**敖棉与中国国际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**

北京市顺义区人民法院

民事判决书

（2016）京0113民初2955号

原告：敖棉，男，1952年3月4日出生，公民身份号码×××。

被告：中国国际航空股份有限公司，住所地北京市顺义区空港工业区天柱路28号蓝天大厦，组织机构代码71787×××。

法定代表人：蔡剑江，董事长。

委托诉讼代理人：吴志恒，男，1984年2月9日出生，中国国际航空股份有限公司职员。

委托诉讼代理人：李桦楠，女，1989年6月30日出生，中国国际航空股份有限公司职员。

原告敖棉与被告中国国际航空股份有限公司（以下简称国航公司）航空旅客运输合同纠纷一案，本院受理后，依法组成合议庭，公开开庭进行了审理。原告敖棉，被告国航公司委托代理人吴志恒、李桦楠到庭参加诉讼。本案现已审理终结。

原告敖棉诉称：

2015年6月12日，原告与家人赴欧洲旅游，家人为原告在机场购买升舱机票计25792元。返程时，原告考虑让家人也得到较好的休息，便与机上服务人员协调购买升舱机票，被告知费用单程为400美元，折合人民币不到3000元。后经服务人员联系得知，只有在出发地可以办理升舱而在机上不可以办，于是作罢。被告的行为违反了《消费者权益保护法》等法律的规定，具有明显过错。故提起诉讼，要求：1.判令被告赔偿原告购买机票费用三倍赔偿金计77376元；2.判令被告赔偿原告因诉讼产生的交通费、误工费等损失3000元；3.判令被告承担诉讼费用。后原告变更第1项诉讼请求为：要求被告退还机票费用并进行三倍赔偿合计103880元。

被告国航公司辩称：

原告原先购买了被告运营的2015年6月12日自北京至瑞典斯德哥尔摩以及2015年6月23日自斯德哥尔摩至北京的经济舱客票，后于自北京出发当日在被告位于北京首都国际机场的售票柜台补交费用购买公务舱往返客票，共计支付25792元。

根据《统一国际航空运输某些规则的公约》（以下简称蒙特利尔公约），被告无需承担赔偿责任。1.本案应适用蒙特利尔公约。我国和瑞典两国均是蒙特利尔公约成员国。该公约第一条第一款约定“本公约适用于所有以航空器运送人员、行李或者货物而收取报酬的国际运输”，第二款规定“就本公约而言，‘国际运输’系指根据当事人的约定，不论在运输中有无间断或者转运，其出发地点和目的地点是在两个当事国的领土内，或者在一个当事国的领土内，而在另一国的领土内有一个约定的经停地点的任何运输，即使该国为非当事国”。第二十九条规定，在旅客、行李和货物运输中，有关损害赔偿的诉讼，不论其根据如何，是根据本公约、根据合同、根据侵权，还是根据其他任何理由，只能依照本公约规定的条件和责任限额提起，但是不妨碍确定谁有权提起诉讼以及他们各自的权利。在任何此类诉讼中，均不得判给惩罚性、惩戒性或者任何其他非补偿性的损害赔偿。本案为国际民用航空运输，有关航空运输中产生损失，应排他适用蒙特利尔公约。2.根据蒙特利尔公约的规定，承运人不应承担责任。蒙特利尔公约就旅客死亡或伤害、行李损害及延误规定了相应责任条款。本案中，被告作为民用航空运输承运人，已按照航空运输合同约定将原告安全、及时运送到目的地，原告在运输过程中并未遭受任何人身伤害、行李损害或延误造成的损失，故被告认为原告诉求没有事实及法律依据。

即便依据国内有关法律规定，原告的诉求也没有相应依据。1.被告不存在欺诈原告的事实。依据《民法通则》及《最高人民法院关于贯彻执行〈民法通则〉若干问题的意见》，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。被告在原告购买客票，建立航空旅客运输合同关系及合同履行过程中并未存在欺诈原告的事实。至于原告质疑被告机上付费升舱的服务，被告确于2015年3月起推出此项服务，适用于购买被告实际承运的部分国际航班经济舱客票的旅客。旅客在登机后经乘务人员允许，可通过刷卡付费进行机上升舱。涉及航线为部分国际航线，其中北京至斯德哥尔摩航线单程价格为400美元。此项服务由乘务人员根据客舱实际情况进行操作，地面销售渠道均无权操作。被告并未告知原告虚假情况，也未故意隐瞒真实情况，未诱使原告作出错误意思表示，不存在欺诈行为，原告要求被告赔偿购买机票三倍赔偿金的诉求没有事实和法律依据。2.被告不存在违约行为，不应赔偿原告交通费、误工费及承担诉讼费用。如前所述，被告在履行航空旅客运输合同过程中不存在违约行为，故不应赔偿原告的交通费、误工费。诉讼费用系原告应承担的诉讼成本，不应由被告承担上述费用。

综上所述，原告的诉讼请求于法无据，请法院驳回原告的全部诉讼请求。

经审理查明：

2015年6月12日，原告在被告的柜台售票处通过升舱购买2015年6月12日自北京至斯德哥尔摩及2015年6月23日自斯德哥尔摩返回北京的公务舱机票两张，共支付费用25792元，其中票价为24390元。原告称在返回北京的航程中，机上乘务员告知其在飞机上也可以办理升舱服务，并且费用只有400美元。原告认为根据《消费者权益保护法》第八条之规定，消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。原告在办理柜台升舱过程中，没有得到被告关于机上升舱及收费的完整信息，导致原告对机上升舱服务不知情，剥夺了原告的知情权，致使原告作出错误的选择，故认为被告在为其提供服务时构成欺诈，要求被告按照《消费者权益保护法》第五十五条第一款的规定赔偿其三倍机票的损失并退还机票钱。

被告于2015年3月在部分国际航线推出机上付费升舱服务。庭审中，被告陈述：只要航班有空座就可以办理柜台升舱，价格跟直接在柜台购买公务舱和头等舱是一样的，由于在柜台的售票人员无法给乘客提供确定的座位信息，故一般不告知乘客有机上升舱这种服务。机上升舱是为了增强空座的占用率，所以价格比较便宜，这项服务是在乘客登机后由乘务人员做宣传。机上付费升舱应具备下列条件：头等舱、公务舱有空座；考虑机上有无身体不好的乘客及涉及保密工作的乘客，具体由乘务员把握；机上升舱一次最多有两个名额。

经本院询问，被告称现已无法确认原告在办理柜台升舱过程中售票人员是否告知其有机上付费升舱服务及价格。

在被告提交的《关于在部分国际航线推出“机上付费升舱”产品的业务通告》中提出，为了提升部分国际航线公务舱的客座率，缓解由于部分公务舱旅客NOSHOW造成的航班收益受损情况，现在部分国际航线推出“机上付费升舱”产品，实现经济舱旅客在航班起飞后，通过刷卡缴纳一定费用进入公务舱就坐的需求，使公务舱空余座位得到充分利用，最大限度的提升航班收益。同时要求地面服务部将产品宣传资料送至相关航班，要求客舱服务部在航班起飞后在不影响安全运行的前提下，客舱服务员为旅客办理机上付费升舱手续。正常情况下每个航班最多只允许办理2个升舱名额。关于产品的宣传，拟通过国航官方网站、常旅客网站、官方微博、微信、短信、邮件等自有渠道及部分外媒进行产品宣传。

上述事实，有庭审笔录、电子客票、刷卡记录等在案佐证。

本院认为：

《消费者权益保护法》第五十五条第一款规定“经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍”，经营者在提供商品或服务过程中有欺诈行为是其对消费者进行“三倍赔偿”的条件，该种赔偿是对经营者欺诈行为的惩罚性赔偿，须满足法律规定的相应条件方能适用。本院认为，构成欺诈行为，一方面要求行为人主观上必须具有故意，即明知自己的行为会发生损害他人的后果而故意为之，或者放任结果的发生，其目的是使对方陷入错误认识，从而获得某种利益；另一方面行为人必须从事了故意隐瞒真实情况或提供虚假情况的行为，且因为该行为而使相对人发生错误认识并遭受损害。

具体到本案，原告作为消费者在柜台办理升舱服务时，被告的票务人员未全面告知其升舱服务的类型即除了柜台升舱外还有机上升舱的服务并且机上升舱的费用更低，致使原告通过柜台升舱并支出了比机上升舱更多的费用。那么上述情况是否属于服务欺诈行为？

对此，本院认为：原、被告之间形成航空旅客运输合同关系，被告为原告提供航空运输服务，原告支付被告相应的费用。被告提供服务的内容是将原告安全及时的运送至目的地。《消费者权益保护法》第八条规定：消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利。消费者有权根据商品或者服务的不同情况，要求经营者提供商品的价格、产地、生产者、用途、性能、规格、等级、主要成份、生产日期、有效期限、检验合格证明、使用方法说明书、售后服务，或者服务的内容、规格、费用等有关情况。根据该条规定，消费者对其接受的服务的内容、规格、费用等享有知情权。该项服务应是消费者已经接受或已确定将接受的服务，是消费者支付费用的直接对价。本案原告已经通过乘坐高等级的舱位到达了目的地，原告对其已接受服务的内容、费用等均无异议。因此，在原、被告已实际履行完毕的运输合同关系中，被告不存在故意欺诈并以此获取不当利益进而损害原告经济利益的行为，本院据此不能认定被告存在服务欺诈行为。

关于被告推出的机上付费升舱服务是一项新型服务，目的是为了提升公务舱的客座率。该项服务的适用因其数额有限不具有普遍性；旅客能否获得该项服务具有不确定性；机上付费升舱服务具有阶段性和暂时性。正是由于上述特征，该项服务能否实际提供取决于飞机起飞后公务舱旅客的实际到位情况，主要信息由机上乘务人员掌握，而柜台售票人员无法掌握。另外，被告为原告提供服务具有多个环节，柜台售票人员的服务职责主要是售票，在售票环节未告知旅客有机上升舱服务，不能认定为售票人员有隐瞒的故意。因此，本院难以认定被告具有为获取不当利益而故意隐瞒真实情况诱使消费者作出错误意思表示的欺诈行为。

综上，原告关于被告存在欺诈消费者行为的主张无事实依据，本院不予采信。对其要求被告进行三倍赔偿并退还机票的诉讼请求本院不予支持。原告要求被告赔偿因诉讼产生的交通费和误工费，无事实和法律依据，本院不予支持。

关于被告提出的《蒙特利尔公约》的适用问题，因本院已认定被告不存在消费者欺诈行为，故该公约第二十九条有关惩罚性赔偿是否适用的问题，本案不再予以论证。

综上，依照《中华人民共和国消费者权益保护法》第八条、《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国民事诉讼法〉的解释》第九十条之规定，判决如下：

驳回原告敖棉全部诉讼请求。

案件受理费九百零五元，由原告敖棉负担（已交纳）。

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，交纳上诉案件受理费，上诉于北京市第三中级人民法院。上诉期满后七日内仍未交纳上诉案件受理费的，按自动撤回上诉处理。

审判长 杨秀芝

人民陪审员 宗明

人民陪审员 聂鑫

二〇一六年十一月三十日

书记员 贾默文



**在线查看此案例**