**张静与山东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**

济南市中级人民法院

民事判决书

（2016）鲁01民终746号

上诉人（原审原告）张静，男，1958年4月19日出生，汉族，退休军人，户籍所在地杭州市，现住济南市市中区郎茂山山景园小区12号楼l003室。

委托代理人张敬，山东易焕之邦律师事务所律师。

委托代理人孙可心，山东易焕之邦律师事务所实习律师。

被上诉人（原审被告）山东航空股份有限公司，住所地济南市。

法定代表人于海田，董事长。

委托代理人周广东，男，l982年4月18日出生，汉族，该公司工作人员，住济南市。

上诉人张静因与被上诉人山东航空股份有限公司（以下简称山东航空公司）航空旅客运输合同纠纷一案，不服济南市历城区人民法院（2015）历城商初字第1082号民事判决，向本院提起上诉。本院依法组成合议庭审理了本案，现已审理终结。

张静原审诉称，我于2015年4月10日通过山东航空公司客服96777电话订票方式，订取了2015年4月21日、22日济南—重庆的往返机票，并于当日支付山东航空公司购票款l000元。之后，由于行程更改，通过电话形式向山东航空公司申请退票，山东航空公司于2015年4月21日扣除334元的退票费后，退还购票款666元。山东航空公司在购票时没有对是否收取退票费用进行说明，故其收取我购票款33.4％的退票费违反了《中华人民共和国合同法》第三十九条、第四十条之规定，侵犯了消费者的合法权益，请求法院判令：1、山东航空公司返还张静退票费334元；2、山东航空公司赔偿张静律师费2000元、交通费167．5元；3、诉讼费用由山东航空公司承担。

山东航空公司原审辩称，收取机票退票费是合情合理的，关于机票退票费的收取标准，国家相关主管部门已不再明确限制，自2004年起交由航空运输企业自行制定，且我公司的退票费收取标准是同行业中限制最少、标准最低、条件最宽松的，已经充分考虑了旅客利益。关于特价机票退票需收取退票费及退票费收取标准，我公司已在中国民航局网站、山东航空公司官方网站、售票柜台等对旅客进行了公示和提醒。张静作为山东航空公司凤凰知音卡会员，是我公司的“常旅客”，多次乘坐我公司航班，且有过退票记录，应知晓退票费的收取情况。张静在我公司处购买机票订立运输合同后，因自身原因单方面申请解除合同，我公司按照公示和约定的退票条件为张静办理退票，张静在电话中也同意并接受了退票条件，解除了运输合同，这是双方协商一致的结果，故恳请法院依法驳回张静的诉讼请求。

原审法院认定，2015年4月10日，张静通过山东航空公司客服电话96777预订了2015年4月21日、22日济南—重庆的往返特价机票，并支付了机票款l000元（含保险费用40元）。2015年4月19日，张静再次致电山东航空公司客服电话96777，以工作计划变动为由要求退票，山东航空公司在电话中告知张静“去程收取l90元退票费，回程收取144元退票费”后，张静表示同意。之后，山东航空公司退还张静机票款666元。另，山东航空公司通过中国民航局网站、其公司官方网站、售票柜台等对退票费的收取问题进行了公示和提醒。现张静以订票时山东航空公司没有告知其需要收取退票费的情况下收取退票费，该条款应属无效条款为由，要求山东航空公司返还退票费334元并支付因此产生的律师费2000元、交通费167.5元。

原审法院认为，张静与山东航空公司之间通过电话订票的方式签订了航空旅客运输合同，系当事人的真实意思表示，不违反法律、行政法规的强制性规定，应属有效合同，各方当事人均应依照合同约定履行各自的义务。山东航空公司按照约定提供机票及航空运输服务，已履行了相应的合同义务；张静因自身原因不能按期乘坐山东航空公司航班而申请退票，系单方要求解除合同，原审法院认为山东航空公司虽未在订立合同时就退票费的收取事宜尽到说明义务，但双方在协商退票事宜时，已对合同解除、退票费的收取等问题达成合意，该意思表示真实有效，对双方均产生约束力，故对张静要求山东航空公司返还退票费并赔偿律师费、交通费的诉讼请求，原审法院不予支持。据此，原审法院依照《中华人民共和国合同法》第八条、第十条、第九十三条、第九十七条，《中华人民共和国民事诉讼法》第六十四条第一款之规定，判决：驳回张静的诉讼请求。案件受理费50元，由张静负担。

上诉人张静不服原审判决上诉称，原审判决认定事实不清，适用法律不当，判决有误。原审判决认定山东航空公司未在订立合同时就退票费的收取事宜尽到说明义务，却又认为双方在解除合同时达成合意，于理不合。我方在解除合同时对于山东航空公司收取退票费的事项根本没有商谈的余地，只能接受对方的处理方式，这是双方地位不对等造成的，并非原审法院认定的双方达成合意。综上，请求法院撤销原判并依法改判支持我方原审的诉讼请求，即山东航空公司返还张静退票费334元，赔偿张静律师费2000元、交通费167.5元；并判令诉讼费用及相关费用由山东航空公司承担。

被上诉人山东航空公司辩称，原审判决认定事实清楚，适用法律正确，请求法院依法驳回上诉，维持原判。

经审理本院认定，原审判决认定事实属实，本院予以确认。

另查明，2015年4月19日，张静与山航话务员之间的电话录音显示：旅客张静：“…因工作计划变动，我把票退了吧。”山航乘务员：“去程收取190元退票费，回程收取144元退票费。”旅客张静：“扣除这个费用有发票吧？”…旅客张静：“退款单怎么给我？”山航话务员：“可以给您邮寄。”旅客张静：“那给我邮寄过来吧。退款是退到信用卡里了吧？”山航话务员：“是的。”旅客张静：“那退吧。”

本院认为，张静电话退票的录音显示山东航空公司话务员已向张静释明退票费的具体金额，张静对此未表示任何异议，继而询问了所扣除退票费是否有发票，并选择了退票以及退票费的发票形式。由此可以推定，张静认可了山东航空公司所告知的即将收取的退票费金额。双方在退票过程中已对退票费的收取形成了合意。该合意系双方真实意思表示，且不违反法律、行政法规的强制性规定，故而合法有效。张静要求山东航空公司返还退票费并赔偿损失的上诉主张，于法无据，本院不予支持。原审判决认定事实清楚，适用法律正确，本院予以维持。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）项之规定，判决如下：

驳回上诉，维持原判。

二审案件受理费50元，由上诉人张静承担。

本判决为终审判决。

审判长 张伟

代理审判员 孙延东

代理审判员 陶巧玲

二〇一六年三月十四日

书记员 王雯



**在线查看此案例**