**鲁烨与中国南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**

武汉铁路运输法院

民事判决书

（2019）鄂7101民初119号

原告：鲁烨，男，1970年12月1日出生，汉族，住湖北省武汉市江汉区。

委托诉讼代理人：陈文婷，湖北鼎君律师事务所律师。

委托诉讼代理人：陈中威，湖北鼎君律师事务所律师。

被告：中国南方航空股份有限公司，住所地：广东省广州市黄埔区玉岩路\*\*冠昊科技园区\*\*办公楼\*\*\*\*。

法定代表人：王昌顺，董事长。

委托诉讼代理人：张小龙，男，该公司员工。

原告鲁烨与被告中国南方航空股份有限公司（以下简称南方航空公司）航空旅客运输合同纠纷一案，本院于2019年3月20日立案后，依法适用简易程序进行审理。经审查发现本案案情复杂，不宜适用简易程序，于2019年5月22日裁定转为普通程序，公开开庭进行了审理。原告的委托诉讼代理人陈文婷、陈中威，被告的委托诉讼代理人张小龙到庭参加诉讼。本案现已审理终结。

鲁烨向本院提出诉讼请求：1.判令被告为原告提供改签服务或全额返还被告支付的客票费用11600元及相应税费；2.本案诉讼费用由被告承担。本案在审理过程中，原告变更第1项诉讼请求为：判令被告为原告提供改签服务或全额返还被告支付的客票费用14039元及相应税费。变更理由为增加升舱费用，14039元的组成为客票本价加上升舱改签费用。事实和理由：2017年3月27日，原告通过被告官网购买了一张2017年4月11日出发，2017年4月25日返程的武汉-墨尔本-武汉的客票，票号为：XXXXX。2018年3月11日，原告对该套票进行改签，改签为2018年3月16日出发，2018年3月22日返程的武汉-墨尔本-武汉的客票，改签后的新票号为：XXXXA。2019年3月14日，原告拟再次改签客票，致电被告客服“95539”时被告知改签期限已过，不能再次改签客票，只能办理退费手续，退费只限于退税费。原告认为：一、被告官网的退改签规则和客票有效期的规定均系格式条款，且被告并未以显著方式提请原告注意；二、客票有效期的起始时间应自开始旅行之日起计算；三、被告关于退票退款的规定不符合法律规定。原告为维护其合法权益，诉至法院，恳请法院依法裁判。

南方航空公司辩称，被告已经按照与原告订立的航空旅客运输合同全面履行了自己的义务，无违约行为。一、原告于2017年3月27日在被告官网购买武汉-墨尔本-武汉的客票，原告与被告的航空旅客运输合同已经成立并生效。根据合同法第8条规定依法成立的合同对双方当事人具有法律约束力，应当按照约定履行自己的义务不得擅自变更或者解除合同，原告第一次即2018年3月11日对其购买的上述客票进行了改签，该次改签符合双方的合同约定，后第二次即2019年3月14日，原告预对第一次改签之后的客票进行改签，被告根据与原告订立的合同的约定，告知其客票已经过了改签期限，符合双方约定。二、根据合同法第295条，旅客因自己的原因不能按照客票记载的时间乘坐的，应当在约定的时间内办理退票或者改签手续，逾期办理的，承运人可以不退票款，并不再承担运输义务。原告因自己原因，没有按照约定的客票记载的时间乘坐相应航班，也没有按照法律规定在双方约定的时间内，即客票的有效期内办理相应的变更手续。因此被告没有义务为其改签以及退回相应票款。原告的请求没有法律依据。三、根据民航局《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》第10条规定，客票自旅行开始之日起，一年内有效。客票未使用的，从填开客票之日起一年内有效。原告在被告官网购票时，被告在显著的位置公示了被告的购票须知以及运输总条件等全部合同内容，其中明确客票的有效期为一年，旅客应当在客票的有效期内完成全部航程，客票变更应该在客票的有效期内进行，原告第二次改签其客票已过有效期，因此原告的诉讼请求没有事实的依据。四、原告作为具有完全民事行为能力的自然人，在购买客票时，已经阅读了相应的条款，已明确知晓客票的有效期为一年，其应该根据诚实信用原则，恪守合同义务，并对自己超过客票有效期申请改签被拒绝的后果承担责任。五、根据民航局《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》第23条规定，旅客更改或者取消的，应当在承运人规定的期限内；以及根据民航局《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》第18条规定，政府或者其他有关当局或者其他经营人，因向旅客提供服务设施按规定征收的税款或者收取的费用均不包含在适用票价之内，该项税款或者费用应当由旅客支付。被告向原告收取的税费，是按照国家规定代收的，其收取的主体并非被告，收取的行为也非被告行为，而是属于国家行政行为，因此被告没有义务也没有能力退还相应税款及费用。综上，原告的诉讼请求没有事实和法律依据，请法院依法驳回。

本案在审理过程中，原告鲁烨向法庭提供了如下证据：

证据一、付款凭证两张，证明原告与被告之间存在航空旅客运输合同关系；2017年3月27日原告向被告支付11139元，原告已向被告履行了付款义务；2018年3月11日原告向被告支付2900元，原告已向被告履行了付款义务，2900元为改签后的客票补差款。

证据二、客票退改信息，证明原告于2018年3月11日对客票进行了第一次改签，改签后的客票号为：XXXXA，被告对改签有期限限制并未作出任何着重说明。

证据三、退改说明，证明原告通过手机登录被告的官方应用，但被告的官方应用中退改说明没有对改签的期限限制，且原告从被告的官方应用中查询不到原告的客票信息。

证据四、通话记录，证明原告于2019年3月14日下午4时29分与被告客服通话一次，时长32分钟，拟第二次改签客票，但原告被告知原告购买的客票改签期限已过，不能再次改签，被告只能给原告办理退费业务（仅限税款）。

被告南方航空公司对证据一无异议，对证据二的真实性与合法性无异议，对证明目的有异议，退改说明的第三条明确提示了客票变更须在客票有效期内进行，与原告所述不符。对证据三的真实性与合法性无异议，对证明目的有异议，原告退改说明上第三点已明确表明客票变更需在客票有效期内进行。对证据四的真实性与合法性无异议，对关联性有异议，该证据只能证明通话事实，无法证明通话内容。

被告南方航空公司向法庭提供以下证据：

证据一、被告官网公示的旅客须知及运输总条件，证明被告明确了客票退、改签的期限及相应办理条件。

证据二、原告客票及税费构成明细与客票使用条件，证明原告与被告订立的运输合同票款及相应的运输条件。

证据三、南方航空旅客行李、国内运输总条件相应条款，证明其明确记载了客票的有效期以及改签、退票的条件。

证据四、被告官网截图，证明在手机应用购票时进入下一步时应勾选相应条款内容。

原告鲁烨对证据一的真实性与合法性无异议，对其关联性有异议，无法证明被告在原告购买客票时做了显著说明；对证据二的真实性、合法性无异议，对关联性有异议，只能证明原告在购买客票时所支付的相应税价，无法证明其所述的运输条件；对证据三的真实性与合法性无异议，对关联性有异议，该规则为被告官网上所公示，在原告运用被告手机官方应用购买客票时无法显示该条款；对证据四的真实性合法性无异议，对其关联性有异议，该选项勾选即可，并非必须阅读才可进行下一步。

对双方无异议的证据，本院当庭予以确认。对原告提交的证据二截图显示并不完整，原告对在该网站“操作”按键中点击“变更”“退票”所显示的限制条款应当完整列举但未进行相应截图，对证明目的不予确认。对原告提交的证据三，因其中第三条已载明“客票变更需在客票有效期内进行”，不属于原告所称“官方应用中退改说明没有对改签的期限限制”，对证明目的不予确认。对原告提交的证据四截图显示原告于3月14日下午4时29分与“95539”通话一次，时长32分钟，但无法证明通话内容，对证明目的不予确认。对被告提交的证据一面向所有在南方航空公司购买客票进行运输的旅客，对证明目的予以确认。对被告提交的证据二、三、四，证据二客观反映原告客票及税费构成明细，与本案具有关联性，结合证据三、四，能够证明被告已就客票的运输条件尽到相应的告知义务，对证据二、三、四本院予以确认。

根据当事人陈述和经审查确认的证据，本院认定事实如下：

2017年3月27日，原告通过被告官方渠道购买一张2017年4月11日出发，2017年4月25日返程的武汉-墨尔本-武汉的客票，票号为：XXXXX，票面价格9500元，税费1639元，共计11139元，该客票为可付费改签可退票类型。2018年3月11日，原告对该套票进行改签，改签为2018年3月16日出发，2018年3月22日返程的武汉-墨尔本-武汉的客票，改签后的新票号为：XXXXA，原告为此另行支付了2100元升舱费和800元变更费。2019年3月14日，原告拟再次改签客票，致电被告客服“95539”时被告知无法改签。

另查明，被告官网及官方APP南方航空上载明的《旅客购票须知》12退票约定：“旅客自愿退票，应在退票有效期[开始旅行之日起（客票第一航段未使用的，从填开之日起）十三个月]内且客票未被使用的情况下，按南航有关规定办理。”17客票有效期约定：“除另有规定外，国内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。优惠票价客票的有效期，按照南航规定的该优惠票价的有效期计算。”《中国南方航空股份有限公司旅客、行李国内运输总条件》3.2.1约定：“除客票上、本条件或者适用的运价（运价可以限定客票的有效期，此种限定将在客票上载明）另有规定外，客票自旅行开始之日起，一年内运输有效。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。”3.2.2约定：“……若原客票完全未使用，客票换开后，新客票的有效期自旅行开始之日计算，一年内运输有效，换开后的客票第一航段未使用的，或不定期客票自客票换开之日起计算，一年内运输有效。”3.3.3约定：“客票有效期的计算，自旅行开始（或者填开客票）之日的次日零时起至有效期满之日的次日零时止。”11.3约定：“旅客要求退款，应在开始旅行开始之日起（客票第一航段未使用的，从填开之日起）十三个月内提出。完全未使用的客票换开后，旅客要求新客票退款，最迟应在开始旅行之日（换开后第一航段仍未使用的，从换开之日）起十三个月办理，逾期不予办理”。11.8.5约定：“退回税款：退票时须一并退还旅客购票时缴交的尚未发生的税款。无余款可退或不得退票的客票，也可单独退还，且不扣除手续费，但需在退款期限内办理。”在被告官方渠道订票的过程中，原告需阅读并接受被告官网的《旅客购票须知》、《中国南方航空股份有限公司旅客、行李国内运输总条件》才可进行订票。

本院认为，原告通过被告官网购买被告客运客票并支付了票价款，原、被告之间的航空旅客运输合同关系确已成立。本案争议的焦点为：一、客票销售过程中约定的退改签条款、客票有效期等条款的效力；二、被告是否有义务为原告提供改签服务或返还原告客票总费用。

争议焦点一，客票销售过程中约定的退改签条款、客票有效期等条款的效力。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。本案中，原告通过被告官网订票，被告在官网上对于《旅客购票须知》、《中国南方航空股份有限公司旅客、行李国内运输总条件》等格式条款进行常态化公示，告知内容明确，符合行业惯例；在订票过程中，被告对客票的退改签规则、客票有效期等通过上述须知、总条件进行了提示，使用的语言通俗易懂，符合普通消费者的通常理解，原告需阅读并接受才可进行订票；在订票完成后，相关订单页面上对于客票的变更、退票仍有明显标注。本院认为该方式符合航空运输行业的交易习惯，能够引起普通消费者的注意。至于上述条款有无免除经营者义务、加重消费者责任、排除消费者主要权利等情形，经审查，对于客票的退改签条款及客票的有效期等条款设定的使用条件并不违反公平原则，并未导致双方的权利义务失衡，故上述条款应属有效。

争议焦点二，被告是否有义务为原告提供改签服务或返还原告客票总费用。《中华人民共和国合同法》第二百九十五条规定：“旅客因自己的原因不能按照客票记载的时间乘坐的，应当在约定的时间内办理退票或者变更手续。逾期办理的，承运人可以不退票款，并不再承担运输义务”，故原告应在约定时间内办理变更或者退票手续。根据《旅客购票须知》及《中国南方航空股份有限公司旅客、行李国内运输总条件》的相关规定，原告于2018年3月11日对原客票（票号：XXXXX）进行第一次改签，属于原客票完全未使用，客票换开后第一航段未使用的情形，改签后的客票有效期应自客票换开之日起计算，一年内运输有效，原告于2019年3月14日致电被告客服欲改签该客票，已超过了改签有效期，被告不予提供改签服务符合双方合同约定亦不违反法律规定。原告未在退票有效期内提出退款申请，被告不予提供退款（包括税费）服务同样符合双方合同约定及法律规定。综上，原告的诉请缺乏事实与法律依据，本院不予支持，应予驳回。依照《中华人民共和国合同法》第五条、第三十九条第一款、第二百九十五条规定，判决如下：

驳回原告鲁烨的全部诉讼请求。

本案受理费151元，由原告鲁烨负担。

如不服本判决，可以在判决书送达之日起十五日内，向本院递交上诉状，并按照对方当事人或者代表人的人数提出副本，上诉于武汉铁路运输中级法院。

审判长 黄鹤

审判员 郭辉

审判员 白玉龙

二〇一九年十月九日

书记员 杨虎鲨



**在线查看此案例**