**王娟诉中国东方航空股份有限公司航空旅客运输合同纠纷一案二审民事判决书**

上海市第一中级人民法院

民事判决书

（2015）沪一中民一（民）终字第1946号

上诉人（原审原告）王娟。

被上诉人（原审被告）中国东方航空股份有限公司。

法定代表人＊＊＊，董事长。

委托代理人＊＊＊。

上诉人王娟因航空旅客运输合同纠纷一案，不服上海市浦东新区人民法院（2015）浦民一（民）初字第6762号民事判决，向本院提起上诉。本院于2015年8月5日立案受理后，依法组成合议庭审理了本案，现已审理终结。

原审查明：2014年8月17日，王娟在“去哪儿网”上订购了东航公司航班号为MU787由上海浦东国际机场飞往罗马费尤米西诺机场的机票二份，乘机人为王娟及王娟的丈夫黄敏鑫，王娟的票价为人民币4，637元，起飞时间为2014年9月21日12时30分，东航公司于当天完成出票。9月21日，王娟至浦东国际机场办理值机手续时，东航公司工作人员告知由于航班超售，王娟及其丈夫不能登机。东航公司在安排转乘当天其他航班未果后，当日向王娟出具了《不正常航班证明》，载明原定于2014年9月21日12时30分起飞的MU787航班由于超售延误，起飞时间推迟至9月22日；旅客接受东航公司安排改乘2014年9月22日12时30分MU787航班成行；旅客最终未接受机场提供的2，500元经济补偿。嗣后，王娟按照东航公司安排改乘了9月22日12时30分的MU787航班，从上海飞往罗马。后王娟与东航公司就机票超售造成的损失协商不成，王娟遂于2015年2月诉至原审法院，请求判令：1、东航公司对超售造成王娟延误的行为进行书面道歉；2、东航公司赔偿因航班延误造成的直接损失费用人民币7，521元，其中，欧洲酒店费用人民币369元，欧洲交通延误费用人民币816元，王娟带薪休假补偿费用人民币6，336元；3、东航公司对于自身的欺诈行为应赔偿机票价款的3倍计人民币13，911元。

原审审理中，王娟与东航公司存在如下争议：1、关于要求书面道歉，东航公司当庭对机票超售给王娟造成损失表示歉意，但不同意书面道歉，认为不属于合同之诉中的赔偿责任。2、关于直接损失，就酒店费用，王娟提出尽管9月21日没有乘机到达罗马住宿，但提前预定好的酒店仍对当晚住宿费予以扣除。对此东航公司认为，王娟不能证明提前预定的酒店不能改期和退订，故不属于实际损失。就火车票损失，王娟主张因航班超售延误，原先预定的9月23日09时20分罗马至佛罗伦萨的火车票不能成行，故改签至9月23日15时50分，发生改签费14欧元，后由于行程安排变化致改签后的时间仍然紧张，且无法再改签，故重新购买了9月23日16时35分的火车票，重新购票费用为2个成人合计86欧元。而原先预定的9月25日08时30分佛罗伦萨至威尼斯的火车票因行程延误，由于无法改签，重新购买了9月25日15时30分的车票，支付票价45欧元。对此，东航公司仅认可火车票改签费用，认为王娟自行变更行程花费的车票费用不能作为损失计算。就带薪休假费用，王娟主张因延误了王娟的一天带薪休假，根据单位出具证明，王娟所在的公司在年末对因工作需要不能安排员工休完当年法定年休假，经部门经理审核及员工本人同意，可不安排其休完当年法定年休假，相关补偿遵循国务院颁布的《职工带薪年休假条例》，故王娟主张根据《职工带薪年休假条例》的规定要求补偿王娟日工资收入人民币2，112元的300%。对此，东航公司认为不属于直接经济损失，故不予认可。3、关于王娟主张东航公司的超售行为构成对消费者的欺诈，王娟认为在购票时东航公司没有向王娟说明所售机票暗含超售性质，侵犯消费者的知情权，故要求三倍赔偿；对此，东航公司提交民航总局网站上对客票的公示内容以及东航公司官网上公布的旅客须知，以证明机票超售系行业惯例，东航公司在旅客须知中对超售予以特别说明，属于合同的组成部分。

原审认为，客运合同自承运人向旅客交付客票时成立。王娟购买东航公司的机票，双方之间建立了航空旅客运输合同关系。涉案航班出发地为中国上海，目的地为意大利罗马，属国际航空旅客运输合同纠纷，中国和意大利均为《统一国际航空运输某些规则的公约》（以下简称《蒙特利尔公约》）的缔约国，故依法适用《蒙特利尔公约》。《蒙特利尔公约》没有规定的，适用中华人民共和国法律。本案的争议焦点在于：1、东航公司因机票超售承担违约责任的赔偿范围；2、东航公司销售暗含超售性质的机票是否构成欺诈。

关于争议焦点一，旅客购票后，承运人应当在约定期间或合理期间内将旅客安全运输到目的地。按照王娟所购机票，东航公司航班应在2014年9月21日从上海起飞至罗马，但因东航公司航班存在机票超售，导致王娟不能登机准时到达目的地，并且安排改乘后的时间长达一天。王娟的行程延误系由于东航公司的原因导致，东航公司已构成违约。根据《蒙特利尔公约》的规定，旅客在航空运输中因延误引起的损失，承运人应当承担责任。关于违约责任，根据我国法律规定，当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，在履行义务或者采取补救措施后，对方还有其他损失的，应当赔偿损失。承运人迟延运输的，应当根据旅客的要求安排改乘其他航班或者退票。本案中，东航公司向王娟告知因机票超售导致迟延运输后，为王娟安排了改乘航班，且在现场也提出了补偿的方案，东航公司在航班超售后对王娟采取了相应的补救措施。但在航班延误时间较长的情况下，对旅客产生的实际损失东航公司应当承担赔偿责任。王娟要求东航公司进行书面道歉，因赔礼道歉属于侵权责任的承担方式，而本案系合同之诉，道歉不属于违约责任的承担方式，且本案中东航公司当庭已向王娟作出道歉表示，故对王娟的相关请求，不予支持。关于王娟提出的各项损失，现确认如下：（1）酒店损失，因航班延误致使王娟无法按原定时间到达目的地，王娟提交的证据可以证明因无法退订房间而实际支出酒店的费用，属于延误造成王娟的合理损失，王娟主张酒店费用人民币369元，予以支持。（2）交通费损失，由于航班延误致使王娟需另行安排出行时间，王娟提交的车票改签和重新购票的相关票据也证明王娟确实另行花费了交通费支出，但王娟主张的交通费用构成中，9月23日的出行时间进行了二次更改，且修改的出发时间间隔较短，系未能合理避免而扩大的损失，王娟主张全部火车票价款，显然过高，现根据本案的实际情况酌情支持交通费人民币500元。（3）休假补偿，王娟主张延误了一天带薪年休假，如王娟未使用该休假，可获得公司给予日工资收入300%的补偿。由于该损失并未实际产生，尽管王娟提供的证据能够证明公司根据相关规定应对员工不休年休假进行补偿，然而王娟出行前已自愿使用休假进行旅游，系已经放弃获得相关休假补偿的机会，故无论王娟是否延误第一天的行程，客观上均不会产生王娟获得单位年休假的补偿，因此王娟的该主张依法不能成立。

关于争议焦点二，东航公司辩称已通过民航总局官网和东航公司官网对超售进行旅客公示。但该种告知方式欠缺明确性和指向性，在本案王娟的购票过程中并不能有效地进行提示，且超售对合同履行具有重大影响，应当向旅客予以特别提示，从而旅客能自行考虑是否选择购买存在超售可能的机票。因此，本案中东航公司未尽到经营者的告知义务。关于是否构成欺诈，首先，法律上对超售行为未予明令禁止，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、客源流失等考虑，对航班进行超售也符合国际航空业的售票惯例。其次，东航公司通过官网上对旅客须知进行公示的方式向旅客告知航班存在超售可能以及补偿方案，王娟系从其他购票网站上进行购票，在购票时并未予以注意。本案中东航公司未对王娟明确告知航班存在超售，东航公司未能有效掌握好涉案航班的机票预订情况，在订立合同时出现超售，从主观上而言更多的是由于过分自信导致的过失，并非对包括王娟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，事后东航公司也采取了为王娟安排改乘航班的补救措施，与经营者欺诈的主观恶意性存在区别，故王娟认为东航公司构成欺诈索要三倍赔偿的主张，不予支持。鉴于东航公司存在未尽告知义务的行为，客观上已造成王娟延误一天旅游行程而产生相关利益损失，综合考虑王娟延长候机、另行安排出行承受的舟车劳顿、经济支出以及东航公司因超售增加客源收益等情况，现酌定东航公司赔偿王娟人民币2，500元。东航公司辩称《蒙特利尔公约》不适用惩罚性赔偿的意见，本案系由于东航公司航班超售导致延误的违约行为造成王娟损失给予赔偿，符合国际条约和我国法律的规定，且赔偿数额尚未超过该公约规定的责任限额，对东航公司的上述抗辩，不予采纳。综上所述，因东航公司超售机票致使王娟航班延误，东航公司应向王娟承担违约赔偿合计人民币3，369元。

原审法院审理后按照《统一国际航空运输某些规则的公约》第十九条、第二十九条，《中华人民共和国合同法》第一百一十二条、第一百一十三条、第二百九十条、第二百九十九条之规定于二○一五年四月十四日作出判决：一、中国东方航空股份有限公司应于判决生效之日起十日内赔偿王娟人民币3，369元；二、驳回王娟的其余诉讼请求。负有金钱给付义务的当事人，如未按判决指定的期间履行给付义务，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335元，减半收取计人民币167.50元，由中国东方航空股份有限公司负担。

王娟不服原判，上诉至本院，上诉请求：撤销原判，改判支持王娟的全部起诉请求。王娟上诉认为，原审法院认定事实不清，适用法律错误。其上诉称：首先，由于东航公司的原因导致王娟2014年9月22日起国外旅游的假期被迫减少一天，损失客观存在，王娟主张的日工资3倍是显尔易见的直接损失，故王娟应获得日工资300%的赔偿。其次，我国法律虽未明确禁止超售，但也没有明确允许超售，仅仅依据商业惯例就认定超售具有正当性缺乏法律依据。航空公司利用自己的优势地位，已经从长期的超售行为中获利，当该行为给旅客造成损失时，自然也要为这一获利行为付出代价。东航公司网上告知不构成双方合同内容，王娟在签订合同的整个过程中，均无相应条款告知存在超售，如果要求一个普通旅客，对于航空公司网站上浩如烟海的内容都知悉，显然是一种不可承受的负担，王娟不可能对此予以注意。东航公司未履行告知义务的主观心理状态是故意隐瞒真实情况，构成欺诈，应当承担“赔三”的惩罚性赔偿责任。

被上诉人东航公司辩称，首先，对王娟因东航公司航班超售带来的困扰再次表示歉意，但本案系合同纠纷，王娟主张书面道歉无法律依据。其次，航班超售是国际航空业的惯例，不仅民航总局在官网上有过提示，且在东航公司网站上也有相关告知，东航公司不可能对旅客再行一一告知的义务。东航公司不存在故意隐瞒实情的欺诈行为，王娟要求东航公司承担“赔三”的责任，也无依据。另外，因东航公司的原因，的确王娟行程有耽误，但王娟实际未产生年休假的损失。现不接受王娟的上诉请求，要求维持原判。

本院经审理查明，原审法院认定事实无误。

本院认为，东航公司与王娟的航空旅客运输合同有效成立后，东航公司的主要合同义务就是准时、安全将王娟送至合同约定的目的地。东航公司因航班超售而导致王娟旅程延误整整一天，东航公司应对由此造成王娟的损失承担赔偿责任。原审法院根据王娟提供的损失证据，结合相关费用发生的必要性与合理性，判令东航公司赔偿王娟酒店费和交通费，是属正确。原审法院对于王娟主张的日工资300%之休假补偿未予支持，无明显不当，毕竟王娟该主张的损失未实际发生，王娟据以主张的《职工带薪休假条例》并非规范航空公司与旅客之间的合同关系。原审法院充分关注到由于东航公司的责任客观上造成王娟延长候机、往返奔波、延误一天旅程、未如愿休假等情况，判令东航公司酌情赔偿王娟人民币2，500元，合情合理。对于东航公司超售是否构成欺诈的判断，考虑到航空公司超售虽有为降低经营风险、维护商业利益之因素，但毕竟在民航总局等公开网站上有过介绍，且未明令禁止，国际航空业也有此惯例，故难以认定东航公司存有故意掩盖事实真相、进行虚假宣传、诱使王娟作出错误的购票意思表示之欺诈行为，由此王娟要求获得机票价款的3倍之赔偿款，依据欠充分，原审法院未支持王娟该项诉讼请求，于法无悖。东航公司的超售虽不构成欺诈，但从增加服务意识、进一步提高服务质量、避免误解与纠纷的角度出发，东航公司宜扩大范围并以更醒目标识明确告知旅客关注超售风险；一旦发生超售而致旅客无法如愿出行的，也应以更积极的态度尽心尽力协助旅客减少损失、尽快出行。本案系合同纠纷，王娟要求东航公司书面道歉，欠缺法律依据，本院仍难支持。综上所述，原审法院判决可予维持。王娟的上诉请求，依据与理由均欠充分确凿，本院难以支持。依照《中华人民共和国民事诉讼法》第一百七十条第一款第（一）项之规定，判决如下：

驳回上诉，维持原判。

二审案件受理费人民币50元，由上诉人王娟负担。

本判决为终审判决。

审判长 单珏

审判员 岑佳欣

代理审判员 潘春霞

二〇一五年十一月二日

书记员 张琦



**在线查看此案例**