**惠海曙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950号

原告：惠海曙，男，\*\*\*\*年\*\*月\*\*日出生，汉族，住上海市杨浦区。

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。

原告惠海曙与被告

中国东方航空股份有限公司航空旅客运输合同纠纷一案，本院于2019年1月2日立案后，依法适用简易程序，公开开庭进行审理。原告惠海曙，被告

中国东方航空股份有限公司的委托代理人曾亮到庭参加诉讼。本案现已审理终结。

原告惠海曙向本院提出诉讼请求：1、要求被告赔偿机票费1,080元（人民币，下同）；2、要求被告赔偿原告因本案诉讼造成的交通费、精神损害抚慰金等损失10,000元。事实和理由：原告欲致新疆旅游故通过旅游公司预定了2018年10月9日上海虹桥至乌鲁木齐、2018年10月16日乌鲁木齐至上海虹桥的往返机票一张，票价1,100元。原告因临时有事，故10月9日未乘坐航班，而是在10月11日自己购买了一张去乌鲁木齐的机票。在新疆游玩结束后，原告欲搭乘10月16日航班回上海，但被告拒绝承运，原告无奈又花费了1,080元购买了同一航班的机票。原告认为被告制定的格式条款排除了原告主要权利、免除了被告义务，是不合理的，故要求被告赔偿。另外，原告为本起诉讼从越南飞回国，支出了交通费同时也造成了精神损害，故致讼，望判如所请。

被告

中国东方航空股份有限公司辩称，不同意原告的诉讼请求。首先，原告购买的系往返机票，原、被告双方订立的是一个运输合同，客票上所有航段都必须按照顺序使用，如果未使用将不能使用，本案因原告自身原因没有在始发地乘机，而是在乌鲁木齐乘机，实际上变更了双方的运输合同，被告有权以此为由拒绝承运；其次，原告主张的交通费等损失超出了被告的可预见范围，精神损害抚慰金也不属于合同纠纷的赔偿范围；再次，原告购买的系团体票，团体旅客误机的，被告有权拒绝退票款。

当事人围绕诉讼请求提交证据，本院组织当事人进行了证据交换和质证，原告提供了电子行程单3份、出团通知书、营业执照等证据，经质证，被告对上述证据无异议，本院予以确认并在卷佐证。对被告提供的《国内旅客须知》、《东航运输条件》等证据，上述内容在官网公示，本院对上述证据真实性予以认定。结合当事人陈述，本院查明事实如下：

原告欲至新疆旅游，故参加了旅行团。旅行社为原告购买了上海虹桥到乌鲁木齐的往返机票：2018年10月9日上海虹桥至乌鲁木齐（航班号FM9219），2018年10月16日乌鲁木齐至上海虹桥（航班号FM9220）。原告的电子客票号码为XXXXXXXXXXXXX，总金额1,100元，其中票价980元，民航发展基金100元，燃油附加费20元。该机票的航空运输电子客票行程单“签注”记载：不得签改退票收费；票面记载：请旅客乘机前认真阅读《旅客须知》及承运人的运输总条件内容。后原告因自身原因未搭乘2018年10月9日上海虹桥至乌鲁木齐的航班（航班号FM9219）。原告购买了2018年10月11日航班至乌鲁木齐继续参团旅游。旅游结束后，原告欲搭乘2018年10月16日乌鲁木齐至上海虹桥的航班（航班号FM9220），但被告告知原告去程未乘坐回程亦不得乘坐，原告无奈花费1,080元购买了同一趟航班的机票回上海。

被告在其官网公布的《国内旅客须知》中“客票的顺序使用”：“您购买的客票，仅适用于客票上所列明的自出发地点、约定的经停地点至目的地点的运输。您所支付的票价，是以我们的运价规则和客票上所列明的运输为依据。客票上所有航段必须按照填开客票时规定的顺序使用。如果您未经我们同意而改变运输，我们将按照您实际的旅行确定票价。您应当支付原票价与运输变更后使用票价之间的差额，且您客票未使用的航段将不能再使用。”《东航国内运输条件》3.1.7：“客票应该按照所列明的航程，从出发地开始按顺序使用，对于未按顺序使用的乘机联，东航不予承运，但可以按未使用乘机联对应定座舱位的退票规定办理退票。”

本院认为，航空旅客运输合同是双务合同。旅客和承运人都互负义务，承运人需将旅客按照合同约定，安全及时地从一地运送到另一地，旅客需向承运人支付运费或相关费用，双方义务具有对等性。本案中，原告购买的是往返机票，其与被告订立了一个航空旅客运输合同，被告有两次承运（去程、返程）的义务。现原告没有乘坐去程航班，被告拒绝原告乘坐回程航班是否具有法律依据。根据合同法规定，采用格式条款订立合同的，提供格式条款的一方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。原告委托旅游公司购买往返机票，被告应当就该往返机票的使用注意事项、退票规则等进行说明，并应当就其在缔结合同时向原告或者原告的委托人履行了提示注意义务或者说明义务承担举证责任。根据原告提供的航空运输电子客票行程单，被告仅仅特别标注了“不得签改退票收费”，却毫无提示原告“客票需按照顺序使用”，而且被告也未提出证据证明其在合同订立过程中向原告履行了提示注意义务，故其所设定的该格式条款在本案中不予适用。因被告不适当履行合同造成了原告损失，原告有权要求被告赔偿损失。现原告主张赔偿其另行购买返程机票的支出1,080元，并无不当，本院予以确认；原告要求被告赔偿其交通费、精神损害抚慰金无法律依据，不予支持。综上，依照《中华人民共和国合同法》第三十九条、第六十条、第一百一十三条，《中华人民共和国民事诉讼法》第六十四条第一款的规定，判决如下：

一、被告

中国东方航空股份有限公司于本判决生效之日起十日内赔偿原告惠海曙1,080元；

二、驳回原告惠海曙的其余诉讼请求。

负有金钱给付义务的当事人，如果未按本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》第二百五十三条之规定，加倍支付迟延履行期间的债务利息。

案件受理费38.50元（已减半收取，原告惠海曙已预交），由原告惠海曙负担25元，被告

中国东方航空股份有限公司负担13.50元，被告

中国东方航空股份有限公司应负担之款于本判决生效之日起七日内交至本院。

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 周清

二〇一九年四月十一日

书记员 周莹



**在线查看此案例**