**朱新峰与西部航空有限责任公司运输合同纠纷二审民事判决书**

济南市中级人民法院

民事判决书

（2017）鲁01民终5336号

上诉人(原审被告)：朱新峰，男，1979年8月1日出生，汉族，住济南市。

委托诉讼代理人:苗登彪，山东博睿律师事务所律师。

委托诉讼代理人:马文龙，山东博睿律师事务所律师。

被上诉人（原审被告）：西部航空有限责任公司，住所地重庆渝北区双龙湖道百果路99号。

法定代表人：祝涛，董事长。

委托诉讼代理人:贺艳，女，该公司员工。

上诉人朱新峰因与被上诉人西部航空有限责任公司（以下简称西部航空公司）航空旅客运输合同纠纷一案，不服济南市历城区人民法院（2017）鲁0112民初1300号民事判决，向本院提起上诉。本院于2017年7月20日立案后，依法组成合议庭审理了本案，现已审理终结。

朱新峰上诉请求：1．撤销一审判决，依法改判或将本案发回重审。2．本案一审、二审诉讼费用由西部航空公司承担。事实与理由：一、一审判决认定事实错误，证据不足，适用法律错误。1、一审法院认定“被告履行航空旅客运输合同，将原告运送至目的地济南遥墙国际机场”属于认定事实错误、证据不足。根据中国民用航空局制订的《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》（1996年2月28日修订的版本）第37条、38条之规定，朱新峰有权携带的自理行李的体积为不超过20×40×55厘米的行李，享有免费行李额为20公斤。而西部航空公司却无视上述运输规则，拒绝朱新峰要求免费携带或免费托运行李的要求，利用朱新峰登记时间紧迫为要挟，欺诈朱新峰增加出行成本，对本该免费托运的行李进行无端加价收费。将朱新峰运送至目的地仅是西部航空公司应履行的合同义务之一，西部航空公司还应严格按照中国民用航空局制订的《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》履行免费行李托运的合同义务。另外，根据《中华人民共和国民用航空法》第112条及中国民用航空局制订的《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》第39条之规定，西部航空公司作为承运人收取朱新峰行李费后应在行李票中标明行李的件数和重量，而西部航空公司向朱新峰出具的所谓的行李票却仅有费用数额，且拒绝提供增值税发票。据此可以证明西部航空公司收取行李费的行为具有欺诈消费者的故意，其主观恶性极大。2、一审法院认定“被告西部航空公司公司关于旅客携带行李的差异化服务系发展低成本航空，且得到中国民航局的批复同意，故本院对原告的该主张不予采信”系认定事实错误，适用法律错误。中国民用航空总局在1996年2月28日、2004年8月12日修订《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》时属于国务院直属机构，可以根据法律和国务院的行政法规、决定、命令，在本部门的权限范围内，制定规章。然而中国民用航空总局于2008年3月改制为部委管理的国家局，其作为由交通运输部管理的国家局已经无权发布或修订任何规章，如相关规章确需修订，也应由交通运输部来修订及发布。因此，中国民用航空局的文件《民航局关于促进低成本航空发展的指导意见》无权对《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》进行任何变动或修改，西部航空公司提交的该份文件也仅仅是指导性意见，没有任何法律效力。中国民用航空局综合司在没有获得交通运输部授权以及交通运输部同意修订《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》的前提下，对西部航空公司同意旅客服务差异的批复系违法行为。同时，中国民用航空局的指导性意见也明确表明了是通过相关权力部门修订民航客、货运输规则，才能对部分服务标准不再作强制性规定。在没有相关权力部门修订民航客、货运输规则之前，任何承运人或其它单位无权对《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》已经明确约定的服务标准进行任何变通规定。根据朱新峰提交的新证据（重庆江北国际机场安检口关于旅客免费携带行李的公示信息）也可以证实不仅作为消费者的朱新峰认为《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》规定的服务标准系公认的，重庆江北国际机场也同时认可了《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》规定的服务标准系公认的。朱新峰作为消费者无需在乘坐国内航空时再对相应的国内航空运输规则进行再次小心翼翼的求证、查询。且朱新峰从济南到重庆乘坐山东航空公司的飞机，携带同样的行李顺利登机而无需缴纳任何额外费用。3、一审法院认定“原告不能证明被告西部航空公司公司未履行告知义务、收取逾重行李费系欺诈行为”系认定事实错误。一审法院忽视朱新峰提交的证据“关于在去哪儿旅行网购买西部航空公司机票的全部流程展示”，而且西部航空公司并未在2017年3月10日向朱新峰发送任何短信，一审法院认定西部航空公司已经履行提示告知义务没有任何法律依据和事实依据。朱新峰在一审法院要求补充相关材料后即时向一审法院邮寄了“关于在去哪儿旅行网购买西部航空公司机票的全部流程展示”。该份证据显示购票流程如下：1、打开手机，找到“去哪儿旅行”软件，然后点击该软件图标；2、出现“去哪儿旅行”主页面后，点击“机票”；3、出现“机票”页面后，点击“搜索”；4、出现航班列表的页面后，点击“19：45西部航空公司PN6327720”；5、出现PN6327航班预订页面后，直接点击第二栏“低价特惠套餐”中的“预订”按钮；6、点击完“预订”按钮后，“去哪儿旅行”软件出现了“提交订单”页面，该页面显示经济舱套餐的价格，直接点击“提交订单”按钮；7、点击完“提交订单”按钮后出现支付页面，直接点击“去支付”，点击“去支付”后再点击“立即支付”；8、支付完成后，完成了购买西部航空公司机票的全过程。在上述购票全过程中，西部航空公司并没有对朱新峰进行任何关于西部航空公司行李运输规定进行告知，朱新峰作为一般消费者无从得知西部航空公司的内部规定，而且根据中国民用航空局的规定，朱新峰有理由相信只要是中国境内航空公司国内运输均应严格无条件遵守《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》关于行李运输的规定。在《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》没有被有权部门进行修订的前提下，根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第26条之规定，西部航空公司作为经营者不得以格式条款、通知、告示、声明等方式，作出排除或限制朱新峰作为消费者依据《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》应该无条件获取的服务的权利。西部航空公司向一审法院提交了与朱新峰购票流程不一致的购票流程，西部航空公司的行为显然是利用了所谓的格式条款并借助技术手段强制交易，系欺诈消费者的行为。另一方面，西部航空公司宣称所告知的内容也是违反中国民用航空局制订的《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》的，中国民用航空局无权对《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》进行任何修订，中国民用航空局综合司的批复没有任何法律效力。二、朱新峰已经在购票过程中及购票后尽到了应有的注意义务，西部航空公司在朱新峰购票过程中及购票后没有尽到任何所谓的告知义务。西部航空公司所称的告知内容也是其内部规定，违反《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》强制性规定的，没有任何法律效力，西部航空公司无权以格式条款、通知、声明等方式作为减轻其作为承运人的责任。根据《中华人民共和国消费者权益保护法》第26条之规定，西部航空公司的所谓的告知内容无效。根据朱新峰提交的证据即在重庆江北国际机场取证视频显示，在重庆江北国际机场的安检口就明确将《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》的部分行李携带规则以中、英文两种语言进行宣告，这更进一步印证了朱新峰作为普通消费者对于国内运输规则的正确判断。三、本案属于违约和侵权竞合的案件，西部航空公司违反法律规定和交易习惯，加收朱新峰行李费的行为，显然违背朱新峰的真实意思表示，欺诈消费者增加出行成本，对本该免费携带或免费托运的行李进行加价收费，已经违反了有关法律和行政法规的强行性规定，西部航空公司履行了义务是在朱新峰超额支付代价的情况下实现的。四、一审法院认为西部航空公司为低成本航空公司，所谓的低成本的另一个意思就是高利润，其机票价格和山东航空公司相比价格是高于山东航空公司或正常的航空公司的同样的航线的，旅客却享受不到价值相当的服务，这本身就违反《中华人民共和国反不正当法》和《中华人民共和国消费者权益保护法》。综上所述，请求二审法院依法查明案件事实，维护朱新峰的合法权益。

西部航空公司辩称：一、朱新峰与西部航空公司之间的航空运输合同中，已经明确了朱新峰仅有5公斤随身行李额度，无行李托运额，西部航空公司已经按照约定履行了运输责任，朱新峰要求退还机票款项没有事实法律依据。二、西部航空公司收取朱新峰行李费，符合合同约定及法律规定，并未违背合同效力性强制性规定。西部航空公司作为低成本航空公司，经民航局的批准进行旅客差异化服务，在政府网站有明确公告，有权自行决定服务内容。《最高人民法院关于适用若干问题的解释(二)》第十四条规定，合同法第五十二条第(五)项规定的“强制性规定”，是指效力性强制性规定。《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》是中国民用航空局颁布的管理性规范，是部门规章，不属于合同法第五十二条规定的“强制性规定”。同时，航空法第112条规定，旅客未能出示行李票，行李票不符合规定或者行李票遗失，不影响运输合同的存在或者有效。因此，即使西部航空公司出具的行李票不符合航空法有关行李票的规定，双方达成的运输合同依然有效，西部航空公司依然有权收取托运行李费。因此，朱新峰与西部航空公司之间的运输合同并没有违反效力性强制规定，协议有效。三、西部航空公司在履行合同中诚实守信，无欺诈行为。本案中，西部航空公司在履行合同中既没有告知对方虚假情况，也没有故意隐瞒事实，而是在朱新峰购买机票过程中前后三次提醒对方有关随身行李额度，购买机票后又以短信的方式进行提醒，朱新峰不承认以上事实，但是法院通过上网亲自购买机票以及调取手机通信记录可以查证以上事实，且依据普通常识，第三方购票网站上都会再三提示，航空公司在旅客购买机票后都会发短信提醒旅客注意事项，朱新峰不承认上述常识性问题，是对事实的枉顾。综上请求法院依法驳回其上诉请求。

朱新峰向一审法院起诉请求：1．判令西部航空公司退还收取的逾重行李费80元；2．判令西部航空公司退还机票费用602元；3．判令西部航空公司按上述2项损失的3倍赔偿朱新峰2046元；4．判令西部航空公司就欺诈收取朱新峰逾重行李费的行为在重庆江北国际机场、济南遥墙国际机场向朱新峰公开赔礼道歉；5．本案诉讼费、邮寄送达费、律师费、差旅费等费用由西部航空公司承担。

一审法院认定：1、2017年3月10日，朱新峰、苗登彪通过“去哪儿旅行”手机软件购买西部航空公司2017年3月11日的机票1张，票号：847-2439017278，航班号：PN6265，始发站：重庆，目的站：济南，机票价格：552元，机场建设费+燃油费：50元，购买机票费用合计602元。2017年3月11日下午，朱新峰携带行李从重庆江北国际机场乘坐该航班登机安检时，西部航空公司工作人员告知其所携带行李为8公斤，超出西部航空公司的免费行李额（5公斤）必须办理托运，朱新峰办理行李托运手续并向被告支付逾重行李费80元，西部航空公司为朱新峰出具逾重行李费定额发票1份（金额共计80元）。西部航空公司履行航空旅客运输合同，将朱新峰运送至目的地济南遥墙国际机场。2、朱新峰主张西部航空公司免费行李额仅为5公斤，违反《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》经济舱旅客免费行李额20公斤的规定。西部航空公司对朱新峰的该主张不予认可并主张其公司发展低成本航空、实施旅客差异化服务，允许旅客免费携带一件重量以5公斤为限的非托运行李进入客舱，其体积不超过20×30×40CM，该报服务标准经中国民航局综合司于2014年12月31日发文批复同意。西部航空公司提交中国民航局2013年12月30日印发的《关于促进低成本航空的指导意见》（2013）104号文件复印件1份、西部航空公司于2014年12月3日向民航局提出关于实施旅客差异化服务功能的请示1份、中国民用航空局综合服务司于2014年12月31日的《关于对西部航空有限责任公司旅客服务的差异批复》复印件1份证实其主张。朱新峰认为中国民航局的（2013）104号文件不能成为被告擅自收取行李费的依据。中国民航局的（2013）104号《关于促进低成本航空的指导意见》文件中调整运输服务质量标准规定，修订民航客、货运输规则，对部分服务标准不再作强制性规定，允许低成本航空适当简化服务；对航空公司经营范围进行分类管理，鼓励其适应市场提供差异化服务，与传统航空公司服务形成互补。西部航空公司关于旅客携带行李的差异化服务系发展低成本航空，且得到中国民航局的批复同意，故对朱新峰的该主张不予采信。3、朱新峰主张在通过第三方手机软件“去哪儿旅行”购买机票的过程中，西部航空公司未履行告知义务，收取逾重行李费的行为存在欺诈。朱新峰提供登机牌原件1份、购买机票订单复印件1份、西部航空公司逾重行李发票原件2份、行李箱规格复印件1份证实其主张。西部航空公司对朱新峰的登机牌1份，西部航空公司逾重行李发票2份均无异议，但对朱新峰主张的该事实不予认可，西部航空公司主张朱新峰在通过第三方手机软件“去哪儿旅行”购买机票的过程中，西部航空公司已经用蓝色字体提醒必须阅读行李有关规定，且只有已阅读并接受的情况下才能购买机票，且西部航空公司在朱新峰通过“去哪儿旅行”订票成功后于2017年3月10日16时54分向朱新峰的同乘人即订票人苗登彪发送短信，该短信内容为：“3月19日19:20-21:30的西部航空PN6265重庆江北机场T28-济南遥墙机场已出票，苗登彪票号847-2439017277，朱新峰票号847-2439017278，请提前2小时到机场值机。您可免费携带5公斤以内且体积不超过20×30×40CM的非托运行李。无免费托运行李额，无免费餐食。……”。西部航空公司提交手机软件“去哪儿旅行”购买机票流程网上截图1份及向苗登彪发送的该短信记录1份证实其主张。朱新峰认为西部航空公司提供的为更改后的网上订票流程，且提示字体小达不到告知目的。西部航空公司在“去哪儿旅行”第三方手机软件预定机票系统中有行李须知提示，西部航空公司在朱新峰订票成功后于2017年3月10日16时54分向朱新峰的同乘人即订票人苗登彪发送短信对朱新峰携带行李事宜进行提示，朱新峰提供的上述证据不能证明西部航空公司未履行告知义务、收取逾重行李费系欺诈行为，故一审法院对朱新峰主张的该事实不予认定，对西部航空公司所称已履行提示告知义务、没有欺诈行为的事实可以认定。

一审法院认为，朱新峰通过第三方手机软件购买西部航空公司2017年3月11日的机票1张，与西部航空公司之间订立航空旅客运输合同，该合同系当事人的真实意思表示，不违反法律、行政法规的强制性规定，为有效合同，各方当事人均应依照合同约定履行各自的义务。西部航空公司按合同约定将朱新峰运送至目的地济南遥墙国际机场，履行了合同义务。西部航空公司发展低成本航空、免费行李额低的差异化服务模式，且该服务模式经过管理部门批准。西部航空公司在朱新峰购票时及购票后对携带行李事宜尽到提示告知义务，朱新峰由于自身原因在购票过程中及购票后没有尽到应有的注意义务，导致其支付逾重行李费80元，在合同履行过程中西部航空公司无违约责任，故对朱新峰要求西部航空公司退还逾重行李费80元、机票费602元、赔偿朱新峰损失2046元并承担诉讼费、邮寄送达费、律师费、差旅费等费用的诉讼请求，一审法院不予支持。西部航空公司在履行与朱新峰之间的航空运输合同的过程中，不存在故意隐瞒或故意告知朱新峰虚假情况的行为，故对朱新峰要求西部航空公司就欺诈行为公开道歉的诉讼请求，一审法院亦不予支持。一审法院依照《中华人民共和国合同法》第四十四条、第六十条、第二百八十八条、第二百九十六条，《中华人民共和国民事诉讼法》第六十四条第一款的规定判决：驳回朱新峰的诉讼请求。案件受理费50元，减半收取25元，由朱新峰负担。

本院二审期间，朱新峰提交5份证据：证据１、关于在去哪儿旅行网购买西部航空公司机票的全部流程展示，证明朱新峰已经做了足够的注意义务，而西部航空公司在朱新峰购买机票时没有对行李额及收费情况进行有效告知。证据２、短信截屏一份，证明朱新峰没有收到去哪儿旅行网或是西部航空公司发送的提示短信，西部航空公司没有尽到的告知义务。证据３、重庆江北机场现场录像一份以及录像截屏一张，证明中国民用航空局制订的中国民用航空旅客行李国内运输规则系交易习惯。证据４、中国民用航空局网站信息打印页两张，证明中国民用航空局于2008年已经无权对自己在2008年之前制订的部门规章进行修订、修改，所有的修订、修改工作均应由中国交通运输部具体实施。证据５、西部航空公司宣传资料一份，证明西部航空公司违反广告法、反不正当竞争法、虚假宣传。

对朱新峰提交的上述证据，本院经审查认为，关于证据1，西部航空公司在“去哪儿旅行网”购买机票流程中有对行李及购票的须知提示，且提交订单上方有“我已阅读并接受锂电池及危险品乘机须知、预定须知、乘客告知书…”等内容，本院对该证据证明内容不予采纳。关于证据2，该短信截屏来自于苗登彪个人所有的手机终端，无法证实是否有删减，本院对该证据不予采纳。对证据3和4的真实性予以采信，对证明目的不予采纳。关于证据5，该广告是否虚假宣传与朱新峰是否被欺诈没有因果关系，本院对该证据不予采纳。

经审理本院认定，一审认定的事实属实，本院予以确认。

本院认为，西部航空公司发展低成本航空服务、免费行李额低的差异化服务模式，不违反法律、行政法规的禁止性规定。关于朱新峰所称西部航空公司未尽告知义务及应退还逾重行李费和机票费用的问题。朱新峰购买的是西部航空公司机票“低价特惠套餐”，其更应尽到审慎的注意义务，朱新峰提交的机票购买流程第五步中载有“【行李额受限】部分价格无免费托运行李，详情请查看退改详情”的提示内容，朱新峰未对该提示内容进行查看，由此产生的不利后果应由其自行承担。关于朱新峰所称被西部航空公司欺诈的问题。《最高人民法院关于贯彻执行若干问题的意见（试行）》第六十八条规定：“一方当事人故意告知对方虚假情况，或者故意隐瞒真实情况，诱使对方当事人作出错误意思表示的，可以认定为欺诈行为”。据此，构成欺诈行为必须具备三个要件，即：欺诈人具有欺诈的故意，欺诈人实施了故意告知虚假情况或者故意隐瞒真实情况的欺诈行为，被欺诈人因欺诈而被诱使陷入错误判断从而作出错误的意思表示。就本案查明事实来看，西部航空公司在履行与朱新峰的航空运输合同过程中，不存在故意告知虚假情况或故意隐瞒真实情况的行为，不构成欺诈。综上所述，一审法院判决对朱新峰的诉讼请求不予支持符合法律规定。朱新峰的上诉请求不能成立，本院不予支持。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规定，判决如下：

驳回上诉，维持原判。

二审案件受理费50元，由上诉人朱新峰负担。

本判决为终审判决。

审判长 孙潇

审判员 张伟

审判员 高静

二〇一七年八月三十一日

书记员 孙红杰



**在线查看此案例**