**王鹏等与深圳航空有限责任公司等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

（2014）历城民初字第808号

原告王鹏，男，1978年11月22日出生，汉族，山东众成仁和律师事务所律师，住济南市。

原告刘飞，女，1987年6月24日出生，汉族，山东国润会计师事务所有限公司工作人员，住济南市。

原告刘志云，女，1944年3月2日出生，汉族，胜利油田退休职工，户籍所在地山东省临邑县，现住济南市。

原告王庆水，男，1945年12月19日出生，汉族，胜利油田退休职工，户籍所在地山东省临邑县，现住济南市。

原告王燕，女，1971年4月2日出生，汉族，自由职业，住济南市。

原告刘飞、刘志云、王庆水、王燕的共同委托代理人王鹏，山东众成仁和律师事务所律师（特别授权代理）。

被告深圳航空有限责任公司，住所地深圳市。

法定代表人宋志勇，董事长。

委托代理人王茜、李彩红，该公司工作人员，住广东省深圳市。

被告北京趣拿信息技术有限公司，住所地北京市。

法定代表人张东晨，执行董事。

被告北京逍遥行科技有限公司，住所地北京市。

法定代表人徐小毛，总经理。

原告王鹏、刘飞、刘志云、王庆水、王燕与被告深圳航空有限责任公司（简称深圳航空公司）、北京趣拿信息技术有限公司（简称趣拿公司）、北京逍遥行科技有限公司（简称逍遥行公司）航空旅客运输合同纠纷一案，原告王鹏、刘飞、刘志云、王庆水、王燕于2014年3月25日向本院提起诉讼，本院于2014年4月1日受理后，被告逍遥行公司对管辖权提出异议。2014年5月6日，本院作出（2014）历城民初字第808-1号民事裁定书，驳回了被告逍遥行公司对管辖权提出的异议，双方均未对管辖权问题提出上诉。本案于2014年6月6日恢复审理后，依法组成合议庭，于2014年7月10日公开开庭进行了审理。原告王鹏作为本案原告及原告刘飞、刘志云、王庆水、王燕的委托代理人，被告深圳航空公司的委托代理人王茜、李彩红到庭参加诉讼。被告趣拿公司、逍遥行公司经本院合法传唤，无正当理由拒不到庭。本案现已审理终结。

原告王鹏、刘飞、刘志云、王庆水、王燕共同诉称，原告王鹏为带新婚妻子刘飞、父亲王庆水、母亲刘志云及姐姐王燕去港澳旅游，于2012年2月23日在被告趣拿公司经营的“去哪儿网”订购了五原告济南、深圳两地的往返机票。五原告在订购返程机票时，选择了“去哪儿网”上的机票销售商即被告逍遥行公司，并从其公司经营的“逍遥行商旅网”上订购了5张被告深圳航空公司承运的2012年3月27日13︰50分自深圳起飞，16︰35分到达济南的ZH9927号定期航班。五原告付款后，成功出票。五原告在港游玩过程中，被告逍遥行公司告知五原告已预定的返程航班因航空公司原因临时调整，需要五原告自行联系。无奈之下，五原告在香港通过国际电话联系三被告，但三被告相互推诿、态度蛮横。因五原告行程已定，在与三被告多次电话沟通未果后，五原告迫不得已同意三被告将航班推迟至3月28日早8︰55分的定期航班。但之后三被告又通知3月28日的航班无故取消，继续推迟至3月29日。五原告在与三被告交涉未果的情况下，按照原计划重新预订了山东航空公司2012年3月27日下午的航班按期返回济南。五原告认为被告深圳航空公司在深圳、济南天气晴好，两地机场均能正常起降的情况下，无故擅自取消航班，不仅违反了国家民航总局的规定，也违反了其与五原告之间的合同约定，其为确保经营利益，以种种借口随意取消航班，导致五原告行程延误，致使消费者的知情权、选择权受到影响，存在对消费者的欺诈故意，应按消费者权益保护法之规定赔偿五原告三倍机票款及其他经济损失。同时，三被告的违约行为已严重影响到五原告的出游心情，鉴于三被告的违约、欺诈行为，五原告提起诉讼，请求判令：1、三被告按照消费者权益保护法的规定赔偿五原告三倍的机票款，共计10350元；2、三被告赔偿五原告改乘其他航班额外多花费的机票款2750元及相应利息（按照同期银行贷款利率，自2012年3月27日计算至判决生效之日）；3、三被告向五原告支付违约取消航班的经济补偿金3450元；4、三被告赔偿五原告额外花费的电话费、交通费500元；5、三被告赔偿五原告精神损害赔偿金50000元；6、诉讼费用由三被告承担。

被告深圳航空公司辩称，1、五原告的诉讼请求已超过诉讼时效，不应得到法律保护，理由如下：五原告提交的证据显示其于2012年3月19日已经得到航班变动的通知，即从2012年3月19日开始五原告已经知道其民事权利受到了侵害，应当从此日开始在两年内主张权利，而五原告于2014年3月25日提起诉讼，超过了2年的诉讼时效。2、关于三倍机票赔偿问题，首先，被告深圳航空公司没有按照合同约定履行航空运输义务，属于违反合同义务的违约行为，不属于欺诈；其次，对于航班取消的原因，自五原告权利被侵害之日起至被告深圳航空公司收到法院的诉讼材料已超出2年，法律法规及民航局的相关规章均未对航空公司需要保留航班取消原因的时间记录有明确规定，现被告深圳航空公司已无法查询该航班取消的原因，有可能是航空管制、航班调配、机械故障、航路上的天气等原因造成，但其愿意对五原告因航班取消造成的实际损失承担赔偿责任；再次，关于是否适用消费者权益保护法构成欺诈的问题，被告深圳航空公司取消航班不具有故意性，其不可能在客票销售之初就明知航班会取消而继续销售客票，一定是基于之后发生的情形不得已才取消的航班，且其在航班取消后，第一时间通知了旅客航班取消的信息，故被告深圳航空公司在客票销售后取消航班的行为不具有故意性，不应构成欺诈，依照“谁主张谁举证”的规则，如果五原告认为被告深圳航空公司存在欺诈行为，应举证证实；另外，本案是否适用2014年3月15日新实行的消费者权益保护法的问题。如上所述，本案中取消航班不属于欺诈，不应涉及消费者权益保护法中的惩罚性赔偿问题，退一步讲，如果法院认为被告深圳航空公司此举构成欺诈，那么被告深圳航空公司取消航班的行为均发生在2014年3月15日之前，不应适用新实行的消费者权益保护法。3、关于多支出机票款及利息的问题。五原告多支出的机票款2750元，属于其产生的实际损失，被告深圳航空公司愿意承担此损失，但对于相关的利息，五原告在航班取消后从未主张过机票差价的损失，被告深圳航空公司不应承担。4、关于经济补偿问题，原、被告在订立运输合同时，双方并没有对此进行约定，且五原告的该项诉求也无法律依据，不应由被告深圳航空公司进行赔偿。5、关于电话费、交通费的问题，如果五原告确实因航班取消产生了电话费、交通费等损失，并能够提供相应的票据，被告深圳航空公司愿意承担相应损失。6、关于精神损害赔偿金的问题，依照现行的法律规定，本案中的精神损害赔偿问题，不应得到法律支持。

被告趣拿公司（缺席）书面辩称，首先，被告趣拿公司不是本案所涉航空旅客运输合同的适格主体，不应被列为共同被告，被告趣拿公司仅是向被告逍遥行公司提供了网络搜索等技术服务，并未与五原告达成任何机票预订合同或航空运输合同，不是本案适格被告。其次，被告趣拿公司对五原告不能乘坐预定航班一事无任何过错，其通过“去哪儿网”就机票销售事宜为被告逍遥行公司提供网络搜索等技术服务完全合法，不应承担赔偿责任。综上，被告趣拿公司不应承担任何责任，请求驳回五原告对被告趣拿公司的诉讼请求。

被告逍遥行公司（缺席）书面辩称，被告逍遥行公司是依法注册成立的票务代理公司，五原告通过其公司订购机票的行为，成立买卖机票合同关系，而航空旅客运输合同纠纷系承运人与旅客之间的运输合同关系，故其公司不应成为本案适格被告。五原告通过被告逍遥行公司购买机票，是双方的真实意思表示，不存在任何欺诈行为。航班取消后，被告逍遥行公司作为网络服务商不仅履行了通知义务，且协助五原告按原渠道退还了机票款，不存在相互推诿、欺诈的事实。另外，五原告主张的精神损害赔偿没有依据。综上，请求依法驳回五原告对被告逍遥行公司的起诉。

经审理本院认定，原告王鹏为和新婚妻子刘飞、父亲王庆水、母亲刘志云、姐姐王燕赴香港旅游，于2012年2月23日在被告趣拿公司经营的“去哪儿网”上，通过机票销售商链接到被告逍遥行公司经营的“逍遥行商旅网”，并在该网站订购了五原告济南、深圳两地的往返机票（从济南遥墙机场至深圳宝安机场的起飞时间为2012年3月22日12时30分，从深圳宝安机场至济南遥墙机场的起飞时间为2012年3月27日13时50分）。其中，返程航班的承运人为被告深圳航空公司，航班号为ZH9927，订单号为xyx120223194808678，机票价款为690元／人（含票价510元、机场建设费50元、燃油附加费130元），共计3450元。2012年3月19日，被告逍遥行公司短信告知五原告其预定的订单号为xyx120223194808678的航班由于航空公司原因临时调整，并于2012年3月20日将五原告的上述航班调整为2012年3月28日8时55分起飞的ZH9939号航班。2012年3月25日，被告深圳航空公司短信告知五原告，其乘坐的2012年3月27日深圳至济南ZH9927航班因公司计划原因取消；2012年3月26日，再次短信告知五原告乘坐的2012年3月28日深圳至济南ZH9939航班因公司计划原因取消，并调整为2012年3月29日ZH9939航班。之后，五原告为及时返回济南，重新订购了山东航空公司2012年3月27日15时15分自深圳飞济南的SC1188次航班，机票价款为1240元／人（含票价1050元、机场建设费50元、燃油附加费140元），共计6200元。2012年3月29日，被告逍遥行公司代为退还机票款3450元。

上述事实，有原告王鹏的手机短信、照片、网页打印件、航空时刻表、机票、2012年3月27日深圳、济南两地的报纸、深圳航空顾客服务指南、深航不正常航班服务指南及原、被告的当庭陈述予以证实，足以认定。

本院认为，五原告通过网上购票的方式与被告深圳航空公司形成了航空运输客运合同关系，被告深圳航空公司作为承运人有义务按照客票载明的时间和班次运输旅客，并应在不能正常运输的情况下及时向旅客告知原因，根据旅客的要求安排改乘其他班次或退票。本案中，被告深圳航空公司在乘机前告知五原告由于公司计划原因取消了原定班次，该次航班的取消并非由于不可抗力等法定事由造成，被告深圳航空公司的该行为构成违约，依法应当承担违约责任，赔偿因其违约给五原告造成的经济损失。该经济损失应当包括五原告为改乘其他航班而额外支出的机票差价2750元、相应的利息，及其为协调该事宜额外支出的通讯费用，本院结合五原告的通讯区域、通讯资费等事项，酌情支持通讯费用100元。五原告主张的经济补偿金3450元及交通费用并未额外发生，本院不予支持。五原告主张精神损害抚慰金5万元，于法无据，本院不予支持。

关于五原告要求被告深圳航空公司按照消费者权益保护法的规定赔偿其三倍机票款的问题，《中华人民共和国消费者权益保护法》第五十五条规定：“经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍”、《最高人民法院关于贯彻执行若干问题的意见（试行）》第68条规定：“一方当事人故意告知对方虚假情况，或者故意隐瞒真实情况，诱使对方当事人作出错误意思表示的，可以认定为欺诈行为”、国家发展计划委员会制定的《禁止价格欺诈行为的规定》第三条规定：“价格欺诈行为是指经营者利用虚假的或者使人误解的标价形式或者价格手段，欺骗、诱导消费者或者其他经营者与其进行交易的行为”，本案中，五原告认为被告深圳航空公司拒绝其要求改签至同日其他航空公司航班，并隐瞒取消航班的真实原因，强迫五原告选择被告深圳航空公司的后续航班，侵犯了五原告的知情权、选择权，构成欺诈，对此，本院认为所谓欺诈消费行为是指经营者在提供商品或者服务中，故意采取虚假或者其他不正当手段欺骗、误导消费者，使消费者的合法权益受到损害的行为。本案中，被告深圳航空公司在客票销售之初，并没有采取虚假或者其他不正当手段欺骗、误导消费者之故意，在航班取消后，其公司亦采取短信通知的方式告知五原告。其公司虽对航班取消的具体原因以航班信息超过两年为由无法作出说明，但其公司在短信中告知的“因公司计划原因取消”，并不违反法律及其行业规定的告知义务。被告深圳航空公司在航班取消时，有义务告知五原告包括取消理由在内的相关信息，同时五原告也有权选择退票或者签转其他临近航班，被告深圳航空公司虽在保障五原告上述知情权和选择权方面有所不当，但其行为仅构成违约，并不构成欺诈。综上，对五原告要求被告深圳航空公司按照消费者权益保护法的规定赔偿其三倍机票款的诉讼请求，本院不予支持。

关于五原告要求被告趣拿公司、逍遥行公司承担连带赔偿责任的问题，本院认为被告趣拿公司、逍遥行公司系提供网络服务的网络交易平台，五原告通过上述网络交易平台与被告深圳航空公司建立航空运输客运合同关系，被告趣拿公司、逍遥行公司不存在未提供销售者真实信息等不当行为，故对五原告的该项请求，本院不予支持。关于被告深圳航空公司辩称的五原告的诉讼请求已经超过诉讼时效的问题，根据《中华人民共和国民用航空法》第一百三十五条之规定，航空运输的诉讼时效期间为二年，自民用航空器到达目的地点、应当到达目的地点或者运输终止之日起计算，本案中涉案航班应当到达目的地点的时间为2012年3月27日，而五原告提起诉讼的时间为2014年3月25日，本案并未超出诉讼时效期间，故对被告深圳航空公司的该辩称理由，本院不予采信。

据此，依照《中华人民共和国合同法》第一百零七条、第二百九十八条、第二百九十九条，《中华人民共和国民用航空法》第一百三十五条，《中华人民共和国消费者权益保护法》第四十四条、第五十五条，《最高人民法院关于贯彻执行若干问题的意见（试行）》第68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：

一、被告深圳航空有限责任公司赔偿原告王鹏、刘飞、刘志云、王庆水、王燕机票差价2750元。

二、被告深圳航空有限责任公司赔偿原告王鹏、刘飞、刘志云、王庆水、王燕机票差价利息（以2750元为基数，自2012年3月28日起至本判决生效之日止，按照中国人民银行同期同类贷款利率计算）。

三、被告深圳航空有限责任公司赔偿原告王鹏、刘飞、刘志云、王庆水、王燕通讯费用100元。

上述款项，限被告深圳航空有限责任公司自本判决生效之日起十日内履行。

如果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。

四、驳回原告王鹏、刘飞、刘志云、王庆水、王燕的其他诉讼请求。

案件受理费1476元，由五原告承担1413元，由被告深圳航空有限责任公司承担63元。

如不服本判决，可在判决书送达之日起十五日内，向本院递交上诉状及上诉费，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

二〇一五年六月三日

书记员 周佳



**在线查看此案例**