**原告李益奎、戴自雄、曾维昶诉被告中国东方航空股份有限公司、去哪儿网（天津）国际旅行社有限公司、云南机场集团有限责任公司航空运输财产损害责任纠纷一案判决书**

昆明铁路运输法院

民事判决书

（2016）云7101民初2号

原告：李益奎，男，汉族，1978年4月12日出生，住云南省昆明市西山区。

原告：戴自雄，男，彝族，1979年5月9日出生，住云南省昆明市西山区。

原告：曾维昶，男，彝族，1973年3月1日出生，住云南省昭通市昭阳区。

委托代理人：朱启松、梁囡，云南华恒律师事务所律师。特别授权代理。

被告：中国东方航空股份有限公司。住所地：上海市浦东新区国际机场机场大道\*\*号。

法定代表人：刘绍勇，董事长。

委托代理人：金曦、吕云，云南微行律师事务所律师。特别授权代理。

被告：去哪儿网（天津）国际旅行社有限公司。住所地：天津市武清区京津电子商务产业园综合办公楼\*\*\*室。

法定代表人：杨威，执行董事。

委托代理人：刘红，该公司法务人员。特别授权代理。

被告：云南机场集团有限责任公司。住所地：云南省昆明市春城路巫家坝。

法定代表人：周凯，董事长。

委托代理人：樊玲，云南刘胡乐律师事务所律师。特别授权代理。

委托代理人：夏凡，该公司法务审计部职员。特别授权代理。

原告李益奎、戴自雄、曾维昶诉被告中国东方航空股份有限公司（以下简称“东方航空公司”）、去哪儿网（天津）国际旅行社有限公司（以下简称“去哪儿网旅行社”）、云南机场集团有限责任公司（以下简称“机场集团公司”）航空运输财产损害责任纠纷一案，本院于2016年1月6日立案受理后，依法组成合议庭，于2016年3月16日公开开庭进行了审理。原告李益奎及委托代理人朱启松、梁囡，被告东方航空公司委托代理人金曦、吕云，机场集团公司委托代理人樊玲、夏凡到庭参加诉讼，被告去哪儿网旅行社经合法传唤无正当理由未到庭参加诉讼。本案现已审理终结。

原告诉称：2015年11月16日，原告曾维昶为李益奎、戴自雄以人民币2710元的价格在被告去哪儿网站上购买了被告东方航空公司出售的当日从昆明飞往芒市的MU5764号航班机票，票号为781-8515253698、781-8515253697。在办理登机手续时，被告东方航空公司云南分公司地面服务部（以下简称“东航地服”）工作人员确认，原告购买的机票为超售票，MU5764号航班已满员，原告无法乘坐。原告因出差事务紧急，提出转签要求，东航地服工作人员告知当日已无班次可以乘坐。原告向去哪儿网提出退票要求，去哪儿网的工作人员要求原告出具“机票超售”证明，否则只能退费一半。原告让东航地服工作人员开具了“电子客票非自愿退票证明”后，重新购买了次日的航班。被告东方航空公司明知当次航班乘坐人数已满，仍然出售超额机票的行为已经构成合同欺诈，且增加了消费者的负担，被告去哪儿网旅行社作为为消费者提供商品、服务的网络平台，销售第一被告的超额机票，增加了原告不必要的支出，被告机场集团公司管理的长水机场没有尽到相应的监管义务，三被告承担连带责任。现诉请法院判令：1、三被告连带赔偿原告曾维昶三倍票面价值8130元以及迟延退还机票价款利息2.95元；2、判令三被告连带赔偿原告李益奎、戴自雄的误工费276.86元（138.43元×2）、交通费200元（100元×2）；3、由三被告承担本案诉讼费。

被告东方航空公司在法庭审理中答辩称：1.机票超售属于国际、国内航空销售惯例，东方航空公司已对旅客进行了明确告知，不存在任何欺诈情形；2.被告已按照超售补偿的相关规定积极履行义务，不应承担原告主张的赔偿责任；因此，原告要求被告赔偿三倍票款、利息以及误工费、交通费的请求没有事实和法律依据，请求法院驳回原告的诉讼请求。

被告去哪儿网旅行社提交的书面答辩状中辩称：1.被告非本案适格主体，不是运输合同的相对方；2.在线旅游网站“去哪儿网”的法律责任主体是北京趣拿信息技术有限公司（以下简称“趣拿公司”），被告作为趣拿公司的子公司，对去哪儿网的运营不负有直接法律责任；3.机票超售属于航空运输业合法的运营模式，且是国际惯例，被告不存在故意欺诈的行为。综上，被告请求法院驳回原告的诉讼请求。

被告机场集团公司在法庭审理中答辩称：1.被告与原告之间并未建立航空旅客运输合同关系；2.被告与东方航空公司、去哪儿网旅行社为独立法人企业，不存在隶属及管理关系；3.被告在保障航空公司正常运行及旅客安全出行的过程中已经尽到应有义务，对原告诉称的损失无过错。综上，原告的诉请无法律和事实依据，被告非本案适格主体，依法不应对原告的损失承担任何责任，请求法院驳回原告的诉讼请求。

原告为支持其诉讼主张，提供了以下证据材料予以质证：

1.原告李益奎、戴自雄、曾维昶身份证明，被告东方航空公司、去哪儿网旅行社、机场集团公司公司企业登记基本情况，证明原、被告具有诉讼主体资格。经质证，被告东方航空公司对证据的真实性、合法性予以认可，对其关联性不予认可；被告机场集团公司对该组证据予以认可。

2.“购票记录”电子截屏，证明原告曾维昶于2015年11月16日通过“去哪儿网”网络平台为李益奎、戴自雄购买了当日13时40分昆明飞往西双版纳的东方航空公司MU5764航班的机票，订单总价2710元。经质证，被告东方航空公司对该证据的真实性不予认可，其认为购票信息应以东方航空公司出具的票务信息为准；被告机场集团公司认为该证据不是本公司出具，对其真实性、合法性无法核实，故不予认可。

3.“电子客票非自愿退票证明”，证实东方航空公司云南分公司票务中心出具该证明证实李益奎、戴自雄购买的2015年11月16日MU5764航班，机票票号为7818515253698/97，由于航班超售原因无法登机，造成二人退票。经质证，被告东方航空公司对该证据予以认可，认为该证据可以证明，在原告无法乘机的当日，航空公司已经出具了相应证明，为原告向出票方退票提供了协助；被告机场集团公司认为该证明的填写和签章均不是本公司所作，对该证据的真实性、合法性无法核实，故不予认可。

4.出租汽车发票，证实原告李益奎、戴自雄乘坐出租车去机场，产生交通共计200元。经质证，被告东方航空公司、机场集团公司对证据的真实性、合法性予以认可，对其关联性不予认可。

5.原告李益奎、戴自雄职业资格证，证实原告的职业为律师，参照《2014年云南省道路交通事故人身损害赔偿有关费用的计算标准》第十三项，技术服务业在岗职工平均工资50526元（50526元/365日=138.43元/日），原告因机票超售无法乘机后产生误工费各为138.43元，二人合计296.86元。经质证，被告东方航空公司、机场集团公司对证据的真实性、合法性予以认可，对其关联性不予认可，认为原告没有提供相应的误工损失证明。

被告东方航空公司为支持其诉讼主张，提供了以下证据材料予以质证：

一、1.中国民用航空局发布《公共航空运输航班超售处置规范》、2.中国民用航空局关于超售的说明、3.东方航空公司《航班超售告知书》、4.《航班预超控制及处置流程》，证明机票超售属于国际/国内航空业销售惯例，中国民用航空局发布的相关行业标准及官方网站中已进行明确介绍和规范许可；东方航空公司已就机票超售对旅客进行明确告知，并按照预超控制及处置流程对机票超售进行严格管控处置。经质证，原告对该组证据的证明目的不予认可，其中对证据1、2、3的真实性、合法性予以认可，对其关联性不予认可，认为原告于当日购票时未被告知是超售机票；对证据4的真实性予以认可，对合法性无法判断，对关联性不予认可。被告机场集团公司对该组证据予以认可。

二、1.“DETR”李益奎购票记录、2.“DETR”戴自雄购票记录、3.东方航空云南有限公司出具的“情况说明”、4.“关于2015年11月16日航班超售的情况说明，证明原告李益奎、戴自雄购票等操作流程以及票款分别为1310元，本次航班客座率为101.52%，东方航空公司于事件发生当日就已完成退票程序，并提出协助改签、给予补偿，但原告拒不接受。经质证，原告对证据1、2、3予以认可，对证据4的真实性、合法性不予认可，认为该情况说明与事实不符，原告以2710元购买的飞机票，包含了90元的燃油附加费和机场建设费，原告订票时间与该次航班起飞时间已经非常接近，被告应当知道机票超售的情况，但被告在原告购买机票时未释明，其行为已经构成欺诈。被告机场集团公司因该组证据不是其出具的，故不予质证。

被告去哪儿网旅行社为支持其诉讼主张，提供了以下证据材料予以质证：

1.工业和信息化部“去哪儿网”备案信息网络打印件，证实“趣拿公司”是“去哪儿网”法定责任主体。

2.“去哪儿网”首页网络打印件、APP公示信息打印件，证明趣拿公司是对外公开的法定责任主体。

3.被告去那儿网旅行社工商登记信息网络打印件，证明趣拿公司为被告的全资控股股东，去那儿网旅行社与趣拿公司是独立的企业法人。

经质证，原告与被告东方航空公司、机场集团公司对以上证据均不予认可。

被告机场集团公司未提交证据。

本院对以上证据综合认证如下：对原告提交的证据第1、4、5项，被告东方航空公司、机场集团公司无异议，本院予以采信；对被告东方航空公司提交的第一、二组证据中的第1、2、3项，原告无异议，被告机场集团对第一组证据无异议，本院予以采信；原告提交的证据第2、3项与被告东方航空公司提交的证据第二组证据能够相互印证，与本案相关联，本院予以采纳；被告航空公司提交的第一组证据中的第4项未超出第1项规定的范围，且能够相互印证，本院予以采信；被告去哪儿网旅行社提交的证据均系网络打印件，原告及其余二被告均不予认可，本院不予采信。

综合原告的当庭陈述以及庭审情况，本院确认如下法律事实：2015年11月16日，原告曾维昶在“去哪儿网”上订购了被告东方航空公司航班号为MU5764有昆明长水机场飞往芒市机场的机票两份，乘机人为原告李益奎、戴自雄，订单总价为人民币2710元（机票价格为1310元/张，包括航空延误险、航空意外险、保险礼包各一份），起飞时间为当日12时35分，被告东方航空公司当天完成出票。原告李益奎、戴自雄至昆明长水机场办理值机手续时，被告东方航空公司工作人员告知由于航班超售，原告二人不能登机，当日，被告东方航空公司出具了《电子客票非自愿退票证明》。原告以被告东方航空公司、去哪儿网旅行社、机场集团公司侵权并造成损失为由，诉请法院判令三被告连带赔偿。

审理中，原、被告存在如下争议：

1．被告东方航空公司、去哪儿网旅行社超售机票的行为是否构成对原告的欺诈的行为？2.三被告因机票超售承担侵权责任的赔偿范围？

本院认为，《中华人民共和国消费者权益保护法》第四条规定：“经营者与消费者进行交易，应当遵守自愿、平等、公平、诚实信用的原则。”《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条规定：“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。”《中华人民共和国消费者权益保护法》第四十四条规定：“消费者通过网络交易平台购买的商品或者接受服务，其合法权益受到损害的，可以向销售者或者服务者要求赔偿。网络交易平台提供者不能提供销售者或者服务者的真实姓名、地址和有效联系方式的，消费者也可以向网络交易平台提供者要求赔偿；网络交易平台提供者作出更有利于消费者的承诺的，应当履行承诺。网络交易平台提供者赔偿后，有权向销售者或者服务者追偿。网络交易平台提供者明知或者应知销售者或者服务者利用其平台侵害消费者合法权益，未采取必要措施的，依法与该销售者或者服务者承担连带责任。”本案中，去哪儿网旅行社是作为趣拿公司的子公司，且作为为消费者提供机票销售服务的网络平台，有独立的诉讼主体资格。关于争议焦点1，本院认为，其一、欺诈消费行为是指经营者在其提供商品或者服务中，采取虚假或者其他不正当手段欺骗、误导消费者，使消费者的合法权益受到损害的行为。本案中，被告东方航空公司及去哪儿网旅行社并非对包括原告在内的该航班所有购票人进行虚假宣传或者故意隐瞒真实情况，且事后被告东方航空公司也采取了相应的补救措施，出具了“电子客票非自愿退票证明”，证实该次航班确有机票超售行为，对消费者无欺骗或是误导的行为，其与经营者欺诈的主观恶意存在明显区别。其二，航空公司机票超售主要是为满足更多旅客出行需求并将航班座位虚耗降到最低，以此节约运输成本，按照国际航空运输行业通行做法，我国民航局也出台了机票超售的相关处置规范。首先，法律上对超售行为未予以明令禁止，民航总局在公开网站上对超售进行介绍和许可，对超售尚未作出明确的禁止性规范，航空承运人基于市场竞争、运营成本、客源流失等等因素的考虑，对航班进行超售也符合国际航空业的售票惯例；其次，航空公司因超售机票可能会导致部分旅客不能按时登机，但结果的发生只有在航班办理登机牌、确定座位号结束前才能知晓，本案中，航班客座率为101.52%，超售比例为1.52%，对超售机票的比例，承运人已严格控制、谨慎对待。其三，机票超售对旅客出行具有重大影响，应当向其予以特别提示，从而购票者能自行选择是否购买存在超售可能的机票，原告从被告去哪儿网旅行社购买机票时，其网络销售机票平台无该次航班机票是否属于超售范围的相关提示，原告在不知情的情况下购买了该超售机票，虽然被告东方航空公司通过民航总局官网和被告官网以“旅客须知”及“航班超售告知书”向旅客告知航班存在超售可能以及补偿方案进行公示，但该种告知方式欠缺明确性和指向性，被告东方航空公司以及去哪儿网旅行社未尽到经营者的告知义务。综上，本院认为被告东方航空公司与去哪儿网旅行社超售机票的行为不是欺诈消费行为，不应按消费者权益保护法的规定进行处罚，二被告未尽到经营者的告知义务，应承担相应的责任。关于争议焦点2，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十二条的规定：“经营者提供商品或者服务，造成消费者财产损害的，应当依照法律规定或者当事人约定承担修理、重作、更换、退货、补足商品数量、退还货款和服务费用或者赔偿损失等民事责任。”对原告购买机票超售机票而未乘坐航班，其购买机票的价款2710应予以返还，对于延迟退还机票价款利息2.95元，原告未提交相关的证据予以证实延迟退款期限和计算标准，故对原告的该主张不予支持。关于赔偿原告误工费和交通费的损失，本院认为原告提交了其律师职业资格证，证实其律师身份以及证实此次出行确系工作事宜以及因机票超售原因而未登乘飞机出行由此造成工作延误造成的损失，鉴于东方航空公司及去哪儿网旅行社存在未尽告知义务的行为，客观上已经造成原告延误一天的行程而产生相关的利益损失，综合考虑原告另行安排出行承受的舟车劳顿、经济支出以及东方航空公司因超售增加客源收益等情况，对赔偿误工费、交通费的诉请予以支持。关于被告机场集团公司是否应当共同承担侵权赔偿责任，本院认为，根据在案证据证实，被告机场集团公司不是机票销售代理企业以及网络机票交易平台的监管部门，也不是航空公司机票销售的共同体或监管部门，根据《民用航空法》、《民用机场管理条例》等相关法律法规，机场作为国家公共基础设施，按照国务院民用航空主管部门的规定，做好安全、运营服务保障，而不是对航空公司与旅客之间的机票购销等服务予以保障，故被告机场集团公司不是侵权行为人，不应承担法律义务。被告去哪儿网旅行社经合法传唤，无正当理由拒不到庭，本院缺席判决。综上，本院依照《中华人民共和国消费者权益保护法》第四条、第八条、第四十四条、第五十二条、《中华人民共和国民事诉讼法》第一百四十四条的规定，判决如下：

一、被告中国东方航空股份有限公司、去哪儿网（天津）国际旅行社有限公司于本判决生效之日起十日内向原告曾维昶赔偿人民币2710元。

二、被告中国东方航空股份有限公司、去哪儿网（天津）国际旅行社有限公司于本判决生效之日起十日内向原告李益奎、戴自雄赔偿人民币476.86元。

三、驳回原告李益奎、戴自雄、曾维昶的其他诉讼请求。

如果未按本判决指定的期间履行给付金钱义务，应当依照《中华人民共和国民事诉讼法》第二百五十三条之规定，加倍支付迟延履行期间的债务利息。

一审案件受理费人民币50元，由被告中国东方航空股份有限公司、去哪儿网（天津）国际旅行社有限公司负担。

如不服本判决，可在判决书送达之日起十五日内，向本院递交上诉状，并按对方当事人的人数或者代表人的人数提出副本，上诉于昆明铁路运输中级法院。

本判决生效后，一方当事人不履行的，另一方可以在本判决书指定的履行期限届满后二年内向本院申请强制执行。

审判长 陈昱荃

审判员 薛珊

审判员 阳睿

二〇一六年六月二十八日

书记员 金晟



**在线查看此案例**