**汪要芳与中国南方航空股份有限公司、衡阳南岳机场有限责任公司航空旅客运输合同纠纷一审民事判决书**

衡南县人民法院

民事判决书

（2017）湘0422民初1588号

原告汪要芳，女，1983年12月14日出生，汉族。

委托代理人张宇，男，1977年2月14日出生，汉族，大学文化。

被告中国南方航空股份有限公司。

法定代表人王昌顺。

委托代理人孙杨，男，1989年4月22日出生，汉族，硕士研究生，系被告公司员工。

被告衡阳南岳机场有限责任公司。

法定代表人袁勇。

委托代理人张继红，男，湖南鉴庭律师事务所律师。

原告汪要芳为与被告中国南方航空股份有限公司（以下简称南航公司）、衡阳南岳机场有限责任公司（以下简称南岳机场）航空旅客运输合同纠纷一案，于2017年10月16日向本院起诉。本院受理后，依法由审判员刘逊适用简易程序独任审理，书记员黄倩担任法庭记录。本案于2017年11月20日公开开庭进行了审理。原告向本院提出撤诉申请，申请撤回对被告南岳机场的全部诉讼请求，本院当即裁定，准许原告撤回对南岳机场的起诉。原告汪要芳的委托代理人张宇、被告南航公司委托代理人孙杨均到庭参加诉讼。本案现已审理终结。

原告汪要芳诉称：原告同张宇原定2016年11月11日到2016年11月14日去重庆旅游。并于2016年10月27日通过“去哪儿网”预订了11月11日衡阳至重庆和11月14日重庆至衡阳的南航航班，并在支付了票价1500元后出了票号。但原告在准时到达机场时却被告知航班已取消。原告马上联系“去哪儿网”，网站说有发短信通知，但原告并没有收到通知，且已取消航班的机票钱也没有退还。后张宇起诉至衡南县人民法院，根据（2017）湘0422民初406号民事判决书可以认定以下事实：1、被告南航与原告在2016年10月27日订立了合同关系；2、南航单方面取消了CZ8152的去程航班，且没有尽到通知义务，非法以期瞒手段占有了原告机票款290元，对原告隐瞒了航班取消的事实。故原告亦起诉至法院，请求判令：1、被告南航公司给予取消航班合法合理解释，并书面道歉；2、南航公司无条件退还以期瞒手段占有的原CZ8152机票款290元，并按消费欺诈处理赔偿三倍870元，共计1160元；3、南航公司履行11月11日承诺的交通费补偿100元；4、南航公司退还CZ8151航班机票款460元；5、南航公司赔偿精神抚慰金1000元，并由被告南航公司负担本案诉讼费用。

为支持其诉讼请求，原告向法庭提交了以下证据：

证据一、中国南航公司旅客、行李国内运输总条件一份。拟证明原告要求全额退还cz8151全部机票款项。

证据二、衡南县人民法院（2017）湘0422民初406号民事判决书一份。拟证明已经有同样的案例法院因同样的事实而作出判决。

对原告提交的证据，被告南航公司经庭审质证后，对证据一质证认为，总条件的具体内容须向单位核实，对证据二无异议。

被告南航公司辩称：1、原告所述情况与事实不符；2、原告就本案提出赔礼道歉及精神损失费的诉讼请求无法律依据，应予驳回；3、原告提出对于订单回程机票cz8151、cz8152航班共750元无条件全额退款的请求无法律依据。

为支持其主张，被告南航公司向法庭提交了以下证据：

证据一、航班取消短信通知证明。拟证明2016年11月5日通知原告航班取消的短信证明。

证据二、购票证明。拟证明原告分两次购买被告南航公司去程和返程客票的证明。

证据三、投诉受理证明。拟证明2016年11月26日-2017年1月16日被告公司受理原告汪要芳投诉的相关证明。

对被告提交的上述证据，原告经质证后对被告提供的证据一质证认为，退票数额需法庭核实，当时客服说每人补偿200元，但没有交通费。南航公司没有尽到通知义务，只是口头说明取消航班的原因，口头道歉过。对证据二无异议。证据三是事实，但原告对后续补偿方案有异议，被告没有按方案中所说的补偿旅客共计602元。

对原、被告提交的上述证据，经庭审质证，本院认为，原、被告提供的证据均与本案有利害关系，证据本身真实、合法，本院予以采纳，作为定案依据。

经审理查明：2016年10月27日，原告汪要芳与案外人张宇商定外出旅游，一起通过“去哪儿网”提交购票订单，根据自己的往返行程安排，一次性预订了11月11日从衡阳至重庆的南航公司CZ8152航班机票二张和11月14日从重庆至衡阳的南航公司CZ8151航班二张，共计支付了打折后的票价款1500元。其中二张CZ8152航班机票款共为580元，单张290元，二张CZ8151航班机票款共为920元，单张460元。2016年11月5日，因飞机检修，CZ8152号航班取消。被告南航公司将此信息通知了机票销售代理商即北京趣拿信息技术有限公司（以下简称趣拿公司）。当天，趣拿公司通过网络服务平台“去哪儿网”站向原告汪要芳发送了一条衡阳到重庆CZ8152航班取消的信息。11月11日，原告汪要芳与案外人张宇仍按原计划在原定航班起飞时间前到达机场准备出行。在被告知航班CZ8152已被取消的信息后，原告与趣拿公司联系，询问情况，并与被告南航公司协商退票及其他赔偿事宜，双方未能达成一致协商意见，原告也未改签其他航班，对是否继续乘坐CZ8151航班之事也未作处理，被告南航公司及趣拿公司亦未退款。之后，原告未乘坐CZ8151航班，双方就退款及赔偿之事协商未成，原告诉至本院。

另查明，案外人张宇已就本案同样的事实与理由于2017年3月20日向衡南县人民法院起诉被告南航公司、衡阳南岳机场、趣拿公司，衡南县人民法院于2017年4月24日作出（2017）湘0422民初406号民事判决：一、被告中国南方航空股份有限公司退还给原告张宇CZ8152航班机票款290元、CZ8151航班机票款460元，并补偿交通费100元，共计850元。二、驳回原告张宇其他诉讼请求。

本院认为，原告汪要芳通过网络服务平台“去哪儿网”购买被告南航公司经营的CZ8152和CZ8151航班机票，并支付费用，原告与被告南航公司已形成旅客运输合同关系，合同系双方自愿签订，未违反法律规定，合法、有效，双方应按合同约定履行义务。本案双方争执的焦点主要体现在以下几个方面：一、原告是否能够要求被告南航公司赔偿自己的往返机票款的问题。原告根据自己的行程安排，在被告南航公司通过网络公开发布的航班信息中同时确定往、返乘坐航班，并一次性付款购买了往返航班机票，保证自己行程的完整性和方便。对原告来讲，因被告的原因去程航班被取消，如没有采取适当的措施调整去程安排的话，返程已经没有意义，势必会给原告造成经济损失。同时，被告南航公司作为专业的航空服务经营者，在自己单方取消航班后，只是简单地通过机票代理销售方趣拿公司网络服务平台“去哪儿网”利用手机短信的形式发布简短的航班取消通知，被告南航公司及趣拿公司都未尽到对原告的合理通知义务，且没有采取其他适当的替代或救济措施给已购票的旅客提供方便，应属违约，由已购票的旅客自行承担损失明显不公平。对原告这样已预先一次性确定并购买了往返航班机票的旅客来说，很难找到合适的措施保证往、返行程的完整。去程取消，返程势必受到影响，因此给旅客造成经济损失的，航空经营者应当适当赔偿。故原告要求被告南航公司赔偿自己的往返机票款即CZ8152航班机票款290元、CZ8151航班机票款460元，共计750元，是合理的，本院予以支持。二、关于被告南航公司是否欺诈消费问题。在诉讼过程中，原告没有提供证据证实被告具有欺诈消费的情形，故对原告要求本院认定被告南航公司属欺诈消费，并三倍赔偿机票款的诉讼请求，本院不予支持。三、被告南航公司应否赔礼道歉及支付精神损害赔偿1000元问题。本院认为，本案所涉CZ8152航班被取消并非被告南航公司主观原因造成的，是飞机因机械原因需检修造成，故被告南航公司并无主观过错责任。被告南航公司在与原告协商处理及庭审中均已解释了CZ8152航班取消的原因。在事后，被告南航公司也多次接待原告，协商处理事宜，并提出处理方案，应视为被告南航公司已尽到了自己的责任，没有侵害原告的人格和人身权利，只是因为双方诉求差距较大而没有达成处理意见。同时，本案原、被告之间的纠纷属航空运输合同纠纷，法律没有规定赔礼道歉和赔偿精神损失这二种承担违约责任的方式。故原告张宇要求被告南航公司书面赔礼道歉及赔偿原告精神损失费1000元的诉讼请求，本院不予支持。原告因未乘坐去程航班CZ8152，造成交通费损失，被告南航公司应予赔偿，根据本案实情，以100元为宜。对原告要求支付100元/人交通费请求，本院予以支持。综上，依据《中华人民共和国合同法》第一百零七条、第一百一十二条、第二百九十八条之规定，判决如下：

一、由被告中国南方航空股份有限公司退还给原告汪要芳CZ8152航班机票款290元、CZ8151航班机票款460元，并补偿交通费100元，共计850元。款限判决生效后三日内付清。

二、驳回原告汪要芳其他诉讼请求。

如果未按判决书指定的期间履行给付金钱义务，应按《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。

本案受理费50元，由被告中国南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提出副本，上诉于湖南省衡阳市中级人民法院。

审判员 刘逊

二〇一七年十一月二十日

书记员 黄倩



**在线查看此案例**