**艾某与某航空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

（2011）沪一中民一（民）终字第1684号

上诉人（原审原告）艾某。

被上诉人（原审被告）某航空公司。

上诉人艾某因航空旅客运输合同纠纷一案，不服上海市长宁区人民法院（2011）长民一（民）初字第2526号民事判决，向本院提起上诉。本院于2011年6月23日立案受理后，依法组成合议庭审理了本案。本案现已审理终结。

原审查明，艾某于2009年8月2日，在某航空公司（以下简称：某航空公司）网站订购2009年10月12日上海虹桥经南昌昌北至昆明巫家坝机票一张，电子客票号码为：1\*\*\*\*\*\*\*。在《航空运输电子客票行程单》中登记的旅客姓名为艾某，机票票价为660元，机场建设费为50元，座位等级为R1，在签注栏中另标注：“不得签转，不得变更，不得退票”。2009年10月2日，艾某因家中有事，提前返回昆明，未能搭乘上述预订的航班。嗣后，艾某曾多次与某航空公司协商退票事宜，但因某航空公司以艾某所购系特价机票，根据某航空公司规定，除机场建设费外票款一律不予退还为由而协商未果，艾某遂起诉至法院，请求判令：1.确认艾某与某航空公司之间签订的运输合同无效；2.某航空公司退还艾某票款人民币660元；3.某航空公司退还艾某机场建设费人民币50元。

原审另查明，艾某曾于2009年7月28日由艾某委托代理人曹某以网上支付方式，订购了2009年9月30日某航空公司由昆明经南昌飞抵上海的航班，并已实际乘机。

原审再查明，2010年10月26日，经某航空公司申请，经上海市工商行政管理局核准，某航空公司的名称由航空有限公司变更为某航空公司。

原审认为，艾某通过网上订票方式从某航空公司处订购机票，约定艾某搭乘某航空公司航班从上海前往昆明，并支付了相应的票款，艾某、某航空公司间航空旅客运输合同正式成立。而本案的争议焦点在于1.艾某、某航空公司通过网上订票方式签订的航空旅客运输合同中关于特价机票不得签转、不得变更、不得退票的约定是否有效；2.艾某未能实际乘坐预订的航班，能否要求某航空公司返还购票款660元。

首先，格式条款是当事人为了重复使用而预先拟定，并在订立合同时未与对方协商的条款。本案中，关于特价机票不得改签，不得退票的约定，系由某航空公司单方面为了反复使用而预先拟定，且未在合同订立之时与对方进行协商，系格式条款。根据《最高人民法院关于适用若干问题的解释（二）》的规定，采用格式条款订立合同的，提供格式条款的一方除应当遵循公平原则确定当事人之间的权利和义务，并采取合理的方式提请对方注意免除或者限制其责任的条款，按照对方的要求，对该条款予以说明外，还需确保其提供的格式条款没有违反《合同法》中关于认定合同无效的相关规定，否则对方可以向法院申请确认该条款无效。根据某航空公司在庭审中提供的证据，购票人自登陆网站起到订票成功，期间有多次机会可以明确看到某航空公司告知其关于机票舱位的说明及特价机票不得签转、不得退票的相关约定。至于艾某提出其在购票过程中没有看到上述告知内容，且某航空公司提供的公证书仅能证明上海到海口的订票流程，与本案上海到昆明的订票流程不存在关联性的主张。原审认为，虽然公证书证明的是某航空公司上海到海口的订票流程，但是根据日常交易惯例，网站订票的流程不会因为起始地点的不同而有所改变，故有理由相信，在该公证书上记载的告知事项在艾某订票之时亦应可以看到。本案中，艾某虽非本人订票，但作为其朋友，应当将订票过程中出现的对艾某权利义务有重大影响的信息告知艾某，因此应认为，某航空公司已经履行了《合同法》规定的告知和说明义务。且上述约定并不符合《合同法》中关于认定合同或部分合同条款无效的规定，故对于艾某认为本案系争合同因违反相应法律法规应被认定为无效的主张，不予采纳。

其次，既然合同是有效的，当事人应该按照合同约定全面履行各自的义务。艾某在订票并支付足额票款后，因家中有事提前返回昆明，导致某航空公司客观上无法依约向艾某提供旅客运输服务，系艾某自身原因所致，某航空公司并无过错。艾某认为其未接受某航空公司的服务，依照《合同法》及《中国民用航空电子客票暂行管理办法》的相关规定，某航空公司应当退还票款。当事人在订立合同之时，应当遵循公平原则确定各自的权利和义务，而当事人行使权利、履行义务亦应当遵循诚实信用原则。艾某在网上订票之时，某航空公司提供了多种不同价位的机票供艾某做出选择，并对各类机票的舱位情况、退票及变更限制进行了明确的说明，艾某自愿选择票价较低但限制相应较多的舱位等级，系其自主选择，艾某作为一个有完全民事行为能力的成年人，应当对自己选择的后果承担相应的责任。且根据经验法则判断，价款打折伴随一定的权利限制在日常生活中普遍存在，不仅是公平的，也是合理的，故上述购票限制并未违反《合同法》关于公平原则的规定，应属有效。至于艾某主张相关法律赋予了其退票的权利，应认为，上述法律和部门规章仅是规定了乘客可以有退票退款的权利，但从内容上看，并非是明确必须退票的强制性规定，故双方关于是否退票的相关事宜，仍应以合同双方约定为准。现艾某、某航空公司间订立的运输合同对机票舱位及能否退票做出了对应约定，而艾某选择的C类舱位属于特价机票，不得签转，不得退票，故应以该约定为准，对于艾某要求返还票款的主张，缺乏事实和法律依据，难以支持。

综上，艾某、某航空公司间签订的航空旅客运输合同合法有效，双方当事人均应受该合同的约束，艾某主张某航空公司返还票款660元的主张，不符合双方预先约定，亦缺乏法律依据，不予支持。至于艾某起诉要求退还机场建设费，符合双方的约定，某航空公司也明确表示同意返还，故予以支持。

原审法院审理后，依据《中华人民共和国合同法》第五条、第六条、第三十九条、第四十条、第五十二条、第五十三条及《最高人民法院关于适用若干问题的解释（二）》第十条之规定于2011年5月17日作出判决：一、某航空公司应判决生效之日起十日内返还艾某机场建设费人民币50元；二、驳回艾某其余诉讼请求。如果未按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》第二百二十九条之规定,加倍支付迟延履行期间的债务利息。案件受理费人民币50元，因本案适用简易程序减半收取，计人民币25元，由艾某负担。

艾某不服原判，上诉至本院，其上诉请求：维持原判第一项，撤销原判第二项，改判支持艾某的原审诉讼请求。艾某上诉称，原审已经认定特价机票不得退、改、签，属于格式条款，那么就应当认定无效，因为某航空公司通过该条款，免除了自己的基本责任，加重艾某的责任，排除了艾某的主要权利。某航空公司特价机票不得退、改、签的规定违反了《中华人民共和国合同法》第288条、289条、295条的规定。某航空公司提供的网上订票流程公证根本不能说明上海至昆明的订票流程，无法证明已对艾某尽到了告知义务。

某航空公司辩称，特价机票不得退、改、签的格式条款是合法有效的，并未排除艾某乘坐运输工具的主要权利，本案中是艾某自己放弃乘坐的权利，应当由其自己承担责任。因公司成本原因，没有对每一条订票流程进行公证，但现在的流程还是这样的。特价机票不得退、改、签也是经民航总局批准的，各航空公司均如此规定。艾某认为该条款是无效的，是误读了法律条款。不同意艾某的上诉请求，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，艾某购买的某航空公司的特价机票中标注：“不得签转、不得变更、不得退票”，此系格式条款，但某航空公司已通过合理方式在艾某订票过程中予以了告知。且该条款内容不违反公平原则，并未导致双方的权利义务失衡，故该条款应属合法有效。艾某主张某航空公司特价机票不得退、改、签的规定违反了《中华人民共和国合同法》第288条、289条、295条的相关规定，对此，本院认为，艾某所引用的法律条款，其一是属片面；其二该些法律条款并非是针对合同效力而作的强制性规定；其三双方当事人有约定还是应当从约定，故艾某的该项主张，本院不予支持。艾某与某航空公司的航空旅客运输合同合法有效，双方均应恪守，现艾某因自身原因未能乘坐相应航班，应当自行承担责任。原审法院所述理由详尽、充分，本院不再赘述。艾某的上诉请求缺乏依据，本院不予支持。原审法院所作判决，本院予以维持。依照《中华人民共和国民事诉讼法》第一百五十三条第一款第（一）项之规定，判决如下：

驳回上诉，维持原判。

上诉案件受理费人民币50元，由上诉人艾某负担。

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○一一年九月八日

书记员 王琼



**在线查看此案例**