**王雪君、中国南方航空股份有限公司云南分公司航空旅客运输合同纠纷二审民事判决书**

昆明铁路运输中级法院

民事判决书

（2020）云71民终17号

上诉人（原审原告）：王雪君，女，1997年6月3日出生,汉族，住云南省昆明市盘龙区。

委托诉讼代理人：王燕斌，系王雪君父亲。

委托诉讼代理人：马诗蓉，云南美合律师事务所律师。

被上诉人（原审被告）：中国南方航空股份有限公司云南分公司。营业场所：云南省滇中新区空港经济区机场东路。统一社会信用代码91530100MA6MXMBN65。

负责人：李栋梁，系该公司总经理。

被上诉人（原审被告）：中国南方航空股份有限公司昆明营业部。营业场所：云南省昆明市官渡区春城路与吴井路交叉口证券大厦。统一社会信用代码915301007194213593。

负责人：\*\*，系该公司总经理。

被上诉人（原审被告）：中国南方航空股份有限公司。住所：广东省广州市黄埔区玉岩路12号冠昊科技园区一期办公楼三楼301室。统一社会信用代码91440000100017600N。

法定代表人：王昌顺，系该公司董事长。

以上三被上诉人共同委托诉讼代理人：马云，中国南方航空股份有限公司员工。

以上三被上诉人共同委托诉讼代理人：艾荣立，北京盈科(昆明）律师事务所律师。

上诉人王雪君因与被上诉人中国南方航空股份有限公司云南分公司（以下简称南航云南分公司）、中国南方航空股份有限公司昆明营业部（以下简称南航昆明营业部）、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，不服昆明铁路运输法院（2019）云7101民初225号民事判决，向本院提起上诉。本院于2020年2月19日立案后，根据《全国人民代表大会常务委员会关于授权最高人民法院在部分地区开展民事诉讼程序繁简分流改革试点工作的决定》，以及最高人民法院印发的《民事诉讼程序繁简分流改革试点实施办法》第十八条之规定，决定由审判员王佳独任审理，并于2020年3月19日公开开庭审理了本案。上诉人王雪君的委托诉讼代理人王燕斌、马诗蓉，被上诉人南航云南分公司、南航昆明营业部、南航公司共同的委托诉讼代理人马云、艾荣立到庭参加诉讼。本案现已审理终结。

王雪君上诉请求：1.撤销昆明铁路运输法院（2019）云7101民初225号民事判决；2.改判支持上诉人一审全部诉讼请求，判令被上诉人赔偿上诉人经济损失6285元；3.本案一、二审诉讼费由被上诉人承担。事实和理由：1.一审判决遗漏本案关键事实。2019年5月19日，被上诉人拒绝上诉人使用四川省公安厅机场公安局签发的《乘坐中国民航飞机临时身份证明》办理登机手续，且未告知由此产生的后果与救济途径。2019年6月27日，上诉人到昆明长水国际机场办理值机时被告知其昆明至广州、广州至航程机票无法使用，导致其另行购买该两段航程机票额外支付6285元。2.一审判决认定本案违约行为错误。成都至昆明航程属于国内航段，上诉人亦属于中国公民，使用《乘坐中国民航飞机临时身份证明》乘机符合相关规定，被上诉人拒绝上诉人登机的行为违法。上诉人在被拒绝登机后，另行购买同一航班的机票从成都飞往昆明，不存在跳程、弃程行为。被上诉人拒绝上诉人使用昆明至广州、广州至航程机票登机的行为构成违约，对上诉人由此造成的6285元损失应当进行赔偿。

南航云南分公司、南航昆明营业部、南航公司共同答辩称：1.南航云南分公司、南航昆明营业部不是合同相对方，也非本案承运人，不是本案适格主体；2.一审判决已经就涉案航空运输合同的履行情况进行充分阐述，未遗漏案件事实；3.上诉人因自身原因导致中断涉案航空运输合同联程机票的航程，属于不完全履行合同义务；上诉人另行购买成都至昆明、昆明至广州、广州至航程机票属于另案法律关系，与本案无关；被上诉人已经尽到法律规定的明确告知义务；4.上诉人出示的《乘坐中国民航飞机临时身份证明》不具备本案国际联程运输合同的使用条件；5.本案涉案合同公平、公正，且是双方真实意思表示，符合法律规定。综上，一审法院认定事实清楚，程序合法，适用法律正确，请求二审法院维持一审判决。

王雪君向一审法院起诉请求：1.判令南航云南分公司、南航昆明营业部、南航公司赔偿王雪君经济损失6285元；2.本案诉讼费用由南航云南分公司、南航昆明营业部、南航公司承担。

一审法院认定事实：2019年3月17日，王雪君通过CheapOair网站用号码为E53490166的护照和签证购买了美国纽约-广州-成都-昆明-广州-美国纽约的联程机票，票价为1111.7美元。王雪君持购买该联程机票使用的护照和签证乘坐航班从美国纽约-广州-成都后，于2019年5月19日在办理成都飞往昆明的登机手续时，因王雪君在成都办理签证，护照被使领馆收取，王雪君换取机票被拒，即购买了当日17时25分的四川航空公司3U8670次航班机票前往昆明。2019年6月27日，王雪君在昆明长水机场取票点取从昆明飞往广州及广州飞往纽约的联程机票时，被告知因系统显示王雪君未使用联程机票中上一航段（成都飞往昆明）机票，故王雪君购买的后两段联程机票也无法再使用。王雪君支付6285元购买南航公司当日20时25分昆明飞往广州CZ3488次及2019年6月28日1时30分广州飞往纽约的CZ399次航班机票。

一审法院认为，王雪君通过CheapOair网站购买了美国纽约-广州-成都-昆明-广州-美国纽约的联程机票，南航公司为承运人之一，王雪君与南航公司形成了合法有效的航空旅客运输合同法律关系，该合同对双方均有法律约束力，双方应当依约履行义务。南航云南分公司、南航昆明营业部非合同相对方，亦不是航空运输合同的承运人，不是本案适格被告。关于王雪君登机被拒的责任问题。王雪君2019年5月19日在办理成都飞往昆明的登机手续时，因其在成都办理签证，护照被使领馆收取，实际造成了证件不符合相关规定的要求。出具目的地或过境地国家法律规定所要求的出入境文件和其它证件的义务应由旅客承担，且航空公司对违反法律规定或者证件不符合要求的旅客，可以拒绝承运。航空公司在王雪君办理登机手续时发现王雪君签证不符合要求时拒绝为其办理登机手续，并无不当，王雪君登机被拒是其自身原因造成的，应承担相应责任。关于王雪君诉求的6285元机票损失的承担问题。《中华人民共和国民用航空法》第一百零八条规定：“航空运输合同各方认为几个连续的航空运输承运人办理的运输是一项单一业务活动的，无论其形式是以一个合同订立或者数个合同订立，应当视为一项不可分割的运输。”王雪君在CheapOair网站已按照网页固定流程勾选确认购买了联程机票，应视为知晓并同意航空公司相关条款，王雪君在因自身原因登机被拒情况下，未能按顺序使用机票违反了国际客规，违反了双方运输合同的约定。本案的涉案机票为低价折扣的国际联程机票，航空公司在出售折扣机票过程中已对上述交易条件以合理、显著的方式向消费者进行提示和告知。综合考虑网络购票的交易规则、特价机票的交易习惯、航空旅客运输的特殊性等涉案因素，航空公司对于低价机票设定按顺序使用、跳程或弃程使用均不被允许等限制条件系对航空运输交易风险的合理分担，并未导致合同双方的权利义务失衡，上述格式条款应属合法有效条款。王雪君作为航空旅客，应当依据诚实信用原则恪守合同义务，并对自己行为的后果承担相应责任。现王雪君因自身原因导致登机被拒，南航公司在合同履行过程中并无违约行为，故王雪君要求南航云南分公司、南航昆明营业部、南航公司对于其因自身原因造成登机被拒所引起的损失承担赔偿责任缺乏依据。综上，一审法院依照《中华人民共和国合同法》第八条、第十一条、第六十条第一款、第二百八十八条，《中华人民共和国民用航空法》第一百零八条，《中华人民共和国民事诉讼法》第六十四条第一款以及《最高人民法院关于适用的解释》第九十条之规定，判决：驳回王雪君的诉讼请求。案件受理费50元，减半收取25元，由王雪君负担。

二审中，当事人没有提交新证据。本院对一审认定的证据予以确认。

经征询双方当事人对一审判决认定事实的意见，双方对一审判决已经认定的事实均无异议，但上诉人认为遗漏了以下事实：1.2019年5月19日上诉人使用四川省公安厅机场公安局当日签发的《乘坐中国民航飞机临时身份证明》办理成都至昆明航段取票手续被被上诉人拒绝；2.被上诉人未提醒和告知上诉人因被拒绝登机而产生的后果和救济途径；3.2019年6月27日上诉人到昆明长水国际机场办理值机手续时，被告知因上一航段未乘坐，且南航公司已经于两年前取消作废前一航段继续使用后续航段的做法，导致后续两个航段无法使用。为此，导致上诉人另行支付6285元购买后续两个航段机票。

本院对一审查明的事实予以确认。二审另查明，2019年5月19日，王雪君持《乘坐中国民航飞机临时身份证明》在办理成都至昆明航段登机手续时，南航公司认为王雪君提供的身份证件不符合相关规定，拒绝为其办理乘机手续。

综合王雪君的上诉理由和南航云南分公司、南航昆明营业部、南航公司的答辩意见，本案二审争议焦点是：1.南航公司是否对合同格式条款进行了显著提示和明确告知？2.南航公司拒绝王雪君乘坐成都至昆明航段是否构成违约？3.王雪君是否构成跳程、弃程？是否应当承担违约责任？4.南航公司是否应对王雪君的损失承担赔偿责任？损失金额如何认定？

1.南航公司是否对合同格式条款进行了显著提示和明确告知？

王雪君认为，其在购买机票时，南航公司对格式条款未尽到充分提示告知的义务。此外，在其持临时身份证明办理成都至昆明的航班登机手续被拒时，南航公司也未对其可能因跳程、弃程而无法使用后续航段的后果进行明确告知。

南航公司认为，王雪君在网站购买机票时，网页内容已经提示其阅读“南航票价规则”，其中明确规定了“客票必须按照航程顺序使用，跳程或弃程使用均不被允许。”此外，南航公司官网上公布的《中国南方航空股份有限公司旅客、行李国际运输总条件》（以下简称《国际运输总条件》）第3.1.4.4条规定：“客票必须按照客票所列明的航程，从始发地点开始顺序使用，否则，南航有权不予接受。”第3.6.2条规定：“客票乘机联必须按照客票所列明的航程顺序使用，不得颠倒使用，且航程的第一航段必须首先使用，否则南航不接受承运。若运价对乘机联使用顺序有特别规定，则必须遵守。”因此，南航公司已经对格式条款尽到了合理说明的义务。

本院认为，《中华人民共和国合同法》第三十九条第一款规定：“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。”《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国合同法〉若干问题的解释（二）》第六条规定：“提供格式条款的一方对格式条款中免除或者限制其责任的内容，在合同订立时采用足以引起对方注意的文字、符号、字体等特别标识，并按照对方的要求对该格式条款予以说明的，人民法院应当认定符合合同法第三十九条所称‘采取合理的方式’。提供格式条款一方对已尽合理提示及说明义务承担举证责任。”第十条规定：“提供格式条款的一方当事人违反合同法第三十九条第一款的规定，并具有合同法第四十条规定的情形之一的，人民法院应当认定该格式条款无效。”本案中所涉及的南航公司客票规则是双方运输合同的重要组成部分，虽然该规则属于国际航空联程运输的一般规则，但涉及排除旅客主要权利的条款，因此南航公司应当按照上述法律规定向王雪君履行合理告知义务。王雪君在网站购票的操作流程中，网站已经提示其阅读包括“南航票价规则”在内的若干“票价规则”，但上述规则包含条款甚多，南航公司对于其中涉及国际联程机票使用规则的重要内容未予以充分、显著的标示和提醒，特别是未对跳程、弃程将导致后续航段无法使用的后果予以明确告知。此外，在王雪君持临时身份证明办理成都至昆明航段登机手续被拒时，南航公司也未及时以书面或口头等合理方式，提示其后续航段将无法使用及相应的救济途径。因此，南航公司对上述格式条款未尽到法律规定的合理告知义务，该条款无效，不能以此约束合同双方当事人。

2.南航公司拒绝王雪君乘坐成都至昆明航段是否构成违约？

王雪君认为，其系中国公民，欲乘坐的成都至昆明航段属于国内航班，且《乘坐中国民航飞机临时身份证明》也是法定的身份证明文件，南航公司的拒乘行为属于违法行为。

南航公司认为，《中国民用航空旅客、行李国际运输规则》第七十二条规定：“旅客应当出具有关国家的法律、规定所要求的所有出入境、健康和其他证件。承运人对违反法律、规定或者证件不符合要求的旅客，可以拒绝承运。”中国民用航空局《关于使用护照乘坐国内航班有关问题的通知》第二条规定：“旅客乘坐国内航班，办理购票、值机、安检手续应当使用同一个有效乘机身份证件。”王雪君办理登机手续时所持《乘坐中国民航飞机临时身份证明》并非其购买机票时使用的证件，不符合上述规定，因此南航公司可以拒绝其乘坐该航段的飞机。

本院认为，根据中国民用航空局《关于使用护照乘坐国内航班有关问题的通知》的规定，民用机场公安机关为有需要的中国籍旅客签发的临时身份证明可以用于乘坐国内航班。本案中，王雪君持有的《乘坐中国民航飞机临时身份证明》系四川省公安厅机场公安局出具的有效身份证明，可以用于乘坐国内航班，但该临时证明所载身份信息和证号等内容无法与王雪君购买机票时使用的护照信息完全对应，致使南航公司在查验证件时无法确定乘客身份。因此，南航公司依据《中国民用航空旅客、行李国际运输规则》相关规定，拒绝王雪君乘坐成都至昆明航段没有明显过错，不构成违约。

3.王雪君是否构成跳程、弃程？是否应当承担违约责任？

王雪君认为，其在使用临时身份证明乘机被拒时，已另行购买同一航班机票完成了出行，并无跳程、弃程行为，且其无法使用联程机票该航段机票登机的原因是南航公司的无理拒绝行为所导致。

南航公司认为，王雪君购买成都至昆明同一航班机票是其与四川航空公司建立的新的民事法律关系，不能与本案联程运输合同关系混为一谈。王雪君在使用联程机票过程中发生了断程，已经违反合同约定，其应当承担违约责任。

本院认为，王雪君在被南航公司拒乘后，虽然另行购买了成都至昆明同一航班的机票，但南航公司与王雪君之间的运输合同是联程运输，王雪君未乘坐成都至昆明航段，构成事实上的跳程、弃程。但是由于南航公司未对其票价规则和《国际运输总条件》中关于“客票必须按航程的顺序使用，跳程或弃程使用均不被允许”的格式条款履行合理告知义务，导致该条款无效，不能以此约束王雪君。此外，根据本案已查明的事实，王雪君购买联程机票用以顺序、完整地乘坐所有航段的意思表示真实，其并无故意跳程、弃程的主观恶意。因此，王雪君不应当承担违约责任，南航公司不能以其有跳程、弃程行为为由拒绝其使用后续航段。

4.南航公司是否应对王雪君的损失承担赔偿责任？损失金额如何认定？

王雪君认为，南航公司拒绝其使用联程机票后续航段机票的行为属于违约，导致其额外支付6285元重新购票，该损失应当由南航公司进行赔偿。

南航公司认为，王雪君另行购票的损失是其自身原因造成的，南航公司并没有违约行为，不应当承担赔偿责任。

本院认为，《中华人民共和国合同法》第六十条规定：“当事人应当按照约定全面履行自己的义务。当事人应当遵循诚实信用原则，根据合同的性质、目的和交易习惯履行通知、协助、保密等义务。”南航公司在王雪君已购买联程机票并持有效护照、签证的情况下，仍拒绝其乘坐昆明至广州、广州至航程的飞机，构成违约，由此导致王雪君另行购买该两段航程机票支出了6285元。因此，南航公司应当承担因其违约给王雪君造成的损失赔偿责任，损失金额应当认定为6285元。一审法院关于南航公司对格式条款已尽合理告知义务，以及王雪君系因其自身原因无法登机，因断程而无法使用后续航段所造成的损失应由其自行承担的认定不当，应予纠正。

综上所述，王雪君的上诉请求成立，本院予以支持。依照《中华人民共和国合同法》第三十九条、第四十条、第六十条、第一百零七条、《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国合同法〉若干问题的解释（二）》第六条、第十条，以及《中华人民共和国民事诉讼法》第一百七十条第一款第二项之规定，判决如下：

一、撤销昆明铁路运输法院（2019）云7101民初225号民事判决；

二、被上诉人中国南方航空股份有限公司于本判决生效之日起十日内，赔偿王雪君损失6285元。

如果未按本判决指定的期间履行金钱给付义务，应当依照《中华人民共和国民事诉讼法》第二百五十三条规定，加倍支付迟延履行期间的债务利息。

一审案件受理费50元，减半收取25元，由中国南方航空股份有限公司负担；二审案件受理费50元，由中国南方航空股份有限公司负担。

本判决为终审判决。

审判员 王佳

二〇二〇年三月三十日

书记员 闵正仙



**在线查看此案例**