**鲁烨、中国南方航空股份有限公司航空旅客运输合同纠纷二审民事判决书**

武汉铁路运输中级法院

民事判决书

（2019）鄂71民终13号

上诉人(原审原告)：鲁烨，男，1970年12月1日出生，汉族，住湖北省武汉市江汉区。

委托诉讼代理人：\*\*，湖北鼎君律师事务所律师。

委托诉讼代理人：王士永，湖北鼎君律师事务所律师。

被上诉人(原审被告)：中国南方航空股份有限公司，住所地：广东省广州市黄埔区玉岩路\*\*冠昊科技园区\*\*办公楼\*\*\*\*。

法定代表人：王昌顺，董事长。

委托诉讼代理人：张小龙，男，该公司员工。

上诉人鲁烨与被上诉人中国南方航空股份有限公司（以下简称南方航空公司）航空旅客运输合同纠纷一案，鲁烨不服武汉铁路运输法院（2019）鄂7101民初119号民事判决，向本院提起上诉。本院于2019年11月19日立案后，依法组成合议庭进行了审理。本案现已审理终结。

原审原告鲁烨向原审法院提出诉讼请求：1.判令南方航空公司为鲁烨提供改签服务或全额返还支付的客票费用11600元及相应税费；2.本案诉讼费用由南方航空公司承担。本案在审理过程中，鲁烨变更第1项诉讼请求为：判令南方航空公司为鲁烨提供改签服务或全额返还支付的客票费用14039元及相应税费。变更理由为增加升舱费用，14039元的组成为客票本价加上升舱改签费用。事实和理由：2017年3月27日，鲁烨通过南方航空公司官网购买了一张2017年4月11日出发，2017年4月25日返程的武汉-墨尔本-武汉的客票，票号为：7844412989677。2018年3月11日，鲁烨对该套票进行改签，改签为2018年3月16日出发，2018年3月22日返程的武汉-墨尔本-武汉的客票，改签后的新票号为：7844492622860。2019年3月14日，鲁烨拟再次改签客票，致电被告客服“95539”时被告知改签期限已过，不能再次改签客票，只能办理退费手续，退费只限于退税费。鲁烨认为：一、南方航空公司官网的退改签规则和客票有效期的规定均系格式条款，且南方航空公司并未以显著方式提请鲁烨注意；二、客票有效期的起始时间应自开始旅行之日起计算；三、南方航空公司关于退票退款的规定不符合法律规定。鲁烨为维护其合法权益，诉至法院，恳请法院依法裁判。

原审被告南方航空公司辩称，南方航空公司已经按照与鲁烨订立的航空旅客运输合同全面履行了自己的义务，无违约行为。一、鲁烨于2017年3月27日在南方航空公司官网购买武汉-墨尔本-武汉的客票，鲁烨与南方航空公司的航空旅客运输合同已经成立并生效。根据合同法第8条规定依法成立的合同对双方当事人具有法律约束力，应当按照约定履行自己的义务不得擅自变更或者解除合同，鲁烨第一次即2018年3月11日对其购买的上述客票进行了改签，该次改签符合双方的合同约定，后第二次即2019年3月14日，鲁烨预对第一次改签之后的客票进行改签，南方航空公司根据与鲁烨订立的合同的约定，告知其客票已经过了改签期限，符合双方约定。二、根据合同法第295条，旅客因自己的原因不能按照客票记载的时间乘坐的，应当在约定的时间内办理退票或者改签手续，逾期办理的，承运人可以不退票款，并不再承担运输义务。鲁烨因自己原因，没有按照约定的客票记载的时间乘坐相应航班，也没有按照法律规定在双方约定的时间内，即客票的有效期内办理相应的变更手续。因此被告没有义务为其改签以及退回相应票款。鲁烨的请求没有法律依据。三、根据民航局《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》第10条规定，客票自旅行开始之日起，一年内有效。客票未使用的，从填开客票之日起一年内有效。鲁烨在南方航空公司官网购票时，南方航空公司在显著的位置公示了南方航空公司的购票须知以及运输总条件等全部合同内容，其中明确客票的有效期为一年，旅客应当在客票的有效期内完成全部航程，客票变更应该在客票的有效期内进行，鲁烨第二次改签其客票已过有效期，因此鲁烨的诉讼请求没有事实的依据。四、鲁烨作为具有完全民事行为能力的自然人，在购买客票时，已经阅读了相应的条款，已明确知晓客票的有效期为一年，其应该根据诚实信用原则，恪守合同义务，并对自己超过客票有效期申请改签被拒绝的后果承担责任。五、根据民航局《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》第23条规定，旅客更改或者取消的，应当在承运人规定的期限内；以及根据民航局《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》第18条规定，政府或者其他有关当局或者其他经营人，因向旅客提供服务设施按规定征收的税款或者收取的费用均不包含在适用票价之内，该项税款或者费用应当由旅客支付。南方航空公司向鲁烨收取的税费，是按照国家规定代收的，其收取的主体并非南方航空公司，收取的行为也非被告行为，而是属于国家行政行为，因此南方航空公司没有义务也没有能力退还相应税款及费用。综上，鲁烨的诉讼请求没有事实和法律依据，请法院依法驳回。

原审法院经审理查明：2017年3月27日，鲁烨通过南方航空公司官方渠道购买一张2017年4月11日出发，2017年4月25日返程的武汉-墨尔本-武汉的客票，票号为：7844412989677，票面价格9500元，税费1639元，共计11139元，该客票为可付费改签可退票类型。2018年3月11日，鲁烨对该套票进行改签，改签为2018年3月16日出发，2018年3月22日返程的武汉-墨尔本-武汉的客票，改签后的新票号为：7844492622860，鲁烨为此另行支付了2100元升舱费和800元变更费。2019年3月14日，鲁烨拟再次改签客票，致电被告客服“95539”时被告知无法改签。

另查明，南方航空公司官网及官方APP南方航空上载明的《旅客购票须知》12退票约定：“旅客自愿退票，应在退票有效期[开始旅行之日起（客票第一航段未使用的，从填开之日起）十三个月]内且客票未被使用的情况下，按南航有关规定办理。”17客票有效期约定：“除另有规定外，国内运输客票的有效期为一年。定期客票自旅客开始旅行之日起计算，第一航段未使用或不定期的客票自填开客票之日起计算，一年内运输有效。优惠票价客票的有效期，按照南航规定的该优惠票价的有效期计算。”《中国南方航空股份有限公司旅客、行李国内运输总条件》3.2.1约定：“除客票上、本条件或者适用的运价（运价可以限定客票的有效期，此种限定将在客票上载明）另有规定外，客票自旅行开始之日起，一年内运输有效。第一航段未使用或不定期的客票自填开客票之日起计算，一年内运输有效。”3.2.2约定：“……若原客票完全未使用，客票换开后，新客票的有效期自旅行开始之日计算，一年内运输有效，换开后的客票第一航段未使用的，或不定期客票自客票换开之日起计算，一年内运输有效。”3.3.3约定：“客票有效期的计算，自旅行开始（或者填开客票）之日的次日零时起至有效期满之日的次日零时止。”11.3约定：“旅客要求退款，应在开始旅行开始之日起（客票第一航段未使用的，从填开之日起）十三个月内提出。完全未使用的客票换开后，旅客要求新客票退款，最迟应在开始旅行之日（换开后第一航段仍未使用的，从换开之日）起十三个月办理，逾期不予办理”。11.8.5约定：“退回税款：退票时须一并退还旅客购票时缴交的尚未发生的税款。无余款可退或不得退票的客票，也可单独退还，且不扣除手续费，但需在退款期限内办理。”在南方航空公司官方渠道订票的过程中，鲁烨需阅读并接受南方航空公司官网的《旅客购票须知》、《中国南方航空股份有限公司旅客、行李国内运输总条件》才可进行订票。

原审法院认为，鲁烨通过南方航空公司官网购买南方航空公司客运客票并支付了票价款，双方之间的航空旅客运输合同关系确已成立。本案争议的焦点为：一、客票销售过程中约定的退改签条款、客票有效期等条款的效力；二、南方航空公司是否有义务为鲁烨提供改签服务或返还鲁烨客票总费用。

争议焦点一，客票销售过程中约定的退改签条款、客票有效期等条款的效力。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。本案中，鲁烨通过南方航空公司官网订票，南方航空公司在官网上对于《旅客购票须知》、《中国南方航空股份有限公司旅客、行李国内运输总条件》等格式条款进行常态化公示，告知内容明确，符合行业惯例；在订票过程中，南方航空公司对客票的退改签规则、客票有效期等通过上述须知、总条件进行了提示，使用的语言通俗易懂，符合普通消费者的通常理解，鲁烨需阅读并接受才可进行订票；在订票完成后，相关订单页面上对于客票的变更、退票仍有明显标注。本院认为该方式符合航空运输行业的交易习惯，能够引起普通消费者的注意。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，经审查，对于客票的退改签条款及客票的有效期等条款设定的使用条件并不违反公平原则，并未导致双方的权利义务失衡，故上述条款应属有效。

争议焦点二，南方航空公司是否有义务为鲁烨提供改签服务或返还鲁烨客票总费用。《中华人民共和国合同法》第二百九十五条规定：“旅客因自己的原因不能按照客票记载的时间乘坐的，应当在约定的时间内办理退票或者变更手续。逾期办理的，承运人可以不退票款，并不再承担运输义务”，故鲁烨应在约定时间内办理变更或者退票手续。根据《旅客购票须知》及《中国南方航空股份有限公司旅客、行李国内运输总条件》的相关规定，鲁烨于2018年3月11日对原客票（票号：7844412989677）进行第一次改签，属于原客票完全未使用，客票换开后第一航段未使用的情形，改签后的客票有效期应自客票换开之日起计算，一年内运输有效，原告于2019年3月14日致电南方航空公司客服欲改签该客票，已超过了改签有效期，南方航空公司不予提供改签服务符合双方合同约定亦不违反法律规定。鲁烨未在退票有效期内提出退款申请，南方航空公司不予提供退款（包括税费）服务同样符合双方合同约定及法律规定。综上，鲁烨的诉请缺乏事实与法律依据，本院不予支持，应予驳回。依照《中华人民共和国合同法》第五条、第三十九条第一款、第二百九十五条规定，原审判决：驳回鲁烨的全部诉讼请求。本案受理费151元，由鲁烨负担。

上诉人鲁烨不服原审判决，上诉请求:1、撤销原判，依法改判支持上诉人鲁烨全部诉讼请求；2、全部诉讼费用由被上诉人南方航空公司承担。事实和理由：1、南方航空公司官网的退改签规则和客票有效期的规定均系格式条款，南方航空公司并未以显著方式提请鲁烨注意，此格式条款免除了其自身责任，加重了上诉人鲁烨的责任并排除鲁烨主要权利，属于限制性条款，该条款应属无效；2、客票有效期的起止时间应自旅客开始旅行之日起计算；3、南方航空公司关于退票退款的规定不符合法律规定；4、原审法院庭审程序存在瑕疵，遗漏诉讼必要参与人。故请求二审法院撤销原判，依法改判。

南方航空公司在答辩期内未予答辩。

二审期间，各方当事人均未提交新证据。

经本院查明的事实与一审法院查明的事实相符。

针对鲁烨的上诉理由，经审查，1、关于南方航空公司出售客票约定的退改签规则、客票有效期格式条款的效力。经查，鲁烨通过南方航空公司官网订票，南方航空公司在官网上对于《旅客购票须知》、《中国南方航空股份有限公司旅客、行李国内运输总条件》等进行了公示，这些文件均对客票的退改签规则、客票有效期作了规定。在订票界面上，购票者勾选欲购买客票的航班和舱位后，南方航空公司将相应的退改签条件用不同于其他列项的颜色向购票者明示，购票支付前南方航空公司也对相关《旅客购票须知》、《国内运输总条件》、《国际运输总条件》等文件名的颜色进行不同于其他项目的标示，鲁烨对此进行了接受勾选才能完成购票，鲁烨购得涉案客票，视为对相关规定的认可。南方航空公司通过此方式提请消费者注意相关格式条款，符合航空运输行业的交易惯例，也能够引起普通消费者的注意。其关于客票的退改签和有效期的规定符合《中国民用航空旅客、行李国际运输规则》，也无免除经营者义务、加重消费者责任、排除消费者主要权利情形，该格式条款有效。2、关于客票有效期的起算时间。《中国南方航空股份有限公司旅客、行李国内运输总条件》3.2.2约定“……若原客票完全未使用，客票换开后，新客票的有效期自旅行开始之日计算，一年内运输有效，换开后的客票第一航段未使用的，或不定期客票自客票换开之日起计算，一年内运输有效。”此客票有效期约定清楚明确，不存在两种以上解释。鲁烨2018年3月11日对原客票进行改签换开，改签为2018年3月16日出发，2018年3月22日返程的武汉-墨尔本-武汉的客票，鲁烨该换开后的客票第一航段未使用，根据客票有效期的约定，该换开后的客票有效期应从客票换开之日起计算。3、关于客票退票退款的规定是否符合法律规定。购票人勾选欲购买的客票时，南方航空公司将相应客票的使用条件，包括退票变更签转的约定明示于购票人，鲁烨购买涉案客票视为对此客票使用条件包括退票退款约定的认可，双方对此意思表示一致不违反法律规定。4、关于原审法院庭审程序。鲁烨认为机场经营主或相关税务部门应当作为诉讼参与人参加到诉讼中来，没有法律依据。

本院认为，鲁烨和南方航空公司之间的航空旅客运输合同真实合法有效，意思表示一致真实，双方均应按合同约定行使权利和履行义务。鲁烨于2018年3月11日对原客票进行改签，改签后的客票第一航段未使用，鲁烨想要再次改签，应在双方合同约定的客票有效期内申请改签，鲁烨2019年3月14日致电南方航空公司客服欲改签，已超过了改签有效期，南方航空公司不予改签符合双方约定也不违反法律规定。

鲁烨在一审庭审中称没有要求退票，仅要求改签，二审中称于2019年3月14日要求退票，鲁烨关于是否向南方航空公司要求退票的陈述前后不一，且又没有其他证据佐证，本院不予认可。《中国南方航空股份有限公司旅客、行李国内运输总条件》10.1.2约定“旅客要求退票，应在开始旅行之日起（客票第一航段未使用的，从填开之日起）十三个月内提出且客票未被使用时，方可办理。完全未使用的客票换开后，旅客要求新客票退票，最迟应在开始旅行之日（换开后第一航段仍未使用的，从换开之日）起十三个月内办理。”鲁烨未在双方约定的期限内申请退票退款，南方航空公司拒绝办理退票退款也符合双方约定和法律规定。综上，鲁烨的上诉理由不能成立，上诉请求应予驳回；一审判决认定事实清楚，适用法律正确，应予维持。依照《中华人民共和国民事诉讼法》第一百七十条第一款第一项规定，判决如下：

驳回上诉，维持原判。

二审案件受理费151元，由上诉人鲁烨承担。

本判决为终审判决。

审判长 赵虹

审判员 朱晶

审判员 \*\*

二〇一九年十二月十九日

书记员 左迪



**在线查看此案例**