**姚强、林志坚航空旅客运输合同纠纷二审民事判决书**

杭州市中级人民法院

民事判决书

（2019）浙01民终2313号

上诉人（原审原告）姚强，男，1992年1月22日出生，汉族，住浙江省湖州市德清县。

上诉人（原审原告）林志坚，男，1995年6月13日出生，汉族，住浙江省温州市鹿城区。

被上诉人（原审被告）厦门航空有限公司，住所地福建省厦门市湖里区埭辽路22号。

法定代表人车尚轮，董事长。

委托代理人洪彬、李俊涛，该公司员工。

被上诉人（原审第三人）北京嘉信浩远信息技术有限公司，住所地北京市石景山区城通街26号院8号楼15层1502。

法定代表人刘连春，执行董事。

上诉人姚强、林志坚因与被上诉人厦门航空有限公司（以下简称厦门航空）、北京嘉信浩远信息技术有限公司（以下简称嘉信公司）航空旅客运输合同纠纷一案，不服杭州铁路运输人民法院（2018）浙8601民初1167号民事判决，向本院提起上诉。本院于2019年3月5日受理后，依法组成合议庭进行审理。本案现已审理终结。

原审法院认定：姚强、林志坚在“去哪儿”网上购买2018年10月27日厦门航空MF8534航班由青岛飞往杭州的机票两张，合计740元。后二人因行程变化致电厦门航空官方电话尝试联系改签事宜，厦门航空告知其该机票不可改期改签，后退回姚强、林志坚机场建设费和燃油附加费140元（70元×2人）和保险费60元（30元×2人），共计200元，机票价540元（270元×2人）厦门航空未予退回。姚强、林志坚另行购买首都航空公司由青岛飞往杭州的两张机票共计产生费用900元（450元×2人）。姚强、林志坚于2018年11月26日起诉请求判令厦门航空：1、退改签规则无效；2、退还手续费540元；3、赔偿因无法改签导致额外支出机票费用900元。另，原审法庭当庭组织双方当事人通过手机操作演示网上订票流程和相关网页界面，航班查询、订单详情、立即预订、订单填写、订单成功、提交退票、确认提交退票等多处页面位置均显示退改签规则、详情及收费标准等信息。

原审法院认为，姚强、林志坚在“去哪儿”网上订购厦门航空的航班以及厦门航空予以出票，姚强、林志坚与厦门航空之间成立航空旅客运输合同。合同依法成立后，双方当事人均应依约全面履行各自的义务，包括订立合同中的退改签规则。航空公司的退改签规则系为了重复使用而预先拟定，符合格式条款的特征，但格式条款亦是法律认可的一种书面合同形式。本案的起因系姚强、林志坚在网上订票时未注意到相关的退改签规则，致行程有变时厦门航空按照退改签规则仅退回机场建设费和燃油附加费而引发诉讼。预订机票时了解退改签规则系生活常理，航空公司设定退改签规则亦符合行业惯例，且该规则不存在明显的权利义务失衡，恰恰是规范航空旅客运输合同当事人之间的权利和义务，合同当事人在订约时应仔细阅读知悉该规则的内容。“只退机建和燃油”的条款内容没有免除航空公司的责任，亦不属于加重消费者责任、排除和限制消费者主要权利的行为。且在本案中，厦门航空在多处位置对退改签规则进行公示和步骤设置，可视为已采取合理的方式提请对方注意，厦门航空的行为并无不当。姚强、林志坚作为成年人对涉及自己利益的事项应保有基本的注意，其中包括一旦行程有变发生退改签时是否退费、退费多少、退费的范围等事项，但姚强、林志坚在网上购票时未尽到应有的审慎义务，其因自身疏忽而要求航空公司承担损失，显属不当。综上，姚强、林志坚的各项诉讼请求没有事实和法律依据，原审法院不予支持。依照《中华人民共和国合同法》第三十九条，《中华人民共和国消费者权益保护法》第二十六条第一款，《中华人民共和国民事诉讼法》第六十四条第一款，《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国民事诉讼法〉的解释》第九十条规定，判决：驳回姚强、林志坚的诉讼请求。案件受理费减半收取25元，由姚强、林志坚负担。

宣判后，姚强、林志坚不服，向本院提起上诉称：一、一审法院认定事实不清，认定上诉人姚强、林志坚没有尽到注意义务，也未尽到应有的审慎义务，与事实不符。从庭审现场演示订票记录来看，上诉人姚强、林志坚打开“去哪儿”订票软件，在显示预订的按钮处，上诉人发现退改签规则作为格式条款，按照法律规定应当予以突出显示，然而软件却通过缩小字体、暗化字体颜色的方式，反而增加了上诉人阅读格式条款的难度，减少了阅读格式条款的机会，并非一审法院所认定的将审查义务全都加在上诉人这一方。二、一审法院在厦门航空未递交任何证据的前提下直接凭借厦门航空一面之词认定退改签规则符合行业惯例，不符合证据规则、《民事诉讼法》及相关解释的规定，当事人对自己提出的主张，有责任提供证据，未提交证据的，应当承担不利后果。结合本案，被上诉人厦门航空声称其退改签规则符合行业惯例，但在庭审过程中未提交任何证据予以证明，一审法院在被上诉人厦门航空未提交该项证据，直接认定其退改签规则符合行业惯例，不符合证据规则。三、一审法院混淆了知情权和格式条款的概念，即使上诉人姚强、林志强未尽到所谓的审查义务，也不当然构成厦门航空退改签规则有效的充分理由。一审法院在对上诉人姚强、林志坚关于本案知情权和格式条款效力的请求权基础未加以明显的区分，大篇幅说明上诉人未尽到注意义务，在厦门航空未递交退改签规则符合行业惯例相关依据的情况下推出厦门航空已经尽到告知义务来驳回上诉人的诉讼请求，论理不足，亦不符合证据规则。上诉人认为，知情权属于消费者权利，法律适用主要适用《消费者权益保护法》，格式条款主要适用《合同法》以及《消费者权益保护法》。本案厦门航空的合作商“去哪儿”网在消费者订票过程中也未明显告知，即使告知了消费者有该格式条款的限制，也不能据此认定厦门航空退改签规则符合行业惯例。四、一审法院认为退改签规则作为格式条款并不存在明显的权利义务失衡，有违公平原则。一审法院认为本案不存在明显的权利义务失衡，一审法院的落脚点在于上诉人未尽到注意义务，航空公司即使收取再高的手续费，也是上诉人自我认知的范围内，上诉人认为这不符合客观事实。案涉机票价款（含保险）共计740元，因被上诉人厦门航空的退改签规则，仅退还上诉人机场建设费和燃油附加费200元，手续费高达540元之多，手续费占据了案涉机票价款的100%，如此高的手续费，严重了违背了公平原则。上诉人认为，格式条款作为合同的组成部分，应当受到《合同法》的约束，即使手续费的产生是由于所谓的上诉人疏忽，其退票费率过高，退票费具有违约金的性质，即使商业交易活动中，合同法也作了违约金最高为百分之三十的限定。五、退改签规则作为格式条款侵犯消费者权利，在航空公司并非属于个案。本案虽案涉金额较小，但对于维护消费者合法权益来讲，虽涉案标的有大小，但权利并无大小之分。据上诉人检索相关案例显示，由于过高的手续费导致引发消费者诉讼，在案例中也有存在。六、厦门航空在原审答辩过程中多次提到嘉信公司不是本案适格的第三人，一审法院未予以处理，程序上存在瑕疵。被上诉人厦门航空在庭审中提到嘉信公司不符合主体资格，一审法院未予以评述，程序上存在瑕疵。综上，上诉人请求撤销原审判决，改判：1、厦门航空退改签规则无效；2、厦门航空退还上诉人姚强、林志坚手续费540元；3、赔偿因厦门航空退改签规则导致上诉人姚强、林志坚支付机票费用900元。

被上诉人厦门航空答辩称：一、原审判决正确，应维持原判。1、一审法院认定事实清楚。厦门航空的销售平台履行了退改签的明示义务，上诉人也应当尽到合理的注意义务。上诉人购票时使用的软件是“去哪儿”网手机APP，乃业界知名购票平台，在购票界面上已采用合理的方式，向消费者提供信息及必要提醒。购票界面和信息提示的模式也是市面上普遍使用的，符合大众的使用习惯，在机票价格的旁边就明示了退改签规则（一审也当庭验证）。购票时了解基本交易规则，显然是上诉人应当履行的义务。上诉人在“去哪儿”网购买厦门航空特价票，预订时在航班查询页面、订单详情页面、立即预订页面、订单填写页面、订单成功页面、提交退票页面、确认提交退票页面均有相关的退改签规则提示，明确展示退改签规定。基于该购票平台上订购机票的流程，可确认上诉人是充分知晓其所购买客票的退改签条件及相关规定后才进行购票操作的。在上诉人无证据证明其在购买该机票过程中存在阅读该条款内容后存在被欺诈、误导的情况下，应认定上诉人已充分注意到了该免责条款及其内容，即厦门航空已采取了合理方式提请购票人的注意。2、一审法院依据法律规定、法理、司法判例和基本的清理常识，认定退改签规则合法合理，也符合行业惯例，是完全正确的。退改签规则是一种合理合法的交易条件。（1）“退改签”的限制并非免除经营者的法定义务，也未违反公平原则，是合法的交易条件。《合同法》第四十条重点规定的是“违反了法律、行政法规的强制性规定而导致合同权利严重失衡的违规格式条款的效力认定问题”，这一规定与公平原则也是相适应的。在合同法律关系中，合同权利与义务是相统一的，应当将“免除其责任”“加重对方责任”和“排除对方主要权利”三者统一起来看，“免除其责任”应当理解为免除法定责任，即法律上有强制性规定的责任，而厦门航空为旅客办理特价机票的退改签手续并非法定义务，且本案乃上诉人违约。（2）司法实践认同“退改签规则”的正当性和合法性。《最高人民法院指导案例51号：阿卜杜勒·瓦希德诉东航航空旅客运输合同纠纷案（最高人民法院审判委员会讨论通过2015年4月15日发布）》也确认航空公司明示“不得退票，不得转签”，可以限制购买打折机票的旅客由于自身原因而不得退票和转签。3、一审法院并未混淆知情权和格式条款的概念，上诉人的损失纯属自身不尽注意义务或明知但不遵守，且违约所致。“去哪儿”网APP的电子购票界面信息，既有合理合法的格式条款，又履行了提示告知义务，满足了上诉人知情权。上诉人因自身原因违约导致的损失，不应转嫁给运营方。二、退改签规则是正常商业交易条件，也符合运输业的行业特点和权责公平性。1、经济舱旅客购票价格差异可能较大，是因为航空公司根据市场的供需变化，在正常全票价基础上设置打折优惠率，但旅客享受的航班和服务是一模一样的。而特价票往往远低于正常票价，相应受到一定的交易条件规制，航空公司及购票平台给予了旅客关于退改签限制的提示，供旅客抉择，而旅客抉择后，自然应遵循相应法律交易条款。上诉人认为退票费占客票价格的比例过高，恰恰是因为客票价格极端低廉，显然是特价机票。2、航空运输服务不同于其他服务以及实物交易，航空器不会因为个别乘客未成行而终止履行义务，航空公司均须履行飞机运输义务、支付相应的服务成本，在客座率低的情况下甚至会亏本运行。因此，虽然上诉人因自身原因导致无法成行，但厦门航空的运载飞机在座位虚耗的情况下仍须启航运输。三、上诉人在订立航空运输合同后，因自身原因违约，却无视交易法律规则和双方的权利义务公平性，意图通过否认交易规则来转嫁损失，于法无据、与理不符，其诉求不应得到支持。倘若旅客都能够任性退票而不承担应有的责任，势必造成混乱局面。任何人都能提前随意购买低价票，先虚占座位，然后再根据自身需要而随意退票，甚至在飞机起飞前才故意退票以换购更低价的甩卖机票，整个市场必然混乱无序。显然，这是不被允许的。四、上诉人违约后另行购买的机票费，要求厦门航空承担，无法律依据，也已严重违背常理。双方达成了明确的运输服务合同，明确了价格、日期等，上诉人欲单方变更合同，厦门航空有权拒绝。上诉人另行购买机票，与双方的运输服务合同无任何关系，应自行承担。岂有自身违约却要对方承担后果之理。五、一审法院没必要对第三人的适格问题作出处理，且不影响本案判决。嘉信公司是否本案适格第三人，并不影响本案的案情和结论认定。另外，该公司管理运营“去哪儿”网，提供的证据是销售平台“去哪儿”网APP的客观情况。综上，一审法院判决正确，请求驳回上诉人的上诉请求，维护厦门航空的合法权益。

被上诉人嘉信公司书面答辩称：一、嘉信公司不是本案适格主体，不应参加本案庭审。嘉信公司为一审案件第三人，是无独立请求权第三人，一审判决嘉信公司不承担法律责任，二审中嘉信公司不应作为被上诉人参加诉讼，否则就剥夺了嘉信公司申请回避权等实体权利，因此请求对嘉信公司的诉讼地位进行审查并予以说明。二、嘉信公司不是涉案航空旅客运输合同的承运方，非合同任何一方主体，与本案无关。三、一审事实清楚、适用法律正确、程序合法、结果公正，嘉信公司对此无异议。综上，请求查明事实，驳回上诉人的全部诉讼请求或裁定不予受理，维护嘉信公司的合法权益。

上诉人姚强、林志坚在二审期间提供如下证据：1、关于改进民航票务服务工作的通知1份，欲证明被上诉人厦门航空严重违反该通知第一条第二款关于“不能简单规定特价机票一律不得退改签”的规定，自行将案涉机票一律规定为不得退改签，并非一审法院所认定的该退改签规则符合行业惯例的事实；2、2019年3月28日厦门日报标题为“厦门航空公司完成退改签”报道1份，欲证明上诉人购买机票的时间为2018年10月8日，被上诉人厦门航空严重违反关于改进民航票务服务工作的通知第一条第六款关于“在本通知下发之日起30日内制定落实方案”超期完成落实不得一律简单规定退改签的事实。

被上诉人厦门航空的质证意见为：证据1无法证明航空公司违反公司的要求，民航总局只是要求航空公司合理制订退改签，退票费只能低于或等于客票价格，厦门航空并没有额外收取退票费，并不能证明厦门航空违反民航总局的规定，不断修订完善的过程是航空公司根据市场和国家规定不断改善，并不溯及既往；证据2只是对该事件做一个宣传，厦门航空一直有区分阶梯，该证据并不能达到上诉人的证明目的，厦门航空并没有完全违反该通知的规定。

被上诉人嘉信公司未发表质证意见。

被上诉人厦门航空和嘉信公司均无新证据提供。

本院的认证意见为：对上诉人提供的证据的真实性予以确认。

本院经审理查明的事实与原审法院认定的事实一致。

本院认为：厦门航空发展低成本航空服务、机票价格低廉的差异化服务模式，不违反法律、行政法规的禁止性规定。上诉人购买的是厦门航空的特价机票，其更应尽到审慎的注意义务，上诉人提交的机票购买流程中的退改签规则载有“只退机建和燃油”的提示内容，上诉人未对该提示内容进行查看，由此产生的不利后果应由其自行承担。案涉退改签规则虽属格式条款，但该规则并无《中华人民共和国合同法》

驳回上诉，维持原判。

二审案件受理费50元，由上诉人姚强、林志坚负担。

本判决为终审判决。

审判长 李国标

审判员 王亮

审判员 余江中

二〇一九年四月九日

书记员 徐亚萍



**在线查看此案例**