**刘伟利与海南航空控股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26165号

原告：刘伟利，女，1955年6月25日出生，汉族，户籍地上海市杨浦区，现住上海市浦东新区。

委托诉讼代理人：周苏闽(系原告刘伟利丈夫)，住上海市浦东新区。

被告：海南航空控股股份有限公司，住所地海南省海口市。

法定代表人：谢皓明，董事长。

委托诉讼代理人：陈超凡，男。

第三人：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\*\*。

法定代表人：刘绍勇，董事长。

委托诉讼代理人：吴冬，上海市汇业律师事务所律师。

原告刘伟利与被告海南航空控股股份有限公司(以下至判决主文前简称海南航空公司)航空旅客运输合同纠纷一案，本院于2019年4月1日立案受理后，依法适用简易程序，于2019年5月24日公开开庭进行了审理，原告刘伟利到庭参加诉讼。后本院依法追加中国东方航空股份有限公司(以下简称东方航空公司)为第三人参加诉讼，于2019年6月17日公开开庭进行了审理，原告刘伟利、第三人东方航空公司到庭参加诉讼。被告海南航空公司经本院合法传唤未到庭应诉，本院依法缺席审理。本案现已审理终结。

原告刘伟利向本院提出诉讼请求：1.判令被告支付原告因上海至深圳航段乘坐的航班舱位超售造成原告降级的赔偿费人民币1,161元(以下币种同)；2.本案诉讼费由被告承担。事实和理由：2018年07月20日，原告通过官网购买海南航空公司2018年12月29日10：55从上海浦东机场出发，经停深圳宝安机场，到达奥克兰国际(新西兰)机场的全程舱位为公务舱的机票二张，分别为原告和原告丈夫周苏闽二人。其中第一航为上海浦东机场至深圳宝安机场，舱位为公务舱C。第二航为深圳宝安机场至奥克兰国际(新西兰)机场，舱位为公务舱I，实际支付金额为11,614元整。2018年10月上旬，原告接到被告的电话通知，称第一航的行程取消，改为2018年12月29日09：10乘坐东方航空公司MU5335航班公务舱。原告考虑为了保证第二航的行程，接受了航班的更改。这一改动，造成原告夫妇诸多不便，按照原航班，原告行李从上海浦东机场直达奥克兰国际(新西兰)机场，而更改后必须在深圳宝安机场提取行李，然后重新办理登机托运手续。原告夫妇均为六十余岁老人，这一更改增加较大不便。到达深圳宝安机场比原计划提前近二个小时，因海南航空公司的国际柜台不上班，无法办理登机托运手续，不能进入贵宾休息室，只好等候了近二个小时。2018年12月29日7时许，原告夫妇到达上海浦东机场东方航空公司柜台办理登机手续，被告知因为东方航空公司公务舱机票超售，无法为原告办理公务舱手续。如果更改其他航班，又无法赶上第二航的行程，原告只能接受降级乘坐经济舱，东方航空公司称机票损失由海南航空公司退还。东方航空公司出具了电子客票非自愿降舱证明。到达深圳宝安机场后，原告遇到上述诸多困难。在海南航空公司柜台，原告提出退还舱位费用，工作人员表示必须到购票处退还。2019年01月14日原告回到上海后，次日即与被告电话联系，被告表示只能赔偿每人200元。经原告与被告多方沟通均为此答复。2019年01月28日，原告向海南海口大英工商所投诉，2019年02月18日海南海口大英工商所回复，与被告沟通无果，建议原告通过法律程序维权。事情发生至今，被告海南航空公司未支付任何费用。为维护原告的合法权益，原告诉至法院，要求被告赔偿原告损失，原告主张赔偿损失由两部分构成：1.上海至深圳航段公务舱与经济舱的差价损失；2.由于改签航班造成原告周转劳顿对身心造成损害。上述两项损失依据原告支付全程票价11,614元的10%进行计算。

被告海南航空公司书面辩称，一、旅客被非自愿降舱非被告原因导致。原告通过官网购买，2018年10月25日旅客来电要求更改2018年12月29日上海飞往深圳的HU7208航班，改签至2018年12月29日第三人MU5335航班，与旅客确认后，被告遂为其免费改签。2018年12月29日旅客到达上海浦东机场后，被第三人告知因东航航班公务舱超售，导致原告无法乘坐公务舱，只能乘坐经济舱。原告来电要求改签，之后原告被非自愿降舱是因第三人公务舱超售所致，非被告责任。二、原告要求赔偿其损失并无事实和法律依据。原告购买的机票为国内加国际段客票，国内段票价为0元，国际段含税总价为11,614元，不存在降舱的差额。原告未提供非自愿降舱产生实际损失和存在降舱差额的凭证。三、被告已经履行因航班变动为旅客免费签转的义务以及向第三人支付签转费用的义务，无需承担赔偿责任。被告对于合同履行没有任何过错，被告已按原告的要求为其签转至第三人航班，并与第三人根据双方签订的《国内航线不正常航班客票签转及结算协议》就签转费用按照公务舱价格进行结算，被告为此向第三人分别支付了147.60美元(含税)和147.60美元(含税)，本案涉及的降舱费用应由第三人承担。

第三人东方航空公司述称，对于原告改签了东航航班的事实无异议。当天第三人航班确实发生了超售，工作人员将超售情况和应对方案告知了原告夫妇。原告夫妇同意作为非自愿降舱的方式降级至经济舱，第三人给予了原告夫妇降舱补偿，原告夫妇签署了非自愿降舱补偿确认书，第三人对此开具了证明。原告夫妇对第三人的服务没有意见。根据国内航空业的惯例，各家航空公司之间就航班运输具有委托合作关系，第三人与原告之间不发生合同关系，仅仅为接受了被告的委托代为履行运输义务。

本院经审理认定事实如下：2018年7月20日原告通过被告官网购买了2018年12月29日上海浦东机场出发，中转深圳宝安机场，到达奥克兰国际(新西兰)机场以及2019年1月13日返程的机票，实际支付票价11,614元。依据被告向原告出具的电子客票行程单显示，第一航为2018年12月29日10：55分由浦东飞往深圳由被告承运的HU7208航班，舱位为公务舱C。第二航为同日17：30分由深圳飞往奥克兰由被告承运的HU7931航班，舱位为公务舱I。后因被告航班发生变动，2018年12月29日当日，原告乘坐第三人承运的MU5335航班由上海浦东机场飞往深圳宝安机场。在办理值机手续时，原告被第三人告知该航班公务舱超售，如继续乘坐该航班，只能降舱乘坐经济舱座位。原告为确保后续行程成行，选择乘坐MU5335航班经济舱座位，由第三人出具了《电子客票非自愿降舱证明》，内容为由于换机型超售原因，该旅客非自愿降低舱位等级，由J舱降至Y舱。因航班超售，被告给予原告400元现金补偿，原告予以接受，并签署了《非自愿降舱补偿确认书》，确认书上载明了原告确认上述补偿方案视之对于本人在2018年12月29日乘坐MU5335航班过程中由于超售未能享有原定舱位等级座位与服务而引起或可能引起一切纠纷，包括但不限于损失赔偿、费用支出等最终解决。

另查明，被告与第三人以及其他航空公司之间签订有《国内航线不正常航班客票签转及结算协议》，适用于协议一方承运的航班出现不正常情况，造成旅客无法按期旅行而导致旅客非自愿变更承运人或航程，而将旅客保护至协议另一方航班上。被告依据上述协议将原告客票签转至第三人承运航班上，并向第三人支付了147.60美元的签转费用。

审理中，原、被告对第一航上海至深圳航班变动的原因存在争议，原告认为系被告取消原航班后更改为MU5335航班，被告认为系原告主动来电要求改签航班。依据被告提交2018年10月25日原告致电被告客服的录音内容，本院对于航班变动一节事实确认如下：原告收到航班变动通知后致电了被告客服热线，被告客服人员回复称原10：55分起飞的海航航班取消，调整为16：35分起飞、19：20分落地的航班，但调整后航班中转时间不够，与原告后续航班衔接不上，被告客服人员又为原告调整成由第三人承运的起飞时间为09：10分的MU5335航班，并称MU5335航班是能够与原告的后续国际航班衔接的最早航班，其他航班都衔接不上，于是原告同意被告对航班进行调整。

另，原告对于签署《非自愿降舱补偿确认书》的原因陈述为因原告后续国际航班的行程时间紧迫，故不得已接受了第三人的补偿确认书并降舱乘坐第三人的航班，当时第三人的服务人员引导原告可向被告主张经济损失。回程之后，原告也通过被告客服电话以及工商部门向被告主张赔偿。

以上事实，有原告提供的电子客票行程单打印件、电子客票非自愿降舱证明、东航登机牌、上海至奥克兰往返(经停深圳)的机票价格网页截屏，被告提供的旅客来电要求改签录音、客票签转记录、国内航线不正常航班客票签转及结算协议、被告与第三人客票结算明细，第三人提供的非自愿降舱补偿确认书及本案庭审笔录等证据在案佐证。

本院认为，原告因航班签转及非自愿降舱向被告提起违约赔偿之诉，涉及航空旅客运输合同承运人主体及相应违约责任承担之争议，具体为：一、被告为原告签转第三人航班的行为系由第三人代为履行还是合同权利义务的概括转移？二、在第三人超售对原告降舱损失作出赔偿后，原告是否还有权向被告主张承担违约责任？

关于争议焦点一，客运合同自承运人向旅客交付客票时成立。原告购买被告海南航空公司的机票，双方之间建立了航空旅客运输合同关系，之后由于被告航班变动，被告将原告签转至第三人承运的航班，但被告与原告之间的合同并未因此终结，被告也未明确告知原告已将合同权利义务转让给第三人，故被告与原告之间的合同关系仍然存续，只是由第三人代为履行运输义务。在航空运输中，航空公司取消航班后为旅客另行改签航班符合航空运输行业惯例，根据被告提交的证据，被告与第三人等航空公司就不正常航班的客票签转及结算存在协议约定，也证实了航空公司之间存在旅客签转、代为履行、客票结算的情况。根据《民用航空法》的规定，被告作为缔约承运人，应当对合同约定的全部运输负责，而第三人作为实际承运人，应当对其履行的运输负责。实际承运人的作为和不作为，关系到实际承运人履行的运输的，应当视为缔约承运人的作为和不作为。因此，被告的签转行为不属于航空旅客运输合同项下权利义务的概括转移，而是由原航空旅客运输合同缔约方之外的第三人代替被告履行合同，为原告提供航空运输服务，即便被告与第三人之间就原告的客票签转进行过结算，被告作为缔约承运人，对原告仍负有约定的合同义务。

关于争议焦点二，根据《合同法》规定，当事人约定由第三人向债权人履行债务的，第三人不履行债务或者履行债务不符合约定，债务人应当向债权人承担违约责任。本案第三人在代为履行运输义务过程中公务舱发生超售，进而对原告存在违约行为，因实际承运人的作为视为缔约承运人的作为，故被告对此应向原告承担违约责任。对于被告抗辩已履行合同义务，对于第三人超售行为应由第三人承担赔偿责任的意见，本院不予采纳。对于原告与第三人就航班超售达成补偿确认书的一节事实，原告接受由第三人支付现金400元的赔偿方案，签署的补偿确认书上言明双方纠纷予以最终解决，对此，原告认为其在改乘第三人航班发生超售后，因后续航班衔接时间紧迫，被迫接受第三人降舱建议并在第三人工作人员释明可另行向被告主张经济损失的情况下，签署了《非自愿降舱补偿确认书》，结合客观事实，本院对此予以采信，并且从第三人的证据上无法体现已向原告充分告知就此事不可再向被告主张赔偿，因此，原告接受第三人400元的赔偿方案不应认定其已放弃了因航班签转和降舱导致的全部诉求，事实上原告在行程结束后仍在向被告主张赔偿权利甚至起诉，也体现出原告针对超售降舱一事未放弃对被告的权利主张。故原告因第三人超售行为导致的实际损失，有权要求被告承担赔偿责任。

被告作为缔约承运人，应当对合同约定的全部运输负责，承运人擅自变更运输工具而降低服务标准的，应当根据旅客的要求退票或者减收票款。被告为原告签转航班，应确保原告依合同享受的服务标准不能降低，鉴于签转后第三人代为履行过程中发生超售导致原告降舱，客观上造成服务标准降低，应视为被告未能尽到约定的合同义务，对原告主张的降舱损失，被告应予赔偿。原告虽无证据直接证明降舱差价及实际损失情况，但被告抗辩涉案航班国内段票价为0元也缺乏相应合理依据，本院认为，因公务舱与经济舱之间的票价事实上存在一定差价，考虑到第三人超售已给予原告一定经济补偿，依据损失填平原则，本院酌定由被告赔偿原告降舱导致的损失500元。被告经本院合法传唤，无正当理由未到庭，依法视为其放弃了到庭抗辩和质证的权利，本院依法缺席判决。综上，依照《中华人民共和国民用航空法》第一百三十七条、第一百三十八条、第一百三十九条第一款、《中华人民共和国合同法》第六十五条、第一百零七条、第二百九十三条、第三百条、《中华人民共和国民事诉讼法》第一百四十四条之规定，判决如下：

被告海南航空控股股份有限公司于本判决生效之日起十日内赔偿原告刘伟利降舱损失500元。

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50元，减半收取计25元，由被告海南航空控股股份有限公司负担。

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提出副本，上诉于上海市第一中级人民法院。

审判员 顾江平

二〇一九年八月十六日

书记员 杨柳



**在线查看此案例**