**杨宁宁与中国南方航空股份有限公司航空旅客运输合同纠纷二审民事判决书**

广州市中级人民法院

民事判决书

（2014）穗中法民二终字第906号

上诉人（原审原告）：杨宁宁。

委托代理人：王茉。

被上诉人（原审被告）：中国南方航空股份有限公司。

法定代表人：司献民，董事长。

委托代理人：曾书华，该司职员。

上诉人杨宁宁因与被上诉人中国南方航空股份有限公司（以下简称南航公司）航空旅客运输合同纠纷一案，不服广东省广州市白云区人民法院（2012）穗云法民二初字第1646号民事判决，向本院提起上诉。本院依法组成合议庭审理了本案，现已审理终结。

原审法院经审理查明：2009年11月27日，杨宁宁通过南航公司网站预订一张广州-阿姆斯特丹的往返机票：去程广州至阿姆斯特丹为2010年2月7日，返程阿姆斯特丹至广州为2010年2月21日；票价类型均为“具有限制的经济舱”（即不得签转退，只在显示的飞行日期有效）；机票费2370元，税费YQ56元、YR1800元、XT393元，以上合计4619元。南航公司当天确认了杨宁宁的上述预订，并回复“确认预订”的邮件至杨宁宁邮箱，旅行状态栏为“已确认”。

2010年1月7日，杨宁宁乘坐南航公司CZ3114航班从北京飞往广州，该航班因故障取消。杨宁宁称其系乘坐该航班至广州办理至荷兰的签证，预约的面签时间为2010年1月8日上午9时，现因上述航班取消而无法进行面签，遂向南航公司在北京的地面服务提出改签广州至阿姆斯特丹的往返机票。南航公司确认杨宁宁提出改签的事实，但表示杨宁宁购买的广州至阿姆斯特丹的往返机票是不得签转退的限制机票，本不同意改签，且其亦无法预见杨宁宁订购机票、面签的情况，但考虑杨宁宁的情况，还是同意为杨宁宁办理“有条件改签”，即自出票之日起一年内的任何时候均可办理改签事宜”。南航公司为证明上述事实，提交盖有“中国南方航空国际航班业务专用章”的《情况说明》作为证据。该《情况说明》记载：“南航公司北京地服人员于2010年1月7日收到杨宁宁提出的要求后进行了请示，得到同意的答复后向杨宁宁解释可以为其更改客票的有效期，并留下联系电话（010）64590580和（010）64599536以便其提前与广州联系，但前提条件为此客票必须是自出票之日起一年内使用，过期则无法使用。在售票工作的员工至少有10年工作经验，当日处理此情况的班长也有较长工作经验，肯定知道客规规定的客票有效期为一年，不会承诺无期限的任何时候。期间杨宁宁曾打过电话询问改票事宜，据当时接电话的员工回忆，杨宁宁说冬天太冷不想去等，但此后没有再提出需要具体更改至哪天。杨宁宁再次提出时已超过一年，导致无法更改客票。”

杨宁宁于起诉状中陈述于2010年12月28日拨通上述电话，要求将上述广州至阿姆斯特丹往返机票的时间改签至2011年7月23日至2010年8月15日，但在庭审中称系于2010年9、10月左右致电南航公司。杨宁宁并称因南航公司接电话的工作人员表示不清楚，遂于2010年12月28日将《改票声明》传真予南航公司，提出要求改签的时间。南航公司表示没有收到该声明。杨宁宁同时提交南航公司诉讼代理人曾书华发送予其的短信作为证据，拟证明南航公司与其协商的方案。短信内容为：“我们部门领导基本同意给您换开机票，但是签证费是没有办法出账的，您看是否同意，同意的话我就向市场营销委领导申请换开机票事宜。”“具体怎么开票还得去营销委了解过才知道。我到时再同你联系，但估计也是只能给你开一年内的票，所以你方便的话，最好能挑个出行时间。”上述短信时间均为2012年11月22日。南航公司对短信的真实性予以确认，但表示发短信是为照顾杨宁宁情绪，请示领导后不批准，已向杨宁宁说明情况，且上述短信只是协商、汇报的过程。

另查，在通过南航公司网站订购机票的过程中，《旅客购票须知》为必须阅读的项目，订票人需阅读包括《旅客须知（国际运输）》、《国际运输总条件》在内的机票预订须知后并进行确认，才能进行提交、付款等下一步操作。《旅客须知（国际运输）》约定：除另有规定外，国际运输客票的有效期为一年。定期客票自旅客开始旅行之日起计算，第一航段未使用或不定期的客票自填开客票之日起计算，一年内运输有效。特种票价客票的有效期，按照南航规定的该特种票价的有效期计算。《国际运输总条件》以及《中国民用航空旅客、行李国际运输规则》中均作了相关规定。

杨宁宁原审诉讼请求为：1.履行承运业务，偿还广州往返阿姆斯特丹的有效机票一张（包含相关税费2794元）；2.偿还荷兰签证代签费用2000元；3.承担全部诉讼费用。

原审法院认为：杨宁宁、南航公司之间的航空旅客运输合同依法成立并生效。

杨宁宁搭乘南航公司2010年1月7日CZ3114航班从北京飞往广州，南航公司作为承运人依法应当按约定的路线及时间将杨宁宁送至目的地，但该航班因故障取消，故南航公司的行为已构成违约，应当承担违约责任。根据有关法律规定，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，给对方造成损失的，损失赔偿额应当相当于因违约所造成的损失，包括合同履行后可以获得的利益，但不得超过违反合同一方订立合同时预见到或者应当预见到的因违反合同可能造成的损失。现杨宁宁购买上述航班的机票并搭乘该航班时，南航公司无法预知杨宁宁至广州的目的，以及其随后广州至阿姆斯特丹的行程，更不能预知两者之间的关联性。故杨宁宁以此要求南航公司偿还其广州往返阿姆斯特丹的有效机票一张，以及荷兰签证代签费用2000元，缺乏依据。

2010年1月7日CZ3114航班取消后，杨宁宁向南航公司提出改签其购买的2010年2月广州至阿姆斯特丹往返机票。杨宁宁提交的机票信息打印件以及南航公司发送至杨宁宁邮箱的确认函均能证明该张广州至阿姆斯特丹的往返机票为“具有限制的经济舱”，即不得签转退，只在显示的飞行日期有效。但杨宁宁、南航公司经协商后，南航公司同意对上述机票予以改签，此系双方协商一致的结果，原审法院予以确认。杨宁宁称南航公司承诺的改签为任何时候通知行程时间即可，但南航公司辩称已告知杨宁宁为出票之日起一年内使用。《旅客购票须知》系杨宁宁在南航公司网站订购机票过程中必须阅读的项目，须知中的《旅客须知（国际运输）》、《国际运输总条件》已明确约定“除另有规定外，国际运输客票的有效期为一年。定期客票自旅客开始旅行之日起计算，第一航段未使用或不定期的客票自填开客票之日起计算，一年内运输有效。”且《中国民用航空旅客、行李国际运输规则》中亦作了相关规定。因此，杨宁宁应当清楚知悉其购买的广州至阿姆斯特丹往返机票即便能够改签，有效期亦为填开客票之日起一年，即2010年11月26日前。现根据杨宁宁提交的证据，不能证明其在上述期限向南航公司提出改签，其提出的新的行程日期2011年7月23日至2010年8月15日更是超出了上述期限，故南航公司关于上述机票已过期的辩称，原审法院予以采纳。同时，杨宁宁提交的短信只能证明其与南航公司就上述机票过期一事进行协商，不能证明双方已就此再次达成一致。因此，杨宁宁以此要求南航公司偿还其广州往返阿姆斯特丹的有效机票一张，以及荷兰签证代签费用2000元，同样缺乏法律依据，原审法院不予支持。

南航公司在答辩状中确认其收取的燃油附加税费和机场建设费属于代扣代缴，由于旅客没有成行，该部分费用无需向国家相关部门缴纳，南航公司对于没有上缴的该部分费用履行的是保管义务。现杨宁宁没有成行，故南航公司应予退还。杨宁宁主张涉讼税费共计2749元，但其提交的证据能够证实涉讼税费应为2249元（税费YQ56元、YR1800元、XT393元），其主张超出上述金额的部分，原审法院不予支持。

综上所述，依照《中华人民共和国合同法》第二百八十八条、第二百九十五条，《中华人民共和国民事诉讼法》第六十四条之规定，原审法院于2014年2月26日作出判决：一、南航公司于判决生效之日起三日内，退还杨宁宁2249元；二、驳回杨宁宁的其他诉讼请求。如果未按判决指定的期限履行给付金钱义务，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50元，由杨宁宁负担26元，南航公司负担24元。上述受理费50元已由杨宁宁预交，杨宁宁同意由南航公司在履行判决时将其应承担的部分直接支付给杨宁宁。

判后，杨宁宁不服原审判决，向本院提起上诉称：一、原审判决认定事实错误，证据不足，在适用法律上存在错误。（一）原审判决认定杨宁宁购买CZ3114航班从北京飞往广州并“搭乘该航班时，被告无法预知原告至广州的目的，以及其随后广州至阿姆斯特丹的行程，更不能预知两者之间的关联性”，这是与事实严重不符的。杨宁宁在2010年1月7日Cz3114飞机故障时一直要求下飞机换乘其他航班，明确向飞机上服务人员说明第二天一早要签证，不能等待。下飞机后，也是第一时间将厚厚的签证资料向值班人员显示，已经明确告知，且在判决书第5页第2段第5行也明确表示“被告确认原告提出改签的事实”，在南航公司确认的情况下称南航公司无法预知显然是极不尊重事实的，也是前后矛盾的。更何况，如果没有任何依据及关联性，对于一个月以后才有效的不能签改退的限制性机票，南航公司提出并当庭承认提供改签是不可能的，也是与常理不相符的。（二）原判决适用的法律是不合适的，事实认定缺乏依据。原审判决第8页引用《旅客购票须知》、《国际运输总条件》中条款，采纳“被告关于上述机票已过期的辩称”，是没有事实依据的。杨宁宁阅读《旅客购票须知》后购买2010年2月7日广州往返阿姆斯特丹的往返机票，该机票不能签改退。但在2010年1月7日该机票已被南航公司作废，该类型机票系统里是无法修改的，且杨宁宁没有收到新的机票确认函，也没有再次购票，仅仅是得到南航公司的口头承诺。在此情况下，杨宁宁没有再次购买机票，套用《旅客购票须知》、《国际运输总条件》一年期计算机票过期是不合理的，根据之前不能退改签的限制性机票（废票）的出票日来计算更是错误的。此外，声称“原告（杨宁宁）所持客票为已过期机票”更是缺乏事实依据的。杨宁宁没有收到该过期机票，也没有见过该过期机票，因南航公司在杨宁宁向12315、中国民航消费者事务中心投诉时声称系统里没有机票，拒绝赔机票款及代收的燃油税费、机场建设费，杨宁宁提供2009年11月26日购买的已作废机票是为了证实跟南航公司的债权债务关系。杨宁宁在起诉前也曾要求南航公司提供过期机票，但南航公司表示不能提供。之前的改签只是一个口头承诺，实质上在系统中根本不存在该票。杨宁宁购票是在南航公司官网购买，提供口头承诺的是南航公司北京分公司，这两家属于不同的分公司，属于不同的核算单位，对于这种限制性机票不同口径的分公司根本是无法跨权修改的。再者，如果有过期机票，杨宁宁多次要求其提供已过期的机票，南航公司是可以提供纸质件或者电子版的，从限制性机票改为正常OPEN机票到机票过期在系统里是有记录的。否则，不能与财务系统进行对接，收入也无法确认。另外，如果确实像原判决所说的存在该票且过期，代扣代缴的燃油附加税费和机场建设费，也应自动退还到杨宁宁网上支付的信用卡中，而不是像南航声称的因为票不存在所有税费无法退回，即便在l23l5和中国民航消费者事务中心的处理下也是无法退回，在上述两个单位有均有备案。（三）原判决书中的经审理查明部分，以南航公司单方面的《情况说明》作为证据，与事实严重不符，是明显偏袒对方的。原审判决第5页的《情况说明》记载“北京地服人员于2010年1月7日收到原告提出的要求后进行了请示，得到同意的答复后向原告解释…导致无法更改客票”。杨宁宁在起诉书和法庭上己说明从飞机上下来已经晚上11点多了，而机场国际部是晚上9点下班，根本不存在所谓的售票员工和当班班长，只有一名地勤人员在处理，因为根本无法处理，即使国内机票都无法退票，更何况国际机票，而且，全飞机的人等候几个小时后都非常愤怒的吵闹着签改退，地服人员根本不会针对这一单请求进行向上级请求、解释、然后提供号码、解释前提。从常理上很容易判断，此份情况说明根本就是编造的。在混乱的情况下，唯一的地服口头承诺就是让杨宁宁暂时满意、尽快离开才是合乎情理的。而提供的电话也是第二天早上杨宁宁对前一晚的口头承诺不放心，又跑去南航公司国际部柜台再三确认要的。当时已经发现南航公司出尔反尔，要求退款，但南航声称柜台系统售票跟网络售票分属于不同渠道拒绝退票，但因赶着回去上班，加上相信南航公司是大公司，必然会信守承诺，就回去了。南航公司出尔反尔在下面的短信环节也会具体描述。（四）原审判决第6页第2段称南航公司代理人曾书平发给杨宁宁的短信“是为照顾原告情绪，只是协商、汇报的过程”，这是与事实不相符的。2011年11月22日，在南航公司收到起诉书后，其代理人曾书平同从杨宁宁联系，请杨宁宁对如此简单的事情不要起诉，提出要补机票，但代办签证费用无法出账，杨宁宁也表示愿意简单处理，但因杨宁宁在开会，要求对方发短信，并对此处理结果表示同意。杨宁宁作为普通的公民，有理由相信曾书平是获得南航公司授权的代理人，有权代理南航公司就该问题的处理作出意思表示，其行为由南航公司承担，有理由认为这属于南航公司的官方行为，南航公司作出处理决定后再征求杨宁宁意见，如同当初地服人员许诺可以改签机票一样。杨宁宁表示愿意简单处理，要求南航公司代理曾书平发短信，并对此处理结果表示同意后，双方意思表示一致，双方民事法律行为成立，即南航公司承诺补机票。杨宁宁的合理信赖应当得到法律保护，如果认定该短信属于协商、汇报的过程，既于法无据，又违背常理。此外，声称照顾杨宁宁的情绪更违背常理。杨宁宁从买票、改签、投诉到起诉已经三年多时间；从起诉也有近半年时间，接到电话己属意外，情绪平稳也表示希望简单处理解决，在将解决方案告知杨宁宁征得同意后，居然变成协商过程，显然有悖于常理。（五）原审判决不支持的荷兰签证代签2000元没有依据。当时，荷兰旅游没有开放自由行，只能找中介公司进行担保提供相应的担保资料，由于年代久远加上杨宁宁工作场所、住址变动导致丢失，在留下照片的延误证明是用三角夹夹的后面就是。杨宁宁同荷兰使馆预约面签（见附件）肯定会准备面签资料。

二、原审判决出现多次前后矛盾、或者对基本知识表述错误。（一）原审判决在南航公司承认杨宁宁要求改签、提出改签甚至在起诉后发短信要求重新提供机票的事实基础上，认定杨宁宁购买CZ3114航班从北京飞往广州并“搭乘该航班时，被告无法预知原告至广州的目的，以及其随后广州至阿姆斯特丹的行程，更不能预知两者之间的关联性”。（二）原审判决在第9页第一段将南航公司代收代缴的燃油附加税费和机场建设费界定为“保管义务”，是错误的。机票作废后，该费用属于债权债务关系，杨宁宁多次催要均没有返还，在起诉前向12315及中国民航消费者事务中心均投诉过也有备案，在起诉书中也有提及。上述部门也表示无法催回，建议杨宁宁走法律途径起诉，并表示可作证。另外，杨宁宁主张燃油附加税费和机场建设费共计2749元，系根据起诉前夕南航公司网站公布的税费标准计算得出，已提供起诉前夕网站公布的税费并附明细。该费用的偿还应考虑到物价上涨因素，故采用上诉前夕的税费标准提出起诉。（三）原审判决第6页第2段提及的杨宁宁改签时间不一致，与事实不相符，与前文杨宁宁的陈述也不相符。杨宁宁表示多次联系南航公司，最后发传真是20l0年12月28日，因而原审判决表述是不合理的。

三、原审判决违反法定程序。原审法院不允许杨宁宁就南航公司明显造假的陈词进行辩论，杨宁宁的诉讼权利没有得到保障。

综上，杨宁宁上诉请求：1.撤销原审判决，依法改判南航公司货币赔偿杨宁宁广州往返阿姆斯特丹往返机票5119元（包含燃油税费及机场附加税2749元），并赔偿荷兰代办签证费用2000元，合计7119元。2．原审、二审诉讼费用均由南航公司负担。

被上诉人南航公司答辩称：一、杨宁宁要求偿还广州往返阿姆斯特丹有效机票一张没有事实及法律依据。首先不偿还符合法律规定。杨宁宁提出改签的时间超出一年的有效期，违反了《中国民用航空旅客、行李国际运输规则》、《国内运输总条件》的规定。其次，南航公司取消2010年1月7日北京至广州的航班时，无法预见杨宁宁一个月后的航班安排。此外，南航公司在取消航班后，已安排了食宿及第二天的航班，并同意在一年内予以改签，已经尽到承运人的合理责任。

二、杨宁宁要求赔偿荷兰签证代签费用2000元没事实及法律依据。首先，杨宁宁无法证明该笔费用的存在。其次，杨宁宁与南航公司成立航空运输合同时，南航公司无法预见该部分损失。

三、关于南航公司收取燃油附加税及机场建设费问题。南航公司收取的上述税费属于代扣代缴费用。由于旅客没有成行，该部分费用无需向国家相关部门缴纳。南航公司对于没有上缴的部分费用履行保管义务。杨宁宁并不满足仅仅退回相关税费的要求，没有事实及法律依据。

经审理，本院对原审已查明的事实予以确认。

本院认为：本案为航空旅客运输合同纠纷。本案二审审理的争议焦点为，一是南航公司是否应向杨宁宁偿还广州往返阿姆斯特丹的有效机票一张；二是南航公司是否应向杨宁宁赔偿签证费2000元。

2010年1月7日，杨宁宁乘坐南航公司CZ3114航班从北京飞往广州，杨宁宁与南航公司成立航空旅客运输合同关系，南航公司负有及时、安全地将杨宁宁送达目的地的义务。现双方均确认该航班因故障取消，南航公司应承担违约责任。根据原审查明事实可知，CZ3114航班取消后，南航公司已经安排了相关食宿及第二天的航班，并同意为杨宁宁办理广州往返阿姆斯特丹机票的改签事宜，已经在可以预见的范围内承担了合理的违约责任。

关于南航公司是否应偿还往还机票的问题。解决本争议焦点的关键在于确认南航公司同意为杨宁宁办理广州往返阿姆斯特丹机票的改签事宜的期限。杨宁宁上诉认为南航公司作出的承诺没有时间限制。对此，杨宁宁并无法提供任何证据予以证明上述主张。相反，南航公司辩称办理改签的期限应为2009年11月27日起一年内。本院认为，杨宁宁通过南航公司网站订购机票的过程中，必须先行阅读《旅客购票须知》、《旅客须知（国际运输）》、《国际运输总条件》等规范性文件才可以进行下一步交易。而上述国际通行规范性文件均明确规定了国际运输客票的有效期为一年。可见，南航公司不可能作出违反行业规定的承诺，杨宁宁关于无限期改签的主张明显不合理，本院不予支持。杨宁宁提交的《改票声明》传真件证明，其最早提出的改签的申请时间为2010年12月28日，此外杨宁宁无法证明其曾早于该时间向南航公司提出改签要求，本院确认杨宁宁最早提出改签的时间为2010年12月28日。由此可见，杨宁宁提出改签的时间已超过上述规定的一年有效期。

此外，在南航公司同意为杨宁宁办理改签事宜的情况下，杨宁宁怠于行使权利，具有明显过错。2009年11月27日，杨宁宁预订不能签转退的机票。2010年1月7日，南航公司承诺为杨宁宁办理改签事宜。2010年12月28日，杨宁宁才向南航公司传真《改票声明》，且要求改签的日期为2011年7月23日至2011年8月15日。可见，杨宁宁一直没有主动行使自己的权利，在有效期内及时确定双方的权利义务关系，具有明显过错。而且，杨宁宁在明知第二天早上9点即需在荷兰领事馆进行面签的情况下，却只是乘坐前一天晚上的航班，未能预留充裕的时间以应对航班的不确定性，显然也存在一定过错。综上，杨宁宁主张南航公司应向其偿还广州往返阿姆斯特丹的有效机票一张缺乏事实与法律依据，本院不予支持。

关于南航公司是否应向杨宁宁赔偿签证费的问题。《中华人民共和国合同法》第一百一十三条规定，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，给对方造成损失的，损失赔偿额应当相当于因违约所造成的损失，包括合同履行后可以获得的利益，但不得超过违反合同一方订立合同时预见到或者应当预见到的因违反合同可能造成的损失。在2009年11月27日南航公司与杨宁宁订立航空运输合同时，南航公司并不具有高于普通人应当具有的预见能力，其既不能预见航班的取消会造成杨宁宁损失签证费用，更不可能预见该损害的具体数额。因此，签证费不在可预见的损失范围内，杨宁宁主张南航公司赔偿签证费2000元没有法律依据，本院不予支持。

另外，杨宁宁根据起诉前南航公司的网站公布的税费标准，认为南航公司应退还税费2749元。本院认为，首先，杨宁宁提交的证据仅能证实涉案税费应为2249元；其次，涉案税费的性质属于代扣代缴款，南航公司并非收取该笔税费的主体，其也并未因此产生经济效益，杨宁宁主张南航公司返还超过其实际支付的税费，没有依据。据此，原审法院认定南航公司应退还税费2249元并无不当，本院予以支持。

综上所述，原审判决认定事实清楚，适用法律正确，处理并无不当，本院予以维持。上诉人杨宁宁的上诉理由不成立，对其上诉请求本院予以驳回。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）项的规定，判决如下：

驳回上诉，维持原判。

二审案件受理费50元，由上诉人杨宁宁负担。

本判决为终审判决。

审判长 许东劲

审判员 陈舒舒

代理审判员 唐佩莹

二〇一四年八月十五日

书记员 张剑文



**在线查看此案例**