**辛崇让诉中国东方航空股份有限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

（2015）沪一中民一（民）终字第563号

上诉人（原审原告）辛崇让。

被上诉人（原审被告）中国东方航空股份有限公司。

上诉人辛崇让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（2014）浦民一（民）初字第42705号民事判决，向本院提起上诉。本院于2015年1月30日立案受理后，依法组成合议庭审理了本案。本案现已审理终结。

原审查明，辛崇让的身份证上姓名为辛崇让。2014年6月14日7时23分42秒，辛崇让委托案外人辛某某在中国东方航空股份有限公司（以下简称：东方航空公司）官网（http：／／www.ceair.com）购买2014年6月18日从临沂机场飞往南苑机场的MU3830航班机票二张，乘客姓名为辛崇样和山某某，订单号为＊＊＊188，支付机票款（含税费，下同）1，080元。同年6月14日7时29分04秒，辛崇让委托案外人辛某某在东方航空公司官网购买2014年6月19日从南苑机场飞往临沂机场的MU3831航班机票二张，乘客姓名为辛崇样和山某某，订单号为＊＊＊265，支付机票款1，160元。6月17日，案外人辛某某发现其误将辛崇让的姓名输入为辛崇样，与东方航空公司联系修改姓名事宜后，被告知网上购票的旅客姓名出错一旦出票不得更改。6月17日15时21分10秒和15时27分32秒，辛某某分别从东方航空公司的官方网站购买了2014年6月18日从临沂机场飞往南苑机场的MU3832航班机票一张，订单号＊＊＊187，机票款800元，以及2014年6月19日从南苑机场飞往临沂机场的MU3831航班机票一张，订单号＊＊＊930，机票款650元，乘客姓名均为辛崇让，并于同日支付了上述款项。6月17日15时36分，辛某某提出退票申请，退票申请原因为“乘客姓名错误，已按正确姓名重新购票，订单号＊＊＊930，申请全额退款”，退票号为44229820，退票航段为南苑机场至临沂机场（未使用），乘客辛崇样，退票类型为非自愿及特殊退票，经东方航空公司审核退票一张，退票支付总额为580元，单人退票手续费为0元。6月20日10时50分，辛某某再次提出退票申请，退票申请原因为“乘客姓名错误，身份证号码正确，已另行购票成行，电子客票号码＊＊＊15，申请全额退款”，退票号为44483019，退票航段为临沂机场至南苑机场（未使用），乘客辛崇样，退票类型为非自愿及特殊退票，经东方航空公司审核退票一张，退票支付总额为540元，单人退票手续费为0元。后辛崇让认为因东方航空公司的格式条款致使辛崇让退票后重新购票而发生机票差价、公证费等损失，故诉至原审法院，1、判令确认东方航空公司关于“姓名错误不能更正”的格式条款无效；2、判令东方航空公司赔偿辛崇让损失830元，其中公证费500元、重新购买机票多支出的票价330元。

原审另查明，东方航空公司在其官网公示的《网上购票须知》中就出票后不得变更旅客姓名一项记载，“凡在网上购票的旅客一旦出票则不得更改旅客姓名，因此，请在‘输入旅客信息’时准确地输入旅客姓名……”。就出票后不得变更旅客证件号码一项记载，“凡在网上购票的旅客一旦出票则不得更改证件号码，因此，请在‘输入旅客信息’时准确地输入旅客的证件号码。出票后，旅客发现证件号码和实际办理登机手续时将使用的证件号码不一致时，则只能将原客票退票。在网上提交退款申请，重新购票，东航将视旅客的退票申请为自愿退票。”在东方航空公司官网确认并提交订单页面，填写乘客基本信息下方中有东方航空公司公示的条款和条件，其中记载“请确保您填写的姓名和证件号码与有效证件上的信息保持一致，它将成为您乘机的唯一标识。若输入不一致引起的退票申请将按自愿退票处理。”

原审审理中，辛崇让确认在购票过程中没有查看网上购票须知，在下订单时也没有注意查看东方航空公司公示的相关条款和条件。但辛崇让认为东方航空公司公示的“出票后不得变更旅客姓名”未以显著清晰的方式提醒消费者注意，相关条款内容系免除自身责任、加重旅客责任和排除旅客主要权利的格式条款，应属无效。同时辛崇让认为东方航空公司在购票须知中仅对证件号码输入错误将按退票处理予以规定，对于姓名输入错误的后果未予明确约定，且实践操作中东方航空公司会提供修改证件号码的权限，在技术上也完全可以给予乘客修改姓名的权利。对此，东方航空公司认为虽然东方航空公司在技术上可以对乘客的姓名和身份信息予以更改，但东方航空公司在旅客购票前和购票时已对“出票后姓名和证件号码不得更改”及不利后果作了充分告知。且东方航空公司官网上的机票价格系优惠价，制定该条款的目的在于防止投机分子通过随意更改姓名等身份信息进行倒票赚取差价。本案中输错姓名系购票人的自身过错，且辛崇让如能及时发现错误可以避免机票差价的损失，本案中东方航空公司考虑到辛崇让输错姓名以及重新购票的情况，对于辛崇让退票申请已经采取了非自愿退票处理予以全额退票，未收取手续费。

原审认为，采用格式条款订立合同的，提供格式条款的一方应当遵循公平原则确定当事人之间的权利和义务，并采取合理的方式提请对方注意免除或者限制其责任的条款，按照对方的要求，对该条款予以说明。对格式条款的理解发生争议的，应当按照通常理解予以解释。本案中，辛崇让委托他人从东方航空公司官网购买东方航空公司的机票，确认订单后完成付款，双方之间成立航空旅客运输合同关系。本案争议焦点在于“出票后不得变更旅客姓名”的格式条款的效力以及辛崇让诉请的损失与东方航空公司之间的因果联系。就争议焦点一，“出票后不得变更旅客姓名”系东方航空公司单方制定的格式条款，东方航空公司通过网站公示、订票前特别提示等常态化方式向消费者进行告知，使用的语言通俗易懂，告知内容明确，可认定该方式能够引起消费者的注意。对于旅客姓名输入错误的后果，东方航空公司虽未在网上购票须知中予以明示，但在订票提示中对于旅客身份信息输入不一致将按退票处理的操作方式予以明确说明，后者公示的内容对前者具有补充说明的作用，符合一般消费者的通常理解，辛崇让认为两者内容不一致的主张不予确认。至于上述条款有无免除经营者义务、加重消费者责任、排除消费者主要权利等情形，首先，对于出票后不得变更旅客姓名的合同约定，并不违反强制性的法律规定，对旅客姓名的修改也并非承运人的法定义务或者合同义务。其次，在航空旅客运输合同中，东方航空公司作为服务提供方，其主要合同义务在于保障旅客的行程顺利，为确保旅客身份准确依赖于旅客提供的姓名、证件号码等信息。作为合同相对方的旅客，在航空旅客运输合同签订和履行过程中亦负有相应的注意义务，应当依照诚实守信原则准确提交身份信息，对于出票后姓名不得更改的约定并未加重消费者的责任。再次，旅客一经确认订单完成付款，东方航空公司完成出票，双方合同成立，涉案条款虽然客观上限制了旅客修改姓名的权利，但并未排除消费者解除合同等主要权利，综合考虑电子客票的订立方式、出票流程、航空运输的交易习惯及提前订票时间长短对票价的影响，如允许旅客自行修改姓名系对合同主体的变更，对于航空旅客运输合同的有效成立及东方航空公司的履行利益存在重大影响，故东方航空公司关于制定限制修改姓名条款系为了防止他人倒票的意见具有正当性，故予以采纳。至于本案中辛崇让主张系因输入错误要求更改姓名遭拒的特殊情形，应认为，在航空运输中要求实名制购票和登机的情况下，旅客应对自身输入信息的准确性负责任，辛崇让购票出现姓名笔误系其主观过错，而购票后对旅客信息进行修改的前提系相关部门对于旅客身份信息的认证，辛崇让无证据证明其已向东方航空公司证实输入的错误姓名与辛崇让真实身份的一致性，在此情况下如要求东方航空公司直接更改旅客姓名具有一定的交易风险。故涉案条款中并不存在免除经营者义务、加重消费者责任、排除消费者主要权利等情形，“出票后不得变更旅客姓名”的格式条款系合法有效，对于辛崇让的上述主张难予支持。

就争议焦点二，机票差价的损失，首先，本案中在东方航空公司对“出票后不得变更旅客姓名”进行明确提示的情况下，辛崇让方在庭审中确认其对相关条款未予注意。一般情况下，旅客凭有效身份证件购票和登机属于大众常识，旅客在填写乘客信息和确认订单过程中有多次核对信息准确性的机会，且本案中由案外人代辛崇让购买机票，更应注意输入姓名、证件号码等信息的准确性。在辛崇让方未尽注意义务的情况下，输入姓名错误系辛崇让方自身的过错，因此造成合同无法履行的后果应自负责任。其次，本案中东方航空公司已提供给旅客重新订票后全额退票的方式作为旅客修改姓名的替代方式，即东方航空公司已给辛崇让自身主观错误导致的后果提供了适当的救济途径。同时，本案购买人从确认订单至发现姓名输入错误之间存在三天的时间差，致使重新购票产生差价，如辛崇让能及时发现错误亦可避免差价损失，故相关损失应由辛崇让自担。就公证费，系辛崇让为诉讼而支出，本案中东方航空公司并无违约或侵权行为，故该损失与东方航空公司之间无因果关联，应由辛崇让自行承担。综上，辛崇让的诉讼请求，缺乏法律依据，不予支持。

需要指出的是，为确保合同目的的实现，航空公司和旅客均应履行相应的义务，航空公司应当在订立合同和履行合同的过程中，就航空运输紧密相关的事项上应承担充分告知和协助的义务。东方航空公司在庭审中自述在技术上可以对乘客的姓名和证件号码予以更改，故对于旅客发生身份信息输入错误的情形，如在旅客能够通过适当途径向东方航空公司证明系输入错误的情况下，东方航空公司在审核后，可考虑给予旅客修改信息的机会，从人力或者成本而言可能对东方航空公司造成一定的负担，但可通过收取手续费用等措施弥补损失，且给予旅客修改输入错误的机会更能体现东方航空公司作为经营主体对消费者的包容性，以及作为服务主体对旅客权益的全面保护。为更好地提高服务质量，东方航空公司今后应对航空运输过程中对旅客修改个人信息方面的措施的可行性和便捷性加以考虑和改进。

原审法院审理后，根据《中华人民共和国合同法》第三十九条、第四十条、第四十一条、第五十八条之规定，于2015年1月12日做出判决：驳回辛崇让的全部诉讼请求。案件受理费50元，减半收取计25元，由辛崇让负担。

辛崇让不服原判，上诉至本院，其上诉请求：撤销原判，改判支持其原审的诉讼请求。辛崇让上诉称，原审法院适用法律错误，辛崇让针对本案始终主张依据《中华人民共和国消费者权益保护法》第26条，对比原审法院使用的法律规定，辛崇让依据的法律规定属于特别法，且关于格式条款无效的情形更丰富、更全面。东方航空公司网站上是有网上购票须知，辛崇让并没有查看该须知内容，也没有注意东方航空公司公示的相关条款，原因是公示条款不够显著，不足以引起辛崇让的注意，辛崇让看不看这些条款都不影响实际购票，且购票过程只有一次输入机会，根本不存在多次核对信息的情形。虽然东方航空公司在其购票须知中规定身份证号码和姓名不得更改，但是实际操作中，东方航空公司仍提供了更改身份证号码的权限，既然身份证号码能够更改，那么也应当允许更改姓名。虽然更改信息是会给东方航空公司带来一定的麻烦，但是其客服的工作就是为了解决问题的，东方航空公司拒绝更改，让顾客重新购票、申请退票等，实际上就是为了其自身利益的考虑。虽然相关部门规定不能更改姓名和号码，但这是内部规定，不能约束旅客。东方航空公司所使用的格式条款无效，故应当赔偿辛崇让的损失。

被上诉人东方航空公司辩称，东方航空公司特意将网上购票须知中的重要条款挑出来，在购票过程中作为第一条明示，旅客确认打勾才能继续购票。辛崇让购票时，姓名和身份证号码都不能修改，由于身份证号码错误率较高，所以才允许修改至多3个号码。东方航空公司虽使用的格式条款，但是并没有限制消费者的权利，作为航空旅客运输合同，旅客应当准确告知乘机人的信息，辛崇让自己都不能准确填写信息，何谈东方航空的格式条款限制了其权利。如果辛崇让能够及时发现错误，也不会多支付费用。本案中，东方航空公司针对辛崇让后续再购票的情形，已经采取免收退票费的补救措施，对其错误购票进行了全额退票。东方航空公司不同意辛崇让的上诉请求，要求维持原判。

本院经审理查明，原审法院认定事实无误。

本院认为，本案的起因是辛崇让购票时未能准确填写姓名，导致二次购票而产生机票款差额等损失。辛崇让主张这些损失的产生是因为东方航空公司官网上关于网购旅客一旦出票不得更改旅客姓名和证件号码等格式条款无效。虽然东方航空公司官网公示的“出票后不得更改旅客姓名”属于格式条款，但判断格式条款是否无效，关键在于该些条款内容对合同双方而言是否存在明显的权利义务失衡。在航空旅客运输中要求实名制购票，姓名的准确性和唯一性对旅客运输合同的成立有着至关重要的意义，如按辛崇让所述，出票后可以随意更改合同重要信息，显然对合同双方均有风险。根据网络购票的交易规则及交易方式，东方航空公司“出票后不得更改旅客姓名”不属于加重消费者责任、排除和限制消费者权利的行为。况且，东方航空公司基于辛崇让再次购票的情形，采取了不收取退票费的相关补救措施，东方航空公司的处理行为无不当。从本案合同履行过程来看，辛崇让作为网上购票的旅客，其根据东方航空公司网站显示的步骤输入准确的姓名和身份证是其最基本的义务，其在购票时也未尽到应有的审慎义务，现因为其自身错误而要求东方航空公司来承担本应可避免的损失，有失公允。原审法院对本案事实和理由阐述详尽、充分，本院予以认同。辛崇让的上诉请求，缺乏事实和法律依据，本院不予支持。原审法院所作判决，本院予以维持。依照《中华人民共和国民事诉讼法》第一百七十条第一款第（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，由上诉人辛崇让负担。

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

二〇一五年四月二十八日

书记员 郭葭



**在线查看此案例**