**辛崇让与中国东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**

上海市浦东新区人民法院

民事判决书

（2014）浦民一（民）初字第42705号

原告辛崇让。

委托代理人辛某某，北京盈科（上海）律师事务所律师。

被告中国东方航空股份有限公司。

法定代表人刘绍勇。

委托代理人王枫。

委托代理人来海城。

原告辛崇让诉被告中国东方航空股份有限公司（以下简称东方航空公司）航空旅客运输合同纠纷一案，本院于2014年11月27日立案受理后，依法适用简易程序，于2014年12月18日公开开庭进行了审理。原告辛崇让的委托代理人辛某某、被告东方航空公司的委托代理人王枫、来海城到庭参加诉讼。本案现已审理终结。

原告辛崇让诉称，原告委托案外人辛某某于2014年6月14日7时23分42秒、7时29分04秒分别从被告的官方网站（http：／／www.ceair.com）购买了2014年6月18日09时05分临沂机场飞往北京南苑机场的MU3830航班机票一张，订单号XXXXXXXXXXXXXX，机票款人民币430元（以下币种相同）、税费110元，以及2014年6月19日12时40分北京南苑机场飞往临沂机场MU3831航班机票一张，订单号XXXXXXXXXXXXXX，机票款470元、税费110元，并于同日支付了上述款项。同年6月17日，辛某某发现原告的姓名“辛崇让”误输入为“辛崇样”，但身份证号码正确，辛某某分别于6月17日15时12分50秒和15时37分21秒致电被告客服电话95530，要求被告予以更正，被告的客服工作人员告知系统无法更改，当原告方询问被告为何身份证号码错误可以更改而姓名输入错误不能更改时，客服人员答复系公司规定，只能重新订票后再按非主动退票并注明新购机票订单号后才可申请对原订单全额退款。原告无奈之下重新以高价购买相同行程的机票两张，订单号分别为XXXXXXXXXXXXXX、XXXXXXXXXXXXXX，因此多支付机票款共330元。原告认为被告利用自身经营者的优势地位，制定针对消费者不利的不合法不合理的规则，违背诚实信用及公平的法律原则，靠抓住消费者的一点小小失误谋取额外的不正当利益，损害消费者的合法权益，故原告起诉至法院，请求：1、判令确认被告关于“姓名错误不能更正”的格式条款无效；2、判令被告赔偿原告损失830元，其中公证费500元、重新购买机票多支出的票价330元。

为证明自己的主张，原告提供了如下证据：证据1、公证书，证明原告上被告官网购买机票到退票的全部过程；证据2、公证费票据，证明原告为进行公证支付公证费500元；证据3、电子客票行程单，证明原告重新购票的情况及价格，机票行程为2014年6月18日和6月19日。票价分别为800元和650元。

被告东方航空公司辩称，被告在旅客进官网购票之前和购票时对“出票后姓名和身份信息不得更改”作了充分的告知，原告作为成年人，在确认机票订单的时候对证件号码和姓名的信息准确性应当有清醒认识，自负责任。在被告充分告知的前提下，基于对所有旅客行程顺利的考虑，所以不允许旅客修改姓名，本案中被告没有责任，请求驳回原告的诉讼请求。

为反驳原告的主张，被告提供了如下证据：证据1、网站旅客购票须知打印件，证明对旅客出票后不得更改证件号码和姓名进行网站提示；证据2、购票过程的网页截屏，证明被告提醒旅客的注意事项，第一项要求旅客确认姓名保持一致，否则将按自愿退票处理；证据3、机票订单信息打印件，证明在购票时显示的退改签条件中按照自愿退票应收取机票金额20%的退票费，如果正常身份信息出错按退票处理要收取退票费，本案中考虑到原告重新购票，被告按照人性化处理没有收取退票费，全额退票。

经当庭质证，被告对原告提供的证据的真实性均无异议，但认为公证内容只显示购票和退票，原告购票过程中被告对不得更改姓名的规则的提示内容没有在公证书中体现，故不能体现原告购票到出票的全过程，且认为公证费系诉讼成本，并非因旅客合同产生的损失。原告对被告提供的证据1真实性无异议，但认为相关条款对于姓名输入错误的后果没有明确约定，只对更改证件号码明示只能作为自愿退票处理。对证据2内容不认可，认为提示内容与证据1的告知内容不一致。对证据3的关联性有异议。

本院通过对双方证据的审查核实，认证如下：被告对原告的证据1、2、3真实性无异议，原告对被告提供的证据1真实性无异议，本院予以认定。就被告提供的证据2、3，系被告官网上的公示内容，对该两组证据的客观真实性本院予以确认。

基于上述证据和双方当事人的陈述，本院确认如下事实：原告的身份证上姓名为辛崇让。2014年6月14日7时23分42秒，原告委托案外人辛某某在被告官网（http：／／www.ceair.com）购买2014年6月18日从临沂机场飞往南苑机场的MU3830航班机票二张，乘客姓名为辛崇样和山秀彩，订单号为XXXXXXXXXXXXXX，支付机票款（含税费，下同）1，080元。同年6月14日7时29分04秒，原告委托案外人辛某某在被告官网购买2014年6月19日从南苑机场飞往临沂机场的MU3831航班机票二张，乘客姓名为辛崇样和山秀彩，订单号为XXXXXXXXXXXXXX，支付机票款1，160元。6月17日，案外人辛某某发现其误将原告辛崇让的姓名输入为辛崇样，与被告联系修改姓名事宜后，被告知网上购票的旅客姓名出错一旦出票不得更改。6月17日15时21分10秒和15时27分32秒，辛某某分别从被告的官方网站购买了2014年6月18日从临沂机场飞往南苑机场的MU3832航班机票一张，订单号XXXXXXXXXXXXXX，机票款800元，以及2014年6月19日从南苑机场飞往临沂机场的MU3831航班机票一张，订单号XXXXXXXXXXXXXX，机票款650元，乘客姓名均为辛崇让，并于同日支付了上述款项。6月17日15时36分，辛某某提出退票申请，退票申请原因为“乘客姓名错误，已按正确姓名重新购票，订单号XXXXXXXXXXXXXX，申请全额退款”，退票号为XXXXXXXX，退票航段为南苑机场至临沂机场（未使用），乘客辛崇样，退票类型为非自愿及特殊退票，经被告审核退票一张，退票支付总额为580元，单人退票手续费为0元。6月20日10时50分，辛某某再次提出退票申请，退票申请原因为“乘客姓名错误，身份证号码正确，已另行购票成行，电子客票号码XXXXXXXXXXXXX，申请全额退款”，退票号为XXXXXXXX，退票航段为临沂机场至南苑机场（未使用），乘客辛崇样，退票类型为非自愿及特殊退票，经被告审核退票一张，退票支付总额为540元，单人退票手续费为0元。后原告认为因被告的格式条款致使原告退票后重新购票而发生机票差价、公证费等损失，故诉至本院，诉请同前。

另查明，被告在其官网公示的《网上购票须知》中就出票后不得变更旅客姓名一项记载，“凡在网上购票的旅客一旦出票则不得更改旅客姓名，因此，请在‘输入旅客信息’时准确地输入旅客姓名……”。就出票后不得变更旅客证件号码一项记载，“凡在网上购票的旅客一旦出票则不得更改证件号码，因此，请在‘输入旅客信息’时准确地输入旅客的证件号码。出票后，旅客发现证件号码和实际办理登机手续时将使用的证件号码不一致时，则只能将原客票退票。在网上提交退款申请，重新购票，东航将视旅客的退票申请为自愿退票。”在被告官网确认并提交订单页面，填写乘客基本信息下方中有被告公示的条款和条件，其中记载“请确保您填写的姓名和证件号码与有效证件上的信息保持一致，它将成为您乘机的唯一标识。若输入不一致引起的退票申请将按自愿退票处理。”

审理中，原告确认在购票过程中没有查看网上购票须知，在下订单时也没有注意查看被告公示的相关条款和条件。但原告认为被告公示的“出票后不得变更旅客姓名”未以显著清晰的方式提醒消费者注意，相关条款内容系免除自身责任、加重旅客责任和排除旅客主要权利的格式条款，应属无效。同时原告认为被告在购票须知中仅对证件号码输入错误将按退票处理予以规定，对于姓名输入错误的后果未予明确约定，且实践操作中被告会提供修改证件号码的权限，在技术上也完全可以给予乘客修改姓名的权利。对此，被告认为虽然被告在技术上可以对乘客的姓名和身份信息予以更改，但被告在旅客购票前和购票时已对“出票后姓名和证件号码不得更改”及不利后果作了充分告知。且被告官网上的机票价格系优惠价，制定该条款的目的在于防止投机分子通过随意更改姓名等身份信息进行倒票赚取差价。本案中输错姓名系购票人的自身过错，且原告如能及时发现错误可以避免机票差价的损失，本案中被告考虑到原告输错姓名以及重新购票的情况，对于原告退票申请已经采取了非自愿退票处理予以全额退票，未收取手续费。

本院认为，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。对格式条款的理解发生争议的，应当按照通常理解予以解释。本案中，原告委托他人从被告官网购买被告航空公司的机票，确认订单后完成付款，双方之间成立航空旅客运输合同关系。本案争议焦点在于“出票后不得变更旅客姓名”的格式条款的效力以及原告诉请的损失与被告之间的因果联系。就争议焦点一，“出票后不得变更旅客姓名”系被告单方制定的格式条款，被告通过网站公示、订票前特别提示等常态化方式向消费者进行告知，使用的语言通俗易懂，告知内容明确，本院认定该方式能够引起消费者的注意。对于旅客姓名输入错误的后果，被告虽未在网上购票须知中予以明示，但在订票提示中对于旅客身份信息输入不一致将按退票处理的操作方式予以明确说明，后者公示的内容对前者具有补充说明的作用，符合一般消费者的通常理解，原告认为两者内容不一致的主张本院不予确认。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，首先，对于出票后不得变更旅客姓名的合同约定，并不违反强制性的法律规定，对旅客姓名的修改也并非承运人的法定义务或者合同义务。其次，在航空旅客运输合同中，被告作为服务提供方，其主要合同义务在于保障旅客的行程顺利，为确保旅客身份准确依赖于旅客提供的姓名、证件号码等信息。作为合同相对方的旅客，在航空旅客运输合同签订和履行过程中时亦负有相应的注意义务，应当依照诚实守信原则准确提交身份信息，对于出票后姓名不得更改的约定并未加重消费者的责任。再次，旅客一经确认订单完成付款，被告完成出票，双方合同成立，涉案条款虽然客观上限制了旅客修改姓名的权利，但并未排除消费者解除合同等主要权利，综合考虑电子客票的订立方式、出票流程、航空运输的交易习惯及提前订票时间长短对票价的影响，如允许旅客自行修改姓名系对合同主体的变更，对于航空旅客运输合同的有效成立及被告的履行利益存在重大影响，故被告关于制定限制修改姓名条款系为了防止他人倒票的意见具有正当性，本院予以采纳。至于本案中原告主张系因输入错误要求更改姓名遭拒的特殊情形，本院认为，在航空运输中要求实名制购票和登机的情况下，旅客应对自身输入信息的准确性负责任，原告方购票出现姓名笔误系其主观过错，而购票后对旅客信息进行修改的前提系相关部门对于旅客身份信息的认证，原告无证据证明其已向被告证实输入的错误姓名与原告真实身份的一致性，在此情况下如要求被告直接更改旅客姓名具有一定的交易风险。故涉案条款中并不存在免除经营者义务、加重消费者责任、排除消费者主要权利等情形，“出票后不得变更旅客姓名”的格式条款系合法有效，对于原告的上述主张本院难予支持。

就争议焦点二，就机票差价的损失，首先，本案中在被告对“出票后不得变更旅客姓名”进行明确提示的情况下，原告方在庭审中确认其对相关条款未予注意。一般情况下，旅客凭有效身份证件购票和登机属于大众常识，旅客在填写乘客信息和确认订单过程中有多次核对信息准确性的机会，且本案中由案外人代原告购买机票，更应注意输入姓名、证件号码等信息的准确性。在原告方未尽注意义务的情况下，输入姓名错误系原告方自身的过错，因此造成合同无法履行的后果应自负责任。其次，本案中被告已提供给旅客重新订票后全额退票的方式作为旅客修改姓名的替代方式，即被告已给原告自身主观错误导致的后果提供了适当的救济途径。同时，本院注意到，本案购买人从确认订单至发现姓名输入错误之间存在三天的时间差，致使重新购票产生差价，如原告能及时发现错误亦可避免差价损失，故相关损失应由原告自担。就公证费，系原告为诉讼而支出，本案中被告并无违约或侵权行为，故该损失与被告之间无因果关联，应由原告自行承担。综上，原告的诉讼请求，缺乏法律依据，本院不予支持。

需要指出的是，为确保合同目的的实现，航空公司和旅客均应履行相应的义务，航空公司应当在订立合同和履行合同的过程中，就航空运输紧密相关的事项上应承担充分告知和协助的义务。被告在庭审中自述在技术上可以对乘客的姓名和证件号码予以更改，故对于旅客发生身份信息输入错误的情形，如在旅客能够通过适当途径向被告证明系输入错误的情况下，被告在审核后，可考虑给予旅客修改信息的机会，从人力或者成本而言可能对被告造成一定的负担，但可通过收取手续费用等措施弥补损失，且给予旅客修改输入错误的机会更能体现被告作为经营主体对消费者的包容性，以及作为服务主体对旅客权益的全面保护。为更好地提高服务质量，被告今后应对航空运输过程中对旅客修改个人信息方面的措施的可行性和便捷性加以考虑和改进。

综上，根据《中华人民共和国合同法》第三十九条、第四十条、第四十一条、第五十八条之规定，判决如下：

驳回原告辛崇让的全部诉讼请求。

案件受理费人民币50元，减半收取计25元，由原告辛崇让负担。

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

二〇一五年一月十二日

书记员 杨柳



**在线查看此案例**