**滕达航空旅客运输合同纠纷一审民事判决书**

北京市朝阳区人民法院

民事判决书

（2017）京0105民初52862号

原告：滕达，男，1987年4月4日出生，汉族，自由职业，现住北京市西城区。

被告：马来西亚亚洲航空（长途）有限公司（AIRASIAXBERHAD）30-01,Level30,TowerA,VerticalBusinessSuite,Avenue3,BangsarSouth,No.8,JalanKerinchi,59200KualaLumpurW.P.KualaLumpur,Malaysia。

法定代表人：BENYAMINBINISMAIL，首席执行官。

委托诉讼代理人：刘少薇，北京颂通律师事务所律师。

原告滕达（以下称原告）与被告马来西亚亚洲航空（长途）有限公司（AIRASIAXBERHAD）（以下称被告）航空旅客运输合同纠纷一案，本院于2017年7月10日立案后，依法适用普通程序，公开开庭进行了审理。被告在答辩期间就管辖权提出异议，本院于2018年8月16日裁定驳回被告对管辖权提出的异议。原告、被告委托诉讼代理人刘少薇到庭参加诉讼。本案现已审理终结。

原告向本院提出诉讼请求：1、被告赔偿替代机票与原机票差价9391元；2、被告支付占用机票款117天的同期贷款利息73.4元、违约金1052.8元、罚金40.2元；3、被告赔偿三倍罚金15792元；4、被告在《中国民航报》、其他官方网站、官方微博等公开场合公开道歉并提出整改方案；5、被告就《航班航运条款和条件》是否存在违反中华人民共和国法律及相关法规的情况进行整改，并就涉及往返中国的航班设立专门的符合中国法律法规的《航班航运条款》并在《中国民航报》及被告官方微博登出进行公示；6、被告赔偿翻译费50元。事实和理由：2016年11月22日，被告在其官方微博上发布“感恩节大礼”广告。2016年11月23日原告通过被告官网预定了五个月后2017年4月21日的D7317、D76航班，由北京经吉隆坡至毛里求斯。原告以信用卡通过被告官网提供的中国银行支付手段支付了机票全款，取得了被告确认的机票订单，与被告订立的航空旅客运输合同WHV2QZ生效。2017年1月20日，被告仍在宣传其毛里求斯航线，同期原告购买了后续及返程机票，为行程做好了准备，此时原告难以预计本航线存在取消的可能性。2017年2月14日，被告在其微博发布公告其原本应该至少应运营至4月30日的吉隆坡-毛里求斯航线自3月25日停航，原因是“公司为了进一步提高运营效率，优化航线网络架构的一部分”，仅安排了以下三种解决办法：（1）将机票免费更改至航线暂停日前的航班；（2）将机票票款以代金券形式全额退到客人的会员账号，作为以后购票使用；（3）将机票票款全额退还给客人。2017年3月20日，机票退款最终到达原告招商银行的储蓄卡账户。此时距原告全额支付机票款已经117天，距原告申请退款已经31天。2017年6月19日，原告通过中国民用航空局消费者事务中心投诉本事件。2017年6月28日，原告接到被告就投诉的答复，该答复充满了欺骗，1、将“停航”、“停飞”混淆为“暂停”；2、对原告首次申请退款时间易混淆是非；3、依照其逻辑信用卡通过第三方支付就不再是信用卡。原告认为被告最终取消毛里求斯航线及原告合同，完全基于其商业利益，构成违约，应承担违约责任。原告为避免返程机票、酒店等损失进一步扩大，无奈自费购买了替代航班，发生机票款差价损失9391元。被告长期无偿占用原告资金，原告有理由怀疑其挪作公司运营用途，应赔偿同期贷款利息73.40元。根据《D7航班的航运条款》约定的“退款方式”是采用乘客或者支付预订费用的人员当初采用的相同付款方式。但被告不但不按原支付路径退款，反而要求原告提供英文的、诸多复杂的跨境退款材料退款，难以排除恶意刁难消费者的嫌疑，其退款方式违约，应赔偿合同标的20%即1052.80元。根据《侵害消费者权益行为处罚办法》第十条的规定，经营者对消费者提出的合理退款要求，自消费者提出退款要求之日超过十五日未退款的，视为故意拖延或无理拒绝。被告最终耗时长达31天才将退款到账，属于故意拖延，应赔偿我利息损失40.20元。被告在其官方网站、官方微博以“单程含税人民币788起”、“感恩节大礼”、“价格低的惊人”等诱惑性广告，造成原告及诸多消费者购买，此后拒不履行合同并长期占用消费者资金，难以排除其存在实施欺诈销售行为，应赔偿欺诈销售三倍赔偿金15792元。为了维护自身合法权益诉至法院。

被告辩称，一、原告主体不完全适格。原告诉讼主体不完全适格，本案为（涉外）航空旅客运输合同纠纷，依据原告提供的订单，被告不仅和原告订立了《航空运输合同》，同时也与乘客腾某、蔡某订立了《航空运输合同》，且其中的条款对于腾某和蔡某均有效。根据合同的相对性原则，原告只能对于合同中涉及自己的部分提出诉讼请求，而不能在没有任何授权的情况下代替他人行使诉讼权利。因此原告的部分诉讼请求没有法律依据，不应被支持。二、替代机票与原价机票的差价9391元(3130元/人)。被告已于2017年2月14日通过亚航之家微博及邮件通告自2017年3月26日该航线取消，对于原告2017年4月21日的航班，被告已尽到通知之义务；依据D7航班的航运条款第10.5条之约定，被告也针对其航班之取消提供3种替代方式，且原告也依约进行了选择，双方之间应当依据约定履行，被告已应原告之选择（退款）将相关机票款项退至原告账户，被告之责任也履行完毕。原告提供的替代机票订单，属于网页证据，从形式上说，并不具备有效证据的形式，未经过公证也没有辅助的证明进行说明；从客观上，并不能说明原告是否实际出行且产生费用，其真实性存在质疑，原告仅提供了—个淘宝页面的截图，购买情况是否属实、页面内容是否正确，都存在质疑，另外，即使原告提供的截图内容属实、正确，但此截图也不能证明原告确实搭乘了该航班去往毛里求斯。综上，原告主张的机票差价9391元不应被支持。机票价格上，亚航的机票为超低价。合同约定：在与腾达遣送的07航空合同10.5“非自愿退款：如果在乘客到达其最终目的地之前既定航班被取消、终止、改道、延期、重新安装或者误点，则作为航班取消、由承运方造成的误机、起飞推迟或控制能力范围的情况或者除于安全或者商业原因而无法正点着陆的结果，我们应当自行决定采取以下措施：a、尽快免费安排另—个可以提供空间的亚航负责运送您；或者b、退还相关金额且面向日后的预定和配套购买服务提供旅行积分，此时的条件为您需要征此后九十(90)日内进行兑挽；c、对于在原定出发时间之前或者之后三(3)小时或者以上发生的上述航班中断的未使用机票进行全额退款。”被告已经合同的约定提供三种可供选择的方案：1、将机票免费更改至航线暂停日前的航班；2、将机票票款以代金券的形式全额退到客人的会员账号，作以后购票使用；3、将机票票款全额退回客人。依据被告给出的方案，原告方提交的申请单选择了第三种方式，被告按照合同的要求将机票退回至原告账户，至此，被告已经按照合同的约定履行完毕合同约定的义务，不存在违约的情形。时间上：2月14日通知3月25日后的航班取消，且原告的出行时间为4月21日，距离出行时间还有将近2个多月时间，即使原告选择退票后，已经给与充足的时间让原告准备其他替代出行方案。在被告已经履行完毕合同义务后至于原告后续选择何种价格何种出行方式与被告无关，被告无需为其后续行为承担任何责任。如果按照原告的逻辑即使其选择了任何的出行方式例如头等舱或商务舱这种方式出行，被告也应进行赔偿，明显对于被告来说显失公平。三、被告占用原告机票款长达117天的同期贷款利息73.4元。1、被告在2017年2月24日告知原告退款所需材料其中包括原告的储蓄卡信息，并告知将票款退至该账户，原告并未就该退款方式提出任何异议，且依约提供了相应的手续；2、被告在2017年3月7日收到原告提供的资料后积极安排退款，相关的款项也于2017年3月20日到达原告账户；3、被告提前2个月15日就将航班取消的信息提供给了原告，时间完全充裕，足够原告订购或选择停航前的合适的航班出行；4、被告所谓的“挪作公司运营用途”，被告在没有任何依据的情况下，出此言论，纯属不负责任的无稽之谈，在2017年3月25日前，该航线一直处于运营状态，由于公司调整优化航线的需要故暂停该航线的运营；被告不存在故意占用的意图，也没有违约的行为，原告的主张没有事实根据也没有事实及法律依据，不应被支持。四，判令被告因退款方式违约，赔偿合同标的20%金额，即1052.8元。1、被告的退款方式是经过原告确认的，从原告提供的申请单，及相关自己的账户信息，可见原告对于被告的退款方式并没有异议，且客观上接受该退款方式；2、被告的退款方式并没有给原告造成损失，且从客观上变相降低了原告通过信用卡支取现金的资金使用成本（免除了手续费）；综上，被告的退款方式并未违约，而是原、被告双方合意的结果，且客观上给原告带来了利益，并非违约行为，原告的该项诉求没有事实及法律依据，不应被支持。五、判令被告退款时效属故意拖延，加罚40.2元。1、被告主观不存在故意，客观上没有故意拖延的行为，自原告2017年3月7日提交材料后，经审批及银行退款流程于2017年3月20日退回原告储蓄卡上，对于在退款流程上并没有任何的拖延之处，且原告未提供证据对于其观点予以证明。2、被告的计算方式5265元×4.35%利息/365天×2.067倍，该计算方式没有任何的事实依据及法律依据。故该项诉讼既无事实依据也没有法律依据，不应被支持。六、判令被告因欺诈销售向原告支付合同标的三倍赔偿金15792元。1、欺诈是指行为人故意捏造虚假事实或者歪曲，隐瞒事实真相，诱使对方基于错误判断作出的意思表示（是否符合一般消费者的一般认知程度，有悖于一般消费者的消费理性，不是对合同履行的正当期待，即作为消费者希望取得对价的、合格的商品不符合民事诚信原则要求的诚信消费行为，据此不能判定其主观认识受到欺诈）（欺诈成立与否的核心应是交易一方利用另一方获取交易信息上的弱势地位，利用双方交易信息的不对称，通过欺骗或诱导方式诱骗另一方，完成交易，进而损害另一方民事权益的行为）。被告不存在欺诈的故意，且没有任何欺诈的行为（该航线自2017年3月26日之前一直在正常运营），航班取消主要还是因为优化航线，公司从商业的角度考虑而最终的结果，与欺诈并无关联，不应被认定为欺诈。在原告的认知上，被告公司经营的航线为廉价航班，同时对于商业规则上说一分钱—分货，且在航班的运营上也与正价航班的期待也有所不同，且在与被告签署的合同条款中也是明确告知其风险及出现风险后的处理办法，被告也是已知且接受的。2、原告是居于合同纠纷提起的诉讼，应适用《合同法》的相关规定，而三倍补偿基于《消费者权益保护法》的规定，分属于不同的案由，本案为运输合同纠纷，不应适用《消费者权益保护法》的相关规定。七、关于原告主张的判令被告在《中国民航报》、其官方网站、官方微博等公开场合就目前随意取消航班航线，退款流程及时效等问题公开道歉并提出切实可行的整改方案。1、对于原告提出的“随意取消航班”，被告认为被告虽取消航班，但是不存在随意的情况，而是公司正常的商业行为，且已经在合同中明确告知可能存在的风险，同时被告也已知风险存在，而且，被告也依据合同的约定，提供相应的替代方案，原告也进行选择，被告的行为是正常履行合同的行为。2、而且我们已经在给乘客发送邮件及微博上对于航班的取消给旅客造成的不便致歉。3、在退款流程上，被告并没有任何懈怠，且在客户提供相应材料后，积极的为客户办理了相关的手续，且退款成功，在此过程中被告不存在过错，无需道歉。八、判令被告对其《航班航运条款和条件》是否存在违反中华人民共和国法律及中国民用航空局相关规定的情况进行彻底整改。就其涉及往返中华人民共和国的航班设立专门的、符合中国法律法规《航班航运条款和条件》并在《中国民航报》及被告官方微博登出进行公示。被告方之《航班航运条款和条件》不存在违法违规之处。原告之诉求无任何依据，不应被支持。综上，除了对原告主张的翻译费50元无异议外，原告的其他诉讼请求均无任何合理合法之依据可循，且都是基于个人臆想之结果，恳请法庭查明事实，依法公正裁判，维护被告合法权益。

经审理查明：被告系马来西亚亚洲航空公司旗下航空运输机构，航空公司代码为D7。2016年11月22日，“亚航之家”的微博上发布“感恩节大礼！飞毛里求斯、澳洲、伊朗价格低得惊人”的广告。

2016年11月24日，原告在被告官网通过其浦发银行信用卡账户支付5264元，从被告处购买2017年4月21日北京经吉隆坡至毛里求斯的机票三张，乘客分别为原告、其父滕阳、其母蔡某。原告另提交网页截屏图片，证明其预订2017年4月25日从毛里求斯至塔拿那利佛以及2017年4月30日从塔拿那利佛至北京的机票三张。被告对真实性有异议。

2017年2月13日，被告向原告发送电子邮件，通知被告将自2017年3月25日起暂停自吉隆坡至毛里求斯的航线，并为原告提供下述解决办法：1、退款：将机票票款全额退回；或2、信用账户：将机票票款以信用账户形式全额退到客人的会员账号，以便未来通过亚航履行购票使用，在线的信用账户将在生效180个日历日后失效；或3、更改航班：将同一航线的航班改至较早的旅行日期（暂停前）而无需附加费用，本条款将受制于可用座位数的限制。当原告选择好上述解决方案之一后，通过被告指定联系方式联系被告。

收到上述通知当日，原告另从阿联酋航空公司预定2017年4月21日从北京经迪拜至毛里求斯的经济舱机票三张，费用共计14655元。原告提交登机牌，证明其实际使用上述机票。2018年11月8日，原告因对上述登机牌翻译而发生翻译费50元。

2017年2月14日，“亚航之家”微博上发布其吉隆坡至毛里求斯航班将于3月24日停航的通知，停飞原因是公司为了进一步提高运营效率，优化航线网络构架。

2017年2月14日，被告向原告发送电子邮件一份，内容为被告正在审查原告的退款申请。2017年2月24日，被告又向原告发送电子邮件，要求原告以英语和华语提供原告的银行户口资料以便退款。庭审中，被告称其于2017年3月7日收到原告提供的银行账户信息。原告称其在2017年2月14日1时29分申请退款时已经填写了被告要求填写的全部信息，与被告2017年2月24日要求的完全一致。经询，被告称因其计算机系统现已变更，无法提供原告申请退款的相关文件；被告另称因系统变更的原因，也无法确认是否可以通过原告购票浦发银行信用卡账户完全退款。

2017年3月20日，被告向原告招商银行账户退款5264元。

2017年6月28日，被告向原告发送电子邮件，就原告向民航局反馈涉案机票订单事宜答复称，就此次航线变动，被告会尽可能通过各种方式提前通知订单中的联系人，并为受影响的旅客安排以下三种解决办法：将机票免费更改至航线暂停日前的航班；或将机票票款以代金券形式全额退到客人的会员账号，作以后购票使用；或将机票票款全额退回客人。上述解决办法列明在亚洲航空航运条款和条件项目10.5。根据记录显示，原告于本年二月十四日填写了电子表格并选择全额退回机票款项至信用卡，因上述订单是通过第三方支付的，故无法退回至信用卡，被告于本年二月二十四日通过电子邮件的形式告知原告需要中英文提供银行资料并处理，故本年三月七日被告收妥所有资料后已于本年三月十三日安排处理退款至原告的招商银行账户。

庭审中，被告认为原告以信用卡转账方式支付就是现金支付。

经查被告“D7航班的航运条款”，第10.5条为“非自愿退款：如果在乘客到达其最终目的地之前其既定航班被取消、终止、改道、延期、重新安排或误点，则作为航班取消、由承运方造成的误机、起飞推迟或者由于超出我方控制能力范围的情况或者处于安全或者商业原因而无法正点着陆的结果，我们应当自行决定采用以下任意措施：a、尽快免费安排另一个可以提供空间的亚航航班负责运送您；或者b、退还相关金额并且面向日后的预定和配套购买服务提供旅行积分，此时的条件为您需要在此后九十（90）日内进行兑换；或者c、对于在原定出发时间之前或者之后三（3）小时或者以上发生的上述航班中断的未使用机票进行全额退款”，第10.7条为“退款方式：我们在退款时，应当采用乘客或者支付预定费用的人员当初采用的相同付款方式。我们有可能会要求提供身份以及付款证明。将会采用之前支付机票时的货币进行退款。”

庭审中，腾某、蔡某同意授权原告在本案中主张该二人合同权利，被告同意腾某、蔡某与其合同纠纷在本案中一并处理。

上述事实，有购票网页截屏、微博截屏、双方往来邮件、航运条款、转账记录、发票及当事人庭审陈述在案佐证。

本院认为：法律规定，因合同纠纷或者其他财产权益纠纷，对在中华人民共和国领域内没有住所的被告提起的诉讼，如果合同在中华人民共和国领域内签订或者履行，或者诉讼标的物在中华人民共和国领域内，或者被告在中华人民共和国领域内有可供扣押的财产，或者被告在中华人民共和国领域内设有代表机构，可以由合同签订地、合同履行地、诉讼标的物所在地、可供扣押财产所在地、侵权行为地或者代表机构住所地人民法院管辖。因铁路、公路、水上、航空运输和联合运输合同纠纷提起的诉讼，由运输始发地、目的地或者被告住所地人民法院管辖。涉案航空旅客运输合同的始发地为首都国际机场T2航站楼，位于北京市朝阳区，故本院作为涉案合同履行地，对涉案纠纷享有管辖权。

根据《中华人民共和国合同法》第一百零七条的规定，当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的，应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。本案中，原告向被告购买了北京经吉隆坡至毛里求斯的机票三张并已支付票款，双方之间的航空旅客运输合同关系成立，双方均应按约履行各自的义务，双方合同关系的权利义务应按照被告航运条款约定。被告因单方原因航班取消，构成违约，应承担相应的违约责任。原告因被告取消航班而购买同一时段其他航班导致费用增加，向被告主张赔偿差价损失，于法有据，本院予以支持。

根据被告航运条款，其中对非自愿退款期限并未明确约定，根据双方的退款流程，被告退款并未超过合理期限，原告主张占用机票款期间同期贷款利息73.4元及罚金40.2元，无合同及法律依据，本院不予支持。

原告就被告因退款方式违约主张违约金，因双方航空旅客运输合同并未就违约金进行约定，亦无相关法律对该违约金明确规定，故本院对原告的该诉讼请求不予支持。

原告主张被告以诱惑性广告实施欺诈销售，但并未就欺诈事实充分举证；根据查明的事实，被告从2016年11月22日发布相关航线的广告到宣布该航线于2017年3月24日停航，期间正常运行4个月有余，亦无法看出对消费者实施欺诈，综上本院对原告要求被告支付三倍赔偿金的诉讼请求不予支持。

原告要求被告对其道歉，无合同及法律依据，本院不予支持。原告另要求被告提出整改方案并就整改情况公示，该诉讼请求非民事法院主管范围，本院不予处理。

关于翻译费50元，系原告合理损失，本院予以支持。

综上，依据《中华人民共和国合同法》第八条、第六十条、第二百九十三条、第二百九十九条、《中华人民共和国民事诉讼法》第二百六十五条之规定，判决如下：

一、被告马来西亚亚洲航空（长途）有限公司（AIRASIAXBERHAD）于本判决生效后七日内赔偿原告滕达机票差价损失9391元；

二、被告马来西亚亚洲航空（长途）有限公司（AIRASIAXBERHAD）于本判决生效后七日内赔偿原告滕达翻译费50元；

三、驳回原告滕达的其他诉讼请求。

如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。

案件受理费459元，由原告滕达负担259元（已交纳），被告马来西亚亚洲航空（长途）有限公司（AIRASIAXBERHAD）负担200元（于本判决生效后七日内交纳）。

如不服本判决，原告滕达可于判决书送达之日起十五日内向本院递交上诉状，被告马来西亚亚洲航空（长途）有限公司（AIRASIAXBERHAD）可于本判决书送达之日起三十日内向本院递交上诉状，并按对方当事人的人数提出副本，上诉于北京市第三中级人民法院。

审判长 蔡峰

人民陪审员 史文军

人民陪审员 罗小灵

二〇一九年一月二十五日

书记员 马悦



**在线查看此案例**