**陈非易诉中国国际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

（2018）沪01民终892号

上诉人（原审原告）：陈某1，男，1986年8月12日生，汉族，住上海市徐汇区。

上诉人（原审原告）：胡某，女，1953年8月14日生，汉族，住上海市徐汇区。

委托诉讼代理人：陈某1（系胡某之子），即本案上诉人。

上诉人（原审原告）：陈某2，男，2012年11月22日生，汉族，住上海市徐汇区。

法定代理人：陈某1（系陈某2之父），即本案上诉人。

上诉人（原审原告）：陈某3，男，2014年6月26日生，汉族，住上海市徐汇区。

法定代理人：陈某1（系陈某3之父），即本案上诉人。

被上诉人（原审被告）：中国国际航空股份有限公司，住所地北京市顺义区空港工业区天柱路\*\*蓝天大厦。

法定代表人：蔡剑江，董事长。

委托诉讼代理人：杨萌，女，中国国际航空股份有限公司工作。

委托诉讼代理人：冯舸，女，中国国际航空股份有限公司工作。

被上诉人（原审被告）：上海国际机场股份有限公司，，住所地上海市浦东新区启航路\*\*

法定代表人：贾锐军，董事长。

委托诉讼代理人：戴飒，女，上海国际机场股份有限公司工作。

上诉人陈某1、胡某、陈某2、陈某3因与被上诉人中国国际航空股份有限公司（以下简称国航公司）、上海国际机场股份有限公司（以下简称机场公司）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（2017）沪0115民初55597号民事判决，向本院提起上诉。本院于2018年2月2日立案受理后，依法组成合议庭进行了审理。本案现已审理终结。

陈某1、胡某、陈某2、陈某3上诉请求：撤销原判，支持其全部原审诉请。事实和理由：国航公司及机场公司未尽到合理的通知义务，具有过错。机票按顺序使用的告知为补充告知，不能起到约束作用，国航公司无权取消返程机票。

国航公司辩称，相关证据可以证明国航公司已尽到通知义务。按顺序使用的规定属法律规定，在运输总条款中该条款也为合理的格式条款，应予遵守。

机场公司辩称，根据服务标准，年客流量500万以上的机场应分区广播，机场公司已尽到合理的广播义务。

陈某1、胡某、陈某2、陈某3向一审法院起诉请求：国航公司、机场公司赔偿陈某1、胡某、陈某2、陈某3误机损失7,024元。

一审法院认定，2017年5月12日，陈某1等人通过携程旅行网订购了国航公司作为承运人的2017年6月1日从上海到大阪、6月5日从大阪到上海的往返折扣机票，陈某1等人为此支付6,404元（其中机票价共计3,160元、税费共计3,234元、行程单配送费10元）。上述往返机票网络订单显示退改签的提示：不得退票、不得更改、不得签转。携程网订单对客票使用规定等确认短信提示：“……机票按顺序使用，否则航司有权拒绝承运。”

又查明，国航公司完成出票后，陈某1等人于出行当日提前至上海浦东国际机场T2航站楼办理了值机手续并进入候机大厅。当日，CA857航班未发生延误，登机时间为登机牌上显示的时间，原定起飞时间为12时，实际上客允许时间为11时12分，关闭机舱门时间为12时，实际起飞时间为12时21分。国航公司及机场公司在当日11时10分至11时38分期间，多次在登机口及候机大厅公共区域向旅客播放了该航班的登机广播和催促登机广播。

陈某1等人在侯机过程中，曾至无法收听到航班乘机广播的候机厅贵宾室休息并至机场二楼餐厅用餐。陈某1等人称其因一直未接到登机广播，故于11时45分许至指定登机口问询，但国航公司告知其该航班登机已结束，陈某1等人未能正常登机。同日，陈某1等人就原订国航公司的上海至大阪、大阪至上海的往返机票申请退票，共获退款金额764元（税金）。同日，陈某1等人另行购买承运人为吉祥航空的当日上海至大阪、大阪至上海的往返机票，并为此支付7,788元（含税价）。因双方就陈某1等人所称的误机损失赔偿问题协商未果，故诉至法院，请求判如所请。

一审法院认为，陈某1等人通过携程网订购了承运人为国航公司的机票，双方之间成立航空旅客运输合同关系。上述合同依法成立并具有法律约束力，双方应当按照约定履行自己的义务。本案双方的争议焦点在于：一、国航公司、机场公司履行登机通知等附随义务有否不当，是否应对陈某1等人的误机承担责任。二、国航公司针对陈某1等人所订购的往返机票设定不得退改签等交易条件是否合法有效。

针对争议焦点一，法院认为，根据日常生活经验法则，航空旅客应当提前到达机场办理值机，并根据登机时间在指定登机口等候登机。CA857航班原定起飞时间为12时，根据国航公司和机场公司提供的航班日志和录音资料，该航班自11时10分许即开始广播通知登机直至11时40分许结束，飞机实际起飞时间较原定起飞时间虽有20分钟的短暂延误但尚属于合理范围。陈某1等人作为航空旅客，应当在办理值机手续后至指定登机口就近候机，随时关注航班动态，并按照广播通知及时登机。然陈某1等人显然疏于对上述事项的注意，未合理安排至贵宾区休息和用餐区就餐的时间，但国航公司作为承运人，机场公司作为机场运营方，在此过程中均已在合理限度内履行了通知登机、催促登机等附随义务，故对误机无需承担责任。

针对争议焦点二，法院认为，陈某1等人通过携程网所订购的往返机票系国航公司所提供的折扣机票，其使用条件之一为“机票按顺序使用，否则承运人有权拒绝承运”，使用条件之二为“不得退票、不得更改、不得签转”。上述两项交易条件贯彻在陈某1等人订购机票、出票确认、网络退票等各个环节当中，系国航公司为了单方面反复适用而预先拟定的格式条款，该格式条款是否有效应当根据我国《合同法》的相关规定进行判断。根据在案证据，法院认为国航公司在出售折扣机票过程中已对上述交易条件以合理、显著的方式向消费者进行提示和告知。陈某1等人所购机票为低价折扣的国际机票，综合考虑网络购票的交易规则、特价机票的交易习惯、航空旅客运输的特殊性等涉案因素，法院认为国航公司对于低价机票设定按顺序使用；不得退票、更改、签转等限制条件系对航空运输交易风险的合理分担，并未导致合同双方的权利义务失衡，故上述格式条款应属合法有效条款。陈某1等人作为航空旅客，在购票之后应当依据诚实信用原则恪守合同义务，并对自己行为的后果承担相应责任。现陈某1等人因自身原因导致误机，并在办理退票后仅获退税费，但国航公司在合同履行过程中并无违约行为，机场公司在提供相应服务过程中亦无不当行为，故陈某1等人要求国航公司、机场公司对于其四人因自身原因造成误机所引起的损失承担赔偿责任缺乏依据，法院难以支持。

一审法院审理后，依照《中华人民共和国合同法》第八条、第三十九条、第四十条、第六十条的规定，判决：驳回陈某1、胡某、陈某2、陈某3的全部诉讼请求。案件受理费25元，由陈某1、胡某、陈某2、陈某3负担。

本院二审期间，当事人未提交新证据。

经审理查明，一审认定事实无误，本院予以确认。

本院认为，陈某1、胡某、陈某2及陈某3通过携程旅行网订购涉案机票；期间，携程旅游网已提示所购机票为“不得退票、不得更改、不得签转”的折扣机票及“须按顺序使用，否则承运人有权拒绝承运”的使用规定；而对此，陈某1、胡某、陈某2及陈某3也并未提出过任何异议，故应认定陈某1、胡某、陈某2及陈某3与国航公司已明知涉案机票的具体使用规定，并已就此与国航公司建立航空运输合同关系。涉案CA857航班并未发生延误，陈某1、胡某、陈某2及陈某3理应按乘坐民航飞机的相关规定及日常生活经验提前到达航班登机口等候，并及时办理登机手续。机场公司已按规定在公共区域多次播放出发航班登机广播及催促登机广播，陈某1、胡某、陈某2及陈某3系因其自身原因而误机，故应自行对由此所造成的后果承担责任。国航公司按旅客国际运输的相关规定及双方事先就涉案折扣机票使用条件的约定对陈某1、胡某、陈某2及陈某3因自身原因误机而造成的后果进行处理，并及时退还税费764元，并无不当。本案中，国航公司并无违反有关航空运输法律规定及双方约定的行为，而机场公司为保证机场的正常运营，也提供了规定的服务，包括在合理限度内履行通知登记、催促登机等附随义务，无任何过错。陈某1、胡某、陈某2及陈某3要求国航公司及机场公司赔偿误机损失，缺乏事实及法律依据，不能予以支持。原审法院认定本案纠纷事实清楚，适用法律及处理正确。陈某1、胡某、陈某2及陈某3的上诉理由不足，本院不予支持。现依照《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。

二审案件受理费人民币50元，由陈某1、胡某、陈某2及陈某3负担。

本判决为终审判决。

审判长 单珏

审判员 潘春霞

审判员 岑佳欣

二〇一八年四月二十三日

书记员 鲁彦岐



**在线查看此案例**