**卡塔尔航空集团公司（QATAR AIRWAYS GROUP）等航空旅客运输合同纠纷二审民事判决书**

北京市第三中级人民法院

民事判决书

（2018）京03民终11083号

上诉人（一审原告）：ＸＸ，男，1984年4月18日出生，现住北京市西城区。

上诉人（一审被告）：卡塔尔航空集团公司（QATARAIRWAYSGROUP）。住所地：QatarAirwaysTower,AirportRoad,P.O.Box22550,Doha,Qatar。

法定代表人：AkbarAlBaker，首席执行官。

北京代表处负责人：马万（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。

上诉人ＸＸ、上诉人卡塔尔航空集团公司（原名称卡塔尔航空公司，2017年11月15日变更为现名称，以下简称卡航公司）因航空旅客运输合同纠纷一案，不服北京市朝阳区人民法院（2017）京0105民初31507号民事判决，向本院提起上诉。本院于2018年8月29日立案后，依法组成合议庭，开庭进行了审理。上诉人ＸＸ、上诉人卡航公司的诉讼代理人王英波、牟欣到庭参加了诉讼。本案现已审理终结。

ＸＸ上诉请求：1.卡航公司继续履行合同约定，采取补救措施，为乘客免费安排八月份第一个周日的米兰飞北京的国航航班；2.卡航公司赔偿ＸＸ三倍票价2014.98欧元（人民币14104.86元）；3.卡航公司赔偿ＸＸ航班取消费用8400元。事实及理由：一、一审法院认定事实错误。1.一审法院在无证据证明的情况下即错误认定“双方已协商解除合同”。卡航公司违约后，ＸＸ要求其继续履行合同，双方从未协商解除合同。2.一审法院在证据确凿的情况下却不认定卡航公司的欺诈行为。ＸＸ与卡航公司中国区客服主管的通话录音和往来邮件证明了卡航公司虚假宣传航班延误免费改签的服务，卡航公司故意隐瞒其公司政策中关于“延误时收取乘客高额改签费用”的真实情况。ＸＸ基于卡航公司虚假宣传形成的错误认识，做出了购买机票的错误意思表示。我国民航法规《航班正常管理规定》第十七条和二十七条规定“国内外航空公司应当在购票环节中明确告知旅客航班延误时的改签等服务内容”，并在第五十八条第二款对违反该规定的承运人处以罚款。如果卡航公司在ＸＸ购票时告知了延误改签收费的真实情况，ＸＸ就不会做出购买卡航公司机票的错误意思表示。当ＸＸ知晓被欺骗后想改订国航机票时，机票价格已经大幅上涨。卡航公司也拒绝了ＸＸ提出的向我国消费者公开延误改签收费的真实服务信息的要求。航班延误时是否提供免费改签服务是消费者选择航空公司和做出购票消费决定的依据。是否提供该项服务的航空公司票价不同，对消费者既定出行计划的保障程度也不同，卡航公司隐瞒关于消费者做出消费决定依据的重要服务信息，属于欺诈行为。二、一审法院适用法律错误。本案至少还应适用下列法律：1.《侵害消费者权益行为处罚办法》第十六条、第五条第十款；2.《中华人民共和国合同法》第一百零七条、第一百一十三条、第二百九十九条；3.《中华人民共和国民用航空法》第一百二十六条、第一百三十条。三、1.发生延误后，卡航公司拒绝免费改签，其拒绝理由是内部政策。直到2016年ＸＸ才知道卡航公司提供虚假宣传，其一直通过内部政策要求不提供免费改签，所有员工只知道内部政策，完全不知道其官网上的宣传。延误是否免费改签是影响ＸＸ的决策，是不能隐瞒的。直至现在卡航公司仍在官网上宣传提供免费改签的服务，卡航公司隐瞒真实情况，告知虚假情况。卡航公司的行为构成欺诈，一审没有认定。2.合同订立的目的是为了保证ＸＸ和同行乘客按时到达北京，因卡航公司的欺诈行为使得订立合同的目的没有达成。3.一审判决中提到的ＸＸ曾提出退票，没有依据。一审法院疏忽了ＸＸ在一封邮件中明确表示不同意退票，因卡航公司占有ＸＸ的预付款，其趁人之危威胁ＸＸ。4.欧盟EC261航空法规强制适用所有从欧盟出发的航班，所以在本案中应该适用。欧盟EC261航空法规的强制赔偿是合同法之外的，法院应查明强制适用的欧盟航空法规。同时，卡航公司认可航班取消费用应当赔偿给乘客。5.一审法院超出了ＸＸ的诉讼请求，错误认定ＸＸ协商解除合同，没有证据。卡航公司的证据反而证明其在威胁ＸＸ，ＸＸ发邮件表示不接受。6.2015年的机票价格与现在的机票价格不一样，因此ＸＸ不要求卡航公司赔偿机票价值而是要求对方采取补救措施。关于采取补救措施，卡航公司也提到ＸＸ曾多次与卡航公司私下沟通，但是卡航公司拒绝，使得ＸＸ提起诉讼。关于第一项上诉请求，ＸＸ现明确八月第一个周日指的是判决生效后的八月份的第一个周日，而不是指2018年8月。7.卡航公司一直强调通知了延误不算隐瞒，但是ＸＸ主张的欺诈和三倍赔偿指的是卡航公司隐瞒了延误不提供免费改签的服务缺陷。

卡航公司上诉请求：1.撤销一审判决，改判卡航公司依照法律与约定履行合同，没有任何违约行为，驳回ＸＸ一审中的所有诉讼请求；2.本案一、二审案件受理费由ＸＸ承担。事实与理由：一、一审法院在认定事实上存在错误，以致其得出卡航公司不同意按全部票价金额退款属于违约行为的结论。卡航公司在预订确认书中显要位置明确向ＸＸ提示可点击下载航空有关细则与条款的详细内容（《运输总条款》），同时提醒航班取消费用每张客票200美元。根据《运输总条款》第10.2.1条规定，该条款提供的三种措施的适用前提是：1.卡航公司存在取消或延误行为；2.卡航公司的行为给乘客造成了：1）无法向您提供之前已经确认的座位；2）无法中途停留或目的地降落；3）造成错过下一个已经预订的连接航班。而本案中，第一，卡航公司没有任何取消或延误行为。卡航公司变更航班时刻的行为发生在2016年1月，距航班起飞2016年8月有7个月之久。且相比时间超过16个小时的国际航班，预计落地时间距预订时间只存在40分钟调整，而通常长时间飞行的国际航班都存在提前到达的现象。无论从文义角度还是实际操作的角度，卡航公司调整航班时刻表的行为均不属于《运输总条款》中的“延误”。第二，卡航公司提前调整时刻表的行为也没有造成ＸＸ的行程出现“无法提供之前已经确认的座位”、“无法中途停留或目的地降落”、“错过下一个已经预订的连接航班”三种后果中的任意一种。一审法院对《运输总条款》的内容解读存在错误。ＸＸ选择权产生的前提不是卡航公司对航班予以调整，而是卡航公司存在取消或延误航班的行为，且造成了上述三种后果中的任意一种。而卡航公司既不存在取消或航班延误的行为，也没造成任何一种后果。因此，一审法院仅凭卡航公司存在调整航班时刻表的行为就认定ＸＸ享有选择权，而卡航公司拒绝ＸＸ请求的行为应认定为违约的观点是错误的。二、一审法院在认定事实上存在错误，以致其得出卡航公司扣除400美元作为退票费无合同及法律依据的结论。由于卡航公司在2015年8月的预订确认书中便已向ＸＸ明确披露《运输总条款》，以及提醒每张客票的航班取消费用为200美元，且ＸＸ不享有《运输总条款》第10.2.1条中的选择权，故卡航公司应当按照《运输总条款》第11.4条为ＸＸ办理退票，因此卡航公司收取每张200美元，共计400美元的退票费，符合合同约定，卡航公司没有义务为ＸＸ无偿办理退票。三、一审法院的事实认定严重违背民事立法的基本原则。首先，根据《运输总条款》第10.1.1条的规定，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，此类的规定是航空运输领域的习惯与传统，多被承运国际航线的国内外航空公司采纳。由于航空运输极易受天气、行政行为、飞行员的身体条件等诸多因素影响，因此精确按照航班时刻的飞行基本不可能达到，合理的调整是对旅客人身安全负责。其次，本案ＸＸ的订票行为发生在2015年8月，比预订出行时间提前1年之久，其才能以十分低廉的价格购买机票。若依照一审法院的理解履行《运输总条款》，则使恶意的旅客能够滥用选择权，导致旅客能够利用航空公司的合理与正常调整，主张价值远高于其支付给航空公司对价的直飞机票，有违民事立法中基本的诚实信用原则。四、一审判决认定卡航公司违约是不正确的。一审法院认为扣掉的400美元是机票预付款的一部分是错误的。400美元是依据合同扣除的200美元/张的自愿退票服务费。

卡航公司针对ＸＸ的上诉请求辩称：一、ＸＸ的全部上诉请求应被驳回。1.卡航公司不存在任何违约行为。卡航公司在预订确认书的显要位置向ＸＸ提示可点击下载航空有关细则与条款详细内容，同时提醒航班取消费用每张客票200美元。本案中，卡航公司没有任何取消或延误行为。卡航公司提前调整时刻表的行为也没有造成ＸＸ的行程出现“无法提供之前已经确认的座位”、“无法中途停留或目的地降落”、“造成错过下一个已经预订的连接航班”三种后果中的任意一种。《运输总条款》系约束双方当事人的合同条款一部分，ＸＸ选择权产生的前提不是卡航公司对航班予以调整，而是卡航公司存在取消或延误航班的行为，且造成ＸＸ“无法提供之前已经确认的座位”、“无法中途停留或目的地降落”、“造成错过下一个已经预订的连接航班”三种后果中的任意一种。卡航公司既不存在取消或延误行为，也没造成任何一种后果。因此，一审法院仅凭卡航公司存在调整航班时刻表的行为就认定ＸＸ享有选择权，将卡航公司拒绝ＸＸ请求的行为认定为违约的观点是错误的。2.航空时刻表的时间调整并不必然构成承运人违约。如果《运输总条款》乘客退票不符合强制退票的规定而坚持退票（即自愿退票），承运人有权向其收取退票手续费。本案中，卡航公司提前7个月调整预计抵达时间并多次及时通知ＸＸ，不构成取消和延误，且已经向ＸＸ提供了调整后航班的座位，不构成适用三种补救措施的条件。ＸＸ执意要卡航公司免费改签国航航班没有道理。由于卡航公司不存在任何违约行为，故ＸＸ预订国航米兰至北京客票的费用不应由卡航公司承担。卡航公司不存在违约行为，不对ＸＸ负有合同法上的继续履行、采取补救措施等义务，也不对ＸＸ负有《运输总条款》第10.2.1条中“免费改签”的合同义务。ＸＸ拟预订的国航机票与卡航公司2016年1月变更2016年8月7日航班时刻的行为明显不具有因果关系。3.即使卡航公司存在违约行为，ＸＸ预订国航机票的费用也不应当由卡航公司承担。卡航公司已经退还机票款，与ＸＸ解除合同关系。若由卡航公司支付ＸＸ主张的国航机票的费用，则ＸＸ构成不当得利。4.卡航公司不存在任何欺诈的意思表示及行为。（1）卡航公司在预订确认书中显要位置明确向ＸＸ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；（2）卡航公司承运ＸＸ米兰至北京的意思表示真实；（3）卡航公司及时、多次通知ＸＸ有关航班信息变更的情况。以上均表明卡航公司不存在任何欺诈的意思表示及欺诈行为。ＸＸ的上诉请求于事实与法律均无依据。另外，《航班正常管理规定》第二条明确了适用范围，其并不适用于本案的航线。ＸＸ购票时卡航公司已经告知了其免费改签的条件以及如果不改签的费用。关于欧盟EC261民航法规，因双方协议选择了中国法律，因此该规定不适用本案，即便适用，ＸＸ也负有查明的义务。

ＸＸ针对卡航公司的上诉请求辩称：1.卡航公司在ＸＸ购票时隐瞒了服务缺陷，存在欺诈。卡航公司在一审庭审中承认延误时不提供免费改签的法定服务；在ＸＸ购票时，卡航公司向ＸＸ隐瞒了以上服务缺陷和限制条件。并且，卡航公司在ＸＸ购票时虚假宣传延误免费改签其他承运人和重新设计航线等服务。基于卡航公司告知的虚假情况，ＸＸ对卡航公司的服务形成了错误认识。根据《航班正常管理规定》第十七条、第二十七条，承运人应当在购票环节明确告知旅客延误改签的服务内容。卡航公司在购票环节隐瞒、庭审时才承认延误时不提供免费改签的服务缺陷。2.一审法院已经确认了ＸＸ提交的双方往来邮件的证明力，其中，卡航公司于2016年8月15日发邮件称“按照公司政策，延误时卡航公司向旅客收取改签费用”，卡航公司对邮件证据和隐瞒的公司内部政策既不承认也不否认，根据《最高人民法院关于民事诉讼证据的若干规定》第八条规定，应认为卡航公司认可ＸＸ提交的双方往来邮件和隐瞒的公司内部政策。一审中，卡航公司已经承认延误的事实，上诉时否认。卡航公司已经认可的合同证据，上诉时篡改，卡航公司在合同订立时约定了可选择免费改签的延误等5种情况，上诉时却在第2种、第3中情况之间添加“并且”二字，擅自变更合同，掩盖其在ＸＸ2015年购票时的欺诈行为以及在2016年延误时拒绝免费改签的违约行为。3.一审法院基于以上卡航公司已经承认的事实和认可的证据，正确地认定了卡航公司的违约行为，卡航公司的上诉请求应当全部驳回。4.基于已认定的卡航公司的违约行为，应当判决卡航公司承担违约责任。2016年卡航公司不履行延误免费改签的合同义务时，ＸＸ就立刻要求其继续履行合同、采取补救措施。但是卡航公司拒不承担违约责任，拖延诉讼，一审法院审理超法定审限。5.卡航公司承认航班取消的事实，应当依法向乘客增加额外补偿。欧盟EC261航空法规和我国《航班正常管理规定》第十七条都规定在航班取消时，承运人应当向乘客增加额外补偿。卡航公司在上诉状中将法律规定的、航班取消时对乘客的额外补偿歪曲成承运人向乘客收取的退票费。首先，ＸＸ没有自愿提出退票。卡航公司在双方多封往来邮件中只选择了一封邮件证明ＸＸ请求退票，其他邮件均为卡航公司内部往来邮件。一审法院已经依法确认ＸＸ提交的邮件证据的证明力，证明ＸＸ没有自愿提出退票，卡航公司是在威胁ＸＸ不成后，谎称ＸＸ自愿提出退票并擅自解除合同。其次，卡航公司在消费者购票时隐瞒了退票费的收费标准。一审判决认定卡航公司扣除400美元作为退票费无合同及法律依据是正确的。ＸＸ在2015年8月支付的671.66欧元是机票预付款。6.卡航公司虚假陈述有悖法律和航空运输惯例。（1）航班延误是违约，承运人违约后应当免费改签。（2）只有不可抗力导致延误并且承运人补救，才可豁免恶意违约。卡航公司违约时，已经告知ＸＸ延误并非不可抗力造成，且卡航公司始终没有提供本案延误是不可抗力造成的任何证明。（3）消费者已经为延误免费改签的服务向卡航公司支付了对价。但是，卡航公司一方面以公司内部政策要求雇员不提供该服务，一方面在消费者购票环节虚假宣传提供该服务以骗取消费者支付高额对价，卡航公司以欺诈手段牟取利润，违反了等价有偿和诚实信用原则。7.关于400美元，卡航公司曾认可是航班取消费用，现在又称是自愿退票服务费，与其之前承认的事实相悖。如果是退改签费用，是与消费者有关的重要信息。同时，卡航公司没有证据证明这400美元是自愿退票服务费。8.关于《航班正常管理规定》的适用范围，航班延误提供免费改签服务，是基本的、在购票时就应该告知消费者的内容，不论是否适用，对方都对不能免费改签服务有所隐瞒。欧盟EC261航空法规是强制适用的。9.关于一审判决中的“选择权”，合同第10.2.2条也非常明确。综上，卡航公司于2015年ＸＸ购票时欺诈、于2016年违约，应当依法承担欺诈和违约的法律责任。

ＸＸ向一审法院起诉请求：1.卡航公司赔偿ＸＸ三倍机票票价2014.98欧元，折合人民币14104.86元；2.卡航公司赔偿ＸＸ机票款损失21124元；3.卡航公司赔偿ＸＸ航班取消费用1200欧元，折合人民币8400元；4.卡航公司赔偿ＸＸ绩效工资80785.07元。

一审法院认定事实：2015年8月24日，ＸＸ向卡航公司订机票，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。ＸＸ支付上述票款671.66欧元。

卡航公司于2016年1月4日通知ＸＸ将原QR120航班调整为同一天起飞的QR128航班，该调整导致ＸＸ到达北京的时间推迟了40分钟。

2016年4月22日，ＸＸ向卡航公司发送电子邮件，称预订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，其已联系卡航公司的预订部门，但客服不肯办理非自愿免费签转，并建议其投诉。

一审庭审中，卡航公司称其拒绝免费改签是因为卡航公司对航班的调整不能算是取消或延误，且提前半年告知ＸＸ，故ＸＸ没有理由免费改签；并且ＸＸ利用春节期间的高峰期机票改签很不合理。卡航公司并提交携程网2018年2月21日米兰至北京机票价格信息，证明ＸＸ购买的机票属于不合理高价票，有欺诈之嫌。

2016年4月26日，卡航公司投诉部给ＸＸ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ＸＸ要求免费退票。2016年7月21日，卡航公司给ＸＸ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，卡航公司给ＸＸ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，卡航公司扣除400美元之后将ＸＸ购买机票费用退还给ＸＸ。卡航公司称该400美元是退票费；ＸＸ不认可是退票费，称是ＸＸ支付给卡航公司机票预付款的一部分。

根据卡航公司公布的承运条款第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订的连接航班，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订的转机航班的座位，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。”

ＸＸ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。

一审法院认为，ＸＸ、卡航公司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卡航公司承运条款约定。根据查明的事实，卡航公司在ＸＸ订票后对ＸＸ乘坐的航班予以调整。依据承运条款，ＸＸ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、选择卡航公司最早可用的航班；二、选择卡航公司的服务航班或其他承运人的航班；三、选择退款。在本案中，卡航公司对航班的调整可视为上述其安排的最早可用的航班，对此ＸＸ未接受，ＸＸ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，卡航公司应依据其承运条款的约定予以安排，但卡航公司拒绝安排，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，ＸＸ不能证明卡航公司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ＸＸ基于错误认识作出错误意思表示。故ＸＸ主张卡航公司存在欺诈行为，法院不予认可，故对ＸＸ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，ＸＸ主张构成其损失，法院不予认定。关于绩效工资损失，ＸＸ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，法院不予支持。

关于取消航班费用，ＸＸ主张1200欧元，无合同及法律依据，法院不予支持。鉴于ＸＸ曾要求退票，卡航公司亦为其办理退票手续，故法院认定双方已协商解除合同，但卡航公司扣除400美元作为退票费，无合同及法律依据，应将该400美元向ＸＸ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：一、卡航公司于判决生效后7日内返还ＸＸ机票价款2513元；二、驳回ＸＸ的其他诉讼请求。如未按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。

本院二审期间中，ＸＸ依法提交了以下证据：证据一，卡航公司雇员与ＸＸ于2018年6月19日的通话录音，证明卡航公司以公司内部政策规定延误免费改签有各种限制条件，但是在宣传有提供免费改签的服务，卡航公司存在欺诈，且至今卡航公司仍在欺诈；证据二，网页论坛内容打印件，证明卡航公司航班取消仍全额占有消费者预付款，存在欺诈。卡航公司针对ＸＸ提交的证据发表如下意见：不认可证据一、二的真实性、合法性、关联性及证明目的，ＸＸ在录音中引导性很强。本院认为，对于证据一，因本院无法核实其通话人员身份，故本院对于该证据不予认定；对于证据二，本院无法核实其真实性且其与本案所涉争议无关，本院对该证据亦不予认定。

对一审法院查明的事实，本院予以确认。

本院认为，因卡航公司系外国企业，故根据相关法律规定，本案应适用涉外民事诉讼程序进行审理。关于本案的法律适用问题，ＸＸ和卡航公司均同意适用中华人民共和国法律，本院予以确认。

《最高人民法院关于适用

的解释》第三百二十八条第一款规定：“在第二审程序中，原审原告增加独立的诉讼请求或者原审被告提出反诉的，第二审人民法院可以根据当事人自愿的原则就新增加的诉讼请求或者反诉进行调解；调解不成的，告知当事人另行起诉。”本案中，ＸＸ在一审法院开庭时确认的4项诉讼请求并不包括其第1项上诉请求，即“卡航公司继续履行合同、采取补救措施，为其免费安排八月份第一个周日的米兰飞北京的国际航班”，故在双方未能就此达成调解的情况下，本院对于ＸＸ的第1项上诉请求不予处理。

关于ＸＸ要求卡航公司赔偿其三倍票价的上诉请求。ＸＸ主张，卡航公司虚假宣传航班延误免费改签的服务，并故意隐瞒其公司政策中“延误时收取乘客高额改签费用”的情况，致使ＸＸ作出购买机票的错误意思表示。对此，本院认为，根据相关法律规定，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，ＸＸ通过网络向卡航公司预订了2张米兰经多哈中转飞往北京的机票，其自认在购买机票时反复阅读了卡航公司的承运条款。现ＸＸ提供的证据不足以证明卡航公司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ＸＸ基于错误认识而购买涉案机票。因此，ＸＸ主张卡航公司存在欺诈行为，依据不足，本院不予采信；对ＸＸ主张的赔偿三倍机票票价的请求，本院不予支持。关于ＸＸ要求卡航公司赔偿航班取消费用8400元的上诉请求，缺乏事实及法律依据，本院亦不予支持。

关于卡航公司扣除的400美元。卡航公司上诉主张，其在预订确认书中明示航班取消费用为每张客票200美元，且其收取400美元退票费符合承运条款的约定。对此，本院认为，根据已经查明的事实，卡航公司在ＸＸ订票后对其乘坐的航班予以调整，而ＸＸ对此未予接受并依据承运条款要求卡航公司改签其他承运人的航班，后卡航公司拒绝免费改签，并在扣除400美元后将剩余购票款退还给ＸＸ。从上述情况来看，本案起因系卡航公司调整航班，卡航公司扣除400美元作为退票费，缺乏合同及法律依据，故本院对卡航公司上述上诉主张不予采信。从双方之间的电子邮件来看，ＸＸ曾要求退票，卡航公司亦为其办理退票手续，故一审法院认定双方之间合同已经解除，并判决卡航公司返还ＸＸ400美元（按一审法庭辩论终结之日的美元对人民币汇率折合人民币2513元），并无不当，本院予以维持。因上述400美元系ＸＸ机票款之一部分，故一审判决卡航公司返还ＸＸ400美元并未超出其诉讼请求，ＸＸ的相关上诉理由，本院不予采纳。

另，因卡航公司名称已由卡塔尔航空公司（QATARAIRWAYS）变更为卡塔尔航空集团公司（QATARAIRWAYSGROUP），故本院对一审判决中卡航公司的名称予以变更。

综上所述，ＸＸ和卡航公司的上诉请求均不能成立，均应予驳回。一审判决认定事实清楚，处理结果并无不当。但因卡航公司名称变更，本院对一审判决主文予以部分变更。依照《中华人民共和国合同法》第八条、第六十条第一款，《中华人民共和国涉外民事关系法律适用法》第四十一条、《中华人民共和国民事诉讼法》第一百七十条第一款第（一）项、第（二）项，《最高人民法院关于适用

的解释》第九十条、第三百二十八条第一款规定，判决如下：

一、维持北京市朝阳区人民法院（2017）京0105民初31507号民事判决第二项；

二、变更北京市朝阳区人民法院（2017）京0105民初31507号民事判决第一项为：卡塔尔航空集团公司（QATARAIRWAYSGROUP）于本判决生效后七日内返还ＸＸ机票价款2513元。

如果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。

一审案件受理费2823元，由ＸＸ负担1823元（已交纳），由卡塔尔航空集团公司（QATARAIRWAYSGROUP）负担1000元（于本判决生效后七日内交纳）。

二审案件受理费413元，由ＸＸ负担363元（已交纳），由卡塔尔航空集团公司（QATARAIRWAYSGROUP）负担50元（已交纳）。

本判决为终审判决。

审判长 巴晶焱

审判员 蒋巍

审判员 曹炜

二〇一八年九月三十日

书记员 刘怡然



**在线查看此案例**