放在波蘭外交部檔案庫，並由波蘭政府將正式認証 的副本送各締約國政府。

第 三十七條

（１）本公約須經批准。批准書應該存放在波蘭外交部檔案庫，並由波蘭外交 部通知各締約國政府。

（２）本公約一經五個締約國批准，在第五件批准書交存後第九十天起，就在 批准國之間生效。以後於每一批准國交存批准書後的第九十天起在交存國和已批准 的各國間生效。

（３）波蘭共和國政府應將本公約開始生效日期和每一批准書交存日期通知締 約國政府。

第 三十八條

（１）本公約生效後，任何國家可以隨時加入。

（２）加入本公約，須以通知書送交波蘭共和國政府，由波蘭共和國政府通知 各締約國政府。

（３）加入本公約，在通知書送達波蘭共和國政府後第九十天起生效。

第 三十九條

（１）任何締約國可以書面通知波蘭共和國政府，聲明退出本公約，波蘭共和 國政府應立即通知各締約國政府。

（２）退出本公約，在通知退出後滿六個月時生效，並只對聲明退出的國家生 效。

第 四十條

（１）締約國在簽字時，或交存批准書時或通知加入時，可以聲明所接受的本 公約不適用於其所屬全部或部分殖民地、保護地、委任統治地或其他在其主權或權 力管轄下的任何領土或其他在其宗主權管轄下的任何領土。

（２）締約國以後可以用原來聲明除外的所屬全部或部分殖民地、保護地、委 任統治地或其他在其主權或權力管轄下的任何領土或其他在其宗主權管轄下的任何 領土的名義，分別加入。

（３）締約國也可以根據本公約的規定，分別爲其所屬全部或部分殖民地、保 護地、委任統治地或其他在其主權或權力管轄下的任何領土或其他在其宗主權管轄 下的任何領土聲明退出本公約。

第 四十一條

各締約國可以在本公約生效兩年後，要求召開一次新的國際會議，以尋求本公 約可能的改進。爲此目的，該國應通知法蘭西共和國政府，由法蘭西共和國政府采 取必要措施以籌備該會議。

本公約於１９２９年１０月１２日在華沙簽訂。簽字截止期限爲１９３０年１ 月３１日。

---

附　加　議　定　書　（　關　於　第　二　條　）

締約國在批准或加入時，保留聲明本公約第二條（１）款不適用於其國家、其 殖民地、保護地、委任統治地或在其主權、宗主權或權力管轄下任何其他領土所直 接辦理的國際航空運輸的權利。

附件四　　海牙議定書

（修訂 1929 年 10 月 12 日在華沙簽訂的《統一國際航空運輸某些規則的公約》的議定書）

---

**第一章　　對公約的修改**

第一條

在公約第一條內

（１）刪去（２）款，改用下文：

“（２）本公約所稱國際運輸系指：按合同當事人的約定，無論運輸中有無間 斷或有無轉運，其出發地點與目的地點系在兩個締約國的領土內，或在一個締約國 領土內而在另一個締約國或甚至非締約國的領土內有一約定的經停地點的任何運輸 。在一個締約國領土內兩地間的運輸而在另一個國家的領土內沒有約定的經停地點 ，不是本公約意義上的國際運輸。

（２）刪去（３）款，改用下文：

“（３）由几個連續的航空承運人所辦理的運輸如經合同當事人認爲是一個單 一的運輸業務，則無論它是以一個合同或一系列合同的形式約定的，在本公約的意 義上，應視爲一個不可分割的運輸，並不因其中一個合同或一系列的合同應完全在 同一國家的領土內履行而喪失其國際性質。”

第二條

在公約第二條內刪去（２）款，改用下文：

“（２）本公約不適用於郵件和郵包的運輸。”

第三條

在公約第三條內

（１）刪去（１）款，改用下文：

“（１）載運旅客時須出給客票，票上應載有：

（一）出發和目的地點的注明;

（二）如出發和目的地點均在同一締約國領土內，而在另一個國家領土內有一 個或數個約定的經停地點時，注明至少一個此種經停地點;

（三）聲明如旅客航程最終目的地點或經停地點不在出發地點所在國家內，華 沙公約可以適用該項運輸，且該公約規定並在一般情況下限制承運人對旅客傷亡以 及行李遺失或損壞所負的責任。”

（２）刪去（２）款，改用下文：

“（２）在無相反的証明時，客票應作爲載運合同的締結及載運條件的証據。 客票的缺陷，不合規定或遺失，並不影響載運合同的存在或效力，載運合同仍受本 公約規定的約束。但如承運人同意旅客不經其出票而上機，或如客票上並無本條（ １）款（三）項規定的聲明，則承運人無權引用第二十二條的規定。”

第四條

在公約第四條內

（１）刪去（１）、（２）及（３）款，改用下文：

“（１）載運登記的行李，應出給行李票，除非行李票已結合或包括在符合於 第三條（１）款規定的客票之內，行李票上應載有：

（一）起運和目的地的注明;

（二）如起運和目的地點均在同一締約國領土內，而在另一個國家領土內有一 個或數個約定的經停地點時，注明至少一個此種經停地點;

（三）聲明如運輸的最終目的地點或經停地點不在起運點所在國家內時，華沙 公約可以適用於該運輸，且該公約規定並在一般情況下限制承運人對行李遺失或損 壞所負的責任。”

（２）刪去（４）款，改用下文：

“（２）在無相反的証明時，行李票應作爲行李登記及載運合同條件的証據。 行李票的缺陷，不合規定或遺失，並不影響載運合同的存在或效力，載運合同仍受 本公約的約束。但如承運人接受行李而不出給行李票或行李票（除非結合或包括在 符於第三條（１）款（三）項規定的客票內）無本條（１）款（三）項

的聲明，則 承運人無權引用第二十二條（２）款的規定。”

第五條

在公約第六條內刪去（３）款，改用下文：

“（３）承運人應在貨物裝機以前簽字。”

第六條

刪去公約第八條，改用下文：

“航空貨運單上應載有：

（１）起運和目的地地點的注明;

（２）如起運和目的地地點均在同一締約國領土內，而在另一個國家有一個或 數個約定的經停地點時，注明至少一個此種經停地點;

（３）對托運人聲明：如運輸的最終目的地地點或經停地點不在起運地所在國 家內時，華沙公約可以適用於該項運輸，且該公約規定並在一般情況下限制承運人 對貨物遺失或損壞所負的責任。”

第七條

刪去公約第九條，改用下文：

“如承運人同意貨物未經填具航空貨運單而裝機，或如航空貨運單上無第八條 （３）款的聲明，則承運人無權引用第二十條（２）款的規定。”

第八條

在公約第十條內刪去（２）款，改用下文：

“（２）對於因托運人所提供的說明及聲明不合規定、不正確或不完全而致承 運人或承運人對之負責的任務其他人遭受的一切損害，應由托運人負責賠償。”

第九條

在公約第十五條內加入下款：

“（３）本公約不限制填發可以流通的航空貨運單。”

第十條

刪去公約第二十二條（２）款。

第十一條

刪去公約第二十二條，改用下文：

“第二十二條

（１）載運旅客時，承運人對每一旅客所負的責任以二十五萬法郎爲限。

如根據受訴法院法律可用分期付款方式賠償損失時，則付款的本金總值不得超 過二十五萬法郎。但旅客得與承運人以特別合同約定一較高的責任限度。

（２）（一）在載運登記的行李和載運貨物時，承運人的責任以每公斤二百五 十法郎爲限，除非旅客或托運人在交運包件時，曾特別聲明在目的地交付時的利益 並繳付必要的附加費。在後一種情況下，除非承運人証明旅客或托運人聲明的金額 是高於旅客或托運人在目的地交付時的實際利益，承運人應在不超過聲明金額的範 圍內負賠償責任。

（二）如登記的行李或貨物的一部分或行李、貨物中的任何物件發生遺失、損 壞或延誤，用以決定承運人責任限額的重量，僅爲該一包件或該數包件的總重量。 但如因登記的行李或貨物的一部分或行李、貨物中的物件發生遺失、損壞或延誤以 致影響同一份行李票或用一份航空貨運單所列另一包件或別數包件的價值時，則在 確定責任限額時，另一包件或另數包件的總重量也應考慮在內。

（３）關於旅客自行照管的物件，承運人的責任對每一旅客以五千法郎爲限。

（４）本條規定的限額並不妨礙法院按其法律另外加判全部或一部分法院費用 及對起訴人所產生的其他訴訟費用。如判給的賠償金額，不包括訴訟費及其他費用 ，不超過承運人於造成損失的事故發生後六個月內或已過六個月而在起訴以前以書 面向起訴人提出允予承擔的金額，則不適用前述規定。

（５）本條所述法郎系指含有千分之九百成色的６５．５毫克黃金的貨幣單位 。此項法郎金額可折合爲任何國家貨幣，取其整數。發生訴訟時，此項金額與非金 本位的貨幣的折合，應以判決當日該項貨幣的

國立政治大學 National Chengchi University

黃金價值爲准。”

第十二條

公約第二十三條原文改爲該條（１）款，並增列（２）款如下：

“（２）本條（１）款不適用於關於遺失或損壞的條款，這一遺失或損壞是由 於所運貨物的屬性或本身質量缺陷所造成的。”

第十三條

在本公約第二十五條內刪去（１）、（２）款，改用下文：

“如經証明造成損失系出於承運人、受雇人或代理人故意造成損失或明知可能 造成損失而漠不關心的行爲或不行爲，則不適用第二十二條規定的責任限額；如系 受雇人或代理人有上述行爲或不行爲，還必須証明他是在執行其受雇職務範圍內行 事。”

第十四條

在公約第二十五條之後加入下條：

“第二十五條　甲

（１）如因本公約所指的損失而對承運人的受雇人或代理人提起訴訟，而該受 雇人或代理人能証明他是在其受雇職務範圍內行事，他有權引用承運人根據第二十 二條所得援引的責任限額。

（２）在此種情況下，承運人及其受雇人和代理人的賠償總額不得超過上述限 度。

（３）如經証明造成損失系出於受雇人或代理人故意造成損失，或明知可能造 成損失而漠不關心的行爲或不行爲，則不適用本條（１）、（２）兩款的規定。”

第十五條

在公約第二十六條內刪去（２）款，改用下文：

“（２）關於損壞事件，收件人應於發現損壞後，立即向承運人提出異議，如 系行李，最遲應在收到行李後七天內提出，如系貨物，最遲應在收到貨物後十四天 內提出。關於延誤事件，最遲應在行李或貨物交付收件人自由處置之日起二十一天 內提出異議。”

第十六條

刪去公約第三十四條，改用下文：

“自第三條至第九條止關於運輸憑証的規定，不適用於超出正常航空運輸業務 的特殊情況下進行的運輸。”

第十七條

在公約第四十條之後，加入下條：

“第四十條　甲

（１）第三十七條（２）款和第四十條（１）款內‘締約國’一詞系指‘國家 ’。在所有其他條款內‘締約國”一詞系指一個國家，其批准或加入公約業已生效 ，而其退出公約尚未生效。

（２）在本公約的意義上，‘領土’一詞，不但指一個國家的本土，而且也指 由該國在對外關系上所代表的所有其他領土。”

**第二章　　公約經修改後的適用範圍**

第十八條

經本議定書修改的公約適用於公約第一條所確定的國際運輸，但以出發和目的 地點須在本議定書的兩個當事國的領土內，或在本議定書的一個當事國領土內，而 另一國家領土內有一約定的經停地點者爲限。

**第三章　　最後條款**

第十九條

在本議定書各當事國之間，公約與議定書應被視爲並解釋爲一個單一的文件， 並定名爲“１９５５年在

國立政治大學 National Chengchi University

海牙修改的華沙公約。”

第二十條

在本議定書按照第二十二條（１）款規定生效之日以前，所有到該日爲止已批 准或加入公約的國家或所有參加通過本議定書的會議的國家，均可在本議定書上簽 字。

第二十一條

（１）本議定書須經各簽字國批准。

（２）凡非公約當事國的國家對本議定書的批准，即爲加入經本議定書修改的 公約。

（３）批准書應交存波蘭人民共和國政府。

第二十二條

（１）本議定書一經三十個簽字國交存批准書，即於第三十件批准書交存後的 第九十天在各該國之間生效。對於此後批准的每一國家，本議定書於該國批准書交 存後的第九十天生效。

（２）本議定書一經生效，即由波蘭人民共和國政府向聯合國登記。

第二十三條

（１）本議定書生效後，任何未簽定國家均可加入。

（２）凡非公約當事國的國家對本議定書的加入，即爲加入經本議定書修改的 公約。

（３）加入本議定書，須將加入書交存波蘭人民共和國政府，於交存後第九十 天生效。

第二十四條

（１）本議定書的任何當事國得以通知書送交波蘭人民共和國政府而退出本議 定書。

（２）退出本議定書在波蘭人民共和國政府收到退出通知書之日後六個月生效 。

（３）在本議定書的當事國之間，其中任何一國如按公約第三十九條退出公約 ，不得解釋爲退出經本議定書修改的公約。

第二十五條

（１）對於在對外關系上由本議定書當事國所代表的一切領土，除經按照本條 （２）款聲明者外，本議定書均應適用。

（２）任何國家在交存批准書或加入書時，得聲明其對本議定書的接受，不適 用於其在對外關系上所代表的一個或數個領土。

（３）任何國家嗣後得通知波蘭人民共和國政府，將本議定書的適用擴展到該 國按本條（２）款所聲明的任何或所有領土，此項通知於波蘭政府收到之日以後九 十天生效。

（４）本議定書的任何當事國得按照第二十四條（１）款的規定，分別爲其對 外關系上所代表的任何或所有領土，通知退出本議定書。

第二十六條

對本議定書不得有任何保留。但一個國家可以隨時通知波蘭人民共和國政府， 聲明在該國登記的飛機爲該國軍事當局載運人員、貨物及行李，且該機的全部載運 量經該當局或爲該當局所包用時，不適用經本議定書修改的公約。

第二十七條

波蘭人民共和國政府應將以下事項立即通知公約或本議定書的所有簽字國政府 ，公約或本議定書的所有當事國政府，國際民航組織或聯合國的所有成員國政府， 以及國際民航組織：

（１）本議定書的每一簽字及簽字日期;

（２）每一關於本議定書的批准書或加入書的交存，及交存日期;

（３）本議定書按照第二十二條（１）款生效的日期;

（４）每一退出通知書的收到及收到日期;

（５）按照第二十五條所作每一聲明或通知的收到及收到日期;

（６）按照第二十六條所作每一通知的收到及收到日期。

下列簽字的全權代表經正式授權在本議定書上簽字，以資証明。

本議定書於１９５５年９月２８日在海牙訂立，以法文、英文及西班牙文繕成 三種正本。如有分歧，

應以公約原起草文本，即法文本爲准。

本議定書應交存波蘭人民共和國政府保管，並按照第二十條規定，聽任簽字。 波蘭政府應將本議定書經証明無誤的副本分送公約或本議定書的所有簽字國政府， 公約或本議定書的所有當事國政府，國際民航組織或聯合國的所有成員國政府，以 及國際民航組織。

國立政治大學
National Chengchi University

附件五

**瓜　達　拉　哈　拉　公　約**
**（某些規則以補充華沙公約的公約）**

頒布日期－－－１９６４年5月１日

---

本公約各簽字國注意到，華沙公約並未包括非運輸合同一方所辦國際航空運輸 的專門規則，因此認爲有必要制訂適用於這種情況的規則，經協議如下：

第一條

本公約中：

（１）“華沙公約”，根據第二款所述合同中的運輸受何者約束，分別指１９ ２９年１０月１２日在華沙簽訂的統一國際航空運輸某些規則的公約，或指１９５ ５年在海牙修改的華沙公約；

（２）“締約承運人”指以業主身份與旅客或托運人，或與旅客或托運人的代 理人訂立一項適用華沙公約的運輸合同的人；

（３）“實際承運人”指締約承運人以外，根據締約承運人的授權辦理第（２ ）款所指全部或部分運輸的人，但對該部分運輸此人並非華沙公約所指的連續承運 人。在沒有相反的証明時，就認爲授權是存在的。

第二條

如實際承運人辦理第一條第（２）款所指合同規定適用華沙公約的運輸的全部 或部分，除本公約另有規定外，締約承運人和實際承運人都應受華沙公約規則的約 束，前者適用於合同規定運輸的全部，後者只適用於其辦理的運輸。

第三條

（１）實際承運人及其受雇人和代理人在雇佣代理範圍內行事時，對實際承運 人所辦運輸的行爲和不行爲，應該認爲也是締約承運人的行爲和不行爲。

（２）締約承運人及其受雇人和代理人在雇佣代理範圍內行事時，對實際承運 人所辦運輸的行爲和不行爲，應該認爲也是實際承運人的行爲和不行爲。但此種行 爲或不行爲不應該使實際承運人承擔超過華沙公約第二十二條規定的責任限額。除 非經實際承運人同意，否則規定締約承運人承擔華沙公約未規定的責任或放棄該公 約賦予的任何權利的任何特別協議，或根據上述公約第二十二條在目的地交提時任 何特別的利益聲明，都不應該影響實際承運人。

第四條

根據華沙公約向承運人提出的任何申訴或發出的任何指示，不論是向締約承運 人或向實際承運人提出，應具有同等效力。但華沙公約第十二條所述指示只在向締 約承運人提出時才有效。

第五條

實際承運人或締約承運人的任何受雇人或代理人，如果能証明是在雇佣代理範 圍內行事，則對實際承運人辦理的運輸應有權引用本公約對雇佣他或他所代理的承 運人的責任限額，但根據華沙公約証明他的行爲不能援引該責任限額時不在此例。

第六條

實際承運人和締約承運人及其受雇人和代理人在雇佣代理範圍內行事時，對實 際承運人所辦運輸的賠償總額不應超過根據本公約可能判定締約承運人或實際承運 人賠償的最高數額，但上述任何人不應承擔超過對他適用的限額。

第七條

對實際承運人所辦運輸的賠償訴訟，應按原告的意愿，向實際承運人或締約承 運人提出，或同時或分別向他們提出。如只向這些承運人之一提出訴訟，則該承運 人應有權要求另一承運人參加應訴，訴訟程序和效

力應以受理法院的法律爲依據。

第八條

本公約第七條所指賠償訴訟，應根據原告的意愿，按華沙公約第二十八條的規 定向可以對締約承運人提出訴訟的法院，或向實際承運人居住所在地或其總管理處 所在地的法院提出。

第九條

（１）企圖免除本公約對締約承運人或實際承運人所規定的責任，或定出一個 低於本公約規定責任限額的任何合同條款，都不生效，但整個合同仍受本公約規定 的約束，並不因此失效。

（２）對實際承運人所辦運輸，上款不得應用於關於所載貨物由於其屬性或本 身質量、缺陷而引起的遺失或損壞的合同規定。

（３）雙方旨在違背本公約的規則，在損壞發生前在運輸合同中締結的任何條 款和一切特別協議，不論是用決定適用的法律的辦法或改變承審法院規則的辦法， 都屬無效。但如在第八條所指承審法院中進行仲裁，則在不違反本公約的規定的情 況下，許可締結關於貨物運輸的仲裁條款。

第十條

除第七條規定外，本公約並不妨礙兩承運人之間的權利和義務。

第十一條

在本公約根據第十三條規定的生效日期起，所有在該日爲聯合國或任何專門機 構成員的國家，都可在本公約上簽字。

第十二條

（１）本公約須經各簽字國批准。

（２）批准書應交存墨西哥合眾國政府。

第十三條

（１）本公約一經五個簽字國交存批准書，即於第五件批准書交存日之後的第 ９０天在各該國之間生效。對於此後批准的每一國家，本公約於該國批准書交存後 的第９０天生效。

（２）本公約一經生效，即由墨西哥合眾國政府向聯合國和國際民航組織登記 。

第十四條

（１）本公約生效後，聯合國或任何專門機構的成員國都可加入。

（２）加入本公約，須將加入書交存墨西哥合眾國政府，並於交存之日後第９ ０天生效。

第十五條

（１）任何締約國得以通知書送交墨西哥合眾國政府聲明退出本公約。

（２）退出在墨西哥合眾國政府收到退出通知書之日後六個月生效。

第十六條

（１）任何締約國得在批准或加入本公約時，或在以後任何時候通知墨西哥合 眾國政府，聲明本公約擴大適用於在對外關系上爲其所代表的任何領土。

（２）本公約於墨西哥合眾國政府收到此項通知之日後第九天擴大適用於通知 中所指領土。

（３）任何締約國得按第十五條規定，分別爲其在對外關系上所代表的任何或 全部領土，聲明退出本公約。

第十七條

對本公約不得有任何保留。

第十八條

墨西哥合眾國政府應將以下事項通知國際民用航空組織，並通知聯合國或任何 專門機構的所有成員國：

（１）本公約的每一簽字及簽字的日期;

（２）每一批准書或加入書的交存及交存日期;
（３）本公約按照第十三條第一款生效的日期;
（４）每一退出通知書的收到及收到日期;
（５）按照第十六條所作每一聲明或通知的收到及收到日期。

下列簽字的全權代表經正式授權在本公約上簽字，以資証明。

本公約於１９６０年9月１８日在瓜達拉哈拉簽訂，以英文、法文及西班牙文 寫成三種正本。如有分歧，應以１９２９年１０月１２日華沙公約的起草文本，即 法文本爲准，墨西哥合眾國政府將確定本公約的俄文正式譯本。

本公約應交存墨西哥合眾國政府保管，並按第十一條規定聽任簽字。該國政府 應將本公約經証明無誤的副本送交國際民用航空組織，並分送聯合國或任何專門機 構的所有成員國。

國立政治大學
National Chengchi University

附件六

民用航空乘客與航空器運送人運送糾紛調處辦法

第 1 條

本辦法依民用航空法（以下簡稱本法）第四十七條第三項規定訂定之。

第 2 條

爲維持機場運作並維護國家形象，交通部民用航空局（以下簡稱民航局）對民用航空乘客（以下簡稱乘客）與航空器運送人（以下簡稱運送人）間之運送糾紛，應協助調處之。

前項運送糾紛之調處，民航局得委託航空站經營人辦理。

民航局依前項規定爲委託行爲時，應將委託之對象、事項及法規依據公告之，並刊登於政府公報。

第 3 條

運送人於確定航空器無法依表定時間起程，致國內航線遲延十五分鐘以上、國際航線遲延三十分鐘以上者或變更航線、起降地點時，應即向乘客詳實說明原因及處理方式。

第 4 條

運送人因運送遲延或變更航線或起降地點，致影響旅客權益者，應視實際情況並斟酌乘客需要，適時免費提供下列服務：

（一）必要之通訊。

（二）必要之飲食或膳宿。

（三）必要之禦寒或醫藥急救之物品。

（四）必要之轉機或其他交通工具。

運送人應合理照顧乘客權益，如受限於當地實際情況，無法提供前項服務時，應即向乘客詳實說明原因並妥善處理。

第 5 條

運送人於運送中或運送完成後與乘客發生糾紛，且未能妥善處理或違反第三條或第四條之規定者，民航局得依本法第五十七條規定處理。

第 6 條

運送人遇有乘客拒絕即時離機者，得通知航空站經營人指派主管人員會同航空警察局人員到場協助處理。乘客得推派代表填具「民用航空乘客離機協議見證表」（如附件一）後下機，以維持機場正常運作。

前項人員現場協助調處下列事項：

（一）勸導及安排乘客離機，協助糾紛解決。

（二）維護航空站公共秩序。

（三）維持後續航班安排，維護乘客權益。

乘客於調處時，經受退去之要求而仍留滯於航空器中者，運送人經第一項航空站經營人指派之主管人員同意，得請求航空警察局勸導或強制乘客離開航空器。

航空警察局強制乘客離開航空器時，航空站經營人及運送人應配合採取必要措施。

第 7 條
乘客離機後所推派代表與運送人協商賠償或補償事宜，得由航空站經營人指派之主管人員見證簽名。
乘客有個人意見時，得填具個人乘客申訴書（如附件二）交運送人儘速妥善處理，運送人應將處理結果陳報航空站經營人。

第 8 條
運送人對因可歸責於自己之事由遲延，致損害乘客權益者，應負賠償或補償責任。

第 9 條
乘客或其所推派代表與運送人或其代表對拒絕離機事由尚有爭議或雙方無法達成賠償或補償協議時，一方仍得提請民航局調處。
民航局爲協助調處前項事宜，得設消費爭議調處委員會；該會設置要點由民航局另定之。

第 10 條
本辦法自發布日施行。

國立政治大學
National Chengchi University

附件七

航空客貨損害賠償辦法

第 1 條

本辦法依民用航空法（以下簡稱本法）第九十三條第一項規定訂定之。

第 2 條

航空器使用人或運送人，對乘客及載運貨物或行李之損害賠償額，除法律別有規定或特別契約另有約定外，依本辦法之規定。

前項特別契約應以書面爲之，其約定之損害賠償額不得低於本辦法所定之標準。

第 3 條

航空器使用人或運送人，依本法第九十一條第一項前段規定對於每一乘客應負之損害賠償，其賠償額依下列標準。但被害人能證明其受有更大損害者，得就其損害請求賠償：

一、死亡者：新台幣三百萬元。

二、重傷者：新台幣一百五十萬元。

前項情形之非死亡或重傷者，其賠償額標準按實際損害計算。但最高不得超過新台幣一百五十萬元。

第一項第二款所稱重傷，依刑法第十條第四項之規定。

第 4 條

航空器使用人或運送人對於載運貨物或行李之損害賠償，其賠償額依下列標準：

一、貨物及登記行李：按實際損害計算。但每公斤最高不得超過新台幣一千元。

二、隨身行李：按實際損害計算。但每一乘客最高不得超過新台幣二萬元。

第 5 條

航空器使用人或運送人，應以不低於前二條所定之賠償額標準，投保責任保險。

第 6 條

航空器使用人或運送人因故意或重大過失致生客貨之損害者，其賠償責任不受本辦法賠償額標準之限制。

航空器使用人或運送人對其受僱人或代理人執行職務時之故意或重大過失，應與自己之故意或重大過失負同一責任。

第 7 條

航空器使用人或運送人對於乘客及載運貨物或行李之損害賠償，應自接獲申請賠償之日起三個月內支付之。但因涉訟或有其他正當原因致不能於三個月內支付者，不在此限。

第 8 條

航空器使用人或運送人，對其責任之限制，應向乘客或貨物託運人爲適當

國立政治大學 National Chengchi University

之通知；其在客票或貨物運送單上登載本辦法或作簡要說明者，視爲已有適當之通知。

第 9 條
本辦法對於在航空器上工作人員之損害賠償準用之。

第 10 條
本辦法自發布日施行。

國立政治大學
National Chengchi University