**王娟与中国东方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**

上海市浦东新区人民法院

民事判决书

（2015）浦民一（民）初字第6762号

原告王娟。

被告中国东方航空股份有限公司。

法定代表人刘绍勇。

委托代理人王枫。

原告王娟诉被告中国东方航空股份有限公司（以下至判决主文前简称东方航空公司）航空旅客运输合同纠纷一案，本院于2015年2月9日立案受理后，依法适用简易程序，于2015年3月10日公开开庭进行了审理。原告王娟，被告东方航空公司的委托代理人王枫到庭参加诉讼。本案现已审理终结。

原告王娟诉称，原告于2014年8月17日在“去哪儿网”上购买了2014年9月21日12：30分从上海浦东机场飞往罗马费尤米西诺机场的被告MU787航班的机票一张，票价为人民币4，637元，并于当天完成出票。9月21日当天，原告提前两小时到达浦东机场T1航站楼的被告柜台处办理值机手续，排队等候近半小时都没有完成乘机手续。大约40分钟之后，被告告知原告没有座位办理乘机，在原告再三追问之下，被告告知原告因为航班超售，无法办理原航班的登机手续，并作出人民币2，500元的赔偿处理，但赔偿的前提是要求原告签署协议放弃申诉的权利。原告不接受被告的霸王条款，被告的工作人员又称可以改乘当天其他航班，在反复拖延二个小时后，被告告知原告无法转乘其他航班，只能改乘24小时之后的航班。期间没有提供餐食、休息场所等任何服务。最终原告于2014年9月22日12时登机。原告原定利用带薪休假从9月21日开始在欧洲三个国家多个城市的15天旅游，因延误24小时浪费了原告的带薪休假日一天，造成早已订好的欧洲酒店支出人民币369元、欧洲交通延误支出人民币816元等费用的损失，也打乱了原告的行程与休假计划。根据《职工带薪年休假条例》第五条第三款的规定，职工年假的经济价值为“该职工日工资收入的300%”。原告日工资为人民币2，112元，故年休假一天的经济损失为人民币6，336元。根据《消费者权益保护法》第四条、第八条的规定，消费者享有知情权等各项权利，被告在事发前没有告知原告航班超售无法登机的情况，也没有向原告说明所售机票暗含超售性质，隐瞒真实情况，为谋取自身更大的商业利益侵犯原告正当权益，系构成欺诈，应根据《消费者权益保护法》的规定予以票价三倍的赔偿。事后，原告和被告的客服热线联系过，10月8日原告也请求消费者协会介入，都没有得到被告的答复。故原告提起诉讼，请求判令：1、被告对超售造成原告延误的行为进行书面道歉；2、被告赔偿因航班延误造成的直接损失费用人民币7，521元，其中，欧洲酒店费用人民币369元，欧洲交通延误费用人民币816元，原告带薪休假费用人民币6，336元；3、被告对于自身的欺诈行为应赔偿机票价款的3倍计人民币13，911元；4、本案诉讼费由被告承担。

被告东方航空公司辩称，对原告陈述的购买被告航班机票以及超售、改乘航班的情况无异议。对于被告向原告提出人民币2，500元的赔偿方案以及原告不接受该方案也无异议。原告确实事后与被告客服多次联系，被告仍然提出人民币2，500元的赔偿方案，原告表示不同意。对于原告的诉讼请求，不同意书面道歉，被告对原告不存在侵权行为，本案系合同之诉，不存在书面道歉的赔偿方式。被告可以当庭对原告行程受到航班影响表示道歉。被告同意赔偿原告因被告航班超售引起的直接损失，但原告应当提供直接证据证明其酒店和交通费的损失，对于带薪休假的补偿费用不属于原告的直接经济损失，不同意赔偿，且原告公司扣发其工资的情况无法证明，在赔偿方案中可以通盘考虑原告的各项损失。超售系行业惯例，并非航空公司的刻意隐瞒，被告在网站中也有告知部分航班存在超售的情况的内容，但并非每个航线的航班都会特别告知，在告知义务履行上被告确实不充分，但并不存在对乘客的刻意隐瞒。诉讼费由法院依法裁决。

经审理查明，2014年8月17日，原告在“去哪儿网”上订购了被告东方航空公司航班号为MU787由上海浦东国际机场飞往罗马费尤米西诺机场的机票二份，乘机人为原告及原告的丈夫黄某某（另案原告），原告的票价为人民币4，637元，起飞时间为2014年9月21日12时30分，被告于当天完成出票。9月21日，原告至浦东国际机场办理值机手续时，被告工作人员告知由于航班超售，原告及其丈夫不能登机。被告安排转乘当天其他航班未果后，当日向原告方出具了《不正常航班证明》，载明原定于2014年9月21日12时30分起飞的MU787航班由于超售延误，起飞时间推迟至9月22日；旅客接受被告安排改乘2014年9月22日12时30分MU787航班成行；旅客最终未接受机场提供的2，500元经济补偿。嗣后，原告按照被告安排改乘了9月22日12时30分的MU787航班，从上海飞往罗马。后原告与被告就机票超售造成的损失协商不成，故引发诉讼，要求被告赔偿。

审理中，原、被告存在如下争议：1、关于要求书面道歉，被告当庭对机票超售给原告造成损失表示歉意，但不同意书面道歉，认为不属于合同之诉中的赔偿责任。2、关于直接损失，就酒店费用，原告提出尽管9月21日没有乘机到达罗马住宿，但提前预定好的酒店仍对当晚住宿费予以扣除。对此被告认为，原告不能证明提前预定的酒店不能改期和退订，故不属于实际损失。就火车票损失，原告主张因航班超售延误，原先预定的9月23日09时20分罗马至佛罗伦萨的火车票不能成行，故改签至9月23日15时50分，发生改签费14欧元，后由于行程安排变化致改签后的时间仍然紧张，且无法再改签，故重新购买了9月23日16时35分的火车票，重新购票费用为2个成人合计86欧元。而原先预定的9月25日08时30分佛罗伦萨至威尼斯的火车票因行程延误，由于无法改签，重新购买了9月25日15时30分的车票，支付票价45欧元。对此，被告仅认可火车票改签费用，认为原告自行变更行程花费的车票费用不能作为损失计算。就带薪休假费用，原告主张因延误了原告的一天带薪休假，根据单位出具证明，原告公司在年末对因工作需要不能安排员工休完当年法定年休假，经部门经理审核及员工本人同意，可不安排其休完当年法定年休假，相关补偿遵循国务院颁布的《职工带薪年休假条例》，故原告主张根据《职工带薪年休假条例》的规定要求补偿原告日工资收入人民币2，112元的300%。对此，被告认为不属于直接经济损失，故不予认可。3、关于原告主张被告的超售行为构成对消费者的欺诈，原告认为在购票时被告没有向原告说明所售机票暗含超售性质，侵犯消费者的知情权，故要求三倍赔偿；对此，被告提交民航总局网站上对客票的公示内容以及被告官网上公布的旅客须知，以证明机票超售系行业惯例，被告在旅客须知中对超售予以特别说明，属于合同的组成部分。

上述事实，有原告提供的原定航班购票的网页截屏、电子行程单、不正常航班证明、登机牌、酒店预订证明、预订酒店开具的收据、支付凭证、火车票、订票网页截屏、收入证明、情况说明，被告提供的民航总局网站公布的航空公司超售行为的解释、被告官网公布的运输总条件以及旅客须知、航班超售告知书以及原、被告在庭审中的陈述等证据佐证。

本院认为，客运合同自承运人向旅客交付客票时成立。原告购买被告的机票，双方之间建立了航空旅客运输合同关系。涉案航班出发地为中国上海，目的地为意大利罗马，属国际航空旅客运输合同纠纷，中国和意大利均为《统一国际航空运输某些规则的公约》（以下简称《蒙特利尔公约》）的缔约国，故本院依法适用《蒙特利尔公约》。《蒙特利尔公约》没有规定的，适用中华人民共和国法律。本案的争议焦点在于：1、被告因机票超售承担违约责任的赔偿范围；2、被告销售暗含超售性质的机票是否构成欺诈。

关于争议焦点一，旅客购票后，承运人应当在约定期间或合理期间内将旅客安全运输到目的地。按照原告所购机票，被告航班应在2014年9月21日从上海起飞至罗马，但因被告航班存在机票超售，导致原告不能登机准时到达目的地，并且安排改乘后的时间长达一天。原告的行程延误系由于被告的原因导致，被告已构成违约。根据《蒙特利尔公约》的规定，旅客在航空运输中因延误引起的损失，承运人应当承担责任。关于违约责任，根据我国法律规定，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，在履行义务或者采取补救措施后，对方还有其他损失的，应当赔偿损失。承运人迟延运输的，应当根据旅客的要求安排改乘其他航班或者退票。本案中，被告向原告告知因机票超售导致迟延运输后，为原告安排了改乘航班，且在现场也提出了补偿的方案，被告在航班超售后对原告采取了相应的补救措施。但在航班延误时间较长的情况下，对旅客产生的实际损失被告应当承担赔偿责任。原告要求被告进行书面道歉，因赔礼道歉属于侵权责任的承担方式，而本案系合同之诉，道歉不属于违约责任的承担方式，且本案中被告当庭已向原告作出道歉表示，故对原告的相关请求本院不予支持。关于原告提出的各项损失，本院确认如下：（1）酒店损失，因航班延误致使原告无法按原定时间到达目的地，原告提交的证据可以证明因无法退订房间而实际支出酒店的费用，属于延误造成原告的合理损失，原告主张酒店费用人民币369元，本院予以支持。（2）交通费损失，由于航班延误致使原告需另行安排出行时间，原告提交的车票改签和重新购票的相关票据也证明原告确实另行花费了交通费支出，但原告主张的交通费用构成中，9月23日的出行时间进行了二次更改，且修改的出发时间间隔较短，系未能合理避免而扩大的损失，原告主张全部火车票价款，显然过高，本院根据本案的实际情况酌情支持交通费人民币500元。（3）休假补偿，原告主张延误了一天带薪年休假，如原告未使用该休假，可获得公司给予日工资收入300%的补偿。本院认为，该损失并未实际产生，尽管原告提供的证据能够证明公司根据相关规定应对员工不休年休假进行补偿，然而原告出行前已自愿使用休假进行旅游，系已经放弃获得相关休假补偿的机会，故无论原告是否延误第一天的行程，客观上均不会产生原告获得单位年休假的补偿，因此原告的该主张依法不能成立。

关于争议焦点二，被告辩称已通过民航总局官网和被告官网对超售进行旅客公示，本院认为该种告知方式欠缺明确性和指向性，在本案原告的购票过程中并不能有效地进行提示，且超售对合同履行具有重大影响，应当向旅客予以特别提示，从而旅客能自行考虑是否选择购买存在超售可能的机票。因此，本案中被告未尽到经营者的告知义务。关于是否构成欺诈，首先，法律上对超售行为未予明令禁止，民航总局在公开网站上对超售进行介绍和许可，对超售尚未作出明确的禁止性规范，航空承运人基于市场竞争、运营成本、客源流失等考虑，对航班进行超售也符合国际航空业的售票惯例。其次，被告通过官网上对旅客须知进行公示的方式向旅客告知航班存在超售可能以及补偿方案，原告系从其他购票网站上进行购票，在购票时并未予以注意。本案中被告未对原告明确告知航班存在超售，本院认为，被告未能有效掌握好涉案航班的机票预订情况，在订立合同时出现超售，从主观上而言更多的是由于过分自信导致的过失，并非对包括原告在内的该航班所有购票人进行虚假宣传或者故意隐瞒真实情况，事后被告也采取了为原告安排改乘航班的补救措施，与经营者欺诈的主观恶意性存在区别，故原告认为被告构成欺诈索要三倍赔偿的主张本院不予支持。鉴于被告存在未尽告知义务的行为，客观上已造成原告延误一天旅游行程而产生相关利益损失，综合考虑原告延长候机、另行安排出行承受的舟车劳顿、经济支出以及被告因超售增加客源收益等情况，本院酌定被告赔偿原告人民币2，500元。被告辩称《蒙特利尔公约》不适用惩罚性赔偿的意见，本案系由于被告航班超售导致延误的违约行为造成原告损失给予赔偿，符合国际条约和我国法律的规定，且赔偿数额尚未超过该公约规定的责任限额，对被告的上述抗辩本院不予采纳。综上所述，因被告超售机票致使原告航班延误，被告应向原告承担违约赔偿合计人民币3，369元。据此，按照《统一国际航空运输某些规则的公约》第十九条、第二十九条，《中华人民共和国合同法》第一百一十二条、第一百一十三条、第二百九十条、第二百九十九条之规定，判决如下：

一、被告中国东方航空股份有限公司应于本判决生效之日起十日内赔偿原告王娟人民币3，369元；

二、驳回原告王娟的其余诉讼请求。

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。

案件受理费人民币335元，减半收取计人民币167.50元，由被告中国东方航空股份有限公司负担。

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，并按对方当事人的人数提出副本，上诉于上海市第一中级人民法院。

审判员 顾江平

二〇一五年四月十四日

书记员 杨柳



**在线查看此案例**