

## 議題研析

### 一、題目：航空公司航班取消致乘客損害之賠償問題研析

### 二、所涉法規

民用航空法

### 三、探討研析

春節期間，因某航空公司機師罷工致衍生航空公司是否須賠償旅客因此而增加支出之必要費用問題。就此，航空公司表示「罷工屬不可抗力因素，非航空公司責任範圍」，惟可視個案酌予實報實銷。

就此，參酌該航空公司所訂「國際航線旅客及行李運送條款」約定「10.2.1 基於下列事由，航空公司得不經通知旅客即更換替代航空公司或機型，或取消、終止航班、轉降、遲延任何航班或更改其他行程權益、訂位、航班調度，並決定航班之起降，航空公司除依本運送條款及起程地相關法令需退還未使用行程之票價及行李費用外，無須負擔任何責任：10.2.1.1 因任何事實上非航空公司所得控制之事由（包含但不限於氣候因素、天災、不可抗力、罷工、暴動、禁運、戰爭、敵對、騷動或國際未決事件），或航空公司遭前述事由所威脅，或航空公司已報備前述事由，或任何直接或間接因前述事由所生之遲延、需求情狀等；或 10.2.1.2 因無法合理預見、預期之事由；或 10.2.1.3 因政府法令規範或命令等；或 10.2.1.4 因人力、燃油或其他設備之短缺，航空公司或其他第三方之勞資爭議」，航空公司認機師罷工致旅客因此而增加支出之必要費用非屬該公司責任範圍，似非無據。

惟依民用航空法第 91 條第 2 項規定：「乘客因航空

器運送人之運送遲到而致損害者，航空器運送人應負賠償之責。但航空器運送人能證明其遲到係因不可抗力之事由所致者，除另有交易習慣者外，以乘客因遲到而增加支出之必要費用為限。」，此主要係依據民法第 654 條關於「旅客運送」規定，並審酌乘客乃經濟上弱勢，有於法律上加以保護必要，且考量航空公司相較於乘客，較有能力藉由責任保險或價格機能等機制承擔損失分散風險，故基於社會公益，明定對於運送之遲到，縱係不可抗力因素所致，仍應由航空公司負其責任。另為避免航空公司所負責任過重，並明定航空公司之賠償責任，以乘客因此增加支出之必要費用為限，以期公允。

按「不可抗力」乙詞，法無明文定義，再依勞資爭議處理法第 5 條定義「罷工」指勞工所為暫時拒絕提供勞務之行為，是以，航空公司因公司內部勞資爭議行為於其協商過程而取消部分班機致旅客因此受有損害，得否以「罷工屬不可抗力因素」而認非屬其責任範圍，似不無疑義。

另立法政策上，何謂「乘客因此而增加支出之必要費用」，法無明文，易生爭議，宜有規範之必要。

#### 四、建議事項

國內航空公司機師首次以合法方式取得罷工權，而航空罷工於全球屢見不鮮，惟為保障民眾運輸便捷之權益，建議於民用航空法明定主管機關應訂定「國內、外線航空乘客運送定型化契約範本與其應記載及不得記載事項」，作為航空公司與乘客間權利義務規範之主要依據，以避免爭議。

撰稿人：陳世超