**ＸＸ航空旅客运输合同纠纷一审民事判决书**

北京市朝阳区人民法院

民事判决书

（2017）京0105民初31507号

原告:ＸＸ，男，1984年4月18日出生，满族，中国工商银行总行职员，现住北京市西城区。

被告:QATERAIRWAYS（中文名：卡塔尔航空公司）AirwaysTower,AirportRoad,P.O.Box22550,Doha,Qatar。

北京代表处负责人：马万（英文名：LAWKOKHWA），卡塔尔航空公司北亚区副总裁。

委托诉讼代理人：王英波，北京大成律师事务所律师。

委托诉讼代理人：牟欣，北京大成律师事务所实习律师。

原告ＸＸ（以下称原告）与被告QATERAIRWAYS（以下称被告）航空旅客运输合同纠纷一案，本院于2017年4月14日立案后，依法适用普通程序，公开开庭进行了审理。原告、被告委托诉讼代理人到庭参加诉讼。本案现已审理终结。

原告向本院提出诉讼请求：1、被告赔偿原告三倍机票票价2014.98欧元,折合人民币14104.86元；2、被告赔偿原告机票款损失21124元；3、被告赔偿原告航班取消费用1200欧元，折合人民币8400元；4、被告赔偿原告绩效工资80785.07元。事实和理由：2015年8月，原告支付给被告671.66欧元用于为自己和同行乘客购买由意大利米兰飞北京的机票（经多哈转机），被告随后发来邮件中的客票载明了航班班次QR120和QR892以及抵达时间（北京时间2016年8月8日14：15抵达北京首都国际机场）。原告与被告间的运输合同生效后，被告于2016年1月取消了航班QR120，不久又变更航班QR892（抵达北京首都机场时刻迟延至14:55）。在上述取消及变更航班的情况下，被告未征得原告同意就单方面为乘客办理了签转（与合同约定和法律公约相悖）。因为被告单方面签转的航班与乘客原定的当天日程安排冲突，经查询，当天除了原定客票载明的未被被告变更的航班之外、仅有同一天的中国国际航空公司米兰飞北京的CA950航班可以避免乘客的既定日程冲突（CA950将比被告单方面签转的航班早1小时25分钟抵达首都国际机场）。所以，原告立即多次要求被告为乘客免费签转至同一天的CA950航班，以保证乘客米兰到北京的行程和紧后的其他日程安排不受被告取消和变更航班的影响。但是被告对原告签转CA950的要求一直推诿拖延，拒不履行合同约定（合同约定在被告变更取消航班时，被告可根据乘客要求办理免费签转），被告也不告知不履行合同约定的原因。原告考虑到同行乘客因行程受阻可能向原告追偿经济损失，为避免该损失、争取被告尽早履行合同约定，2016年1月至7月期间，原告花费了大量时间和精力在被告内部投诉之上，原告的在职工作也因在被告违约事件上的分神受到了影响。更令原告气愤的是：被告于2016年7月21日发来邮件不仅不承认被告取消变更航班之后拒不履行合同的违法行为和不作为，也不提及原告多次要求免费签转的合理诉求，被告在邮件中还威胁说：虽然被告延误了航班，但如果乘客不乘坐被告延误的航班而要退票的话，要收取乘客400美元的退票罚金。而被告《承运条款》第11条第3项“非自愿退票”中明确约定：由于被告取消或延误航班，只要客票未使用就可以办理全额退票。收到被告7月21日这封强势且故意违约的邮件之后，原告知道已经不可能通过在被告内部投诉来解决问题。原告认为在通过法院诉讼被告保障权益之前，首先要保证米兰至北京在合适日期和合适时刻的出行，以避免原告自身被同行乘客起诉。所以为了控制损失，原告决定先自行预定CA950航班（条件允许的情况下再诉讼被告赔偿原告自行预订航班的损失）。但是，原告于7月21日收到被告邮件而决定自行购票时距离起飞日期己近，且因为正值暑假欧洲出行旺季，原告当时已经无法承受自行预定向一天CA950航班的巨大资金压力，只能在那时决定首先保证8月8日其他的重要日程安排，并初步将米兰至北京行程推迟到2018年春节（我的工作原因不能随意请假和出国出境，2016年好不容易办好的出国备案手续因为被告的强势违约而丧失了当年的米兰至北京行程，只能初步延后至2018年2月）。近日，2018年2月的米兰至北京航班开放预定，为恢复原定米兰至北京行程，在已经支付给被告671.66欧元机票款之外，原告又额外支付了21124元重新预定了米兰与北京间的合适时刻的机票。原告额外支付的21124元是因为被告取消航班后，拒不根据我的要求签转同一天的国航CA950航班造成的经济损失。此外，出于避免同行乘客因行程受阻可能向原告追偿经济损失的目的，原告在过去一年里花费大量时间精力向被告维权，影响了工作，估算的绩效工资损失为80785.07元。另外，被告恶意滥用票价条款，拒绝为我免费退票，捏造所谓的公司政策欺诈消费者，获得非法利润，应赔偿我三倍票价的损失。

被告辩称，一、本案基本事实是：2015年8月，原告通过网络向被告预订意大利米兰飞往北京机票（经多哈转机）两张，被告接受预订并在以电子邮件回复的预订确认书中显要位置明确向原告提示可点击下载航空有关细则与条款的详细内容，同时提醒航班取消费用每张客票200美元。预订确认书载明抵达北京时间2016年8月8日14：15。2016年1月，被告调整航班抵达时间至2016年8月8日14：55，并分别于1月22日、24日和2月1日及时通知了原告该变更信息。2016年7月21日，被告根据原告退票的请求，答复称航变时间只有40分钟，不符合公司申请免费退票要求，不能办理免费退票。在原告支付400美元后，完成退票手续。二、原告全部诉讼请求应被驳回。l、原告预订中国国际航空公司米兰至北京客票的费用不应当由被告承担。如果原告所称自行预订了2018年2月21日由中国国际航空公司承运米兰至北京的机票，共计人民币21124元属实，则该费用不应由被告承担。第一，原告不属于“非自愿退票”。作为飞行时间超过16个小时的国际航班，变更后的航班抵达时间仅推迟40分钟在合理范围内，不属于《承运条款》第11.3规定的“非自愿退票”。被告拒绝原告免费退票的要求是适当的。第二，被告变更航班没有造成不能提供已经确认的座位，不符合免费改签国航的条件。原告拒绝接受变更后的航班，执意退票，属于“自愿退票”，应根据《承运条款》第11.4规定支付服务费后退票。而被告于预订确认书中明示披露了退票的收费标准，因此收取400美元退票费并无不当。第三，原告支付的中国国际航空公司机票费用系2018年2月21日的航班，与被告2016年1月变更2016年8月7日航班时刻的行为相差超过18个月之久，两者明显不具有因果关系。第四，原告虽然为2018年2月21日的机票支付了费用，但该客票尚未使用，费用支出尚未最终确定。如果支持其行为，而原告办理退票，则涉嫌欺诈或不当得利。2、原告的绩效工资损失不应当由被告承担。第一，被告不存在任何违约行为。第二，无论被告是否违约，原告请求的违约损害赔偿不得超过违约方订立合同时预见或应当预见的因违约可能造成的损失，原告的绩效工资损失与被告的任何行为都不具有因果关系，并且不属于订约时可预见或应当预见的可能造成的损失。3、原告主张被告欺诈于法无据，不应得到支持，理由如下：第一，被告不存在欺诈行为。首先，被告没有欺诈的意图。《运输总条款》10.1.1条规定，承运的开始和结束时间是无法准确保证的，只能是近似时间，且不保证按该时间点运行。时间不构成合同条款中的一部分，时间表可能在没有通知的情况下调整。被告在与原告成立合同之时的意思表示是将原告运输至目的地以换取对应的运费。在航班时刻调整后，被告分别于1月22日、24日和2月1日三次通知了原告，履行了相应的通知义务。原告从未故意隐瞒真实情况或告知虚假情况。40分钟的调整，相对于历时16小时的国际航班来说属于合理的、能被一般理性人所能接受的调整，不属于延误，也未造成承运总条款10.2.1中的任何后果。因此未达被告承运总条款中10.2.1的处理标准，也不构成11.3条的非自愿退票的情形。被告在确认邮件中载有运输总条款链接，以显著方式披露了可能产生的取消、改签等费用等与原告有重大利害关系的内容。因此被告对原告的不合理请求作出的回应，收取相应的退票费用，不构成欺诈。相反，结合起降时刻不构成运输合同为航空旅客运输领域中的行业惯例。航空运输极易受气候、人工、领空主权国家管制等多种因素的影响，稳定性相比地面运输较弱，因此到达时间难以得到有效保证。因此，出于飞行安全与效率的考虑，合理范围内的调整不止被业内广泛采用，并也被旅客所理解、接受。原告搭乘飞机次数较多，应当知晓对于起飞时间40分钟的调整相对于16小时的总航程来说十分合理，并且很容易在飞行途中通过飞行员的合理操作依然按照原定时间到达。原告对于被告合理调整的行为的反应异常，自行预定相距1年零6个月后的航班，与涉案运输没有任何关联性；又考虑到其预定的航班价格远超市场价格，被告有理由相信原告具有欺诈之嫌，试图利用被告此次的航班时刻微调骗取中国国际航空公司客票款项。第二，原告已在起诉中选择以违约之由起诉，不得再主张侵权之诉下的救济。《合同法》第一百二十二条规定：“因当事人一方的违约行为，侵害对方人身、财产权益的，受损害方有权选择依照本法要求其承担违约责任或者依照其他法律要求其承担侵权责任。”原告在起诉时既已选择了违约之诉，主张违约责任，则不得再根据同时请求经营者欺诈的侵权责任。基于上述事实与法律，被告认为原告的请求于事实与法律均无依据。恳请贵院驳回原告的全部诉讼请求。

经审理查明：2015年8月24日，原告向被告订机票，乘客数为2人，航班情况为2016年8月7日从米兰飞往多哈，航班为QR120，下一个航班是2016年8月8日从多哈飞往北京，航班为QR892。原告支付上述票款671.66欧元。

被告于2016年1月4日通知原告将原QR120航班调整为同一天起飞的QR128航班，该调整导致原告到达北京的时间推迟了40分钟。

2016年4月22日，原告向被告发送电子邮件，称预定的航班将抵达北京的时间推迟至14:55，基于该变动，其要求免费签转中国国际航空公司CA950航班，该航班抵达北京的时间为13:30，其已联系被告的预订部门，但客服不肯办理非自愿免费签转，并建议其投诉。

庭审中，被告称其拒绝免费改签是因为被告对航班的调整不能算是取消或延误，且提前半年告知原告，故原告没有理由免费改签；并且原告利用春节期间的高峰期机票改签很不合理。被告并提交携程网2018年2月21日米兰至北京机票价格信息，证明原告购买的机票属于不合理高价票，有欺诈之嫌。

2016年4月26日，被告投诉部给原告发送电子邮件，称该部门不能处理该案，现已转给电子商务部。

后原告要求免费退票。2016年7月21日，被告给原告发送电子邮件，称由于发生航变的时间只有40分钟，不符合该公司申请免费退票的要求，故无法提供免费退票，只能按照机票规定收取手续费200美元。2016年8月15日，被告给原告发送电子邮件，称根据票价规定，对每位乘客扣除180欧元的退票费。8月16日，又发送电子邮件，告知其只能根据卡航政策处理退款，以2015年8月24日汇率计算，180欧元相当于200美元。

2016年底、2017年初前后，被告扣除400美元之后将原告购买机票费用退还给原告。被告称该400美元是退票费；原告不认可是退票费，称是原告支付给被告机票预付款的一部分。

根据被告公布的承运条款第10条“航班时刻及取消”第1款“航班时刻”第1项的规定，“我们承诺将尽力进行合理调度，尽量按旅行当日公布的时间为您和您行李安排承运，但是承运的开始和结束的时间是无法准确保证的，只能是近似的时间，且不保证按该时间点运行。时间不构成合同条款的一部分，时间表可能在没有通知的情况下调整。我们对联程的航班不承担责任。”第10条第2款“取消及变更航班等”第1项规定：“如果由于我们取消或延误航班，造成无法向您提供之前已经确认的座位，使您无法中途停留或目的地点降停，或者造成您错过下一个已预定的连接航班，我们将采取下列措施供您选择：（i）为您安排我们最早可用的航班；（ii）根据您机票上指定的行程或可适用的航段，安排我们的服务航班或其它承运人的航班，或安排地面交通的形式，为您重新设计航线；如该票价、行李超重费及任何因修订路线产生的额外费用时，如果总金额高于应退还机票或适用部分的价值总额，我们将不额外收取票价的差价部分。如果改变后的航程的票价和费用低于您已付的票价和费用，我们将退还该部分差额；（iii）根据第11条部分条款，为您安排退款，您不承担任何进一步的责任。”第11条“退款”第3款“非自愿退票”规定：“如果我们取消航班，未能合理地按照航班时刻飞行，造成您未能在目的地或中途分程地点降停，或者造成您错失已预定的转机航班的座位，退款金额按下列规定办理：3.1如果客票完全没有使用，按等于票价的金额退还；3.2如果客票已部分使用，退款额将按照以下金额的较高者退款：（i）从中止的地点到终点或下个中转停留的地点的单程票价（扣除使用的折扣和费用）；（ii）已支付票价与已使用航段票价之间的差额。”

原告称其长期投诉、准备诉讼花费大量时间和精力，影响了其日常工作，导致其2016年度工作考核为“不表彰”，造成绩效损失80785.07元。

上述事实，有双方往来邮件、承运条款及当事人庭审陈述在案佐证。

本院认为：原、被告系航空旅客运输合同关系，双方合同关系的权利义务应按照被告承运条款约定。根据查明的事实，被告在原告订票后对原告乘坐的航班予以调整。依据承运条款，原告对于调整后的航班是否接受具有选择权，其选择权的具体形式方式为：一、选择被告最早可用的航班；二、选择被告的服务航班或其他承运人的航班；三、选择退款。在本案中，被告对航班的调整可视为上述其安排的最早可用的航班，对此原告未接受，原告亦未选择退款，而是选择上述第二种方式即选择其他承运人的航班。对此，被告应依据其承运条款的约定予以安排，但被告拒绝安排，亦不同意按全部票价金额退款，应认定为违约。

根据相关规定，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。本案中，原告不能证明被告存在故意告知虚假情况或故意隐瞒真实情况的行为，且无证据显示原告基于错误认识作出错误意思表示。故原告主张被告存在欺诈行为，本院不予认可，故对原告主张赔偿三倍机票票价的请求不予支持。

关于机票款损失21124元，该机票日期为2018年2月，与涉案机票日期2016年8月相去甚远，难以认定为合理改期，且该机票并未实际使用，原告主张构成其损失，本院不予认定。关于绩效工资损失，原告未能提供充分证据证明其与本案航空旅客运输合同的履行相关，本院不予支持。

关于取消航班费用，原告主张1200欧元，无合同及法律依据，本院不予支持。鉴于原告曾要求退票，被告亦为其办理退票手续，故本院认定双方已协商解除合同，但被告扣除400美元作为退票费，无合同及法律依据，应将该400美元向原告返还，本案按法庭辩论终结之日的美元对人民币汇率折合成人民币处理。

综上，依据《中华人民共和国合同法》第八条、第六十条之规定，判决如下：

一、被告QATERAIRWAYS于本判决生效后七日内返还原告ＸＸ机票价款二千五百一十三元；

二、驳回原告ＸＸ的其他诉讼请求。

如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2823元，由原告ＸＸ负担1823元（已交纳），被告QATERAIRWAYS负担1000元（于本判决生效后七日内交纳）。

如不服本判决，原告ＸＸ可于判决书送达之日起十五日内向本院递交上诉状，被告QATERAIRWAYS可于本判决书送达之日起三十日内向本院递交上诉状，并按对方当事人的人数提出副本，上诉于北京市第三中级人民法院。

审判长 蔡峰

审判员 杨静

审判员 文怡昊

二〇一八年五月三十日

书记员 马悦



**在线查看此案例**