**原告李益奎、戴自雄、曾维昶与被告中国东方航空股份有限公司、去哪儿网（天津）国际旅行社有限公司、云南机场集团有限责任公司航空旅客运输合同纠纷一案判决书**

昆明铁路运输法院

民事判决书

（2016）云7101民初194号

原告：李益奎，男，\*\*\*\*年\*\*月\*\*日出生，汉族，住云南省昆明市西山区前兴路大商汇商贸中心\*\*幢\*单元\*\*\*号。

原告：戴自雄，男，\*\*\*\*年\*\*月\*\*日出生，彝族，住云南省昆明市西山区碧鸡街道办事处春雨路\*\*\*\*号\*\*幢\*单元\*\*\*室。

原告：曾维昶，男，\*\*\*\*年\*\*月\*\*日出生，彝族，住云南省昭通市昭阳区迎丰路\*\*号。

以上三原告共同委托诉讼代理人：朱启松、梁囡，

云南华恒律师事务所律师。特别授权代理。

被告：

中国东方航空股份有限公司。住所地：上海市浦东新区国际机场机场大道\*\*号。

法定代表人：刘绍勇，董事长。

委托诉讼代理人：金曦、吕云，云南微行律师事务所律师。特别授权代理。

被告：

北京趣拿信息技术有限公司。住所地：北京市海淀区苏州街\*\*号维亚大厦\*\*层\*\*\*\*室。

法定代表人：谌振宇，执行董事。

委托诉讼代理人：刘红，该公司工作人员。特别授权代理。

原告李益奎、戴自雄、曾维昶与被告

中国东方航空股份有限公司（以下简称东航）、

去哪儿网（天津）国际旅行社有限公司、

云南机场集团有限责任公司侵权纠纷一案，本院于2016年6月28日作出（2016）云7101民初2号民事判决。被告东航、

去哪儿网（天津）国际旅行社有限公司不服该判决，向昆明铁路运输中级法院提起上诉。昆明铁路运输中级法院于2016年11月9日作出（2016）云71民终22号民事裁定，发回重审。本院于2016年12月8日立案后，依法另行组成合议庭适用普通程序进行审理。本院于2016年12月27日裁定准许原告李益奎、戴自雄、曾维昶撤回对被告

去哪儿网（天津）国际旅行社有限公司、

云南机场集团有限责任公司的起诉，后本院依申请通知

北京趣拿信息技术有限公司（以下简称趣拿公司）作为本案被告参加诉讼，于2017年2月16日公开开庭进行了审理。原告李益奎、戴自雄、曾维昶的委托诉讼代理人朱启松、梁囡、被告东航的委托诉讼代理人金曦、吕云到庭参加诉讼。被告趣拿公司经传票传唤无正当理由拒不到庭参加诉讼。本案现已审理终结。

原告李益奎、戴自雄、曾维昶向本院提出诉讼请求：1．判令二被告连带赔偿曾维昶三倍票面价值8130元；2．判令被告赔付曾维昶迟延退还机票价款的利息2.95元（2015年11月16日起至2015年11月24日共计9日）；3．判令二被告连带赔偿李益奎损失238.43元（误工费138.43元、路费100元）；4．判令二被告连带赔偿戴自雄损失238.43元（误工费138.43元、路费100元）；5．本案诉讼费由被告承担。事实和理由：2015年11月16日，曾维昶在去哪儿网为李益奎、戴自雄购买当日昆明至芒市的东航MU5764航班机票，李益奎、戴自雄在办理登机手续时，被告知该次航班已超售，二人无法登机，且当日已无其他航班可以改签，故东航的超售行为已构成合同欺诈，趣拿公司作为提供商品、服务的网络平台，销售超额机票，导致三原告产生不必要的成本，应承担连带赔偿责任，故三原告依据《中华人民共和国消费者权益保护法》诉至法院，请求依法判处。

被告东航辩称：1．超售机票是航空销售惯例，且东航已履行告知义务，不存在欺诈情形；2．东航在确认机票超售后积极履行协助改签、提供补偿等相关义务，在李益奎、戴自雄不接受后续改签和补偿时，已全额退还票款，故东航不应当承担任何赔偿责任；3．东航不存在欺诈，不适用《消费者权益保护法》关于惩罚性赔偿的规定；4．三原告不是消费者，李益奎、戴自雄不是共同原告，曾维昶不是适格的当事人。综上，请求驳回曾维昶的起诉，驳回李益奎、戴自雄的全部诉讼请求。

被告趣拿公司提交书面答辩状称：1．趣拿公司为去哪儿网平台的运营主体，仅提供网络交易技术服务和安全保障，不是机票的售票方，也不是实际承运人，不是本案合同的当事人，不是本案适格被告；2．趣拿公司已经提供网络交易的销售者和服务者的相关信息，已尽信息披露义务。综上，请求驳回三原告的全部诉讼请求。

当事人围绕诉讼请求依法提交了证据，本院组织当事人进行了证据交换和质证。对原告提交的三原告身份证复印件、全国企业信用信息公示系统的“登记信息”“购票记录”、《电子客票非自愿退票证明》、“去哪儿网手机客户端客服受理退还机票款、保险费的记录”、去哪儿网手机客户端提供的代理商电话号码、去哪儿网页面显示的“全程预订保障”、接送机等服务，被告东航提交的《公共航空运输航班超售处理规范》《航班预超控制及处置流程》《情况说明》、下载于中国民用航空局官网的《民航积极回应中消协意见努力提高服务质量》、下载于

中国东方航空股份有限公司官网的《旅客须知》《航班超售告知书》《DETR历史记录》《去哪儿网的百度钱包账户中显示的退款详情》《关于去哪儿用户退款事宜的说明》《去哪儿网支付中心查询的订单支付、退款详情》，被告趣拿公司提交的《订单详情》，双方当事人均无异议，本院予以确认并在卷佐证。对有争议的证据，本院认定如下：1．三原告提交的汽车费票据、律师证复印件，二被告对真实性、合法性无异议，但认为不能确认与三原告主张的交通费、误工费之间存在关联性，本院对其真实性予以确认，对原告依该证据所主张的观点，本院将综合评判；2．三原告提交的关于机票超售的网络报道与被告趣拿公司提交的（2015）佛城法民二初字第448号民事判决书，与本案没有关联性，本院不予确认；3．被告东航提交的“关于2015年11月16日航班超售的情况说明”，三原告不予认可，认为被告东航在机票超售后未及时采取补救补偿措施，也未作任何解释，本院认为，该证据能够与在案的《公共航空运输航班超售处理规范》《航班预超控制及处置流程》《情况说明》以及被告东航的当庭陈述相互印证，故本院予以确认；4．被告趣拿公司提交的《去哪儿网商户服务协议》、代理商长沙新起航航空服务有限公司的《营业执照》《组织机构代码证》《税务登记证》《中国民用航空运输销售代理业务资格认可证书》《机构信用代码证》《开户许可证》复印件以及法定代表人身份证复印件，三原告以上述证据系复印件为由不予认可，被告东航以上述证据系复印件为由不发表质证意见，本院认为，上述证据虽为复印件，但系被告趣拿公司履行披露机票销售代理商的行为，且能与在案的“购票记录”、《订单详情》相互印证，故本院予以确认。

根据当事人的陈述和经审查确认的证据，本院认定事实如下：2015年11月16日11时06分，原告曾维昶通过去哪儿网手机客户端的机票代理商“宏华商旅网”为原告李益奎、戴自雄订购两张当日昆明至芒市MU5764次航班的机票，并支付2710元的费用，去哪儿网于11时11分显示出票完成。后原告李益奎、戴自雄前往机场办理登机手续时，被告知机票超售，无法乘坐该航班，原告曾维昶即于12时07分向去哪儿网提交“机票超售了，无法办理登机牌！”的反馈问题，去哪儿网的“客服受理”于12时23分向原告曾维昶发送了“用户已提交全退申请，提供了航班超售证明，联系代理商，1001审核7天，7-15个工作日到账，已告知用户，用户知晓”的处理内容。当日，昆明至芒市的其他航班均已满员，原告李益奎、戴自雄当日不能通过航空旅客运输方式完成原定行程。11月22日，去哪儿网的“去哪儿网处理”向曾维昶发送了“去哪儿网已帮您核实，您的退款已经处理完成，资金已经入账到您支付的银行账户，请注意您的银行账户变动记录，谢谢”的信息内容，原告曾维昶收到机票全额退款2710元。

另查明，被告东航是昆明至芒市MU5764次航班的营运者，被告趣拿公司为去哪儿网的网络服务平台提供者。

本案主要争议焦点：一、原、被告之间形成何种法律关系；二、本案机票超售行为是否构成欺诈行为，被告东航是否应当承担赔偿责任；三、被告趣拿公司是否应当承担连带责任。

一、关于原、被告之间形成何种法律关系的问题

本案中，趣拿公司是去哪儿网及其手机客户端的合法经营者，趣拿公司通过去哪儿网为三原告和东航提供了航空旅客运输服务的网络交易平台，曾维昶通过去哪儿网为李益奎、戴自雄购买了东航经营的昆明至芒市MU5764次航班机票且已出票完成，后该机票被东航确认为超售机票，三原告即以《中华人民共和国消费者权益保护法》作为法律适用依据向二被告主张权利。东航认为，三原告不是消费者，李益奎、戴自雄不是共同原告，曾维昶不是适格的当事人。本院认为，《中华人民共和国消费者权益保护法》第二条规定：“消费者为生活消费需要购买、使用商品或者接受服务，其权益受本法保护；本法未作规定的，受其他有关法律、法规保护。”第三条规定：“经营者为消费者提供其生产、销售的商品或者提供服务，应当遵守本法；本法未作规定的，应当遵守其他有关法律、法规。”本案中，曾维昶以生活消费为目的通过去哪儿网为李益奎、戴自雄购买了东航的机票，曾维昶购买机票行为与李益奎、戴自雄接受航空运输服务行为之间形成一个航空运输服务的购买、接受过程，三原告与东航之间形成一个完整的航空运输服务的消费权利义务关系，曾维昶为该服务的购买者，李益奎、戴自雄为该服务的接受者，东航为该服务的经营者，趣拿公司是该服务的网络交易平台提供者，故三原告是本案适格的当事人，东航关于原告主体资格的抗辩意见不能成立，本院不予支持。

二、关于本案机票超售行为是否构成欺诈行为及东航是否应当承担赔偿责任的问题

机票超售是航空公司为减少航班座位虚耗率、降低营运成本、满足更多旅客出行需求、提高市场竞争力等目的而采取的销售策略，是国际及国内航空公司普遍通行的销售策略。机票超售行为并未为我国法律所禁止，中国民用航空局亦允许我国境内的某些航班上进行适当的机票超售，并出台了相关的超售规定、《公共航空运输航班超售处置规范》等行业标准。三原告认为，东航本次超售机票行为侵犯了三原告作为消费者的知情权与选择权，其行为构成欺诈。东航认为，其严格按照《公共航空运输航班超售处置规范》进行机票超售，其行为不存在任何欺诈。本院认为，《关于贯彻执行若干问题的意见（试行）》第68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。”东航作为航空旅客运输服务的经营者，**东航在其官方网站公示了旅客须知、航班超售告知书，**同时东航确定的机票预超规则为：航班频次大实行隔班超售，最后一个航班不预超，航班频次低或独飞航线不预超，小飞机不得预超，起飞前24小时的航班预计超售率控制在3-5%。东航实施的机票超售行为不违反机票预超规则，难以认定东航对消费者即本案三原告实施了故意告知虚假情况、故意隐瞒真实情况、进行虚假宣传等诱使消费者作出错误意思表示的欺诈行为，不能认定东航对本案三原告的机票超售行为构成经营者实施的欺诈行为，故东航提出本案机票超售行为不是欺诈行为的抗辩意见成立。东航本次超售机票行为虽不构成欺诈行为，但确对超售机票情况未尽合理管控，客观上产生了李益奎、戴自雄不能正常接受航空旅客运输服务的事实，损害了三原告作为消费者的合法权益。《中华人民共和国消费者权益保护法》第七条规定：“消费者在购买、使用商品和接受服务时享有人身、财产安全不受损害的权利。”第四十条第三款规定：“消费者在接受服务时，其合法权益受到损害的，可以向服务者要求赔偿。”本案中，东航提供的机票为超售机票，东航不能按照机票票面确定的时间为李益奎、戴自雄提供航空旅客运输服务，东航因其自身的超售行为不能如期向李益奎、戴自雄提供服务，其过错行为损害了三原告作为消费者的合法权益，应承担相应的赔偿责任。关于曾维昶提出由东航赔偿三倍票面价值的诉讼请求，本院已查明东航的超售机票行为不构成欺诈行为，不适用《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条第一款关于增加赔偿费用三倍的规定，本院对曾维昶的该项诉讼请求不予支持。关于曾维昶提出由东航支付迟延退票产生的利息的诉讼请求，本院认为，曾维昶通过网络交易平台即去哪儿网购买机票，亦在去哪儿网提交机票超售反馈问题并提交机票全退申请，去哪儿网的“客服受理”已经向曾维昶明示“联系代理商，1001告知审核7天，7-15个工作日到账，已告知用户”等内容，去哪儿网确需审核全退申请并联系代理商后进行退款操作，去哪儿网确定的退款期限属于正常工作需要的合理期限，且曾维昶亦在该期限内收到全额机票退款，曾维昶提出支付迟延退票产生利息损失的诉讼请求没有事实依据，本院不予支持。关于李益奎提出由东航赔偿误工费138.43元、交通费100元以及戴自雄提出由东航赔偿误工费138.43元、交通费100元的诉讼请求，本院认为，东航因其自身的超售行为不能如期向李益奎、戴自雄提供服务，其过错行为造成李益奎、戴自雄往返奔波、行程延误，李益奎、戴自雄为此耽搁时间、产生交通费用，结合东航通过超售机票增加客源收益以及东航同意对超售旅客进行补偿的实际情况，二人主张误工、交通损失合情合理，且主张金额并无不当，本院予以支持。

三、关于被告趣拿公司是否应当承担连带责任的问题

《中华人民共和国消费者权益保护法》第四十四条第一款规定：“消费者通过网络交易平台购买商品或者接受服务，其合法权益受到损害的，可以向销售者或者服务者要求赔偿。网络交易平台提供者不能提供销售者或者服务者的真实名称、地址和有效联系方式的，消费者也可以向网络交易平台提供者要求赔偿；网络交易平台提供者作出更有利于消费者的承诺的，应当履行承诺。网络交易平台提供者赔偿后，有权向销售者或者服务者追偿。”本案中，趣拿公司是去哪儿网的运营主体，是网络交易平台的提供者，趣拿公司依法负有披露本案航空旅客运输服务关系中服务提供者的相关身份、地址、联系方式等信息以及履行其对消费者作出承诺的义务。关于三原告提出由趣拿公司承担连带责任的诉讼请求，本院认为，首先，“购买记录”中记载了航班时间、起降地点、航班号、飞机型号等信息，其中航班号显示了“东航MU5764”，同时去哪儿网上提供了客服服务、客服电话以及机票代理商的联系电话，趣拿公司在诉讼过程中亦提供了机票代理商“宏华商旅网”的经营者的真实名称、地址、联系方式等，从日常生活和消费常识上看，我国一般消费者均清楚“东航”应为本案第一被告的日常简称，三原告亦清楚该情况并已起诉了东航，故趣拿公司已经履行了披露本案航空旅客运输服务提供者的相关信息的义务；其次，趣拿公司在去哪儿网的相关订票网页上对消费者订购机票作出“全程预订保障去哪儿都放心”的承诺，承诺的事项有：出票保障、出行保障、退款保障、报销保障以及特殊权利“反悔权”等内容，趣拿公司已经履行了出票保障、退款保障的承诺，其中出行保障的承诺内容为“支付成功后因代理商原因导致旅客无法正常办理乘机，去哪儿网负责旅客出行，先行赔偿旅客500元并承担差价”，东航超售机票导致旅客无法出行不属于趣拿公司在去哪儿网上作出承诺的事项和范围，因此，趣拿公司已经依法履行了披露服务者信息的义务，并履行了其对消费者作出的相应承诺，趣拿公司在本案中并无过错，不应承担连带责任，三原告的该项诉讼请求不能成立，本院不予支持。

综上所述，被告东航因机票超售给原告李益奎、戴自雄造成的损失，应予赔偿。被告趣拿公司经传票传唤，无正当理由拒不到庭，本院依法缺席判决。本院依照《中华人民共和国消费者权益保护法》第二条、第三条、第七条、第四十条第三款、第四十四条第一款、《中华人民共和国民事诉讼法》第六十四条第一款、第一百四十四条以及《最高人民法院关于适用的解释》第九十条规定，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向原告李益奎赔偿误工费138.43元、交通费100元，共计238.43元；

二、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向原告戴自雄赔偿误工费138.43元、交通费100元，共计238.43元；

三、驳回原告李益奎、戴自雄、曾维昶的其他诉讼请求。

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50元，由被告

中国东方航空股份有限公司负担。

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或者代表人的人数提出副本，上诉于昆明铁路运输中级法院。

本判决生效后，一方当事人不履行的，另一方可以在本判决书指定的履行期限届满后二年内向本院申请强制执行。

审判长 姚江涛

审判员 龚袭

审判员 郑进华

二〇一七年四月十日

书记员 罗国平



**在线查看此案例**