**梁某与某航空公司航空旅客运输合同纠纷一案二审民事判决书**

上海市第一中级人民法院

民事判决书

（2011）沪一中民一（民）终字第1352号

上诉人（原审原告）梁某。

上诉人（原审被告）某航空公司。

上诉人梁某及上诉人某航空公司（以下简称：某航空公司）因航空旅客运输合同纠纷一案，不服上海市浦东新区人民法院（2010）浦民一（民）初字第25394号民事判决，向本院提起上诉。本院于2011年5月16日立案受理后，依法组成合议庭于2011年6月7日公开开庭审理了本案。上诉人的委托代理人、上诉人某航空公司的委托代理人到庭参加了诉讼。本案现已审理终结。

原审查明：2010年3月17日晚，梁某丈夫在浙江省宁波市江北区家中通过某航空公司官方网站预定了2010年4月2日从北京首都国际机场至宁波机场（航班为MU5180），并于4月6日从宁波机场至北京首都国际机场的往返机票（航班为MU5177）各1张，乘机人为梁某。在订票后半小时之内，用其建设银行的银联卡通过该网站支付系统向某航空公司设在建设银行的账户支付了购票款1,590元，其中,北京至宁波为640元，宁波至北京为750元，再加上燃油附加税及机场建设费，合计1,590元。之后，因建设银行支付信息实时显示系统故障，未能将收款信息及时反馈给某航空公司，某航空公司网站因半小时内未得到梁某付款信息，系统自动取消了梁某的航班订座。之后，梁某在未获得订票成功的票号等反映订票成功的相关信息的情况下，未按网站提示拨打95530查询订单详情。4月2日晚8时，梁某去机场办理登机手续时，被告知没有购票信息。梁某立即通过某航空公司官方客服电话95530反映情况，某航空公司告知梁某订票已因网站故障被取消。当天，梁某即重新购买了北京至宁波的往返机票，为此共支付购票款2,560元。4月21日，某航空公司通过银行将原购票款1,590元以消费退款形式打回梁某丈夫的账户。因梁某与某航空公司交涉未果，故2010年8月，梁某诉至原审法院，请求判令某航空公司承担违约金为一倍票价1,590元。原审中，梁某改变诉讼请求：坚持要求判令某航空公司支付违约金，如果法院不支持该请求，则要求判令某航空公司赔偿梁某的实际损失1,590元（其中机票差价790元，余款为重新购票的款项的利息损失和通信费、误工费）。

原审另查明，某航空公司设立的电子机票购票网站订票系统设有“购票须知”提示：“购票人必须在座位预定后30分钟内完成出票手续（即网上支付），系统产生票号后即为支付成功，请购票人在“订单管理”中予以确认。逾时支付将被视为支付不成功，该次订座自动取消”。在购票人点击相关订票信息（其中包括购票人手机号码）后，网站“在线支付”页面会显示购票人的订单号及价款，并提示：“您需座位预订后半小时内完成网上支付，逾期将自动取消座位。支付成功后，您若没有收到客票号码及行程信息的短信，请查询订单详情。如有问题，请拨打95530。支付成功后，您若没有收到客票号及电子行程单短信，请查询订单详情。如有问题，请拨打95530电话”。

原审审理中，梁某主张其请求的1,590元系违约损失，其中790元为向某航空公司网上订票价款和梁某自行购票之间的差价，其余为梁某重新购票支付的2,560元的利息损失及梁某在索赔过程中的通讯费、误工费，但未提供证据。梁某认为其点击付款后，应当有付款成功页面，但实际当天系统反馈的信息是空白页“无法连接”，确实没有付款成功的信息，而跳出空白页的情况是经常发生的，也就没当回事。且其事后经查询，钱已经从梁某丈夫的银行卡支付了。

原审认为，本案的争议焦点一：双方之间的航空旅客运输合同是否已经成立？在航空旅客运输合同缔结过程中，因航班订位及票价处于时刻变动状态，采用电话、网络等非现场购票方式，客观上有利于交易的便捷和效率，有关电话、网络形成的电子数据和信息，依法可以成为相关的合同依据。某航空公司的网站提示信息，为某航空公司向不特定的旅客发出的要约邀请，如果购票人点击订票相关信息，应视为对某航空公司的具体要约，同时也说明其愿意接受网站相关提示条款作为合同条款并受之约束。在网站生成订票人具体的订单号、票价等订票信息并在规定时间内收到订票人付款后，双方之间的航空运输合同即有效成立，某航空公司有向订票人出票的义务。本案中，梁某确在机票预订后半小时内成功付款，故梁某与某航空公司之间的航空运输合同已有效成立，某航空公司有义务及时向梁某出票，但因某航空公司委托收款的建设银行支付信息反馈系统故障，导致某航空公司未能及时得到信息反馈而取消了梁某的订票。因建设银行是受托为某航空公司收款，因此，建设银行收到梁某票款，应视为某航空公司收到梁某票款。某航空公司认为根据其网站提示，只有在网站系统产生票号后，才能视为支付成功，由于其系统未产生票号，故合同未成立。对此，原审认为，支付是否成功是一种客观事实，不因合同事先约定而改变，某航空公司抗辩意见显然违背了梁某已按合同履行付款义务的客观事实，也与法律规定的合同成立构成要件不符。某航空公司网站关于“系统产生票号后即为支付成功”的提示条款，系其免除自身责任的格式条款，依法应确认无效。故对其抗辩意见不予采纳。

本案的争议焦点二：双方航空旅客运输合同未能履行的责任承担问题。双方合同已有效成立，某航空公司有义务及时向梁某出票，某航空公司不向梁某出票，已构成违约，对因此造成梁某损失的，应负相应的赔偿责任。虽然根据某航空公司网站提示，在订票人逾时支付的情况下，视为支付不成功，可以取消订座。但事实上，梁某在预订后半小时内已及时付款，按该提示的约定，某航空公司不应取消梁某订座。某航空公司系统没有收到付款信息反馈，系其委托收款的建设银行支付信息反馈系统故障所致，系某航空公司自身过错造成，不能成为其免责的理由。当然，根据某航空公司网站提示，梁某在没有收到票号及行程信息的情况下，也有义务查询订单详情或拨打95530向某航空公司查询，其在没有收到订票成功信息的情况下，未履行合同约定的相关注意义务，即没有按网站提示进行查询，对由此造成的扩大损失，梁某也应负相应的责任。对于梁某具体损失的承担，原审认为，根据我国民航现有票价的定价情况，一般根据预订时间的长短来决定票价的高低，预订时间长，则票价较低，预订时间短或当场订票，则票价较高。本案中，某航空公司虽应负不出票的违约责任，但梁某如按某航空公司网站提示及时进行查询，按常理完全可以在较短时间内让某航空公司补办出票手续，从而减少损失，但梁某过于自信，在订票后距登记前的十几天的时间内一直没有进行相关的查询，对票价差价的扩大也有一定的责任。综合本案的实际情况，现酌定由某航空公司承担70%的责任，梁某承担30%的责任。对于具体损失的确定，梁某主张机票差价790元，在发生的机票差价范围内，予以确认。梁某主张重新购票款的利息损失和通信费、误工费损失，虽未提供证据，但梁某的票款利息损失为客观事实，与某航空公司等交涉也必然发生相关费用损失，对该部分损失亦酌情判定。

原审法院审理后依照《中华人民共和国合同法》第四十条、第一百零七条、第一百一十九条、第一百二十条、第一百二十一条之规定，于二○一一年四月十三日作出判决：一、某航空公司应于判决生效之日起十日内赔偿梁某机票差价损失人民币553元和票款利息、通讯费、误工费损失人民币200元；二、驳回梁某其余诉讼请求。负有金钱给付义务的当事人，如未按判决指定的期间履行给付义务，应当依照《中华人民共和国民事诉讼法》第二百二十九条之规定，加倍支付迟延履行期间的债务利息。案件受理费人民币50元，梁某负担15元、某航空公司负担35元。

梁某不服原判，上诉至本院，要求改判：某航空公司全额赔偿梁某机票差价人民币790元，并赔偿梁某票款利息、通讯费、误工费损失人民币200元。梁某上诉称，原审已经确认了双方之间的旅客运输合同在梁某完成付款后已经生效，则在合同有效的情况下，某航空公司有义务继续履行合同，即使梁某原订航班已满员，某航空公司也可以通过改签等方式帮助梁某完成旅行，由此也不会造成票款差价的损失；梁某在原定的2010年4月2日前往登机受阻后，要求东方航空按原合同约定继续履行，因某航空公司拒绝了梁某的合理要求与建议，梁某为了不造成更为严重的损失，才不得不重新购买当日同一航班同一规格座位的机票继续原定行程。因此，梁某并未扩大损失。原审判决某航空公司赔偿梁某票款差价553元和其他损失200元，事实上造成能继续履行合同的某航空公司不履约却获益37元，该判决是属有悖立法精神，也未保护消费者的权益。

某航空公司亦不服原判，上诉至本院，要求改判驳回梁某的起诉请求。某航空公司上诉称，首先，原审认定双方之间的航空旅客运输合同已成立，由此判令某航空公司承担违约责任，无事实和法律依据。某航空公司在网站上发布的信息，为要约邀请；梁某点击订票信息视为对某航空公司的具体要约；若要合同成立，应当需要有某航空公司对梁某要约的一个承诺，该承诺具体表现是某航空公司向梁某发出电子客票号。现事实上某航空公司并未发出承诺。原审将梁某的要约行为视为某航空公司的承诺，从而认定双方合同成立系不当。其次，不论双方之间的航空旅客运输合同成立与否，若梁某能遵守某航空公司售票网站上的各项提示，尽到自身的合理注意义务，就不会产生任何损失。目前梁某的损失系其自身过错造成，应由梁某自行承担。另外，在梁某无任何证据证明其发生的票款利息、通信、误工损失的情况下，原审判令某航空公司赔偿梁某人民币200元更无事实依据。

本院经审理查明，原审法院认定事实无误。

本院认为，原审法院对本案争议焦点的归纳是属正确。同时针对争议焦点，原审也逐项阐述了认定意见与理由，本院经审核并无不当，予以认同，亦不再赘述。原审法院根据本案实际情况酌定本案的损失范围与数额，并酌定由某航空公司承担70%的责任，梁某承担30%的责任，亦为可行。梁某与某航空公司在二审中均无新的事实与证据，本院对双方的上诉请求均缺乏应予支持的理由与依据。故依照《中华人民共和国民事诉讼法》第一百五十三条第一款第（一）项之规定，判决如下：

驳回上诉，维持原判。

上诉案件受理费人民币50元，由梁某与某航空公司各负担25元。

本判决为终审判决。

审判长 单珏

审判员 岑佳欣

代理审判员 潘春霞

二○一一年八月五日

书记员 郭纯君



**在线查看此案例**