《公平交易季刊》
第十一卷第三期（92/07），頁 17-76
◎行政院公平交易委員會

歐美競爭法對航空電腦訂位系統之規範*

黃雪鳳**

摘要

航空電腦訂位系統（Computer Reservation System，簡稱 CRS）起源於美國，係提供有關班機時刻表、票價、可售剩餘座位等航空運輸服務資訊，以及旅館訂房、租車等相關旅遊服務，並且授與旅遊代理人訂位與開立票證之權利之中央資料庫。由於 CRS 垂直整合航空運輸市場及空運服務資訊分銷市場，且多為航空公司所研發與經營，使得擁有 CRS 之航空公司得利用 CRS 實施反競爭之行為以獲取競爭利益，進而對航空運輸服務市場之公平競爭產生負面影響。目前我國尚無管制 CRS 營運之規範，然而美國與歐盟對 CRS 之管制早已行之有年，故以「歐美競爭法對航空電腦訂位系統之規範」為主題，探討擁有 CRS 之航空公司藉由 CRS 所實施的反競爭行為及規範之必要性。

本文之內容架構共分為六個部分。首先，於「緒論」敘述本文之研究動機與研究目的。其次，介紹「航空電腦訂位系統之機制」，包括 CRS 之概念、運作以及對競爭之影響。而「美國競爭法對航空電腦訂位系統之規範」與「歐盟競爭法對航空電腦訂位系統之規範」係構成本文的重要核心。「美國競爭法對航空電腦訂位系統之規範」係從休曼法第二條與 CRS 管制規則兩方面予以觀察與探討；「歐盟競爭法

* 本文改寫自作者於國立台北大學法學系之碩士論文，該論文曾獲 90 年度「行政院公平交易委員會獎助研究生撰寫研究論文」之獎助。於此特別感謝論文口試委員蘇永欽老師、崔汴生老師及指導教授何之邁老師的費心指導，亦感謝匿名審查人之寶貴指正。
** 作者為台北大學法學系碩士。

對航空電腦訂位系統之規範」，則是從羅馬條約有關競爭法之規定及 CRS 行為法案加以討論。最後，就美國與歐盟對 CRS 之規範加以比較分析，亦從公平交易法觀察與分析 CRS 的相關問題，探討我國是否有規制 CRS 之必要，以代本文之結論。

關鍵詞：航空電腦訂位系統、競爭法、偏頗顯示

壹、緒論

航空電腦訂位系統(Computer Reservation Systems, 以下簡稱 CRS)濫觴於五〇年代的美國，原本當時有關航空運輸服務之訂位，主要係顧客透過旅遊代理人以電話與航空公司聯繫，查詢班次與票價後向航空公司訂位。然而解除空運管制之後，航線爆增、票價自由化，傳統的訂位模式難以處理不勝枚舉的航空運輸服務的資訊與訂位。於是美國的航空公司研發能處理繁雜資訊的 CRS，不僅提供有關空運服務之資訊與訂位，更擴及旅遊服務之供應，而成為航空公司分銷空運服務之主要管道，亦係旅遊代理人業務上的重要設備。

正因為 CRS 垂直整合航空運輸市場及空運服務資訊分銷市場，惟 CRS 多為航空公司所研發與經營，使得擁有 CRS 之航空公司得藉由更改 CRS 資訊顯示之編排基準，偏好其所提供的班次；對參與 CRS 之航空公司為差別取價；或是以契約條款束縛 CRS 用戶之選擇自由，使其無法使用其他 CRS 等方式獲取不正當之競爭利益。擁有 CRS 之航空公司利用 CRS 所實施之行為，足以對航空運輸服務市場之公平競爭產生負面影響。因之，應對擁有 CRS 之航空公司藉由 CRS 所實施的反競爭行為予以深入探討，研擬防治之道，以維持空運服務市場之公平競爭。

因 CRS 而衍生之反競爭行為，影響航空運輸市場之競爭甚深，雖得以競爭法加以規範，但是為能防微杜漸，美國與歐盟均制定了管制 CRS 之規範。近年來，出國旅遊的人口增多，國人出國旅遊多半透過旅行社代為安排，而 CRS 為旅行社業務上之主要設備，又我國的航空公司及我國境內設有分公司之外籍航空，都是 CRS 之參與航空公司，惟我國並無管制 CRS 之規範，足以保障參與航空公司及用戶之權益。故本文之研究目的在於探討美國與歐盟之規制模式及其立法例，以作為我國規範 CRS 營運之參考，使我國的參與航空公司及用戶之權益能獲得充分的保障。

貳、航空電腦訂位系統之機制

一、航空電腦訂位系統之概念

航空器係發明於二十世紀初期，國際民航亦於二十世紀中葉開始萌芽，航空運輸業在二十世紀初期於保護主義之下係一受到高度管制的產業，然而由於經濟、政治及社會等因素[1]之影響，促使美國於 1978 年制定「解除空運管制法案」（Airline Deregulation Act of 1978），率先解除管制、開放天空。由於受到美國解除管制、空運自由化之影響，歐體自 1987 年開始分三階段逐步放寬管制[2]，實行「自由化」（Liberalization）之空運政策，以達到歐體「單一空運市場」（Single Sky）之目標。

航空市場自由化之後，因進出市場容易，票價亦自由化，於政府減少干預之情況下，航空公司林立，新航線不斷增加，使得航空市場之競爭更加白熱化。再者，航空運輸業係整合高度科技、大量人力及雄厚資金的產業，而其產品或服務亦具有不可儲存性[3]，故為反應其龐大之成本，增進其競爭力，航空公司必須積極從事產品之銷售。機位之銷售乃航空公司最主要的收入來源，而航空公司機位之銷售系統係由銷售管道與航空電腦訂位系統（CRS）所組成，銷售管道可區分為直接銷售與間接銷售[4]，但不論銷售的方法是直接或間接，均須透過 CRS 方能進行[5]。因 CRS 係航空公司產品銷售之媒介，亦為產品行銷不可或缺之利器，其對航空公司於市場

[1] 美國由於實行空運管制，使航線受到限制，以致於航空公司之營運成本增加，反而使航空公司之經濟狀況急速變壞，又因當時的推進燃料漲價，使超容量的問題與交通運輸需求的減少更形嚴重，引起航空公司及經濟學者之反對聲浪，認為空運管制對航空運輸業有較多的負面影響，有礙航空運輸服務之革新，因而在執政黨之支持下，進行解除空運管制政策之推動。

[2] 歐體空運自由化，係配合 1987 年第一自由化包裹法案、1990 年第二自由化包裹法案以及 1992 年 12 月第三自由化包裹法案之施行，分三階段循序漸進，逐步解除歐體內部之空運管制。

[3] 「不可儲存性」係航空運輸產品的特性，因航空運輸產品與一般產品不同，無法保留或儲存，產品一旦製造，就必須於限定時間內消費，倘若某班次之機位沒有客滿，則該班次於飛機起飛後，尚未售出之機位即成為無法挽救之損失，所以損益平衡點與平均載客率係每一條航線經濟性評估的重點，以避免該條航線有座位過剩或不足的現象發生。參照張瑞奇（1999），航空客運與票務，揚智文化，16。

[4] 「直接銷售」係指由航空公司之票務部門直接銷售其機票及相關服務。而經由旅行社或旅行社業者銷售航空公司之機票或相關服務者，係所謂之「間接銷售」。

[5] 高中、謝碧珠（1995），空運學－經營管理概論，五南圖書出版公司，205。

之競爭，確實有相當之影響力。故 CRS 雖是空運市場自由化之副產物，然其對航空運輸市場競爭之影響，卻是一個值得研究的重要課題。

(一)航空電腦訂位系統之定義

CRS 係提供有關班機時刻表、票價、可售剩餘座位等航空運輸服務資訊，以及旅館訂房、租車等相關旅遊服務，並且授與旅遊代理人訂位與開立票證之權利的中央資料庫。因 CRS 係由一巨大的中央資料庫（Central database）所組合而成，透過電腦終端機與用戶（subscriber）相連接，CRS 之中央資料庫包括中央處理系統及附屬處理系統，中央處理系統專責為附屬處理機構間之聯繫，其與價格資料庫、班機時刻資料庫、可利用之日期資料庫、訂位日期資料庫及報價系統等相聯結，形成運算中心；而附屬處理系統又可區分成「使用者附屬處理系統」及「服務提供者附屬處理系統」，「服務提供者附屬處理系統」係指由航空公司、旅館業者、租車業者等供應服務之訂位數量所構成的附屬處理系統。同時，服務提供者藉著一個目錄系統控制座位容量並為供應量之處理，經由電腦就可以透過目錄，獲得最佳的訂位選擇、銷售與利潤控制之最新情況；其次，「使用者附屬處理系統」之使用者，應係指 CRS 之用戶，亦即包括旅遊代理人及其他使用者[6]。使用者透過處理系統亦可以得知符合其需求之所有班次時刻、票價與可售剩餘座位之訊息，而能迅速從所得資訊中決定最契合其旅遊需求之訂位選擇。連接中央處理系統及附屬處理系統所構成之 CRS，係藉著系統內資訊之流動與交換，於 CRS 之系統螢幕上不斷為班機時刻、票價、可售機位等狀況之顯示與更新，使航空運輸之相關產品或服務的促銷與拓展能獲得最高的效率。

(二)航空電腦訂位系統之起源

在 CRS 發明以前，航空公司或與航空公司合作之旅行社業者以較繁複的方法銷售機票。旅行社業者於詢問旅客其行程需求後，須先查閱 OAG（official Airline Guide）中有關航空公司之班次及票價的資訊，憑藉著 OAG 的相關資訊，旅行社業者須為旅客決定最符合其需求之班次及航空公司；其次，查詢航空公司之票價費

[6] 高中、謝碧珠，前揭書，217-219。

率，再以電話與航空公司聯繫，確認機票價格及機位後，並為旅客訂位；最後，旅行社業者手寫開立機票給旅客，始完成其程序[7]。

1952 年，美國的航空公司開始引進電腦處理訂位繁雜的程序及監控機位銷售之情況，該電腦訂位系統即為航空電腦訂位系統之前身，係由美國航空（American Airlines）和 Teleregister Corporation 所研發出來之訂位系統，但成果不盡理想[8]。1959 年美國航空與 IBM 合作，成功開發出一套電腦訂位系統 SABRE（Semi-Automated Business Research Environment），係當時世界最大的旅遊電腦網路和資料庫[9]。SABRE 的發明對航空公司之業務分工有極大的助益，促使航空公司將其相關業務進行電腦化，惟此時之電腦訂位系統仍只是航空公司個別發展的內部訂位系統（Internal Reservation System, IRS）[10]，尚未給予旅行社業者使用之權利，是故旅行社業者之作業程序尚停留在原始的階段。

由於旅行社業者與航空公司之聯繫必須透過電話，因而尚須在通訊上花費許多的時間與費用，於 1960 年，曾有旅遊代理商與 21 家不同的航空公司合資，試圖創立一套旅行社業者能夠使用之 CRS，命名為「旅遊代理人自動訂位系統」（Automatic Travel Agency Reservation System，簡稱 ATARS），不過，因美國民用航空局（Civil Aeronautics Board, CAB）未允許該系統可以豁免於反托拉斯法，終致宣告計畫失敗[11]。

儘管電腦訂位系統於 1950 年代已開始發展，卻直到 1964 年美國航空與 IBM 所研發的 SABRE 才逐漸推廣與生產，之後聯合航空與環球航空亦開始發展其

---

[7] Aimee Minick（2000）, “Computer Reservation Systems, Airlines, and the Internet”, *The Journal of Air Law and Commerce*, 65: 894-895.

[8] 鄒家慧（1997），航空電腦訂位系統在旅行業應用之研究，文化觀光事業研究所碩士論文，8。

[9] 張瑞奇，前揭書，138。

[10] 內部訂位系統，係指航空公司用以管理票價與班機時刻表之資訊系統；其僅提供航空公司於內部使用，主要由三個主要部分所構成：(一) 包括現行票價、班機時刻表、可售剩餘機位與航空公司所提供之班次訂位資料之大型的內部電腦資料庫；(二) 能夠用以查看與選擇資料庫之軟體介面；(三) 可由軟體介面之程式加以運作並開立機票之一套為顯示與列印之終端機；且就系統之操作須為專業訓練。於 CRS 發明之前，航空公司僅有 IRS 可資使用，故消費者或旅遊代理人必需先透過電話向航空公司查詢有關班機訂位之資訊，方有可能為訂位之抉擇，過程較 CRS 繁複許多。See Andrew N. Kleit (1992), “Computer Reservations Systems: Competition Misunderstood”, *Antitrust Bulletin*, 37: 4, 836-837.

[11] Aimee Minick, *supra* note 7, at 895.

CRS[12]。1975 年聯合航空成為第一家將 CRS 安裝在旅行社的航空公司，嗣後，美國航空迎頭趕上亦與 90 至 100 家旅行社簽約使用[13]。不同於 1950 年代所研發之 CRS，新研發的 CRS 除了提供母航空公司[14]之產品或服務之資訊，同時亦提供其他加入 CRS 之參與航空公司[15]之航空運輸服務資訊及旅遊相關產品或服務之資訊，此刻之 CRS 已不再是航空公司內部之電腦訂位系統，已迅速進展為與航空運輸業有關之全行業的（industry-wide）電腦訂位系統，因而成為名符其實之「航空電腦訂位系統」。到了 1984 年，美國民用航空局已認為 CRS 係航空公司分銷航空運輸服務與旅遊代理人獲得相關資訊之主要設備。嗣後，CRS 因其所提供之完整資訊而成為大多數航空公司及旅行社所倚重而不可或缺之必要配備[16]。

二、航空電腦訂位系統之運作

(一)航空電腦訂位系統之系統功能

航空電腦訂位系統乃一中央資料庫，由服務提供者附屬系統與使用者附屬系統所組成，其資料內容包括班機時刻、票價、機位狀況…等資訊，不僅航空公司能於 CRS 銷售其產品或服務，而且旅行社業者亦能藉由 CRS 之豐富資訊加速內部作業之步調，並提升對顧客的服務品質。由於 CRS 係將服務提供者附屬系統所供應之服務資訊，經由中央資料庫之中央處理系統，傳送資訊予使用者附屬系統，使用者方能自 CRS 獲得相關資料。因此，CRS 之主要資訊來源係服務提供者附屬系統，服務提供者係指航空公司、旅館業、租車業…等與旅遊相關之服務業。故現今之航空電腦訂位系統則是由航空訂位系統、租車系統、鐵路系統、渡輪／郵輪系統及訂房

[12] George Williams (1994), *The Airline Industry and the Impact of Deregulation*, Revised Edition, AVEBURY aviation, at 28-29.

[13] 王國樑 (1997)，交通運輸業與電信業有關解除管制及競爭法適用問題之研究，行政院公平交易委員會 86 年度合作研究計畫，38。

[14] 母航空公司係指投資發展 CRS 之航空公司，亦即 CRS 之所有人與運作人。

[15] 參與航空公司係指未發展 CRS，為順利分銷其運輸服務，必須使 CRS 顯示其相關資訊，因而加入 CRS 之航空公司。

[16] Aimee Minick, *supra* note 7, at 896.

系統所整合而成之一套電腦訂位系統[17]。除了上述主要的五大子系統外，有 CRS 尚設置保險系統、餐廳訂位系統，提供旅遊保險與餐廳訂位之服務，充分顯現 CRS 所提供資訊之多樣化。而航空訂位系統為 CRS 最重要之系統，則其運作即以航空電腦訂位系統為主，於訂位時，該系統之電腦螢幕上會出現若干項與訂位有關之訊息顯示，主要包括：班機時刻顯示[18]、可售機位顯示、票價顯示及旅客訂位記錄[19]（Passenger Name Record, PNR）等[20]。因此，CRS 所提供之多元化服務，使 CRS 成為航空運輸服務行銷之科技產物，更是市場競爭之重要配備。

(二)航空電腦訂位系統在旅行業之運用

CRS 係一定期更新資訊之中央資料庫，該資料庫包含許多航空或旅遊之相關資訊，同時且大量地於資料庫內流動。藉由航線票價出版公司（Airline Tariff Publishing Company, ATPCO），航空公司可以電腦化地載入其票價。航線票價出版公司是由 24 家不同的國際或國內的航空公司所共有之票價分銷系統。該公司自 550 家以上之航空公司蒐集現時的資訊，同時將蒐集的資訊分銷予各大 CRS（例如：Amadeus, Galileo International, SABRE）。各大航空經由 ATPCO 傳遞其資訊，而 CRS 則有機會藉著 ATPCO 之資料庫獲取各項與票價有關之資料，嗣後再將 ATPCO 之相關資訊提供給 CRS 之用戶即旅遊代理人使用[21]。

CRS 之使用能迅速普及於旅遊代理人市場，主要有兩個原因：CRS 使旅遊代理人有機會獲得有關票價與班次時刻選擇之廣泛而有利用價值的資訊基礎，這些相關資訊允許旅遊代理人能實際地為顧客減少搜尋費用之成本，自從 1978 年解除管制空運自由化，導致消費者關於班次和票價之選擇項目突然暴增後，CRS 的豐富資訊能減少搜尋時間與費用之特質，也就變得更加重要了，此係原因之其一也；其二是

[17] 鄒家慧，前揭論文，13-14。

[18] 班機時刻之顯示內容即包括航空公司、班機號碼、機型、起飛與到達之時間、飛行方式及機艙服務等級。班機時刻通常按照直飛班次又分為中途不停留之航班（nonstop flight）與須過境停留之直航班次（direct flight）及須轉機班次（connecting flights）之順序予以顯示。

[19] 旅客訂位記錄，係指於使用 CRS 訂位之後，電腦會顯示出旅客之訂位記錄，並給與一個電腦代號，其訂位記錄之內容包括五大要素，即旅客姓名、行程、開票資料、聯絡電話、資料來源，而旅客訂位記錄亦適用於旅行社之團體訂位，而不以一人為限。

[20] 張瑞奇，前揭書，243-253。

[21] Aimee Minick, *supra* note 7, at 899-900.

旅遊代理人提供消費者便利的消費場所，旅遊代理人把 CRS 安裝於旅行社，將不便利性降到最低，使消費者於旅行社即能購買機票、預訂旅館、租車以及洽詢其他旅遊需求事項[22]。基於上述理由，使消費者傾向於向旅遊代理人購買機票或與旅遊相關之服務。因此，CRS 對航空公司與旅遊代理人多所助益，不但讓航空公司以最經濟的方式銷售其航空運輸之產品，亦讓旅遊代理人能提供消費者更好的服務。

旅遊代理人利用 CRS 能夠增加內部作業的效率，迅速為顧客擇定最符合需求之班次，進而改善服務之品質。然旅遊代理人欲使用 CRS，必須先成為 CRS 之用戶，並自 CRS 公司承租相關設備，例如電腦終端機、自動開票機、電信連結設備等[23]。旅行社的電腦透過數據機而與 CRS 之主電腦相連接，能使旅遊代理人得進入[24] CRS 之資料庫取得所有參與航空公司之班機時刻、票價與可售機位之資料[25]。

首先，旅遊代理人得依照旅客之需求自 CRS 所顯示之資料中，找出最合適的班次，嗣後，再經由 CRS 訂位，如果旅遊代理人為旅客所預訂的是母航空公司之機位，則該機位將立刻獲得確認並得即時開票；反之，旅遊代理人若係向非母航空公司之參與航空公司訂位，該訂位資訊尚須由 CRS 轉遞（relay）到該航空公司之內部訂位系統，或是經由 CRS 直接進入該航空公司之內部訂位系統，但不論是經由轉遞或直接連結，旅遊代理人所為之訂位均須支出額外之費用與時間[26]。

由於 CRS 之發展迅速，而其服務效率極高，使得航空公司與旅行社難以忽視 CRS 所帶來的經濟效益。美國於 1985 年有 95% 之旅遊代理人都是 CRS 之用戶，更有 92% 之機票銷售係出自旅遊代理人之訂位[27]。自此之後，航空公司及旅遊代理人均視 CRS 為必要的行銷設備。

---

[22] Andrew N. Kleit, *supra* note 10, at 839-840.

[23] Marj J. Leaming (1993), "Enlightened Regulation of Computer Reservations Systems Requires a Conscious Balance between Consumer Protection and Profitable Airline Marketing", *Transportation Law Journal*, 21: 473. See also Aimee Minick, *supra* note 7, at 900.

[24] 旅遊代理人進入 CRS 方式有二：(一) 直接進入（direct access），旅遊代理人不但可以與母航空公司之主電腦連結，亦可以直接與其他參與航空公司之主電腦相連結；(二) 多邊進入（multiple access）：旅遊代理人僅能與母航空公司直接連結，惟須經由轉接，方能直接進入其他參與航空公司之主電腦。

[25] Alaska Airlines v. United Airlines, 948 F. 2d. 536-538.

[26] Derek Saunders (1985), "The Antitrust Implications of Computer Reservation Systems", *Journal of Air Law and Commerce*, 51: 1, 160-161.

[27] Aimee Minick, *supra* note 7, at 898, citing Kevin J. Johnson (1997), "Computer" Reservation System Participation: Is it still necessary for small Carrier? ", *SPG Air & Space Law* 11: 1.

(三)航空電腦訂位系統於網際網路之使用

一般而言，使用 CRS 須向系統賣主租用相關設備，而租用設備之成本極高，即使是旅行社業者至多僅能租用一或二套 CRS，非旅行社業者更是難以負擔，故 CRS 之用戶多是旅行社業者，而 CRS 系統賣主亦只提供設備予旅遊代理人使用。旅行社業者於租用 CRS 之相關設備（如：電腦終端機、自動開票機等）之後，使用電腦經由電信設備連接 CRS 之主電腦，方得進入 CRS 之中央資料庫，若非旅遊代理人亦未獲得授權者，恐怕不得其門而入，但網際網路發達之後，使用 CRS 就不再是旅遊代理人專屬之權利了。

網際網路（Internet）係二十世紀末期始大行其道，網際網路無國界，使世界變成名符其實之地球村。一般人只要擁有電腦及上網之電信設備，如：數據機、網路卡，透過電話線或 ADSL 即可藉由網路連接世界各地之網站，因此，各大 CRS 之系統賣主為迎合時代潮流，拓展新的行銷管道，紛紛設置 CRS 之專屬網站[28]，使一般的網路使用者亦得進入 CRS，不再侷限於僅有旅遊代理人才能進入 CRS。

由於 CRS 網站乃是極新穎的科技產物，若以市場占有率加以評價，SABRE 與 Galileo 係最受歡迎的二大 CRS。SABRE 與 Galileo 分別於 1996 與 1997 年創辦其 CRS 之網站。此後，藉由網際網路使用 CRS 訂位的情況已有顯著地成長；以 SABRE 為例，其 CRS 網站曾創下一天 100 萬美金及一周 600 萬美金營業額之記錄，而且該網站所提供之訂位選擇超過 420 家航空公司，4 萬家旅館及 50 家租車公司[29]。

儘管如此，並非所有 CRS 網站均容許非旅遊代理人之網路使用者直接訂位，例如在 Amadeus 之 CRS 網站只允許旅遊代理人有訂位之權利，非旅遊代理人之使用者進入該網站，僅能查詢班機時刻、可售機位及票價等資訊，使用者如需訂位，仍然須透過旅遊代理人方得為之。此類之 CRS 網站，允許消費者能於網站直接訂位，無庸再透過旅遊代理人[30]。除了提供一般消費者使用之 CRS 網站以外，亦有僅提供給旅遊代理人使用之 CRS 網站，使旅遊代理人於旅行社內，只要利用個人電腦或商

[28] SABRE 之網站：www.travelocity.com；Galileo 之網站：www.trip.com；Worldspan 之網站：www.worldspan.net；Amadeus 之網站：www.amadeus.net。

[29] Aimee Minick, *supra* note 7, at 897-898.

[30] Aimee Minick, *supra* note 7, at 897-898.

業電腦，即可透過 CRS 網站為其顧客提供服務，無須再向 CRS 所有人租用相關設備，進而減少許多成本。

三、航空電腦訂位系統對競爭之影響

(一)系統進入之障礙

1. 航空電腦訂位系統之研發

1978 年，美國解除空運管制，造成航空公司、班機航線遽增，相對地增加了空運服務市場之競爭，航空公司必須成功地分銷其服務，方能有機會於市場中脫穎而出，因而航空公司均意識到 CRS 是最佳的行銷工具，藉助 CRS 可以降低分銷成本達到極高的經濟效益，因此，研發 CRS 將會是運用 CRS 之首要步驟。

雖然研發 CRS 是能運用 CRS 最直接有效之方法，不過，發展 CRS 需要鉅大的資金成本，鮮少航空公司有足夠的資源去研發 CRS，以致構成了進入的障礙[31]。職是之故，CRS 之所有人通常都是大型的航空公司，由於 CRS 之研發不僅需要龐大的資金，而且所挹注的成本亦無法立即回收，所以小型的航空公司或市場之新進實難建立足以與大型航空公司相比擬之 CRS[32]。是故研發 CRS 是大型航空公司使用 CRS 最直接之方式，而小型航空公司或市場之新進僅能尋求其他方式進入 CRS，以利分銷其服務。

2. 航空電腦訂位系統之加入

航空公司將 CRS 視為空運服務主要的分銷設備，認為 CRS 係最有競爭力之行銷工具，不過 CRS 之研發須耗費十分龐大的成本，而且可能為難以回收之沉沒成本（sunk cost）[33]，因此各大航空公司即使明白 CRS 對於服務行銷之重要性，亦不願貿然投注鉅額資金以發展其個別的 CRS。由此可知，CRS 之研發成本過鉅儼然成為進入 CRS 的一種障礙。不過，只要航空公司能將其服務之資訊於 CRS 加以顯示，亦不失為一種行銷方式，同樣能達到推廣其服務之效果。因為 CRS 最主要之功能即

[31] Jeffrey Goh (1997), *European Air Transport Law and Competition*, John Wiley & Sons, at 180.

[32] Bernardine Adkins (1994), *Air Transport and E.C. Competition Law*, Sweet & Maxwell, at 183.

[33] Donald J. Boudreaux & Jerome Ellig (1992), "Beneficent Bias: The Case Against Regulating Airline Computerized Reservation System", *Journal of Air and Commerce*, 57: 3, 572.

是顯示各航空公司關於空運服務之資訊，欲在 CRS 螢幕上顯示航空公司本身之資訊，除了自行研發之外，就是加入已發展成功之 CRS。

由於 CRS 之研發確實須耗費大量之成本及時間，並不是所有的航空公司均有資力能夠承擔，無法獨立研發 CRS，只有退而求其次，尋求加入 CRS 以達行銷其服務之目的。再者，航空公司加入 CRS 之方式有下列幾種：

(1) **共有**（co-hosts）

非 CRS 所有人之航空公司必須加入 CRS，始能取得將其資料送入 CRS 中央資料庫之機會；再者，CRS 所有人之母航空公司（parent carrier）亦須藉由於其他地區具有市場優勢地位之航空公司之加入，以獲得更多 CRS 之用戶，因此發展出一種「共有」（co-hosts）之方式[34]。

所謂之「共有」，係指非 CRS 所有人之航空公司支付若干的訂位費（booking fees），以成為 CRS 之共有人。亦即將訂位費之支付視為對 CRS 資本之贊助，代表著成為共有人之航空公司願意協助 CRS 所有人之航空公司於其具有市場優勢地位之區域推銷該 CRS，同時成為共有人之航空公司，通常於 CRS 之螢幕上亦能取得顯示資訊較有利之位置[35]。

由此可見，共有人之市場優勢地位對 CRS 之促銷有決定性之影響，共有人之市場占有率愈高，愈有助於 CRS 用戶之增加，導致 CRS 所有人以市場占有率之多寡作為收取訂位費之標準，即對市場占有率低之共有人收取較高之訂位費，而對市場占有率高之共有人僅收取少許之訂位費，形成一種費用收取之價格歧視[36]。

(2) **純訂票**（net-ticketing）

「純訂票」係以契約之形式存在於擁有 CRS 之航空公司與欲參與 CRS 之其他航空公司之間，契約的內容大致為一抵銷後再結算帳目之安排。在空運實務中，航空公司時常會以自己之名義開票，但卻由別家航空公司為運送旅客之安排，例如旅客向華航購買台北—法蘭克福之機票，在台北—阿姆斯特丹確係由華航運送，而自

[34] 楊思莉 (1993)，烏拉圭回合中有關空運自由化法規之研究，東吳法研碩士論文，155。
[35] 49 Fed. Reg. at 11651.
[36] Derek Saunders, *supra* note 26, at 162, citing Review of Airline Deregulation and Sunset of CAB: Hearings before the Subcomm. on Aviation of the House Comm. on Public Works and Transportation, 98th Cong., 1st Sess. 40 (1983), p.37.

阿姆斯特丹轉運至法蘭克福之航程卻由德航為之[37]。本來於此情形下之服務通常是無須支付費用的，但有純訂票之契約存在時，若擁有 CRS 之航空公司為他家航空公司所開之機票多於為其本身所開之機票者，擁有 CRS 之航空公司就多出之部分得依據純訂票契約向該航空公司收取訂票之費用[38]。值得注意的是，擁有 CRS 之航空公司往往要求參與航空公司必須接受其所指定之條件，否則即拒絕其加入 CRS，使參與航空公司不得不屈服而任其予取予求[39]。

3. 航空電腦訂位系統之進入

CRS 之運用對航空公司而言，確實為極佳之行銷工具，不過，CRS 對其所有人即母航空公司，亦是可藉之為削弱競爭者之競爭力而增強其市場優勢地位之行為所不可或缺之媒介。由於 CRS 對空運服務之市場銷售有顯著之影響，倘若航空公司未發展或加入 CRS，則有可能被 CRS 拒於千里之外，甚至難以於空運服務之市場中立足。而通常進入 CRS 有利用「單一資料庫」與「多邊進入系統」二種方法[40]。

(1) 單一資料庫（single database）

透過單一資料庫，可以顯示包含所有參與航空公司之所有競爭服務之資訊。其好處在於能夠立即進入競爭班次中，然而，由於消費者偏好第一次顯示（first display）之資訊，使擁有 CRS 之航空公司運用技巧將其本身之服務資訊優先顯示在螢幕上，而此舉對於沒有自行發展 CRS 之航空公司相當不利。因此，他們必須加入 CRS，以確保其服務能夠適當地被分銷出去。儘管已加入 CRS，卻也難以控制班次資料顯示之方式[41]。

(2) 多邊進入系統（multi-access system）

以多邊進入系統之方式進入 CRS，係指藉由單一終端機（single terminal）能夠進入一些訂位系統，而航空公司仍有控制班次資料顯示方式之自由，但為了維持班

---

[37] 楊思莉，前揭論文，155。

[38] Derek Saunders, *supra* note 26, at 162-163, citing Review of Airline Deregulation and Sunset of CAB: Hearings before the Subcomm. on Aviation of the House Comm. on Public Works and Transportation, 98th Cong., 1st Sess. 40 (1983), p.87.

[39] Id.

[40] Bernardine Adkins, *supra* note 32, at 184.

[41] 黃郁雯 (1997)，歐盟競爭法對航空業之規範，中興法研碩士論文，167。

次選擇之多樣化，旅遊代理人通常會養成對特定系統之忠誠度，以有別於其他系統[42]。

(二)資訊使用之偏頗

1. 偏頗之原因

航空公司投注大量之時間、人力、資本去研發 CRS，於成功發展 CRS 後成為 CRS 之所有人；擁有 CRS 之航空公司，經由 CRS 可以獲取難以估計的商業資訊，以資增強其市場地位。因為透過 CRS，擁有 CRS 之航空公司能監控航空運輸服務之需求，一方面自 CRS 取得其他航空公司關於班次、票價…等資料，另一方面利用獲得之相關資料，創新其空運服務並適當回應顧客之需求。於是，CRS 之母航空公司能藉之調整其機隊、航線及可售機位，為獲得最佳收益而為最有利之經營[43]。

由於旅行社對 CRS 之依賴性，以及 CRS 對空運服務分銷之重要性，使各航空公司為分銷其服務，即使無法自行研發 CRS，亦會加入 CRS。然而最有機會接觸 CRS 之資訊管理的仍舊是 CRS 之母航空公司，亦即擁有 CRS 之航空公司。因其研發 CRS，而最了解 CRS 之系統設計，亦最清楚 CRS 之資訊處理流程，由於設備之限制及身為系統賣主之母航空公司能控制資訊之處理，是故擁有 CRS 之航空公司若為獲取高額之盈利與增強其市場地位，即有資訊使用偏頗之高度可能性。

2. 資訊之偏頗使用

為了取得更多之銷售量，擁有 CRS 之航空公司可能控制 CRS 之資訊顯示，損害航空公司間之競爭，給予消費者錯誤或不完整之資訊。而就資訊為使用之偏頗，主要類型為偏頗顯示，其次即為控制資訊之流通。

(1) 偏頗顯示

偏頗顯示（display bias），係指以偏好母航空公司班次之方式顯示資訊[44]；亦即就 CRS 之螢幕顯示為優先顯示母航空公司產品資訊之安排，而使非系統所有人之其他參與航空之資訊排列較為落後而容易被忽略。因擁有 CRS 之航空公司於研發

[42] Bernardine Adkins, *supr*a note 32, at 184.
[43] Id.
[44] United Airlines, Inc. v. CAB, 766 F.2d 1108.

CRS 之時，必須先創造一套定序演算法（algorithms）[45]，可以依照指令（例如，班機時刻、票價…等）決定資訊排列之優先順序，而根據客觀之演算法，CRS 所顯示者應是正確、適時且中立不偏頗之資訊；反之，倘若母航空公司就該演算法為有利於其本身之設計，即有助其服務銷售之可能。

當旅遊代理人使用 CRS 之時，CRS 所顯示符合顧客需求之資訊通常需要數次之螢幕顯示，而於螢幕間移動須耗費額外之時間，因此忙碌之旅遊代理人，基於節省時間之考量，很可能受第一次螢幕顯示之影響，偏好 CRS 螢幕上之第一次顯示，並根據第一次顯示為顧客訂位[46]。

因此，CRS 顯示之資訊若是客觀而不偏頗，則旅遊代理人偏好第一次螢幕顯示所為之訂位服務，對市場競爭並不會有所影響。反之，CRS 之系統賣主若利用旅遊代理人之偏好而改變 CRS 之演算法，將母航空公司之資訊不論其是否最符合顧客之需求，均優先呈現於第一次螢幕顯示，則旅遊代理人為顧客所選擇之班次可能為較不符合顧客需求之母航空公司之班機，而較符合顧客需求之班次，可能因屬於其他航空公司而使其顯示順序遠遠落後於母航空公司之班次。是故，CRS 系統賣主就資訊所為之偏頗顯示，不但破壞航空運輸市場之公平競爭，對消費者而言，更是一種商業行為之詐欺[47]。

(2) 控制資訊之流通

除了偏頗顯示之外，CRS 資訊使用之偏頗方式尚有控制資訊之流通，於 CRS 就有關競爭者之資訊為不當之管理。CRS 之控制人理應就非 CRS 所有人之其他航空公司所提供之資訊為適當之管理，詳實地將資訊載入系統資料庫，並應適時地更新相關訊息[48]。

因為系統賣主有能力進入 CRS 資料庫，即有相當之能力控制 CRS 資訊之流通，而就競爭之航空公司之資料為不當管理，其型態包括：遲延載入競爭者之班次

[45] 定序演算法（algorithms），係指能計算有關資訊之排列，以及決定其優先順序之標準。

[46] Jeffrey Goh, *supra* note 31, at 181.

[47] 基於以下兩點理由，可將偏頗顯示視為商業上之詐欺行為：(一) 消費者並不清楚旅遊代理人有偏好第一次螢幕顯示之習慣，更不了解航空公司所給予之超額佣金與獎勵，亦會影旅遊代理人之選擇；(二) 有關航空公司班次之資訊，並沒有比 CRS 更好之資訊來源。因而使消費者成為偏頗顯示的間接犧牲者。See Andrew N. Kleit, *supra* note 10, at 856.

[48] John Ronald Mietus, Jr. (1989), "European Community Regulation of Airline Computer Reservation Systems", *Law & Policy International Business*, 21: 96.

訊息或票價；遺漏競爭者之新票價資訊或新班次目錄；顯示不正確之可售剩餘機位，例如將客滿之班機顯示成尚有空位或將尚有機位之班次顯示為已客滿；及刊載競爭者已不再提供之優待票價，使人誤以為折扣期間尚未結束[49]。上述各種就資訊為不當管理之行為，均係母航空公司針對與其相競爭之航空公司，就競爭者之相關資料為不當之處理，使得競爭者之資訊無法適時而正確地顯示於 CRS，導致競爭者之班次訂位量減少而收入降低。

由此可見，控制資訊流通，就競爭者之資訊為不當管理，此種資訊使用偏頗之方式，因其所提供錯誤之訊息足以影響競爭者之營業利益，降低競爭者之競爭力，故就競爭者之相關資訊為不當管理，亦如同偏頗顯示足以損害市場之公平競爭。

(三)市場優勢地位之取得

擁有 CRS 之航空公司運用 CRS 為空運服務之分銷，同時藉由 CRS 獲取相關之市場資訊，進而對其於市場之行銷策略有所助益，因此透過 CRS，母航空公司得以增強其市場力量，取得空運市場之優勢地位。不過，CRS 助母航空公司取得市場優勢地位，相對地，母航空公司亦會利用 CRS 濫用其市場優勢地位，其反競爭行為類型大致可歸結如下[50]：

1. 過度收取進入費用
2. 與旅遊代理人搭配連鎖

上述類型之濫用行為，一方面使擁有 CRS 之航空公司取得市場競爭之優勢地位，另一方面則極有可能破壞市場之公平競爭，使非 CRS 所有人之其他航空公司立於不平等之市場地位，而難以與擁有 CRS 之航空公司相抗衡。

1. 過度收取進入費用

一般而言，進入 CRS 所收取之費用大致分為二種，一為進入費用（charge），另一為訂位費用（booking fee）。進入費用係指航空公司為使其班次之相關資訊能顯示於 CRS 之螢幕畫面上，而必須支付給 CRS 運作人之費用，作為加入 CRS 顯示

[49] Derek Saunders, *supra* note 26, at 183.
[50] 黃郁雯，前揭論文，170。

行列之對價；而透過 CRS 訂位或開立機票所徵收之費用，則是訂位費用[51]。

因為 CRS 就空運服務之分銷有極大之影響力，使航空公司必須加入 CRS 才能增加其服務分銷之機會，而航空公司可以共有（co-hosts）或純訂票（net-ticking）之方式參加 CRS，雖然加入 CRS 須給付進入費用予 CRS 之所有人，但對參與航空公司影響較大者，卻是進入 CRS 之後，根據每一筆訂位紀錄所收取之訂位費用。

經由 CRS 訂位，而以開立機票之張數為單位向參與航空公司收取訂位費用，使 CRS 所有人能直接影響與其競爭之航空公司之經營成本[52]。再者，於有共有（co-hosts）協議之情況，擁有 CRS 之航空公司可能進行差別取價，對小型航空公司或能與其相抗衡之航空公司收取較高額之訂位費用。這些以機票張數為單位所收取之高額訂位費用，航空公司則會以提高票價之方式平衡其經營成本，而將不利益轉嫁予消費者。根據估計，CRS 系統賣主每年自小型航空公司賺取之訂位費用超過三百萬美金，遠遠超過 CRS 實際上之交易成本[53]。

由此可見，CRS 所有人向參與航空公司收取高額訂位費用，並未確實反映其系統之交易成本，而收取之訂位費用數額之高，足以影響參與航空公司之經營成本，對其造成額外之成本負擔，而不得不將之轉嫁至票價以平衡其成本。然而，票價提高將會降低消費者之購買意願，使機票之銷售量減少，削弱參與航空公司之市場力，進而影響市場競爭。是故，訂位費之收取是否合理反映成本、有無差別取價，與 CRS 所有人有無運用其市場力損害公平之競爭，兩者間有著密切之關聯[54]。

2. 與旅遊代理人搭配連鎖

旅遊代理人為提高服務品質、降低成本，必須使用 CRS，因此大約有 90% 以上之旅遊代理人利用 CRS 服務其客戶，而於航空運輸服務之市場，亦有 80% － 90% 之機票銷售量，係旅遊代理人透過 CRS 訂位之結果。所以，CRS 及旅遊代理人乃航空公司之管理運作與消費者購買航空運輸服務之主要連結。

---

[51] 黃郁雯，前揭論文，170。

[52] Anonymous (1990), “The Legal and Regulatory Implications of Airline Computer Reservation Systems”, *Harvard Law Review*, 103: 8,1935.

[53] Marj J. Leaming, *supra* note 23, at 480-481. See also Aimee Minick, *supra* note 7, at 905.

[54] Krattenmaker & Salop (1984), “Anticompetitive Exclusion: Raising Rival’s Costs to Achieve Power over Price”, *Yale Law Journal*, 96: 209, 214. See also “The Legal and Regulatory Implications of Airline Computer Reservation Systems”, *supra* note 52, at 1935-1936.

鑒於旅遊代理人對航空運輸服務銷售之重要性，CRS 所有人為使旅遊代理人維持其對擁有 CRS 之航空公司之忠誠度，運用各種方法以保持其與旅遊代理人之合作關係，例如於使用契約內訂定損害賠償條款，以賠償因旅遊代理人期前解約 CRS 所有人之所受損害與所失利益；以及契約更新條款，當旅遊代理人取得新的硬體設備或增添新服務時，必須更新契約…等[55]。此外，CRS 所有人亦會利用旅遊代理人偏好向 CRS 母航空公司訂位所形成之光環效應（Halo Effect），提供特別之誘引或獎勵，以持續旅遊代理人之忠誠。

(1) **光環效應**（Halo Effect）

光環效應，係指任何使用某 CRS 之旅遊代理人均有向該提供 CRS 之航空公司訂位之自然傾向[56]。實際上，光環效應是一種細微而難以察覺之傾向，其形成之主要原因有三：其一，根據旅遊代理人就 CRS 之使用經驗，認為 CRS 所顯示之班機時刻、票價及可售機位等資訊，以擁有 CRS 之航空公司之資料最為精確而詳盡，使其較為信賴擁有 CRS 之航空公司之資料；其次是旅遊代理人使用 CRS 訂位時，以其向擁有 CRS 之航空公司提出訂位、開立票證之處理程序最為迅速；而當旅遊代理人向擁有 CRS 之航空公司所提出訂位超過一定比例時，擁有 CRS 之航空公司將會給予旅遊代理人高額佣金以作為獎勵，此為其三[57]。

旅遊代理人為了避免提供不準確之資訊而招致消費者之不滿，自然會傾向選擇其較為信任且能獲得最佳資訊之航空公司，因此形成了光環效應，亦無可厚非。至多僅能確保旅遊代理人在偏用擁有 CRS 之航空公司之服務之際，仍享有選擇使用其他 CRS 之自由[58]。

(2) **提供特別之誘引或獎勵**

擁有 CRS 之航空公司，為鼓勵旅遊代理人於使用 CRS 之時，多多向母航空公司預訂其航空服務，而提供了許多特別之誘引或鼓勵。CRS 所有人提供之誘引包括有：給予旅遊代理人有超額訂位（overbooking）或使用機場貴賓室之特權；提供機

[55] Bernardine Adkins, *supra* note 32, at 185.
[56] 黃郁雯，前揭論文，171。
[57] Elizabeth E. Bailey / David R. Graham / Daniel P Kaplan (1989), *Deregulating the Airlines*, The Massachusetts Institute of Technology, at 189.
[58] 黃郁雯，前揭論文，172。

票優惠或免費機票給旅遊代理人及其員工可資使用；甚至贊助旅遊代理人為廣告宣傳之資金[59]。此外，CRS 所有人亦會估計旅遊代理人於一定期間內平均會有多少之訂位數量，以該數量作為標準，當旅遊代理人之訂位數量超過該項標準時，CRS 所有人即會發給旅遊代理人超額佣金（override commission）以示鼓勵[60]。

(3) 繁密之契約條款

旅遊代理人乃航空公司之運輸服務最主要之分銷管道，亦是 CRS 最重要之使用者，為維持旅遊代理人使用 CRS 之忠誠度，CRS 所有人於與旅遊代理人訂立之契約中，附加許多契約條款，以繁密之契約條款約束旅遊代理人，例如：雙方先簽訂長期使用契約，而於契約中附加損害賠償條款，要求旅遊代理人於期前終止契約時，必須賠償 CRS 所有人因契約終止所喪失之利益與所受之損害[61]。因此，即使契約所約定之期限過於冗長，旅遊代理人亦不敢貿然提前終止契約，使其喪失了使用費用較低或服務較佳的 CRS 之選擇自由。

參、美國競爭法對航空電腦訂位系統之規範

CRS 係自航空公司之內部訂位系統所研發出之全面性的綜合訂位系統，以因應解除空運管制後航空運輸服務市場之劇烈競爭，處理各大航空公司有關航線、票價、班次時刻、可售機位等相關資料，並將資訊提供予旅遊代理人，使其能迅速為顧客為適當之旅程安排。CRS 最早起源於美國，而 CRS 之發展及其衍生之反競爭行為引起有關當局之矚目，即提出規範 CRS 之構想，冀望能藉以維持空運市場之公平競爭與消費者之權益保護間的平衡。而本文將從休曼法第二條與 CRS 管制規則說明美國競爭法對於 CRS 之規範。

---

[59] Marj J. Leaming, *supra* note 23, at 482. see also Aimee Minick, *supra* note 7, at 904.

[60] Ivan L. Pitt / John R. Norsworthy (1999), *Economics of the U.S. Commercial Airline Industry: Productivity, Technology and Deregulation*, Kluwer Academic Publishers, at 85.

[61] Yasue Koezuka (1990), "Liquidated Damage Clause in Computer Reservations Systems Contracts: Are They Enforceable", *Journal of Air Law and Commerce*, 55: 803.

一、休曼法第二條於航空電腦訂位系統之適用

美國在 CRS 興起之際，由於其市場結構特殊，形成四大 CRS（SABRE、Apollo、Worldspan、SystemOne）分立之局面，而有導致寡占甚至是獨占之虞，使休曼法之適用問題備受矚目。八〇年代末期至九〇年代初期，曾有許多參與航空公司認為 SABRE 或 Apollo 擁有獨占之地位，而控告其母航空公司即美國航空與聯合航空，違反休曼法第二條[62]。休曼法第二條規定：「就數州間或與外國間之任一貿易或商業之一部或全部為實施獨占、意圖實施獨占或與他人共謀實施獨占者，視為觸犯重罪[63]。」就 CRS 之發展背景與市場結構而言，休曼法第二條之規定極具重要性。而休曼法所謂之獨占，係指事業於相關市場持有獨占力，意圖獲取或維持該獨占力量而為獨占行為。以下本文將從「CRS 之相關市場」與 CRS 可能從事之「獨占力濫用行為」以及“Alaska Airlines, Inc. v. United Airlines, Inc.”[64] 案三方面說明休曼法第二條對 CRS 之規範。

(一)CRS 之相關市場

相關市場既為涉案事業經濟力大小判斷之依據背景，則其範圍認定大小廣狹關係被告之利害甚鉅。申言之，設若被告能證明所處市場範圍遼闊，則可表示被告之市場力量相對微小，無獨占或居控制地位之可能性[65]。按照美國之實務與學說，相關市場之界定，通常區分為產品及地理兩因素[66]。由於 CRS 所提供的是航空運輸資訊之分銷服務，因此可將 CRS 的相關市場區分為「相關服務市場」與「相關地理市場」。

1. CRS 之相關服務市場

CRS 係由一中央資料庫所組成，該資料庫之內容包括有班次時刻表、票價、可

[62] In re Air Passenger Computer reservation Systems Antitrust Litigation, 694 F. Supp. 1443 (C. D. Cal. 1988); Alaska Airlines v. United Airlines, 948 F.2d 536 (9th Cir. 1991).

[63] 15 U.S.C.A. § 2

[64] Alaska Airlines v. United Airlines, 948 F.2d 536 (9th Cir. 1991).

[65] 何之邁 (1993)，公平交易法專論，作者自版，419。

[66] Williams C. Holmes (2001), *Antitrust Law Handbook 2001 Edition*, West Group, at 370; see also *In re Air Passenger Computer reservation Systems Antitrust Litigation*, 694 F.Supp.1457 (C.D.Cal.1988)

售機位等資訊，提供最新之即時資訊予其用戶即旅遊代理人，並給予旅遊代理人訂位及開立票證之權利。儘管 CRS 之母航空公司認為其所提供之產品僅是航空公司機票之分銷服務，但實際上，CRS 所提供最重要之服務應係其即時的資訊而非機票之分銷。因此，CRS 之相關服務市場應定義為「航空運輸電腦訂位服務市場」（air transportation computer reservation services market）[67]。

2. CRS 之相關地理市場

美國係 CRS 之發源地，而在 1980 年代後期，許多 CRS 之參與航空公司控告 CRS 系統賣主即母航空公司違反休曼法第二條，濫用其獨占力，破壞市場競爭。其中最大的爭點在於地理市場範圍應如何加以界定，地理市場之大小關乎 CRS 系統賣主之經濟力是否構成獨占，而足以控制價格或排除競爭，則 CRS 之地理市場範圍究應採地區性（regional）抑或採全國性（national）之定義，影響甚鉅。

(1) 地區性（regional）之市場定義

就美國之空運市場而言，由於美國幅員廣闊、空運發達，每一家航空公司均有其具市場優勢之地區，因此，航空公司有大量航線分布之地區，與其 CRS 行銷之區域，即有緊密之關聯。例如，美國航空於 Dallas-Fort Worth 地區，係具有市場支配力之航空公司，相對地，美國航空所有之 CRS－SABRE，於該地區即有高達八成之旅遊代理人均為 SABRE 之用戶。而聯合航空並未經營 Dallas-Fort Worth 之航線，以致該地區之旅客代理人使用 Apollo 之比例只有百分之一[68]。

(2) 全國性（national）之市場定義

儘管航空公司於其營運中心地區具有支配市場之經濟力，然其航線不僅集中於該營運中心，亦分散於全國各地，而其所發展之 CRS 提供之服務包括了各大參與航空公司之相關資訊，則 CRS 之運用於事實上應無地理區域之限制。地理市場之定義必須具體地反映商業事實，應考量事業之營運計畫與目的，以及其實際從事營業之範圍，不能僅僅以其營業所所在地為地理市場之範圍。因此，以擁有 CRS 之航空公司之角度加以衡量，CRS 所能提供之資訊服務，並不侷限於其營運中心之所在，而

[67] Cohen (1983), "The Antitrust Implications of Airline Deregulation", *Antitrust Bulletin*, 28: 1,152.
[68] 49 Fed. Reg. at 32544.

且立於商業利益之觀點，母航空公司應有極高之意願，將 CRS 隨著其航線之拓展推展到營運中心以外地區，則 CRS 之地理市場範圍似應採全國性之市場定義較為妥適[69]。

不論 CRS 地理市場之界定係採地區性或全國性之定義，相對地理市場之範圍，僅是判斷企業經濟力之首要步驟，即使 CRS 於地區性或全國性之地理市場有極高之市場占有率，亦不代表其擁有市場之控制地位或支配力。畢竟，市場力或獨占之存在，並非以市場占有率為唯一的考量，亦應將進入市場之障礙、利潤水準、消費者和競爭者之同一性以及消費者對價格變動之反應程度等因素，一併加以斟酌[70]。

(二)獨占力之濫用行為

企業具備獨占之市場地位而握有獨占力，並不當然違法。易言之，獨占，其受競爭法所非難者係濫用獨占地位之行為，而非其獨占之市場地位。假如獨占企業恃其市場優勢而濫用其獨占力，操縱價格或排除競爭，破壞市場競爭之平衡，產生限制競爭甚至排除競爭之效果，方為獨占之有關規範所嚴加懲治者。美國實務案例中，擁有 CRS 之航空公司多因藉由 CRS 為濫用行為有違反休曼法第二條之虞而涉訟。CRS 所引發有關獨占之濫用行為，較常發生者為差別取價（discriminatory pricing）、系統偏好（system bias）以及契約條款之限制。

1. 差別取價

CRS 之系統賣主對於欲參加 CRS 之航空公司時常依其公司之個別條件收取不同之費用。事實上，將參與航空公司之相關資料輸入 CRS 資料庫之成本相當固定，然 CRS 所有人對於參與航空公司有關訂位費用之收取卻有程度上之差別，從每張機票收取美金 0.25 元至 3 元不等之訂位費[71]。原因在於擁有 CRS 之航空公司常以參與航空公司於航空運輸市場之競爭上對其所造成威脅程度之大小作為收取訂位費之判斷標準，故對之威脅愈大者，則收取之費用愈高。

---

[69] Derek Saunders, *supra* note 26, at 169.

[70] 劉孔中 (1996)，「休曼法對實施獨占之研究」，歐美研究，第二十六卷第一期，73。

[71] *In re Air Passenger Computer reservation Systems Antitrust Litigation*, 694 F. Supp. 1450.

2. 系統偏好

所謂「系統偏好」（system bias）係指擁有 CRS 之航空公司藉著變動資料庫之程式設計，將顯示在用戶之電腦終端機螢幕上看似客觀公平之班機資料予以重新排列，更動為實質上有利於母航空公司之順序安排[72]。CRS 所有人藉此增加透過其 CRS 訂位而搭乘該母航空公司班機之旅客人數，進而提高其獲利率。

3. 契約條款之限制

契約條款之限制，主要係指 CRS 所有人以契約條款對 CRS 用戶（即旅遊代理人）為不當之限制。因租用 CRS 之用戶即使尚有其他選擇，通常也有向 CRS 所有人租用相關設備（如：電腦終端機、開票機等）之必要。大部分之租賃契約多以契約條款維繫用戶對 CRS 之忠誠度[73]。而 CRS 所有人藉以維持用戶忠誠度之契約條款，大致上係於有關契約期限、使用量、使用限制及損害賠償等項目附加不合理的條件，使用戶為此等約款所拘束，進而失去選擇使用其他 CRS 的機會。

(三) Alaska Airlines, Inc. v. United Airlines, Inc.

原告係 Alaska Airlines…等航空公司，控告 SABRE 與 Apollo 之系統賣主美國航空與聯合航空（被告），認為被告利用其所有之 CRS－SABRE 與 Apollo 於下游航空運輸服務市場獲取競爭利益，且拒絕原告能以合理的條件進入其 CRS，根據必要設備原則與獨占槓桿理論，主張 SABRE 和 Apollo 之所有人即美國航空與聯合航空違反休曼法第二條。

1. 不適用獨占槓桿理論

獨占槓桿理論（Monopoly leveraging theory）[74]，係指獨占企業利用其第一市場之獨占力於相關之第二市場獲取競爭利益，不論其有無獨占第二市場之意圖，均構

---

[72] Derek Saunders, *supra* note 26, at 180, citing Review of Airline Deregulation and Sunset of CAB: Hearings before the Subcomm. on Aviation of the House Comm. on Public Works and Transportation, 98th Cong., 1st Sess.40 (1983), 84.

[73] John Ronald Mietus, Jr., *supra* note 48, at 97.

[74] 相關內容請參閱黃雪鳳 (2001)，歐美競爭法對航空電腦訂位系統之規範，台北大學法學學系碩士班碩士論文，74-78。

成休曼法第二條有關獨占地位之濫用。此係由 Berkey Photo, Inc. v. Eastman Kodak[75] 一案所建立之有關休曼法第二條之判斷標準。審理本案之第九巡迴法院，仔細檢驗了於 Berkey Photo 一案所建立之獨占槓桿理論，法院認為獨占槓桿理論並不能作為判斷休曼法第二條之獨立標準，即使於有二個市場之情形下，原告不能夠沒有證明被告利用第一市場之獨占力，取得或意圖取得下游市場或被槓桿之第二市場之獨占地位，即認為被告違反休曼法第二條之規定。

獨占槓桿理論將所有之獨占型態均納入休曼法之規範，惟休曼法第二條尚能容忍效率獨占（efficient monopoly）與自然獨占（natural monopoly）[76] 之存在，因效率獨占與自然獨占並不是以掠奪性（predatory）行為取得或維持其獨占地位，實際上並無反競爭之危險，不涉及休曼法第二條之違反。獨占企業必須以掠奪性之行為取得或維持其獨占，才構成休曼法第二條之違反[77]。因之，法院認為獨占槓桿理論不區分獨占係合法獨占或非法獨占，亦不考量獨占企業之槓桿行為是否為掠奪性行為或有無獨占第二市場之意圖，不足以作為判斷休曼法第二條規定之獨立標準，最後拒絕於本案適用獨占槓桿理論。

2. CRS 非必要設備

「必要設備原則」（Essential facilities doctrine）[78]，係指控制必要設備之獨占企業，有義務合理地將必要設備提供予所有之競爭者，使競爭者得於市場中與該獨占企業相競爭。於本案，被告並未拒絕原告使用其 CRS，僅係以支付若干費用作為進入 CRS 之條件，而被告所要求之費用標準亦未達足以驅逐競爭者之程度；況且被告若索取過高之費用，可能引起參與航空公司之退出，則後果將會是摧毀其 CRS 而

[75] 603 F.2d 263 (2d Cir.1979).

[76] 效率獨占，係指以經濟上有效率之方法，經由良性競爭取得之獨占地位；而自然獨占，則係由市場之自然環境所致，因該市場之需求過少，僅有一家企業得以生存，並沒有足夠之空間可以讓第二家企業於市場上發展，能於市場存活之該企業所獲得之獨占地位，就是自然獨占。

[77] Alaska Airlines v. United Airlines, 948 F.2d 549, citing Aspen Skiing Co. v. Highlands Skiing Corp., 472 U.S. 596 n19.

[78] 必要設備原則（Essential facilities doctrine），於國內文獻上尚有下列之譯詞：樞紐設施原則、關鍵設備理論、必要設施原則、關鍵必要設施原則，均為相同之涵義。再者，必要設備或可稱為瓶頸設施（bottleneck facilities），而根據電信法所制定的固有通信業務管理規則第二條，則係使用「關鍵基本電信設施」的文字用語。依據 CRS 之功能與性質，對航空公司與旅行社業者而言是業務拓展上不可或缺的系統設備，故本文將之譯為必要設備原則，以反映 CRS 的必要性。有關必要設備原則之詳細內容，請參閱張長樹 (2000)，樞紐設施原則之研究，政大法研博士論文；或參閱黃雪鳳，前揭論文，68-73。

非影響市場競爭。可見，被告尚未拒絕原告以合理之條件使用 CRS[79]。

必要設備原則之適用前提，係上游市場之獨占控制。申言之，必要設備之控制者係上游市場之獨占企業，而該獨占企業均有能力消滅下游市場之競爭，然後獨占下游市場。惟本案被告於上游市場既非獨占企業，原告亦承認被告無獨占下游航空運輸市場之可能，足見被告缺乏消滅競爭之市場力。故法院認為被告既然缺乏消滅下游市場競爭之市場力，亦非上游市場之獨占企業，就其 CRS 之使用除收取若干費用外，並無不合理之限制或拒絕原告之進入，原告本得自由進出 SABRE 或 Apollo[80]。基於上述理由，足以斷定 CRS 不是必要設備[81]。

獨占槓桿理論與必要設備原則，於許多實務見解中均被視為判斷休曼法第二條之獨立標準，此二項原則確實對休曼法第二條有關獨占地位之濫用的證明有所助益，惟不是所有之獨占均屬違法，獨占企業所為之行為亦非均是獨占力之濫用，則獨占槓桿理論與必要設備原則，儘管其適用得迅速證明有無休曼法第二條之違反，卻忽略了休曼法第二條之立法目的，實係維持公平競爭。所謂競爭，係指有效率之競爭，倘若過度擴大此二項原則之適用範圍，將有可能處罰正當為效率競爭之獨占企業，而變相地保護不努力於競爭之企業，如此一來，公平競爭又將如何加以維持，恐為難題。本案之審理法院對必要設備原則與獨占槓桿理論，本於休曼法之立法意旨，作了限縮解釋，排除此二項原則之適用，並無不妥。由於 CRS 之市場結構之特殊，雖然確實存有不公平競爭之情況，但於該相關市場中尚無經濟力足以實行獨占或意圖獨占之企業，難以適用休曼法第二條有關獨占之規定，故參與航空公司應另尋他法以保障自身之權益。

二、航空電腦訂位系統之管制規則－14 CFR Part 255

(一)CRS 管制規則之立法演進

美國有關 CRS 之管制規則，最初立法係於 1984 年由 CAB 首度公布 CRS 之管制規則，就為航空公司所有之航空電腦訂位系統進行規範，然 1984 年 10 月美國廢

[79] Alaska Airlines v. United Airlines, 948 F.2d 545.
[80] Id.
[81] Alaska Airlines v. United Airlines, 948 F.2d 549.

除了 CAB 之設置改由交通運輸部（Department of Transportation, DOT）接管 CAB，繼續執行聯邦航空法第 411 條所賦予之職權[82]。於 DOT 接管之後，CRS 管制規則仍維持其效力，並未進行修正，但於 1985 年，司法部發現 CRS 所有人依舊具有強大的市場力量且其價格行為仍持續有歧視性之差別待遇。

1992 年有參議員提出「航空業競爭促進法案」（Airline Competition Enhancement Act of 1992），該項法案之重點即係規制為航空公司所控制之 CRS，其立法目的在於藉由禁止經營 CRS 之航空公司以不公平方式對待參與 CRS 之航空公司，以促進航空公司間之競爭，及促進使用 CRS 之旅行社業者間之競爭，然該項法案並未於參議院獲得通過[83]。有鑒於國會未通過 CRS 之法案，DOT 即對 CRS 管制規則重新進行探討，於同年頒布更加嚴厲的管制規則，進而取代先前的 CRS 管制規則。

DOT 所頒布現行之 14 CFR Part 255 之 CRS 管制規則[84]係修正 CAB 於 1984 年所公布 CRS 管制規則，CAB 所制定之管制規則，其規範之主體為航空公司所有的 CRS，主要針對擁有 CRS 之航空公司所為之反競爭的濫用行為，例如 CRS 偏頗顯示、差別取價、與旅遊代理人之契約…等項目，以及消費者因母航空公司濫用行為而遭受損害所制定之規範，成為美國政府為防止競爭的濫用行為與消費者之損害，首度頒布有關 CRS 之管制規則[85]。CAB 之 CRS 管制規則，雖針對 CRS 所衍生的重要問題制定了初步的規範，然於 1984 年 11 月正式生效施行之後，CRS 所有人為因應 CRS 管制規則有關偏頗顯示之規範，立即發展了第二次螢幕偏頗顯示之相關科技，以規避第一次螢幕偏頗顯示之法律限制[86]。是故，CRS 管理規則之制定，並未終結所有之爭議，似乎又引起另一波新的衝突；而向主管機關 CAB 陳情 CRS 偏頗顯示問題嚴重性之參與航空公司，他們所在意之偏頗顯示並未真正地被消除，反而以另一種型態再度出現。

---

[82] Civil Aeronautics Board Sunset Act of 1984.

[83] 林國彬 (2001)，「美國聯邦國內州際客運航空事業經濟管制及解除管制之研究－以『主要航空（trunk carrier）』管制為例」，公平交易季刊，第九卷第二期，132-133。

[84] 根據 Extension of Computer Reservations Systems Regulations (2003.3.31)，14 CFR Part 255－CRS 管制規則之效力將延展至 2004 年 1 月 31 日。See 68 Fed. Reg. at 15350.

[85] Richard J. Fahy Jr. (1986), "Regulation of Computerized Reservation Systems in the United States and Europe", *Air Law*, vol.11: 6,235; P. Nikolai Ehlers (1988), *Computerized Reservation Systems in the Air Transport Industry － How to optimize the passenger's benefits*, Kluwer, at 23-24.

[86] Derek Saunders, *supra* note 26, at 191.

(二)航空電腦訂位系統之管制規則－14 CFR Part 255

1992 年 DOT 再度修正先前之 CRS 管制規則，制定更嚴厲之 CRS 管制規則。而 CRS 管制規則所規範之範圍相當廣泛，幾乎涵蓋所有 CRS 之使用與行銷之相關領域，延續當初 CAB 制定之 CRS 管制規則的立法精神與內容，除了規範資訊偏頗顯示，及 CRS 系統賣主與旅遊代理人或參與航空公司之契約以外，DOT 所頒布之規則，尚制定了訂位費用、軟體與硬體設備之使用及行銷與訂位資訊…等規範[87]。以下本文將就 CRS 管制規則對於 CRS 之反競爭行為所制定之重要規範加以探討[88]。

1. 制定目的與適用範圍

CRS 管制規則其制定目的在於防止擁有之航空公司利用 CRS 之運作於航空運輸市場從事不公平、詐欺、掠奪性及反競爭之行為[89]。確保 CRS 市場之公平競爭並且保護使用者之權益。

該項管制規則適用於美國的航空公司或外國航空公司其本身或其分公司所有、控制、操作或行銷於美國境內供旅遊代理人使用之 CRS，以及經由 CRS 於美國州際、海外及外國之航空運輸與其他航空公司服務之銷售。故 CRS 之所有、運作、控制、行銷之航空公司應確保其系統之運作能確實符合管制規則之規範[90]。

2. 資訊之顯示

(1) CRS 須提供完整之資訊顯示

所有之 CRS 依規定應提供包括全部參與航空公司之定期班機時刻、票價、票務規則與可售機位等資訊之完整顯示（integrated display ）。該項完整顯示對 CRS 之用戶而言，至少在功能或作用及其增強與提升方面，應與系統賣主所提供之其他顯示一樣，能輕易獲得功能或作用上之提升與增強，而為一有利用價值之顯示[91]。

此外，CRS 亦必須提供就線上（on-line）與內線（interline）[92] 之連接點

---

[87] Aimee Minick, *supra* note 7, at 916.
[88] 有關 CRS 管制規則之詳細內容，請參閱黃雪鳳，前揭論文，86-96。
[89] 14 CFR Part 255.1.
[90] 14 CFR Part 255.2.
[91] 14 CFR Part 255.4(a).
[92] 線上（on-line），係指航空公司有提供服務之航線或城市，則經由第三地機場轉接別的航

（connections）係使用同一編輯與分級標準之完整顯示，不得偏好線上轉接點勝於內線轉接點；而其所提供之完整顯示必須是於資料庫挑選服務選擇項目時，使用經過之時刻（elapsed time）作為重要的係數，或是於顯示服務之排列等級時，單一飛行器之班次應優先於須轉換飛行器之班次為顯示[93]。因此，CRS 不僅須提供完整之資訊顯示，且於資訊顯示之排列亦須使用相同之標準，不得有所偏頗。

(2) 完整顯示之限制

CRS 所提供之完整顯示，不得使用與航空公司身分識別直接或間接相關之因素，作為資訊安排之基準，且須符合下列限制[94]：

A. 系統所提供未反映航空公司身分識別之服務顯示標準，須能一體適用於任一系統所有人與全部之市場。

B. 當系統所顯示之班次於到達目的地前須經由第三地為航空器轉換之轉機時，應給予旅客有關航空器轉換之指示。

C. 任何人於有需要時得請求 CRS 提供下列資料：

a. 有關完整顯示之編輯與班次選定之現行使用標準。

b. 有關顯示標準之權衡。

c. 系統程式設計師製作演算法（algorithms）之設計說明。

(3) 連接點之顯示

CRS 不得使用與航空公司身分識別直接或間接相關之因素，作為有關轉機班次顯示之標準。系統選用之連接點（connecting points）與雙連接點（double connecting points） 就任一城對（city pairs）建構其轉機班次時，其所根據之服務編輯標準不得反映航空公司之身分識別，而該項標準亦必須能一致地適用於全部的航空公司及所有市場[95]。

線，不論是轉接國內航線或國際航線，均由同一家航空公司為航線銜接之服務；而內線（interline），則是指航空公司間透過簽署內線協議為航線銜接之合作，係由不同航空公司提供航線銜接之服務，因此旅客由出發地至目的地至少需使用到兩家航空公司之服務。參照張瑞奇，前揭書，296-297。

[93] 62 Fed.Reg. at 63847.

[94] 14 CFR Part 255.4 (b).

[95] 14 CFR Part 255.4(c)(1)(2).

同時，CRS 於必要時應提供有關下列事項之現時資訊[96]：

A. 市場上使用之所有連接點與雙連接點。

B. 用以擇定連接點與雙連接點之全部標準。

C. 用以編輯轉機班次的所有基準。

D. 提供有關擇定連接點與編輯轉機班次標準之權衡。

參與航空公司有權利要求 CRS 於建立轉機班次之顯示服務時，在一個市場中至多能使用五個連接點（及雙連接點）。然參與航空公司提出請求時，CRS 系統得要求參與航空公司須利用特定程序，但該特定程序不得為不合理而繁雜之程序，且能適用於參與航空公司對其他 CRS 系統要求利用特定點作為連接點（或雙連接點）之情況[97]。

(4) 資訊之載入

任何系統應以與載入本身或系統所有人之資訊時相同之注意義務，適時地載入有關參與航空公司之資訊；系統所有人不得使用參與航空公司無法獲得資訊之供應程序，提供 CRS 之服務。每一 CRS 系統基於請求應提供現行資料庫中所有最新的程序與資料版本[98]。

系統應使用或顯示有關班次準時飛行（on-time performance）之資訊如下[99]：

A. 系統於接收參與航空公司或第三事業（third parties）之資訊後，於十日內，應將由參與航空公司所提供準時飛行之每一不停留（nonstop）班次，以及停留一站（one-stop）或多站停留（multi-stop）而使用同一航空器之直飛班次之班號（on-time performance code），列入所有完整的班次時間表與可售機位之顯示中。

B. 系統不得以準時飛行之班次作為編排係數，而為資訊完整顯示之排列標準。

(5) 資訊之提供

參與航空公司應提供 CRS 系統完整而精確之資訊，確保系統能依據 CRS 管制

[96] 14 CFR Part 255.4(c)(3).
[97] 14 CFR Part 255.4(c)(4).
[98] 14 CFR Part 255.4(d).
[99] 14 CFR Part 255.4(e).

規則顯示其班次資訊[100]。系統應使用戶能獲得系統所有人或其他參與航空公司內部訂位系統（internal reservations system）之顯示。該內部訂位系統之顯示內容係由所有參與航空公司所提供，而授與用戶有取得內部訂位系統顯示之權利，使用戶及其員工得以查看僅有經由特殊交易方能獲得之顯示[101]。

3. 預設值（Defaults）與服務之增強[102]

系統不得創造或維持以偏好系統所有人勝於參與航空公司為特徵之系統程式之預設值，並限制系統不得設定會自動偏好系統賣主之預設值，以防堵系統賣主為有利母航空公司之偏頗顯示。此外，系統為服務之增強或提升，應平等而一視同仁，亦即當系統提供一服務之增強功能（service enhancements）予系統所有人或其他參與航空公司時，亦須無差別地將該項增強功能之服務提供給所有的參與航空公司。除非該項服務之增強功能尚在發展階段，或有科技上無法立即實行之理由，否則應儘速提供予所有的參與航空公司使用。

4. 與參與航空公司之契約

系統不得對參與航空公司於其系統之參加或系統相關服務之使用為費用上之價格歧視，倘若系統就相同或類似等級之服務對參與航空公司收取不同之費用，應視為差別待遇[103]。

系統亦不得以購買或銷售任何其他商品或服務為系統參加之條件[104]。但系統得以參加設置於其他國家之系統或分支系統作為美國本系統之參加條件。不過以符合下列前提者為限[105]：

A. 系統與其分支系統均同意不使用任何與航空公司身分識別有關之因素作為服務的顯示標準。

B. 系統與其分支系統均不對參與航空公司為差別取價。

系統應提供有關其他參與航空公司之費用等級與費用協議之資訊予參與航空公

[100] 14 CFR Part 255.4(f).
[101] 14 CFR Part 255.4(g).
[102] 14 CFR Part 255.5.
[103] 14 CFR Part 255.6(a).
[104] 14 CFR Part 255.6(b).
[105] 14 CFR Part 255.6(c).

司。系統就其所收取之費用應開立帳單，而為了讓參與航空公司能核對帳單是否正確，其所開立之帳單內的每一筆訂位紀錄，均應包括下列資訊[106]：a. 旅客訂位記錄之號碼（PNR record locator number）、b. 旅客姓名、c. 訂位資料 d. 旅行社之 ARC 編號、e. 虛擬城市（pseudo-city）代號、f. CRS 交易日期、g. 城對（city-pairs）資訊、h. 班機號碼、i. 班次日期、j. 服務艙等、k. CRS 訂位之類型。

除了該航空公司為擁有或行銷外國或國內之 CRS，或係擁有或行銷外國或國內 CRS 之人所屬參加會員之情形以外，系統賣主不得要求航空公司必須維持特殊的參加等級，亦不得依據其參加等級或其於其他系統所選擇之系統增強設備，而要求航空公司購買其系統之增強設備。對於擁有或行銷外國或國內之 CRS，或為擁有或行銷外國或國內 CRS 之人所屬參加會員之航空公司，系統於以書面通知交通運輸部與該航空公司之十四天後，得要求該航空公司必須維持特殊的參加等級，或依據其參加等級或其於其他系統所選擇之系統增強設備，而要求該航空公司購買其系統之增強設備[107]。

5. 系統所有人參與其他系統[108]

倘若其他系統提供參加者商業上合理的條件及其功能增強之服務，任一系統所有人即應就任一其他系統為參加。而其他系統所收取之費用未超過系統所有人之 CRS 所收取之費用或該系統所有人支付予其他系統之費用時，視為具備商業上合理之條件。

系統所有人亦應以對其所有、控制、行銷或有密切關係之系統提供資訊之方式，基於同一基礎，供應有關其班次時間表、票價和可售機位之完整、適時而精確的資訊予其所參加之其他系統。倘若系統所有人於其系統提供之票價或服務，係其用戶所能獲得者，該系統所有人亦應將該項票價或服務提供給其所參加之系統，使其所參加之系統亦能就該項票價或服務為銷售。

6. 與用戶之契約

CRS 系統與其用戶所約定之契約期限不得超過五年。除非系統同時提供低於三

[106] 14 CFR Part 255.6(d).
[107] 14 CFR Part 255.6(e); as amended at 62 FR 59802.
[108] 14 CFR Part 255.7.

年期限之契約予用戶或潛在用戶，否則該系統不得提供包含三年以上期限條款之契約給用戶或潛在用戶。不論是因為配備之增加或刪除，或是起因於其他事項，均不得於契約內附加任何於契約期限屆滿後自動延展契約期限之條款[109]。

系統不得直接或間接妨礙用戶獲得或使用其他系統，亦不得於契約內要求用戶須藉由系統之使用達到最低之交易量。此外，系統不得以用戶向其他系統賣主租用系統構成設備之數量或利用其他系統所達到之交易量作為標準，而要求用戶須向其租用最低數量或一定比例之系統構成設備。

系統所有人不得要求其用戶利用其系統為其航空公司運輸服務之銷售；亦不得以銷售其航空運輸服務之佣金授受作為旅遊代理人使用或分銷該系統之條件，而系統向用戶收取之費用時，不得全部或一部取決於用戶銷售班次所隸屬航空公司之身分識別[110]。故系統所有人不得將佣金與系統之使用作不當之聯結，亦不得以航空公司之身分識別作為費用收取之標準。

7. 行銷與訂位之資訊[111]

系統應使所有美國的參與航空公司於無歧視條件下均能獲得由系統所產生有關航空公司服務行銷、訂位與銷售之全部資料。系統提供予參與航空公司之資料必須與其提供予系統所有人之資料一樣地完整與精確。

系統亦應公平地提供全部外國的參與航空公司因系統之決定而產生與國際性航線訂位服務有關行銷、訂位與銷售的所有資料。除非外國航空公司或其分公司於外國所有、運作或控制之系統亦提供相當而可資比較的資料給美國之航空公司，否則系統不得提供相關資料予外國航空公司或其分公司於外國所有、運作或控制之系統。當系統要提供相關資料給外國航空公司時，應事先通知美國所有的參與航空公司之後，系統提供予外國航空公司之資料必須與其提供予系統所有人之資料一樣地完整與精確。

除非系統或系統所有人授與其他人有使用該項資料之權利，否則任何美國或外國之航空公司從系統收受國際性之訂位資料後，應確保除了其職員或外部公司之職員代表使用系統處理資料外，任何人均無法接觸該項資料。

---

[109] 14 CFR Part 255.8(a)
[110] 14 CFR Part 255.8(d)(e).
[111] 14 CFR Part 255.10.

8. 除外規定[112]

有關資訊顯示之規定，於拒絕將遵守 CRS 管制規則之項目加入契約或不願支付無歧視費用之航空公司，不適用之。系統應將其應對不支付費用之航空公司之待遇，一致地適用於所有拒絕支付費用之航空公司。除非航空公司係根據遵守 CRS 管制規則所訂立之契約給付服務費用之款項，否則系統不得收受任何航空公司就系統相關服務所支付之費用。

CRS 管制規則有關系統義務之規定，不適用於外國航空公司之 CRS 對美國的航空公司之班次為差別待遇或對美國的航空公司附加特殊參加條件之狀況；亦不適用於任何外國航空公司於美國領土以外擁有供旅遊代理人使用之 CRS 或由分公司代其運作之情形。系統得通知 DOT 與該外國航空公司，於十四天之後，拒絕對該外國公司負擔 CRS 管制規則所規定之系統義務。

(四)CRS 管制規則之探討

DOT 所頒布之 CRS 管制規則，確實對 CRS 可能產生之濫用行為作了詳盡的規範，例如要求 CRS 須為完整之資訊顯示；對參與航空公司須收費公平；不得限制用戶使用其他 CRS…等，不僅防止 CRS 之濫用行為，亦保障市場之公平競爭及維護參與航空公司和用戶之權益。然而，在網際網路發達的電子商務時代，一般人只要上網，就能獲得其所需要的資訊，甚至可以進行網路購物，不出門也能買到需要之物品，而上網訂票當然也是輕而易舉，由於網路之影響無遠弗屆，網路之使用人口更是不計其數，利用網路分銷產品或服務，可以節省許多分銷成本，故各航空公司或 CRS 紛紛成立專屬網站，提供各項服務之資訊及訂位，造成網路 CRS（Internet CRS）的迅速發展，係近年來 CRS 的重大變遷之一[113]。

由於 CRS 管制規則，僅適用於航空公司或其分公司所有且供旅遊代理人使用之航空電腦訂位系統，使得網路之 CRS 並不為 CRS 管制規則所拘束，於無法可管之情況下，網路 CRS 於其運作上，倘若出現偏頗顯示或對參與航空公司為差別取價…等反競爭之濫用行為，不僅無法保障參與航空公司與一般使用者之權益，更有可能

[112] 14 CFR Part 255.11.
[113] 65 Fed. Reg. at 45554.

對航空運輸市場之競爭造成莫大的衝擊。是故，許多航空公司敦請 DOT 重新檢視 CRS 管制規則，認為應將網路 CRS 納入規範；有些航空公司甚至提出具體之建議，認為應要求網路 CRS 應告知使用者該資訊顯示是否遵守反偏頗（anti-bias）之相關規定，以及該網路 CRS 係由何公司所擁有或控制[114]。由此可見，為因應時代潮流，保障航空運輸服務市場之公平競爭，確有重新檢討 CRS 管制規則之必要。

肆、歐盟競爭法對航空電腦訂位系統之規範

空運自由化之風潮，帶動了 CRS 之發展，使 CRS 成為空運自由化政策下航空運輸市場的重要產物。因 CRS 與航空運輸業之發展息息相關，CRS 為航空公司分銷其運輸服務之資訊，而直接影響航空運輸服務之銷售與市場競爭。雖然美國係 CRS 之起源地，但因美國各大 CRS 之母航空公司，發覺歐洲之空運服務市場極具潛力，於是將其航空運輸服務與 CRS 之經營觸角伸展到歐洲市場。

起初，歐盟境內之 CRS 多為各會員國之國家航空公司所獨立發展，並無囊括歐盟所有航空運輸服務資訊的單一 CRS，為了整合各會員國國家航空發展 CRS 的經濟力量，以對抗滲入歐洲市場之美國航空運輸業與其 CRS，歐盟鼓勵各國家航空能共同合作研發歐盟單一 CRS，對各國國家航空於 CRS 之共同研發，給予集體豁免於聯合規範之權利。再者，由於各國國家航空所運作之 CRS，於該國之相關市場中占有優勢地位，而歐盟之會員國眾多，相對地國家航空亦眾多，航線錯綜複雜，CRS 既為航空運輸服務市場競爭必要之設備，則可能淪為國家航空濫用其市場優勢地位藉以獲取競爭利益之手段，值得加以注意。由此可見，CRS 於歐盟之發展背景獨特，而其所涉及競爭法上之課題，包括羅馬條約第八十五條聯合之禁止規定及第八十六條有關濫用市場優勢地位之規定[115]。

---

[114] Aimee Minick, *supra* note 7, at 925, citing US Airways Warns of Continued Upward Spiral in CRS Fees, *Aviation Daily*, Jan.12, 1998, at 48.

[115] 羅馬條約第八十五條及第八十六條之條號，根據 1999 年生效之阿姆斯特丹條約，規範內容雖未修正，但是條號已更動為第八十一條及第八十二條。因歐盟競爭法之體制奠定於歐體時代，而本文之參考文獻所引用者仍為歐體之羅馬條約，故為確實反映 CRS 於歐體之發展，仍繼續沿用羅馬條約之條號。

一、羅馬條約第八十五條及第八十六條之規定

(一)羅馬條約第八十五條之規定

1. 原則禁止之規定

根據羅馬條約第八十五條第一項前段之規定，「有影響會員國間貿易之虞，並以阻礙、限制或扭曲共同市場內之競爭為目的，或有此效果之所有事業間之協定、事業團體之決定及一致性行為，與共同市場不相容者並應禁止。」主要係規範有反競爭效果的事業間之協定（agreement）或事業團體之決定（decisions）及一致性行為[116]（concerted practices），然並非所有事業間之協議均受到規範，因羅馬條約之立法目的係在於保障共同體內之競爭不致扭曲；換言之，歐體於市場經濟體制之架構下，其對於共同市場所期待之市場秩序，洵屬以「有效競爭」為內涵之競爭。準以此言，聯合行為必以阻礙、限制或扭曲共同市場內之競爭為目的，或有此效果者，始受羅馬條約第八十五條第一項之禁止。故僅以事業間之協議以妨害競爭為目的，或因該協議造成市場競爭之不利益，始受非難[117]。

又羅馬條約第八十五條第一項(a)款至(e)款以例示性規定之形式，將該條項所禁止之聯合行為包含下列五種類型：(1)價格協定；(2)生產、銷售、技術發展或投資等協定；(3)分配市場；(4)差別待遇；(5)搭售[118]。上述五種類型之聯合行為，雖為羅馬條約第八十五條第一項所明文禁止，但仍須就該條所規定之構成要件，判斷該聯合行為是否係有影響會員國間交易之虞，並以阻礙、限制或扭曲共同市場內之競爭為目的或有此效果者，究其是否該當羅馬條約第八十五條之處罰。再者，凡是違反羅馬條約第八十五條所締結之協定或決議，均屬無效[119]。

2. 除外規定

羅馬條約第八十五條第三項規定：「但第一項之規定得以不適用：

－－事業間之協定或協定類型，

---

[116] 「一致性行為」即是所謂之「聯合行為」，根據文義而譯為一致性行為。
[117] 何之邁 (1999)，歐洲共同體競爭法論，作者自版，12。
[118] 何之邁，歐洲共同體競爭法論，18。
[119] Treaty of Rome, Article 85(2).

－－事業團體之決定或決定類型，及

－－－致性行為或一致性行為類型

對商品之生產或分銷之改善，或對技術或經濟發展之促進有貢獻，且確保消費者能公平分享其所產生之利益，而無(a)為達此目的而對相關事業課以非必要之限制；(b)於涉案產品之重要部分，賦予事業排除競爭之可能性。」根據羅馬條約第八十五條第三項之規定，適用除外規定以豁免於第一項禁止規定之要件有四[120]：(1)促進經濟進步、(2)消費者公平分享利益、(3)限制競爭應有其必要性、(4)不得排除競爭。而有關適用除外之態樣，則分為「個別豁免」與「集體豁免」二種類型。個別豁免，係指主張個別適用除外規定之當事人，須向執委會提出申報，經由執委會就其是否除外規定之要件為實體審查後，始為准否之決定[121]。而集體豁免（block exemption），係將符合羅馬條約第八十五條第三項除外規定之一定類型的聯合行為，不為個別豁免，而為一次類型化之豁免。事業間之限制性協議，若符合執委會所制定之集體豁免規則[122]，則該限制性協議，即當然取得豁免而立即發生效力，無須向執委會提出申報，而執委會亦無庸逐一就個案申請為決定，此為集體豁免與個別豁免間最大之分野。

3.航空電腦訂位系統集體豁免規則

根據理事會 2411/92 號規則第二條第二項之規定，理事會授權執委會得對以「共同購置、發展及運作與航空公司班機時刻表、訂位和票務有關之電腦訂位系統」之事項為目的之協議、決定及聯合行為，制定相關之集體豁免規則[123]，執委會並須確保此類協議與理事會所頒布之行為法案一致。因此，執委會基於理事會之授權制定了航空電腦訂位系統集體豁免規則，2672/88 號規則為羅馬條約第八十五條第三項適用於航空公司間關於航空電腦訂位系統各類協議、決定及聯合行為之規則。嗣後，2672/88 號規則為執委會 3652/93 號規則所取代。儘管航空電腦訂位系統對航空運輸服務有重大之影響力，而有關航空電腦訂位系統之各類協議、決定及聯

[120] 黃郁雯，前揭論文，38。

[121] Council Regulation 17/62, Article 4, as amended by Regulation 1276/99, [1999] O.J.L. 148/5.

[122] 根據羅馬條約第八十七條之規定，歐體理事會制定了 1985/83、2821/71、1534/91、479/92 四項授權規則，而執委會則依照上述授權規則制定了若干集體豁免規則。

[123] Council Regulation 2411/92, Article 2(2); 何之邁，歐洲共同體競爭法論，83。

合行為牽涉航空運輸市場之競爭甚深，惟執委會 3652/93 號有關航空電腦訂位系統之集體豁免規則，其效力已於 1998 年 6 月 30 日因期限屆滿而終止，於此茲不贅述[124]。

(二)羅馬條約第八十六條之規定

傳統上，空運屬於高度規範之產業，而歐盟之會員國將大部分主要的航空運輸服務運作，均保留給國營「主要航空公司（major carrier）」或「國旗航空公司（flag carrier）」，使主要航空公司在特定航線上享有優勢地位[125]。相對地，由主要航空公司所運作之 CRS 亦會具有優勢地位，而容易淪為主要航空公司濫用市場優勢地位之工具，藉以獲取不當的競爭利益[126]。因此，當會員國之國營主要航空公司以航空電腦訂位系統作為獲取或維持市場優勢地位之手段者，亦有羅馬條約第八十六條之適用可能性。

於歐洲共同體內禁止具有市場優勢地位之企業濫用其經濟力，而破壞市場競爭之公平。故羅馬條約第八十六條規定：「於共同市場或其重要部分，一個或數個事業有控制地位濫用行為，在會員國間之交易可能被影響的範圍內，與共同市場不相容並應禁止。該等濫用行為特別包括：

1. 直接或間接課加不公平的買價、賣價或不公平之交易條件；
2. 限制生產、行銷或技術發展致生損害於消費者；
3. 對交易相對人，就相同之交易適用不同之條件，致使蒙受競爭上之不利益；
4. 以他方當事人同意附帶給付為締結契約之條件，而此給付，依其性質或按照商業習慣與契約標的並無關連。」

由此可見，羅馬條約第八十六條所禁止者係優勢企業之「濫用行為」，並未非難市場控制地位之存在。正體現歐體抱持緩和且實用之競爭政策，一方面考慮到可能來自共同市場外之經濟競爭，另一方面亦考量共同體內各種經貿藩籬之撤除，市場逐步自由化，倘若允許經濟力量之適度集中，亦對事業體質之調整及改善能多所助益，得以於劇烈之競爭下生存[127]。

---

[124] 有關執委會 3652/93 號規則之內容請參閱黃雪鳳，前揭論文，134-145。
[125] 黃郁雯，前揭論文，57。
[126] London European v. Sabena 一案即屬主要航空公司濫用市場優勢地位之類型。其相關內容可參閱黃雪鳳，前揭論文，129-133。
[127] 黃郁雯，前揭論文，58。

羅馬條約第八十六條規定之宗旨在禁止控制企業於共同市場內為優勢地位之濫用，所稱「濫用」該條例示四種類型[128]：

1. 課加不公平價格或交易條件。
2. 為不利生產、銷售或技術發展之限制。
3. 為歧視行為。
4. 交易附加不當條件。

要言之，羅馬條約第八十六條於適用上，須具備三項構成要件：(1)一個或數個事業擁有市場控制地位；(2)濫用行為；(3)影響會員國間之交易。

(三)羅馬條約第八十六條與第八十五條第三項之關係

羅馬條約第八十六條，並無類似羅馬條約第八十五條第三項之豁免規定，意味著企業就市場優勢地位為濫用行為係絕對禁止的。即使該市場優勢企業之行為，受到羅馬條約第八十五條第三項集體豁免之保護，亦不能排除羅馬條約第八十六條之適用[129]。

CFI[130]認為羅馬條約第八十六條與第八十五條係可以併存之規定，二者是獨立而互補之條文。於 Tetra Pak Rausing SA v. Commission 一案中，執委會判定 Tetra Pak 公司購併一擁有專利執照之競爭者，可能造成該專利執照相關市場之進入障礙，而該當羅馬條約第八十六條。CFI 指出由羅馬條約第八十五條第三項允許豁免所建立保護競爭之體制，尚不能排除羅馬條約第八十六條禁止規定之適用，儘管 Tetra Pak 購併取得之專利執照受到集體豁免規則之保護，惟其造成市場進入障礙之濫用行為，仍無礙於羅馬條約第八十六條之適用[131]。

依據羅馬條約第八十五條第三項所制定之集體豁免規則，雖然可以免除第八十五條第一項禁止規定之適用，但其不若個別豁免案件尚有個案之實體審查，因而無從得知涉案企業之市場力量是否足以對市場競爭構成威脅，則其受有集體豁免規則之保護，並不代表即能免除羅馬條約第八十六條之適用。故享有集體豁免利益之優

[128] 何之邁，公平交易法專論，403。
[129] Hoffmann-La Roche, ECJ Feb.13, 1979; [1979] ECR 461, para.116.
[130] Court of First Instance，歐洲第一審法庭。
[131] Case T-51/89, [1991] ECR II-309, at 358-359.

勢企業，其行為若構成阻礙、限制或扭曲市場競爭之效果，仍有羅馬條約第八十六條之適用可能性。

二、歐盟對航空電腦訂位系統之規範

在歐盟，CRS 不僅受到歐盟競爭法有關羅馬條約第八十五條及第八十六條之規範，尚須遵守集體豁免規則之規定始能排除羅馬條約第八十五條之適用；而有關 CRS 之規範，除了 CRS 集體豁免規則之外，尚有理事會所頒布之「航空電腦訂位系統行為法案」（Code of Conduct for Computerized Reservation Systems），因此，CRS 之系統賣主、母航空公司、參與航空公司及用戶之行為亦不得違反 CRS 行為法案之規定，惟 3652/93 號規則之效力已於 1998 年 6 月 30 日因期限屆滿而終止，則 CRS 行為法案即成為歐盟規範 CRS 之主要規則。CRS 行為法案係效法 ECAC[132] 所制定 之行為法案，根據羅馬條約第八十四條第二項有關交通政策之規定，由執委會交通部門（Transport Directorate of the E. C. Commission, DG VII）以議案（proposal）之方式提出，而由理事會制定頒布之規範[133]。

(一)CRS 行為法案之發展

理事會就執委會交通部門提出之議案制定了 2299/89 號規則[134]，而在歐體有關 CRS 的規範領域建構了有拘束力之行為法案。理事會 2299/89 號規則第一條明文規定，該行為法案僅適用於提供歐體使用或於歐體內利用之 CRS，而不論 CRS 系統賣主之國籍、資料來源之識別、中央資料庫之所在地或航空運輸服務之地理位置等因素。2299/89 號規則之適用範圍較集體豁免規則廣泛，不僅規範 CRS 系統賣主與參與航空公司間之協議，尚及於系統賣主與用戶契約關係，包括 CRS 之進入、費用及資訊顯示…等項目，惟其對 CRS 反競爭行為之抑制效果不若其防止資訊顯示造成損害之規範效果彰顯[135]。

---

[132] ECAC 係指歐洲民航會議。

[133] Bernardine Adkins, *supra* note 32, at 188-189.

[134] Council Regulation 2299/89, [1989] O.J.L. 220/1.

[135] Raffaele Cavani (1994), "Computer Reservation Systems for Air Transport: Remarks on the European Community Legislation", *Fordham International Law Journal*, 17: 2,450.

此外，2299/89 號規則所規範之空運服務，僅限於定期之空運服務（scheduled air service），並不包括包機服務（charted services）在內[136]。而依其第七條之規定，若無適用互惠條款之可能，則由非屬歐體之航空公司所提供之空運服務，亦排除行為法案之適用。將非屬歐體之航空公司所提供之空運服務予以排除，由於歐體外之航空運輸未受管制，可能對歐體內之貿易產生不利之影響，即突顯了歐體內空運管制規則之法律漏洞[137]。

由於 2299/89 號規則之內容未臻完善，理事會根據執委會於 1992 年對行為法案所提出之評估報告[138]，針對 2299/89 號規則有待釐清之部分規定，制定 3089/93 號規則[139]，修正 2299/89 號規則之部分條文。1999 年，依據執委會 1997 年之評估報告[140]，理事會再度修正 2299/89 號規則，頒布 323/99 號規則[141]，使 CRS 行為法案之發展趨於成熟。

(二)歐盟理事會頒布之航空電腦訂位系統行為法案

CRS 行為法案之立法目的，在於以課予義務之方式規範 CRS 母航空公司及系統賣主之行為，傾向於協調會員國間對 CRS 所採用規範方式之多樣性。執委會曾經聲明，行為法案係於歐體內有直接拘束力之法律，則所有相關之契約均須與法案之規定一致。然而並不是要求所有現存的契約必須重新磋商，僅是要求經由修正使契約之特定條款更加清楚易懂，並使契約得與行為法案之規定相一致[142]。於 CRS 行為法案施行的第一年，大約發生了三十件之訴訟案件，主要部分多係有關班機時刻表及票價資訊之顯示方式的訴訟案件[143]。足見當時有關 CRS 偏頗顯示之反競爭行為發生率之頻繁。

---

[136] Council Regulation 2299/89, Article 2.

[137] Raffaele Cavani, *supra* note 133, at 450.

[138] Report on the Application of Council Regulation No.2299/89 on a Code of Conduct for Computerized Reservation Systems, COM(92) 404.

[139] [1993] O.J.L. 278/1.

[140] Report on the Application of Council Regulation No.2299/89 on a Code of Conduct for Computerized Reservation Systems, COM(97) 246 final.

[141] [1999] O.J.L. 40/1.

[142] Explanatory Note, [1990] O.J.C.184/2,point 2.

[143] Jeffrey Goh, *supra* note 31, at 183.

1. 適用範圍

根據 323/99 號規則第一條之規定，行為法案適用於任何其主要顯示包括航空運輸產品及結合鐵路運輸產品，而於歐體內利用或提供歐體使用之 CRS。將適用範圍自航線運輸產品之分銷及銷售，擴大到提供航空運輸產品及鐵路運輸產品之主要顯示。凡在適用範圍內之 CRS，其系統賣主及母航空公司之行為均應受法案之規範，而無庸為下列之考量：

A. 系統賣主之國籍及身份地位；只要是負責 CRS 之運作與行銷之獨立個體即可[144]。

B. 資料來源或相對的中央資料處理裝置所在地；因為 CRS 所有人逐漸地將資料處理中心設置在會員國之外，以開發更有利的機會成本，例如較低的勞力成本。

C. 發生航空運輸之兩地機場的地理位置；例如藉由 CRS 在英國預訂邁阿密（Miami）至洛杉磯（Los Angeles）之機票。依行為法案之定義，航空運輸產品係由非套裝（un-bundled）與套裝（bundled）之航空運輸產品所構成的，前者係指兩地機場間旅客之空中運輸，包括其他輔助的服務及提供產品重要部分銷售之額外利益；另一方面，套裝產品包含事先安排之非套裝航空運輸產品，並兼備其他非輔助性之航空運輸服務，而以包括一切的費用加以銷售或提供銷售者，亦即一般所謂的套裝旅遊。此等區分係源於執委會之評估報告，自從空運自由化第三包裹法案廢除了定期（scheduled）與不定期（non-scheduled）服務之分別，以及由於歐體大部分之空運使用者偏好利用非定期服務，毫無疑問地，非定期服務之航空公司亦應受到平等之對待，而應給予經由相同媒介提供產品之可能性[145]。

2. CRS 系統賣主與參與航空公司之關係

於 CRS 行為法案之規範下，CRS 系統賣主與參與航空公司之關係可從 CRS 之進入、資訊之顯示及互惠原則三方面加以說明。

---

[144] 根據 3089/93 號規則第三條第一項之規定，系統賣主必須置有與母航空公司相分離的自身資產（capacity），為有法律識別的個別實體，有行使權利負擔義務之能力，能與參與航空公司或用戶訂立契約，而具有起訴或被訴之資格。

[145] Jeffrey Goh, *supra* note 31, at 183, citing Report on the Application of Council Regulation No.2299/89 on a Code of Conduct for Computerized Reservation Systems, COM(92) 404, at 15-16.

(1) **CRS 之進入**

A. 系統賣主之義務

根據行為法案之規定，CRS 之系統賣主必須公平而無歧視地使任何航空公司均能參加用以傳送航空運輸產品資訊之分銷設備。系統賣主的此項義務因系統之有效容量（available capacity）及於系統賣主控制範圍外之技術限制而有所限縮[146]。儘管如此，當系統提供功能之增強服務時，系統賣主亦應基於公平之立場，以相同的條件將該項增強服務提供給所有的參與航空公司。

再者，CRS 行為法案禁止系統賣主為下列行為[147]：

a. 於其與參與航空公司簽訂之契約附加不合理之條件。

b. 要求參與航空公司接受性質上及商業上與參加 CRS 不相關之附加條件。

c. 強制參與航空公司不得同時參加另一 CRS[148]。

此外，參與航空公司雖然不得於第一年屆滿前終止契約，但於參加契約屆滿一年後，得於期限屆至前之不超過六個月的時間內，通知系統賣主終止契約退出 CRS。惟系統賣主得請求與契約之終止直接相關的損失補償，而非懲罰性賠償[149]。

B. 進入 **CRS**

實際上，進入 CRS 是航空公司生存之必要條件，惟航空公司進入 CRS 之後，仍須面臨有關資料載入與利用、進入費用…等問題。

a. 進入費用

CRS 行為法案容許系統賣主就系統之參加收取若干費用，以補償其發展 CRS 之沉沒成本（sunk cost）。然而，費用之收取，不能有所歧視且須具有合理之結構而與服務之成本相關，縱使費用之收取為差別訂價，只要其差別係合理反映服務成本之差異，即不會構成差別待遇。

CRS 行為法案進一步要求就 CRS 服務收取費用之帳單，至少須包括 CRS 訂位類型、訂位日期、班次日期、班機代號、旅客姓名、國家、IATA 識別代碼、城市代號、城對、訂位代號之資料、服務之等級、PNR 旅客訂位記錄以及訂位或取消之

[146] Council Regulation No.3089/93, Article 3(2).
[147] Ibid, Article 3(3)(a).
[148] Ibid, Article 3(3)(b).
[149] Ibid, Article 3(3)(c).

指示等項目，以有效地監控費用與服務成本間之關係[150]。

b. 資訊載入

系統賣主須將全部有關資料載入及處理之系統設備，公平地提供給所有的參與航空公司[151]。當然須包括分銷設備之提供，而系統賣主應確保該分銷設備以清楚而確實的方式與母航空公司及參與航空公司之行銷目錄相分離[152]；亦即 CRS 系統賣主須就系統設備實行“de-hosting”。“de-hosting”之重要性在於將 CRS 功能與 CRS 母航空公司之內部訂位與目錄功能嚴加區隔，為免擁有 CRS 之航空公司利用 CRS 取得有關最新的可售機位與票價資訊，如同進入參與航空公司之行銷策略資訊，藉以獲取超過參與航空公司之競爭優勢[153]。事實上，在早期“de-hosting”或是“divestment”之構想是不被接受的。因為無法肯定偏頗之情形能否完全消除，以及認定擁有 CRS 之航空公司與第三國之關係有困難。所以，行為法案試圖於母航空公司與 CRS 之間以技術設備及適合之軟體防護建立防火牆（Chinese walls），禁止母航空公司為自己保留特殊的載入與更新方法[154]。

除此之外，對於由參與航空公司及其他空運產品供應者所提供之資料，系統賣主應謹慎、適時地加以載入及處理，不得竄改資料以致產生不正確、引人錯誤及具歧視性之資訊。相對地，參與航空公司與其他資訊供應者亦應確保其提供給 CRS 之資訊係確實、無誤，並與提供予其他 CRS 之資訊一樣地廣泛與綜合[155]。即 CRS 參加者必須確保其提供之資訊能使系統賣主適度地解除行為法案所課加之責任義務，例如應區分轉機及中途過境停留之班次資訊[156]。是故，利用 CRS 分銷其資訊之參與航空公司及其他供應者對其所提供之資訊亦須承擔行為法案所課予之義務。

c. 資訊之使用

CRS 行為法案限制有關個別訂位記錄之資料提供。凡具有識別性之個別訂位資料，應基於平等原則提供該項資料，惟系統賣主僅能將該個別訂位之資料提供給負

[150] Council Regulation No.323/99, Article 10(1)(a).
[151] Council Regulation No.3089/93, Article 4a(1).
[152] Council Regulation No.3089/93, Article 4a(3)
[153] Jeffrey Goh, *supra* note 31, at 185.
[154] Council Regulation No.3089/93, Article 4a(2); Jeffrey Goh, *supra* note 31, at 185, citing COM(92) 404.
[155] Council Regulation No.3089/93, Article 4(1)(2).
[156] Explanatory Note, [1990] O.J.C.184/2, para 3.

責供應該項訂位所有航空運輸服務的參與航空公司，以及與該項訂位有關之用戶[157]。

關於行銷、訂位及銷售之資料，系統賣主應無遲延地提供給所有參與航空公司，但此類資料並不包括旅客個人資料或有關法人團體識別之資料[158]。除非獲得旅客之同意，否則不得揭露旅客的個人資料[159]。

(2) **資訊顯示**

關於資訊顯示之管理，根據行為法案第五條之規定，系統賣主應以清楚、精確而無歧視之方式顯示資訊，不得故意或過失於 CRS 顯示不正確或引人錯誤之資訊[160]。CRS 行為法案亦明文規定，CRS 系統賣主有提供主要顯示及不得過度顯示之基本義務。

A. 主要顯示

系統賣主應就 CRS 之每一筆交易處理提供主要顯示。所謂「主要顯示」（principal display）係指於特定時段內有關城對[161]（city pairs）間航空運輸服務資料之綜合的中立顯示[162]。主要顯示提供之資訊應包括指定城對之班次時刻表、票價類型及可售機位等由參與航空公司及其他資訊供應者所提供之資料。

由於系統賣主有提供主要顯示之義務，則有關班次選擇與資訊、順序排列之決定就變得非常重要了。除了禁止以航空公司之身分作為排列標準之外，CRS 行為法案亦於附錄（Annex）內制定了非套裝航空運輸產品之順序編排標準。因此，除非顧客有特殊要求，否則有關城對間班次選擇，應以下列順序加以顯示[163]：

a. 所有不停留之直航班次（non-stop flights）。

b. 須中途過境停留之直航班次（direct flights），但不包括須轉機之班次（change of aircraft）。

c. 轉機之班次（connecting flights）；必須中途停留始能完成飛行者。為編製

[157] Council Regulation No.323/99, Article 6(1)(a).
[158] Ibid, Article 6(1)(b)(ii).
[159] Council Regulation No.3089/93, Article 6(2).
[160] Council Regulation No.3089/93, Article 5(1).
[161] 城對（city pairs）係指以兩個城市一組作為顯示之基礎，例如出發城市與目的地城市。
[162] Council Regulation No.3089/93, Article 2(n).
[163] Council Regulation 2299/89, [1989] O.J.L.220/1, Annex on Ranking Criteria.

主要顯示中之連結服務，系統賣主至少須使用九個連接點（connecting points）。

其中，就不停留之班次須依起飛時間加以排列，而須中途過境停留之直航班次與轉機班次則依照飛行時間（elapsed journey time）[164] 決定其順序。除此之外，CRS 行為法案之附錄，亦規定了主要顯示之內容，而主要顯示之內容，應包括下列資訊：

a. 直航班次之數目及航空公司之簡稱。

b. 該班次係不定期空運服務或須中途過境停留。

c. 非由該班號所屬航空公司為運用之班次，亦應列明該班次運送服務之實際運送人。

上述有關列明班次實際運送人之規定係針對共用班號（code-sharing）之空運服務。共用班號（code-sharing），係指兩個不同國籍之航空公司共同從事旅客、貨物或郵件的運送時，在運送過程中使用同一個指配代碼 [165]（airline designator code）的措施。航空公司通常已訂立協議的方式，約定在整個的運送過程中，全部或一部之運送責任得由其中一家航空公司擔任實際的運送；擔任實際運送責任的一方，稱之實際運送人。至於未承擔運送責任的另一方，則稱為契約運送人；但是締約運送人再進行航空業務的銷售或交易時，得以自己的名義及其指配代碼提供服務 [166]。因此在共用班號之情況下，實際從事該班次運輸服務之航空公司，並不是該班次所隸屬之航空公司，故行為法案要求系統賣主須將班號所屬之航空公司及實際飛行之航空公司均加以顯示，以明示責任之歸屬。

再者，於票價之顯示上，系統賣主須確保主要顯示公平完整地顯現所有現行有效之票價資訊 [167]。亦即凡是由航空公司所提供之所有票價均須加以顯示，而不僅以 IATA 同意或調整者為限。倘若顯示之票價未經由主管機關之核准，則須於該顯示附上適當之註解。

---

[164] 飛行時間（elapsed journey time）係指起飛時間與到達時間之差距。

[165] 指配代碼（airline designator code），係國際民航組織就全球所有之航空公司英文名稱所指配的代碼，亦即就航空公司英文名稱為縮寫之編排，例如中華航空之英文名稱為 CHINA AIRLINES，而其指配代碼為 CI 或 CAL。而共用班號之班次所共用者即為航空公司之指配代碼。

[166] 譚湘龍 (1999)，「從國際航空法的觀點論代碼共用」，民航季刊，第一卷第三期，257-258。

[167] Council Regulation No.3089/93, Article 5(3).

B. 不得過度顯示

系統賣主必須確保其主要顯示未過度顯示特定產品或特殊之旅遊選擇，尤其是不切實際的選擇。一個不切實際的旅遊選擇，雖然提供了些許有利的條件，但卻包括需花費較長飛行時間之轉機班次。同樣地，未提供直接服務（direct services）的班次或非提供多元服務（multiple services）之連結班次，均不得於主要顯示上顯現超過一次，以避免競爭的班次被挪移到顯示的下一頁螢幕。涉及航空器轉換的班次須被顯示為轉機班次（connecting flights），並且須於顯示時註明每一航段之從事飛行的航空器及班次。惟例外者係特定參與航空公司間有合資協議（joint venture agreement），要求其於班次或班次之連結就航空運輸產品之銷售須各別承擔其責任時，允許系統賣主得按照個別航空公司之識別代碼分別予以顯示[168]。

C. 顯示義務之排除

顯示之義務不適用於僅在航空公司使用而不應用於銷售櫃檯之 CRS。同樣地，主要顯示之義務得於顧客有特殊需求時予以排除，就顧客特殊需求所為顯示，即係第二次顯示（secondary displays），套裝產品的細節部分也歸類為第二次顯示，係因若將套裝產品之內容全部包含在主要顯示，將會對主要顯示的公開透明造成嚴格的限制[169]。

D. 非參與航空公司之顯示

CRS 系統賣主對是否顯示非參與航空公司所提供之資訊有充分的選擇權，惟一旦同意顯示非參與航空公司之資訊，即應以正確、不誤導及無歧視之方式為之。儘管如此，關於依照不同班次種類所為之資訊順序之編排，得給予參與航空公司優先或較有利之待遇[170]。

(3) **互惠原則**

根據 CRS 行為法案第 3a 條規定，擁有 CRS 之航空公司有提供資訊給競爭之 CRS 之義務，不得拒絕提供競爭之 CRS 與供應給其 CRS 有關班次時刻表、票價及可售機位等相同之資訊，或拒絕對經由競爭之 CRS 分銷空運產品或確認訂位。惟當競爭之 CRS 違反行為法案第 4a 條有關資訊載入及處理之規定，或對其未得母航空

[168] Explanatory Note, [1990] O.J.C.184/2, point 11.
[169] Jeffrey Goh, *supra* note 31, at 188, citing COM(92)404, at 16.
[170] Explanatory Note, [1990] O.J.C.184/2, para 11.

公司之許可而使用資訊之情事無法作出充分之解釋或保證，而違反行為法案第六條之規定，依照行為法案第十一條，競爭之 CRS 不適用有關第 3a 條之義務規定[171]。

強制擁有 CRS 之母航空公司參加競爭之 CRS，係為避免其未參加競爭之 CRS，將會損及競爭之 CRS 而扭曲 CRS 之競爭，特別是在母航空公司為具有市場支配地位之航空公司的情況。不過，執委會認為行為法案此項「命令參加」之規定到最後僅會影響航空公司競爭之能力，減弱航空公司與系統賣主協議的能力而導致不利於小航空公司之較高成本的要素。除此之外，強制參加其他 CRS，其對避免附加過度的經濟負擔之效果不遜於對小航空公司的影響。因參加費用將受到 CRS 重製資訊所產生之成本與訂位費的限制。雖然限制了母航空公司及其聯合之成員，但行為法案第 3a 條之規定仍試圖於其間尋求最佳之平衡點[172]。

行為法案第 3a 條係 3089/93 號於修正 2299/89 號規則時所增訂之規定，緣於 Air France 與 Sabena 拒絕參加 SABRE 之分銷設備的訴訟案件，SABRE 主張 Air France 及 Sabena 的拒絕參加，使法國與比利時之國內服務無法經由 SABRE 銷售，有防止其於法國及比利時國內市場為有效競爭之影響。再者，Air France 及 Sabena 係相競爭之 CRS 的股東合夥人，且這兩家航空公司以其 80% 之市場占有率保持其 CRS 能提供充足之分銷設備。然而 Air France 及 Sabena 亦主張 SABRE 對參與航空公司有潛在性之差別待遇，因 SABRE 係美國航空所有之系統而非“de-hosted”之 CRS，由於未將美國航空之內部訂位與目錄之系統功能與 SABRE 之 CRS 功能嚴加區隔，將可能引起偏頗美國航空之差別待遇[173]。因此，為解決類似 SABRE 與 Air France 及 Sabena 間之問題，執委會即於 3089/93 號規則中，增訂強制擁有 CRS 之航空公司有參加競爭之 CRS 的義務規定。

3. CRS 系統賣主與用戶之關係

CRS 之運作，除了須參與航空公司為資訊之提供，亦須有於顧客需求與航空運輸產品銷售之中間媒介的存在，而扮演 CRS 與顧客之中間媒介通常係樂於支持使用 CRS 之旅遊代理人。為了確保 CRS 系統賣主與用戶之契約關係不會導致反競爭之效果，CRS 行為法案對 CRS 系統賣主與用戶間契約關係之規範，得就進入 CRS、

[171] Council Regulation No.323/99, Article 3a(2).
[172] Jeffrey Goh, *supra* note 31, at 188, citing COM(92)404.
[173] Jeffrey Goh, *supra* note 31, at 188-189.

費用及契約之終止等三方面加以探討。

(1) **進入 CRS**

A. 契約之基本內容

首先，CRS 系統賣主應公平地將所有 CRS 有關使用空運產品資訊之分銷設備及訂位組合提供給用戶；而有關系統功能提升之服務，亦應平等無歧視地提供給所有之用戶[174]。其次，根據 CRS 行為法案第九條第二項之規定，系統賣主不得與用戶訂立排他性契約，以阻止用戶利用其他相競爭之 CRS。換言之，系統賣主不得直接或間接要求用戶僅能使用特定之 CRS 分銷其產品。此外，行為法案亦禁止系統賣主於其與用戶簽訂之契約內附加不合理之條件[175]；所謂不合理之條件，包括系統賣主雖得於契約內說明須使用與 CRS 相容之軟體及配備，但不得要求用戶必須接受系統賣主所提供之軟體或配備[176]。同時，於使用 CRS 之契約內，至少須納入使用主要顯示之權利，以及用戶有不得以製造不正確與引人錯誤之資料顯示的方式，竄改 CRS 所供應之資料內容之義務[177]。

根據 323/99 號規則第 9a 條之規定，CRS 之用戶除了依照消費者之指定使用另一顯示（即第二次顯示）之情形外，必須使用中立之主要顯示所提供的資訊，並且應告知消費者有關設備的中途變換（en route changes of equipment）、定期班次中途過境停留之站數、實際為該班次飛行運作之航空公司，以及旅程中機場之轉換等資訊；亦應使消費者了解其所使用之 CRS 系統賣主的相關資料，例如姓名、地址等，並告知消費者關於個人資料之保存期限，以及透過其進入權之運用取得該項資料的方法。不論該資料係為 CRS 或用戶所儲存，消費者均有無償取得其個人資料或 CRS 顯示文件或相當於 CRS 顯示之影像的權利。

B. 獎賞與佣金

旅遊代理人完成一定航空運輸服務之銷售量，通常會獲得一筆佣金，而佣金即成為旅遊代理人銷售航空運輸產品之重要誘因，佣金的額度愈高，愈能引誘旅遊代理人於銷售空運產品時傾向支持特定航空公司之其他競爭產品。小型航空公司因缺

[174] Council Regulation No.2299/89, Article 1(1)(2).
[175] Council Regulation No.3089/93, Article 9(4)(a).
[176] Ibid, Article 9(6).
[177] Ibid, Article 9(5).

少承受高額佣金成本之能力，將使其不利於市場競爭；相對地，倘若有市場支配力之航空公司以高額佣金吸引旅遊代理人之方式為其市場經濟力之濫用，將可能涉及羅馬條約第八十六條規定之違反[178]。就 CRS 之發展背景而言，擁有 CRS 之航空公司有相當之可能性給予利用其 CRS 銷售其產品之旅遊代理人高額的佣金。然根據行為法案第八條之規定，擁有 CRS 之母航空公司不得直接或間接於其空運產品之銷售將用戶就 CRS 之使用與佣金、獎勵或其他妨礙之情事相聯結[179]。

此項禁止規定之目的在於反映 CRS 須提供參與航空公司空運產品之本質；此外，母航空公司亦不得要求其 CRS 之用戶使用任何特定之 CRS 就其直接或間接提供之航空運輸產品，為機票之銷售或開立[180]。因航空公司若未參加 CRS 或不接受經由 CRS 之訂位時，行為法案第八條有關空運產品銷售與開票之規定，並不當然授與旅遊代理人有該航空公司有關空運產品銷售與票務之授權。可見除非系統賣主取得系爭航空公司之票務授權，否則空運產品之銷售與票務授權係用戶與該航空公司間之問題[181]。

(2) **費用**

CRS 用戶與參與航空公司一樣，必須支付若干之進入費與使用費予系統賣主，而為了確保 CRS 系統賣主對 CRS 用戶所收取之費用不致於扭曲 CRS 之市場競爭，CRS 行為法案第十條規定，有關費用之收取須有合理之結構標準，亦須與提供服務之成本相關，應就相同之服務收取相同之費用[182]。不過 CRS 行為法案容許系統賣主就費用之收取為差別取價，惟該不同費用之收取須確實反映服務成本之差異。

執委會於 1990 年之聲明中指出，行為法案第十條之規定係說明系統賣主得將費用與用戶使用其 CRS 而與費用成本相關所為之訂位數目相聯結[183]；另一方面，禁止系統賣主將費用與用戶之訂位成數相聯結，因僅就訂位成數（percentage of booking）所訂定之費用標準無法作為反映服務成本差異之充分根據[184]。

---

[178] Jeffrey Goh, *supra* note 31, at 190.
[179] Council Regulation No.3089/93, Article 8(1).
[180] Ibid, Article 8(2).
[181] Explanatory Note, [1990] O.J.C.184/2, para 7.
[182] CRS 用戶應支付之費用有設備之租金及服務使用費等。Council Regulation No.323/99, Article 10(1)(b).
[183] Jeffrey Goh, *supra* note 31, at 190.
[184] Explanatory Note, [1990] O.J.C.184/2, para 8.

(3) **契約之終止**

行為法案除了規定不得訂定排他性契約及附加不合理條件外，尚有允許用戶有終止契約而免於懲罰之規定。根據行為法案第九條第四項規定，用戶得於契約期限屆至前三個月通知系統賣主，即能為 CRS 使用契約之終止，惟契約未屆滿一年者，不得為終止之通知，否則其所為之契約終止應屬無效，以避免於第一年內之契約終止對系統賣主造成損害。

用戶有事先通知系統賣主終止契約之權利，相對地，系統賣主亦有權利要求用戶補償因其提前終止契約所致之損失，但系統賣主所要求之補償，以與契約之終止直接相關之損失為限[185]。然而，在系統賣主與第三人簽訂長期契約（例如：涉及供應硬體）之情況，將可能發生認定上之困難；故執委會認為系統賣主應就 CRS 之使用與硬體之供應分別簽訂不同的契約，而於用戶提前終止契約時，才能避免認定損失補償範圍之困難[186]。

伍、比較美國 CRS 管制規則與歐盟 CRS 行為法案

美國現行之 CRS 管制規則係由 DOT 於 1992 年所制定者，主要係規範航空公司所有之 CRS，緣於美國之 CRS 均係航空公司所出資研發，則擁有 CRS 之航空公司能對其 CRS 為實質之控制，干預航空運輸市場之競爭，而非航空公司所有之 CRS，並無足夠之經濟力或機動介入航空運輸市場之競爭，故 DOT 之 CRS 管制規則，僅以航空公司所有之 CRS 為規範之客體。

在歐盟，CRS 亦是空運自由化政策下之重要產物，惟其發展背景不同於美國，因歐盟之二大 CRS－Amadeus、Galileo 係為對抗美國空運業與 CRS 之入侵，根據 CRS 集體豁免規則，由各會員國之國家航空公司共同合作購置及發展者。雖然 CRS 組織型態不同於美國之 CRS 僅為一航空公司所有，歐盟之 CRS 係呈現共有之狀態而為眾多母航空公司所有，但是歐盟理事會所頒布之 CRS 行為法案，仍對 CRS 母航空公司與系統賣主之反競爭行為，制定了具體之規範。

---

[185] Council Regulation No.3089/93, Article 9(4)(a).

[186] Jeffrey Goh, *supra* note 31, at 190-191, citing COM(92)404.

儘管 CRS 於美國及歐盟之發展背景不盡相同，惟 CRS 所有人或系統賣主利用 CRS 所為之反競爭行為卻大同小異，故 DOT 之 CRS 管制規則與歐盟理事會之 CRS 行為法案均針對 CRS 之偏頗顯示、CRS 所有人或系統賣主與參與航空公司或用戶之契約關係…等事項制定了若干規範，以作為 CRS 運作之基本原則。

一、適用範圍

DOT 之 CRS 管制規則僅適用於為航空公司所有、控制、運作或行銷以供旅遊代理人使用之 CRS；歐盟之 CRS 行為法案的適用範圍較為廣泛，凡是供歐體使用或於歐體內為航空運輸服務分銷或銷售之 CRS 均適用之，而 323/99 號規則，更將 CRS 行為法案之適用範圍擴大至包括提供鐵路運輸產品顯示之 CRS，足見歐盟 CRS 行為法案之適用範圍大於 DOT 之 CRS 管制規則。

二、系統所有人與參與航空公司之契約關係

系統所有人（system owner）乃 DOT 管制規則之用語，等同於歐盟 CRS 行為法案之系統賣主（system vendor），均係指控制 CRS 之運作人。就系統所有人與參與航空公司之關係而言，DOT 之 CRS 管制規則與歐盟 CRS 行為法案，均就 CRS 所有人對參與航空公司差別取價之偏頗行為制定了相關規範，要求 CRS 所有人或系統賣主，不得對參與航空公司就訂位費用之收取進行差別取價，應做到相同之服務，收取相同之費用。其不同則在於 DOT 之 CRS 管制規則係採用以相同或類似之服務等級為基礎之自由市場標準（free market standard），要求系統所有人須對相同服務為相同費用之收取；而歐盟 CRS 行為法案，則是以成本作為費用收取之基準，亦即若為合理反映其服務成本之差異，得容許系統賣主對參與航空公司為差別取價[187]。

三、偏頗顯示

系統所有人利用 CRS 為偏頗顯示，係為影響航空運輸市場公平競爭甚深者，亦

[187] Marj P. Leaming, *supra* note 23, at 501.

為 DOT 之 CRS 管制規則與歐盟 CRS 行為法案規範之重點所在，不論係 DOT 之 CRS 管制規則，抑或是歐盟之 CRS 行為法案，均嚴格禁止 CRS 以航空公司之身分識別作為資訊顯示之排列基準。因之，DOT 於 CRS 管制規則中，要求 CRS 所有人須提供完整顯示（integrated display）以及資訊顯示之編排基準；相對地，歐盟於 CRS 行為法案中規定，CRS 之系統賣主應提供主要顯示（principal display），要求主要顯示中有關定期空運服務資訊優先順序之編排，須符合行為法案之附錄（ANNEX）以及解釋通告（Explanatory Note）所明列的分級標準（ranking criteria）。若顧客有特殊需求之指定，而無偏頗之可能時，旅遊代理人得略過主要顯示，使用第二次螢幕顯示（secondary display）[188]。惟 DOT 之 CRS 管制規則不若歐盟 CRS 行為法案對於資訊顯示制定了具體之編排標準，而僅要求系統所有人提供統一形式內容之完整顯示，並未頒布任何解釋無歧視原則之螢幕顯示基準，使系統所有人於資訊顯示之編排上仍有決定其顯示標準的自由[189]。

四、系統所有人與用戶之契約關係

有關系統所有人與用戶之契約關係，主要係為防止系統賣主以不合理的契約條款約束用戶之選擇自由，以致產生用戶僅能使用單一 CRS 之排他性（exclusivity）、閉鎖（lock-in）或綑綁（tying）之反競爭效果[190]。因此，不僅 DOT 之 CRS 管制規則禁止 CRS 所有人與用戶之契約中，有排他性條款及最低使用量條款之存在，歐盟 CRS 行為法案亦同樣禁止之[191]。此外，DOT 之 CRS 管制規則及歐盟 CRS 行為法案均容許用戶得於契約訂立屆滿一年後，以通知系統所有人之方式為契約之終止。而就 CRS 所有人與用戶所訂立契約之期限，DOT 之管制規則制定了五年之上限，五年雖為上限，但於承認損害賠償條款效力之情況下，五年之期限仍可能將用戶閉鎖在其與 CRS 所有人所簽訂之契約。相較之下，歐盟 CRS 行為法案沒有損害賠償條款及訂約年限之束縛，使 CRS 之用戶就使用 CRS 有更大的選

[188] Ibid, at 503.
[189] Brain F. Havel (1997), *In Search of Open Skies —Law and Policy for a New Era in International Aviation*, Kluwer Law International, at 362-363
[190] Ibid, at 363.
[191] Marj P. Leaming, *supra* note 23, at 503.

擇自由[192]。

此外，DOT 之 CRS 管制規則，強調倘若外國之 CRS 所有人歧視美國之參與航空公司，而未給予公平之對待，例如，對美國的航空公司為不利之偏頗顯示或附加不合理之參加條件，則該 CRS 之外國所有人不適用 CRS 管制規則，不得享有 CRS 管制規則賦予系統所有人之利益[193]。而歐盟理事會之 CRS 行為法案，亦有關於互惠原則之規定，當第三國 CRS 的母航空公司未遵守 CRS 行為法案，或未給予歐體之參與航空公司平等待遇時，該母航空公司不適用於 CRS 行為法案有關系統賣主義務之規定。

近年來，因為科技的突飛猛進，造就了電子商務的發達，而 CRS 也趕上了這波新潮流，紛紛成立了 CRS 網站。惟網路 CRS 之性質不同於傳統的 CRS，而不符合 DOT 之管制規則與歐盟 CRS 行為法案就 CRS 所為之定義，導致網路 CRS 成為美國、歐盟 CRS 規範的漏網之魚。經由網路 CRS 進行線上訂位之行為，並不受 DOT 之 CRS 管制規則或歐盟 CRS 行為法案之規範，然網路 CRS 儼然已成為航空公司為服務行銷的另一管道，為了避免網路 CRS 變成航空公司運用 CRS 實施反競爭行為之溫床，美國 DOT 與歐盟執委會均已著手研擬網路 CRS 之規範，探討應否將網路 CRS 納入管制之範圍[194]。

DOT 之 CRS 管制規則與歐盟 CRS 行為法案之規範目的均在於防止系統所有人藉由 CRS 實行反競爭行為，促進航空運輸市場之公平競爭，二者之規範內容有異曲同工之妙，均針對有關偏頗顯示及系統所有人與參與航空公司或用戶之契約關係作出詳細之具體規範，並沒有太大的不同，有也僅是規範密度上之程度差別而已。DOT 曾表示歐盟的 CRS 行為法案與其頒布之 CRS 管制規則相當近似，於較嚴厲的歐盟規則下運作之 Amadeus 與 Galileo，在進入美國市場後，就 DOT 之 CRS 管制規則之遵守應係輕而易舉之事[195]。由此可知，DOT 之 CRS 管制規則與歐盟之 CRS 行

---

[192] 根據歐盟 CRS 行為法案第 9 條、第 9a 條及第 10 條之規定，系統賣主不得對用戶差別待遇，用戶有權利於契約訂立滿一年之後，而系統賣主僅能就與契約終止直接相關之損失請求賠償，並無美國法所謂之「損害賠償條款」。

[193] 14 C.F.R. Part 255.11(b).

[194] 65 Fed.Reg. at 45551; 66 Fed. Reg. at 13862, 17352; Recommendation 1/98 on Airline Computerised Reservation Systems.

[195] Marj P. Leaming, *supra* note 23, at 506, citing Airline Marketing and the Need for CRS Rules, Department of Transportation, Sept.2, 1992.

為法案雖然分屬不同國度，但卻係立法精神一致而相容之規範。

陸、從公平交易法觀察與分析航空電腦訂位系統之相關問題－代結論

CRS 提供豐富的航空運輸服務資訊及旅遊服務，成為航空公司機位銷售的主要管道，亦係旅行社業務上之重要配備。根據公平交易委員會就 CRS 所為之產業調查，於接受調查之旅行社中，有使用 CRS 的旅行社達 74.59%，而未使用 CRS 之旅行社占 25.41%，值得注意的是營業額愈高之旅行社使用 CRS 之比例就愈高，使用 CRS 之種類也愈多，其中營業額三千萬元以上之旅行社使用 CRS 之比例高達 93.10%，使用之 CRS 亦達三種以上，不難看出 CRS 對我國航空公司及旅行社之重要性[196]。然我國尚未如美國、歐盟一般，就 CRS 之運作制定專責之管制規範，則如何保障我國航空公司及旅行社使用 CRS 之權利，將會是一項重要的課題。

我國公平交易法第一條規定：「為維護交易秩序與消費者權益，確保公平競爭，促進經濟之安定與繁榮，特制定本法；本法未規定者，適用其他有關法律之規定。」由於我國尚未制定有關 CRS 之管制規則，則因 CRS 而衍生有關競爭法上之爭議，應適用公平交易法。以下就 CRS 所衍生的主要議題，亦即資訊之偏頗顯示、費用之收取及 CRS 相關契約之條款內容等問題，於公平交易法之適用加以探討。

一、資訊之偏頗顯示

偏頗顯示，係指 CRS 之運作人就 CRS 之資訊顯示的編排標準更動為有利於特定航空公司之安排，使其他航空公司蒙受競爭上之不利益。例如，我國之中華航空與長榮航空為 Abacus 之股東，則 Abacus 之資訊顯示對華航與長榮造成競爭上不利益之可能性不大，雖然 Abacus 於亞洲及台灣之市場占有率較高，但是除了 Abacus 以外之 CRS 為資訊顯示時，因華航與長榮與其他 CRS 並無較密切之關係，則其遭受偏頗之可能性相對地增加，於國際空運市場之競爭力亦會連帶地受到影響。

[196] 公平交易委員會 (1997)，「航空電腦訂位系統使用概況調查摘要分析」，公平交易季刊，第五卷第四期，188-192。

CRS 運作人以更改系統之資訊編排標準的方式，偏好特定航空公司，從中謀取競爭上的利益，然 CRS 之偏頗顯示不僅影響空運市場之公平競爭，亦波及用戶及消費者，用戶於信任 CRS 顯示具有中立及公平性之情況下，替消費者為機位之訂位及旅程安排，導致消費者難以獲得最符合需求之選擇，因為最佳之班次選擇始終難以出現於第一次或第二次之螢幕顯示。由此可見，CRS 之偏頗顯示已足以構成商業上之詐欺[197]。由於我國尚未制定 CRS 之管制規則，充其量僅能以公平交易法第二十四條有關「禁止事業為其它足以影響交易制序之欺罔或顯失公平之行為」之規定規範 CRS 運作人所為資訊之偏頗顯示。

二、費用之收取

由於使用 CRS 須支付相當之對價，讓 CRS 所有人得以回收其挹注於 CRS 研發之鉅額成本，然 CRS 運作人對參與航空司或用戶收取使用 CRS 之相關費用，應就相同之服務收取相同之費用，不得為差別取價。根據公平交易法第十九條第二項之規定，無正當理由，對他事業給予差別待遇之行為，而有限制競爭或妨礙公平競爭之虞者，事業不得為之。因此，CRS 之運作人就費用之收取，除非有正當理由，否則不得對參與航空公司為差別待遇。所謂之「正當理由」，係指市場供需狀況，成本差異，交易數額，信用風險及其他合理之事由[198]。由此可見，除了為反映服務成本之差異以外，CRS 運作人應就相同服務為相同費用之收取，不得為費用上之差別待遇。

三、CRS 相關契約條款之內容

CRS 垂直整合了航空運輸市場與航空運輸服務之分銷市場，係航空公司與旅遊代理人有關空運服務銷售之溝通媒介。為避免 CRS 運作人以契約條款對參與航空公司或用戶為不當之限制，美國 DOT 之 CRS 管制規則與歐盟之 CRS 行為法案，均規定系統運作人不得於與參與航空公司或用戶簽訂之契約內，附加排他性條款及最低使用量條款；亦不得附加不合理之交易條件，例如搭售與 CRS 之使用或進入不相關

[197] Andrew N. Kleit, *supra* note 10, at 857-859.
[198] 公平交易法施行細則第二十四條之規定。

之產品、限制契約之終止或附加賠償額預定性違約金條款（即損害賠償條款）等。然而，我國並無管制 CRS 之專門規範，則應透過公平交易法第十九條第六款有關垂直交易限制之規定，要求系統運作人不得為以不正當限制交易相對人之事業活動為條件，而與其交易之行為，避免系統運作人於契約中對參與航空公司或用戶附加不合理或不正當之交易條件。

依據公平交易委員會就 CRS 所為之產業調查報告，於我境內運作之 CRS 共計有 Galileo, Amadeus, Abacus 及 Axess 四家，其中 Amadeus 於民國八十五年才進入台灣市場。而受調查的二十五家航空公司中有八家係 Abacus 之股東，有四家投資 Galileo，一家投資 Axess，雖然有十二家航空公司均未投資上述四家 CRS，但是航空公司通常會參加一家以上之 CRS，以利其航空運輸服務之分銷；而國內旅行社使用 CRS 之比例亦達 74.59%，足見 CRS 對我國航空運輸服務市場之重要性[199]。於我國針對 CRS 之運作制定專門規範之前，有關 CRS 之偏頗顯示、費用之收取及相關契約之條款內容，尚得適用公平交易法之相關規定。惟根本解決之道，似應仿效歐美之立法例，針對 CRS 的資訊顯示、CRS 與航空公司或用戶之契約關係、費用之收取等問題，制定 CRS 之行為規範。

再者，由於我國亦有網路 CRS 之存在，應當如何加以規範，亦成為一項重要的議題。例如於 2000 年成立之易飛網（www.ezfly.com），易飛網提供之服務包括有國內航線與國際航線之訂位、套裝旅遊行程、旅館訂房及旅遊保險等，與 SABRE、Amadeus 等 CRS 成立之網站所提供之服務相同，與一般傳統的 CRS 相較，除了連線方式之不同及無法立即開票以外，於服務之提供與系統功能上並無二致。不過，即使是在美國與歐盟均立有 CRS 管制規範之情況下，同樣也面臨了應如何規範網路 CRS 的難題。因此，如同易飛網此等網路 CRS 之運作，應否加以規範，規範之程度為何，將成為制定 CRS 行為規範之適用範圍的一項難題。

---

[199] 公平交易委員會 (1997)，「航空電腦訂位系統使用概況調查摘要分析」，公平交易季刊，第五卷第四期，186-192。

參考文獻

中文部分

公平交易委員會 (1997)，「航空電腦訂位系統使用概況調查摘要分析」，公平交易季刊，第五卷第四期。

王國樑 (1997)，交通運輸業與電信業有關解除管制及競爭法適用問題之研究，行政院公平交易委員會 86 年度合作研究計畫。

何之邁 (1993)，公平交易法專論，作者自版。

何之邁 (1999)，歐洲共同體競爭法論，作者自版。

林國彬 (2001)，「美國聯邦國內州際客運航空事業經濟管制及解除管制之研究－以『主要航空 (trunk carrier)』管制為例」，公平交易季刊，第九卷第二期。

高中、謝碧珠 (1995)，空運學－經營管理概論，五南圖書出版公司。

黃郁雯 (1997)，歐盟競爭法對航空業之規範，中興法研碩士論文。

黃雪鳳 (2001)，歐美競爭法對航空電腦訂位系統之規範，台北大學法學學系碩士班碩士論文。

張瑞奇 (1999)，航空客運與票務，揚智文化。

張長樹 (2000)，樞紐設施原則之研究，政大法研博士論文。

楊思莉 (1993)，烏拉圭回合中有關空運自由化法規之研究，東吳法研碩士論文。

鄒家慧 (1997)，航空電腦訂位系統在旅行業應用之研究，文化觀光事業研究所碩士論文。

劉孔中 (1996)，「休曼法對實施獨占之研究」，歐美研究，第二十六卷第一期。

譚湘龍 (1999)，「從國際航空法的觀點論代碼共用」，民航季刊，第一卷第三期。

英文部分

Bernardine Adkins (1994), *Air Transport and E.C. Competition Law*, Sweet & Maxwell.

Anonymous (1990), "The Legal and Regulatory Implications of Airline Computer Reservation Systems", *Harvard Law Review*, 103: 8, 1930-1950.

Donald J. Boudreaux & Jerome Ellig (1992), "Beneficent Bias: The Case Against Regulating Airline Computerized Reservation System", *Journal of Air and Commerce*, 57: 3, 567-597.

Elizabeth E. Bailey / David R. Graham / Daniel P Kaplan (1989), *Deregulating the Airlines*, The Massachusetts Institute of Technology.

Raffaele Cavani (1994), "Computer Reservation Systems for Air Transport: Remarks on the European Community Legislation", *Fordham International Law Journal*, 17: 2, 441-457.

Cohen (1983), "The Antitrust Implications of Airline Deregulation", *Antitrust Bulletin*, 28: 1, 150-179.

P. Nikolai Ehlers (1988), *Computerized Reservation Systems in the Air Transport Industry — How to optimize the passenger's benefits*, Kluwer.

Richard J. Fahy Jr. (1986), "Regulation of Computerized Reservation Systems in United States and Europe", *Air Law*, 11: 6, 232-241.

Jeffrey Goh (1997), *European Air Transport Law and Competition*, John Wiley & Sons.

Williams C. Holmes (2001), *Antitrust Law Handbook 2001 Edition*, West Group.

Brain F. Havel (1997), *In Search of Open Skies—Law and Policy for a New Era in International Aviation*, Kluwer Law International.

Andrew N. Kleit (1992), "Computer Reservations Systems: Competition Misunderstood", *Antitrust Bulletin*, 37: 4, 833-861.

Yasue Koezuka (1990), "Liquidated Damage Clause in Computer Reservations Systems Contracts: Are They Enforceable", *Journal of Air Law and Commerce*, 55: 803-837.

Marj J. Leaming (1993), "Enlightened Regulation of Computer Reservations Systems Requires a Conscious Balance between Consumer Protection and Profitable Airline Marketing", *Transportation Law Journal*, 21: 469-490.

Aimee Minick (2000), "Computer Reservation Systems, Airlines, and the Internet", *The Journal of Air Law and Commerce*, 65: 891-926.

John Ronald Mietus, Jr. (1989), "European Community Regulation of Airline Computer Reservation Systems", *Law & Policy International Business*, 21: 93-118.

Ivan L. Pitt / John R. Norsworthy (1999), *Economics of the U.S. Commercial Airline Industry: Productivity, Technology and Deregulation*, Kluwer Academic Publishers.

Krattenmaker & Salop (1984), "Anticompetitive Exclusion: Raising Rival's Costs to Achieve Power over Price", *Yale Law Journal*, 96: 209-223.

Derek Saunders (1985), "The Antitrust Implications of Computer Reservation Systems", *Journal of Air Law and Commerce*, 51: 1, 157-196.

George Williams (1994), *The Airline Industry and the Impact of Deregulation*, Revised Edition, AVEBURY aviation.

Regulations of Computer Reservation Systems in the Competition Law of the United States and the European Union

Huang, Hsueh-Feng

Abstract

Computer Reservation System (CRS) is a massive central database which contains a lot of information on flight schedules, fares and seat availability and reserves the best flight for the traveler. The CRS is used widely for the making reservations on air transport services. Therefore, the CRS can benefit the carriers, the travel agencies, and the passengers. Most of the CRS are developed by the airline. Proprietorship or control of the CRS enables the airline to monitor its competitor's activities and affect the nature of competition within the air transport market. It is great potential for CRS-owning airlines to use the CRS as the instrument of anticompetitive abuse. The anticompetitive conducts which CRS-owning airlines practice raise a number of competitive issues.

This study is structured in six interdependent parts. First of all, part one describes the motive for this study. Part two introduces the concept of the CRS and evaluates the potentiality to impact a market based on free competition. Part three focuses on the antitrust implications of CRS and reviews the CRS market and the regulations in USA. Part four consists of the descriptions of Articles 85 and 86 of the Treaty of Rome and the code of conduct on computerized reservations systems in E.U.. Then, part five attempts to make a comparison between the regulations of CRS in the U.S. and E.U.. Finally, last part explains the circumstances in regard to CRS in Taiwan and applies the Fair Trade Law to CRS anticompetitive conducts. This part concludes that we should put the CRS under regulation in order to maximize the sum of our participating airlines', travel agencies' and travelers' welfare.

Key words: computer reservation system(crs), competition law, display bias.