**陈非易、胡薪村等与中国国际航空股份有限公司、上海国际机场股份有限公司航空旅客运输合同纠纷一审民事判决书**

上海市浦东新区人民法院

民事判决书

（2017）沪0115民初55597号

原告陈非易，男，1986年8月12日生，汉族，住上海市徐汇区。

原告胡薪村，女，1953年8月14日生，汉族，住上海市徐汇区。

委托诉讼代理人陈非易(系原告胡薪村之子)，即本案原告。

原告陈恪初，男，2012年11月22日生，汉族，住上海市徐汇区。

法定代理人陈非易(系原告陈恪初之父)。

原告陈其初，男，2014年6月26日生，汉族，住上海市徐汇区。

法定代理人陈非易(系原告陈其初之父)。

被告中国国际航空股份有限公司，住所地北京市。

法定代表人蔡剑江。

委托代理人杨萌，女。

委托代理人冯舸，女。

被告上海国际机场股份有限公司，住所地上海市浦东新区。

法定代表人贾锐军。

委托代理人戴飒，女。

原告陈非易、胡薪村、陈恪初、陈其初与被告中国国际航空股份有限公司(以下至判决主文前简称国航公司)、上海国际机场股份有限公司(以下至判决主文前简称机场公司)航空旅客运输合同纠纷一案，本院于2017年7月11日立案受理后，依法适用简易程序，于2017年8月4日公开开庭进行了审理。原告陈非易(暨原告胡薪村的委托诉讼代理人；原告陈恪初、陈其初的法定代理人)，被告国航公司的委托代理人杨萌、冯舸，被告机场公司的委托代理人戴飒到庭参加了诉讼。本案现已审理终结。

原告陈非易、胡薪村、陈恪初、陈其初共同诉称，2017年6月1日，四原告购买了2017年6月1日上海-大阪、6月5日大阪-上海的往返折扣机票。被告国航公司为承运人。出行当日，四原告至上海浦东国际机场T2航站楼候机，并在VIP候机厅用餐等候登机广播，期间原告通过手机携程APP关注航班动态并发现航班发生延误。等候期间由于迟迟未听到机场航站楼内的登机广播，四原告遂赶往登机口却发现该航班已结束登机，故只得重新返回值机处办理改签，但原告致电携程公司及被告国航公司，均被告知原订机票不能退改签，只能退回机票税费，两位成人为560元(人民币，下同)、两位儿童为204元；且如退票只能往返机票一起退。因此，原告四人只能花费7,788元重新购买往返机票。原告认为被告国航公司作废返程机票系国际惯例没有法律依据，且损害了原告的合法权益；被告机场公司作为机场航站楼的经营方，未对该航班的登机信息在整个航站楼内进行广播，应对四原告重新购票的损失承担连带责任。故原告诉至法院，要求两被告赔偿原告方误机损失7,024元。

被告国航公司辩称，不同意原告的诉讼请求。一、携程网在四原告订票过程中已提示了该客票不得退改签，在出票成功后又以短信方式提示了客票使用规则。出行当日该航班实际未发生延误，被告国航公司亦在登机口多次播放登机广播和催促登机广播，四原告系因自身原因导致误机。二、根据中国民用航空局的旅客国际运输规则及被告国航公司的旅客国际运输总条件，旅客均应按照客票使用规则按顺序使用客票。四原告所购的客票“须按预订航程的顺序使用”、“不得退票、不得更改、不得签转”，上述使用规则已以显著方式向四原告进行告知，不存在对四原告不公平、不合理的情形。综上，四原告在因自身原因误机的情况下，未能按顺序使用机票违反了国际客规，违反了双方运输合同的约定。后被告国航公司按旅客自愿退票且客票未使用的规则，退还四原告税费764元之行为并无不当，故原告诉请被告国航公司赔偿损失缺乏依据，请求驳回原告的全部诉讼请求。

被告机场公司辩称，不同意原告的诉讼请求。一、被告机场公司是上海浦东国际机场的运营方，根据调取的四原告出发当日的航班日志，其已在公共区域多次播放出发航班登机广播和催促登机广播。二、四原告称其在位于登机口左转处的贵宾室休息，该贵宾室由上海机场贵宾服务有限公司独立进行运营，会对每位进入贵宾室的旅客书面提示贵宾区没有乘机广播提醒服务，被告机场公司也无权在该贵宾室区域内进行登机广播。三、四原告在贵宾区或其他区域应当随时按照航空公司的要求按时到达登机口以免误机，事实上当日涉案航班除四原告外其余旅客均按时登机，足以证明是四原告自身原因导致了误机。故原告诉请被告机场公司赔偿损失缺乏依据，请求驳回原告的全部诉讼请求。

经审理查明，2017年5月12日，四原告通过携程旅行网订购了被告国航公司作为承运人的2017年6月1日从上海到大阪、6月5日从大阪到上海的往返折扣机票，四原告为此支付6,404元(其中机票价共计3,160元、税费共计3,234元、行程单配送费10元)。上述往返机票网络订单显示退改签的提示：不得退票、不得更改、不得签转。携程网订单对客票使用规定等确认短信提示：“……机票按顺序使用，否则航司有权拒绝承运。”

又查明，被告国航公司完成出票后，四原告于出行当日提前至上海浦东国际机场T2航站楼办理了值机手续并进入候机大厅。当日，CA857航班未发生延误，登机时间为登机牌上显示的时间，原定起飞时间为12时，实际上客允许时间为11时12分，关闭机舱门时间为12时，实际起飞时间为12时21分。两被告在当日11时10分至11时38分期间，多次在登机口及候机大厅公共区域向旅客播放了该航班的登机广播和催促登机广播。

四原告在侯机过程中，曾至无法收听到航班乘机广播的候机厅贵宾室休息并至机场二楼餐厅用餐。四原告称其因一直未接到登机广播，故于11时45分许至指定登机口问询，但被告国航公司告知其该航班登机已结束，四原告未能正常登机。同日，四原告就原订被告国航公司的上海至大阪、大阪至上海的往返机票申请退票，共获退款金额764元(税金)。同日，四原告另行购买承运人为吉祥航空的当日上海至大阪、大阪至上海的往返机票，并为此支付7,788元(含税价)。因原、被告双方就原告所称的误机损失赔偿问题协商未果，故四原告诉至法院，请求判如所请。

上述事实，由当事人陈述及原告提供的携程网国际机票订单退票截屏、吉祥航空订单出票短信通知截屏、被告提供的旅客电子客票截图、携程网订票确认信息、携程短信出票确认信息、机场广播系统日志截图、登机口广播录音光盘及广播内容说明、航班运行状态系统截图、机场贵宾室旅客提示信息等经庭审质证的证据证实。

本院认为，本案原告通过携程网订购了承运人为被告国航公司的机票，双方之间成立航空旅客运输合同关系。上述合同依法成立并具有法律约束力，双方应当按照约定履行自己的义务。本案双方的争议焦点在于：一、两被告履行登机通知等附随义务有否不当，是否应对四原告的误机承担责任。二、被告国航公司针对四原告所订购的往返机票设定不得退改签等交易条件是否合法有效。

针对争议焦点一，本院认为，根据日常生活经验法则，航空旅客应当提前到达机场办理值机，并根据登机时间在指定登机口等候登机。CA857航班原定起飞时间为12时，根据两被告提供的航班日志和录音资料，该航班自11时10分许即开始广播通知登机直至11时40分许结束，飞机实际起飞时间较原定起飞时间虽有20分钟的短暂延误但尚属于合理范围。四原告作为航空旅客，应当在办理值机手续后至指定登机口就近候机，随时关注航班动态，并按照广播通知及时登机。然四原告显然疏于对上述事项的注意，未合理安排至贵宾区休息和用餐区就餐的时间，但被告国航公司作为承运人，被告机场公司作为机场运营方，在此过程中均已在合理限度内履行了通知登机、催促登机等附随义务，故两被告对四原告的误机无需承担责任。

针对争议焦点二，本院认为，四原告通过携程网所订购的往返机票系被告国航公司所提供的折扣机票，其使用条件之一为“机票按顺序使用，否则承运人有权拒绝承运”，使用条件之二为“不得退票、不得更改、不得签转”。上述两项交易条件贯彻在四原告订购机票、出票确认、网络退票等各个环节当中，系被告国航公司为了单方面反复适用而预先拟定的格式条款，该格式条款是否有效应当根据我国《合同法》的相关规定进行判断。根据在案证据，本院认为被告国航公司在出售折扣机票过程中已对上述交易条件以合理、显著的方式向消费者进行提示和告知。四原告所购机票为低价折扣的国际机票，综合考虑网络购票的交易规则、特价机票的交易习惯、航空旅客运输的特殊性等涉案因素，本院认为被告国航公司对于低价机票设定按顺序使用；不得退票、更改、签转等限制条件系对航空运输交易风险的合理分担，并未导致合同双方的权利义务失衡，故上述格式条款应属合法有效条款。四原告作为航空旅客，在购票之后应当依据诚实信用原则恪守合同义务，并对自己行为的后果承担相应责任。现四原告因自身原因导致误机，并在办理退票后仅获退税费，但被告国航公司在合同履行过程中并无违约行为，被告机场公司在提供相应服务过程中亦无不当行为，故四原告要求两被告对于其四人因自身原因造成误机所引起的损失承担赔偿责任缺乏依据，本院难以支持。依照《中华人民共和国合同法》第八条、第三十九条、第四十条、第六十条的规定，判决如下：

驳回原告陈非易、胡薪村、陈恪初、陈其初的全部诉讼请求。

案件受理费25元(已减半收取)，由原告陈非易、胡薪村、陈恪初、陈其初负担(已交纳)。

如不服本判决，可在本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提出副本，上诉于上海市第一中级人民法院。

审判员 郑卿杰

二〇一七年九月六日

书记员 刘仪蘋



**在线查看此案例**