**张静与山东航空股份有限公司航空旅客运输合同纠纷一审民事判决书**

济南市历城区人民法院

民事判决书

（2015）历城商初字第1082号

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。

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，该公司工作人员。

原告张静与被告山东航空股份有限公司（简称山东航空公司）航空旅客运输合同纠纷一案，本院于2015年7月20日受理后，依法由审判员刘克峰适用简易程序，于2015年8月26日公开开庭进行了审理。之后，本案转为普通程序并依法组成合议庭，于2015年12月7日再次公开开庭进行了审理。原告张静的委托代理人张敬、孙可心，被告山东航空公司的委托代理人周广东到庭参加诉讼。本案现已审理终结。

原告张静诉称，原告张静于2015年4月10日通过被告山东航空公司客服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，并于当日支付被告山东航空公司购票款1000元。之后，原告张静由于行程更改，通过电话形式向被告山东航空公司申请退票，被告山东航空公司于2015年4月21日扣除334元的退票费后，退还原告张静666元购票款。原告张静认为被告山东航空公司在原告购票时没有进行是否收取退票费用说明的情况下，收取原告购票款33.4%的退票费违反了合同法第三十九条、第四十条之规定，侵犯了原告张静的合法权益。为此，诉至法院，请求判令：1、被告山东航空公司返还原告张静退票费334元；2、被告山东航空公司赔偿原告张静律师费2000元、交通费167.5元；3、诉讼费用由被告山东航空公司承担。

被告山东航空公司辩称，收取机票退票费是合情合理的，关于机票退票费的收取和收取标准，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，且被告山东航空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，已经充分考虑到了对旅客的利益保护。关于特价机票退票需收取退票费及退票费收取标准被告山东航空公司已在中国民航局网站、被告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。原告张静作为被告山东航空公司凤凰知音卡会员，是山航的“常旅客”，多次乘坐被告航班，且以往退过机票并知晓退票需收取退票费的情况。原告张静在被告山东航空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，被告按照公示和约定的退票条件为原告办理退票，原告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原告张静的诉讼请求。

经审理本院认定，2015年4月10日，原告张静通过被告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1000元（含保险费用40元）。2015年4月19日，原告张静再次致电被告山东航空公司客服电话96777，以工作计划变动为由要求退票，被告山东航空公司在电话中告知原告张静“去程收取190元退票费，回程收取144元退票费”后，原告张静表示同意。之后，被告山东航空公司退还原告张静机票款666元。另，被告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。现原告张静以订票时被告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，要求被告山东航空公司返还退票费并支付因此产生的律师费2000元、交通费167.5元。

上述事实，有原告张静提交的兴业银行股份有限公司济南建设路支行信用卡交易明细、邮件、山东航空公司变更收费单、律师费发票、交通费票据、被告山东航空公司提交的中国民航局网站关于山东航空公司运输总条件及退票受限的公示和提醒、山东航空股份有限公司旅客行李国内运输总条件、被告山东航空公司网站中公示的旅客行李国内运输总条件和退票费标准的公示和提醒情况、其他航空公司关于退票费的收取标准、原告张静购票、退票的相关记录、电话订票及退票录音、航班乘坐情况及原、被告的当庭陈述予以证实，足以认定。

本院认为，原告张静与被告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。本案中，被告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；原告张静因自身原因不能按期乘坐被告山东航空公司航班而申请退票，系单方要求解除合同，本院认为被告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，故对原告张静要求被告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，本院不予支持。

据此，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，判决如下：

驳回原告张静的诉讼请求。

案件受理费50元,由原告张静负担。

如不服本判决，可在判决书送达之日起十五日内，向本院递交上诉状和上诉费，并按对方当事人的人数提出副本，上诉于山东省济南市中级人民法院。

审判长 刘克峰

人民陪审员 张炳华

人民陪审员 刘桂荣

二〇一五年十二月八日

书记员 彭鹏



**在线查看此案例**