**曾臻与中国东方航空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

（2019）沪0115民初31250号

原告：曾臻，女，1987年10月2日出生，壮族，住上海市普陀区。

委托诉讼代理人：张成栋，上海申江律师事务所律师。

被告：中国东方航空股份有限公司，住所地上海市浦东新区。

法定代表人：刘绍勇，董事长。

委托诉讼代理人：曾亮，上海东方华银律师事务所律师。

原告曾臻诉被告中国东方航空股份有限公司(以下至判决主文前简称东方航空公司)航空旅客运输合同纠纷一案，本院于2019年4月8日立案受理后，依法适用简易程序，于2019年4月30日公开开庭进行了审理。原告曾臻的委托代理人张成栋、被告东方航空公司的委托代理人曾亮到庭参加诉讼。本案现已审理终结。

原告曾臻向本院提出诉讼请求：1.判令被告因其欺诈行为向原告赔偿机票价款的三倍，计人民币10,965元(以下币种同)；2.判令被告承担本案诉讼费。事实和理由：2018年5月24日，原告通过被告经营的“东方航空”APP购买了票价金额为3,655元往返机票，机票详情为：2018年12月22日00：05分由上海浦东直飞法兰克福，抵达时间为当地时间05：10，飞行时间12小时05分钟，航班号为MU219；2019年1月1日21：55分由马德里直飞上海浦东，抵达时间为当地时间18：20，飞行时间为13小时25分钟，航班号为MU710。被告系实际承运人。2018年12月3日，被告通过95530号码发来短信称，“由于公司计划，原定于1月1日马德里飞往上海浦东的MU710航班取消。现为您改签至1月1日MU264航班(下称“改签航班”)，马德里至上海浦东，预计起飞时间为21：55”。鉴于短信通知中仅表明变更了航班号，其他情况未发生变化，故原告选择继续乘坐改签航班，未办理改期、退票业务。2019年1月1日，原告按计划抵达马德里机场办理乘机手续时发现，值机柜台显示改签航班经停西安，且抵达时间预计为北京时间20：10分。由于后续有工作安排，原告不得不继续乘坐改签航班返回上海。由于改签航班为国际航班转国内航班，全体机上成员需在西安下机、办理入境、领取换乘卡、重新排队安检等，导致原告无端在西安滞留超过3个半小时，最终于22：13分降落上海浦东机场，多番周折提取行李后，原告方于23：30分才离开浦东机场，精疲力竭。被告作为服务提供者，在明知改签航班与原告预先购买的航班发生了重大变化时，未如实告知，刻意隐瞒了对乘客而言最重要的包括直飞变经停、飞行时间延长、晚到等情况，诱使原告做出继续乘坐改签航班的错误意思表示，情形恶劣，构成消费欺诈，故原告起诉至法院，诉请同前。

被告东方航空公司辩称，原告诉称的购票、航班改签等基本事实无异议。航空运输作为公共运输，所有航班信息均对外公开，旅客可通过网络、电话等进行查询、选择，被告对此不存在任何隐瞒。被告向原告发送的航班改签信息符合《民用航空法》第110条规定，被告不存在欺诈行为，不同意原告的诉讼请求。

本院经审理认定事实如下：2018年5月24日，原告通过被告经营的“东方航空”APP软件购买了票价金额为3,655元往返机票，机票详情为：2018年12月22日00：05分由上海浦东直飞法兰克福，抵达时间为当地时间05：10分，飞行时间12小时05分钟，航班号为MU219；2019年1月1日21：55分由马德里直飞上海浦东，抵达时间为当地时间18：20分，飞行时间为13小时25分钟，航班号为MU710。被告系上列航班的承运人。2018年12月3日，被告通过95530客服号码向原告发送短信为：“由于公司计划，原定于1月1日马德里飞往上海浦东的MU710航班取消。现为您改签至1月1日MU264航班，马德里至上海浦东，预计起飞时间为21：55。您可联系原购票地办理机票改期、退票业务，或致电东航客服热线95530办理机票改期业务”。后原告于2019年1月1日乘坐被告承运的MU264航班由马德里飞往上海浦东，计划起飞时间为21：55，实际起飞为22：51，计划到达20：10+1天，实际到达22：13+1天，该航班经停西安咸阳。

另查明，被告在官网公示的《旅客、行李国际运输总条件》第1.56条规定，“约定经停地”指除出发地和目的地以外，在客票或者东航班期时刻表内列明作为旅客旅行路线上预定经停的地点；第9.1条规定，东航尽最大努力按照在旅行之日公布的航班时刻，合理的运输旅客及其行李。东航在接受旅客的定座和购票时，将告知旅客航班时刻，并在旅客的客票上列明。在客票售出后，东航可能会更改航班时刻。东航将根据旅客提供的有效联系方式通知旅客航班时刻的变更。旅客不能接受东航对航班时刻做出变更、并且东航无法为旅客安排其可以接受的替代航班，旅客可按照本条件11.4“非自愿退票”的规定办理退票；第9.10.1条规定，由于机务维护、航班调配、商务、机组等原因，造成的航班出港延误或取消，东航及其地面服务代理人将向旅客提供航班动态信息并为旅客安排餐食或住宿等服务。被告在官网公示的《客户服务承诺》第十一项不正常航班服务规定，“我们将通过以下方式及时、完整地提供关于航班延误、取消和变化状态的消息：如果您在预定客票时提供了联系信息，我们将在获悉航班延误或取消信息后，在客票列明的离站时间4小时前或更早时间通知您，以免您赶到机场耗费时间……”。

审理中，原告提供被告客服热线95530向原告发送的航班时刻变动的短信截屏，短信内容为“由于公司计划，原定12月22日上海浦东飞往法兰克福的MU219航班，时刻调整至12月22日00：10起飞，预计12月22日05：45到达”。原告认为，MU219航班时刻发生调整，被告告知了起飞、抵达时间，但系争MU710航班改签，被告仅告知航班号、起飞时间的变更，未告知经停地、抵达时间，证明被告在主观上有隐瞒航班重大变更事项的恶意。被告认为短信内容不同系因为被告预先设定的短信模板不同，对于航班出发时间推迟，被告通过短信告知航班出发时间及可能产生的到达时间变化，对于航班改签，被告通过短信告知航班取消的情况、机票改期退票的联系方式以及改签的航班号，被告并无隐瞒的故意和隐瞒的行为。

以上事实，有原告提供的“东方航空”APP页面截图、购票页面截图、航旅纵横截图、通知短信截图(回程)、视频、通知短信截图(去程)、被告《旅客、行李国际运输总条件》、被告《客户服务承诺》，被告提供的《旅客、行李国际运输总条件》及原、被告的当庭陈述等证据在案佐证。

本院认为，客运合同自承运人向旅客交付客票时成立。原告购买被告东方航空公司的机票，双方之间建立了航空旅客运输合同关系。承运人应当在约定期间或者合理期间内将旅客、货物安全运输到约定地点。承运人应当向旅客及时告知有关不能正常运输的重要事由和安全运输应当注意的事项。本案争议焦点在于被告在改签航班通知短信中未告知经停地、航班抵达时间的行为是否构成欺诈。

根据《最高人民法院关于贯彻执行若干问题的意见》的有关规定，欺诈行为应满足以下构成要件：1.行为人主观上存在欺诈故意；2.行为人客观上具有虚构事实或隐瞒真相的欺诈行为；3.受害人的错误意思表示与欺诈行为之间有因果关系。本院认为，被告在履行告知义务方面存在瑕疵，但不构成欺诈。首先，关于是否有欺诈故意，在航空运输中，航空公司取消航班符合行业惯例，被告在航班取消后及时向旅客发送短信告知航班取消的原因，并为旅客改签了新的航班，同时告知了旅客可以办理退票等方式，对于履行合同发生重大变更及时作出了弥补措施，被告并不因改签航班而获利。即便被告未通过短信通知经停地和抵达时间，事实上，航班的经停情况、抵达时间在被告官网或者民航总局相关网站、购票代理网站、航班服务APP软件等渠道对航班信息进行公示，旅客有多种途径可予了解，被告的行为不影响原告的知情权和选择权。因此，被告的行为不具有经营者欺诈获得额外利益的主观恶意性。

其次，关于被告是否具有欺诈行为，即被告在改签航班短信通知中未告知经停地和抵达时间是否属于隐瞒真相的行为。依据法律规定，航空公司应当遵循诚实信用原则，根据合同的性质、目的和交易习惯履行通知义务，但对于航班变动后航空公司发送通知短信应涵盖的内容，在法律法规或者行业规范性文件中均没有明确的规定。从被告在官网公示的《旅客、行李国际运输总条件》、《客户服务承诺》来看，仅可明确被告对于航班变动具有及时通知的义务，但对于被告是否应当在短信中告知经停地、抵达时间没有明确的合同约定或者单方允诺。在法律未作出规定且合同未明确约定的情形下，被告在航班变动后向原告发送短信告知了改签航班号和预计起飞时间，已履行了相应的告知义务，该短信内容不存在欺瞒。对原告提及的“约定经停地”，在被告《旅客、行李国际运输总条件》中对“约定经停地”解释为在客票或者东航班期时刻表内列明作为旅客旅行路线上预定经停的地点，即旅客在购票时即可知晓航班存在经停地，但本案中，被告取消航班后直接为原告改签其他航班，在原告未查询改签航班的情形下，通过被告发送的短信内容确实无法知晓改签航班存在经停的情况，因此，对于合同履行事项发生的变更，被告未尽到全面的告知义务。但告知义务方面的履行瑕疵与法律上的隐瞒真相存在程度上的区别，考虑到航空旅客运输的特殊性，航班的经停情况、飞行时间等均对外公开，旅客如不接受航空公司的改签，可选择退票或改签其他航班，不存在被告恶意隐瞒的情形，即便被告履行合同存在瑕疵也不影响本案合同目的的实现。原告以去程航班时刻变动的短信内容中明确了预计到达时间作为比对，认为改签航班中未告知抵达时间属于恶意隐瞒，本院认为两种告知短信均属于被告履行通知义务的方式，并不能以此认定被告存在欺诈行为，对于原告的主张不予支持。

再次，从原告最终乘坐经停西安航班的原因上看，现实生活中，航空公司取消、改签航班已非偶发，在此情形下，旅客具有退票、改期或者继续乘坐改签航班的选择权，本案中原告乘坐的是国际航班，出行前理应对航班情况进行查询，在被告已提前一定时间向原告发出航班变动通知的情形下，原告完全有时间和条件对改签后航班的具体情况予以了解，然而原告在收到短信通知后仍然乘坐改签航班，在当天办理乘机手续时也未选择退票或改签，系原告自行作出的选择，原告未因被告行为作出违背意愿的错误意思表示。本案中被告在合理时间内完成了安全运输的主合同义务，即便存在经停劳顿，也不损害原告合同目的的实现。综合本案情况，本院认为被告主观上并无欺诈故意，客观上不存在欺诈行为，原告诉请主张被告欺诈要求赔偿三倍机票价款损失的意见，并无事实依据，本院不予支持。

需要指出的是，航空公司应当在订立合同和履行合同的过程中，就航空运输紧密相关的事项上应承担充分告知的义务。本案中，被告未向旅客告知改签航班系经停航班，在告知义务履行上不够全面，客观上，经停航班与直飞航班相比，旅客会在旅途中耗费更多的时间和精力，原告因乘坐航班经停西安承受了更多的舟车劳顿，造成身心不适而愤然起诉，纠纷的产生与被告未尽充分告知义务有一定关联。为确保航空旅客的知情权和选择权，被告今后应就航班变动通知方面的措施加以改进，在可行条件下明确告知旅客改签航班的起飞、抵达时刻和经停情况，以体现航空公司作为服务主体对旅客权益的全面保护。

综上，依照《中华人民共和国合同法》第六十条、第二百九十条、第二百九十三条、第二百九十八条，《最高人民法院关于贯彻执行若干问题的意见》第68条之规定，判决如下：

驳回原告曾臻要求被告中国东方航空股份有限公司因其欺诈行为向原告曾臻赔偿机票价款的三倍计10,965元的诉讼请求。

案件受理费74元，减半收取计37元，由原告曾臻负担。

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提出副本，上诉于上海市第一中级人民法院。

审判员 顾江平

二〇一九年五月二十二日

书记员 杨柳



**在线查看此案例**