

【航空法研究】

航空公司运输条件中“机型变更
免责条款”的法律效力

党思琛

(华东政法大学 国际法学院, 上海 201620)

摘要:机型变更是引起旅客乘机体验感下降的常见原因之一。“机型变更免责条款”系航空公司制定的有效格式条款,通常能够有效排除航空公司的欺诈赔偿责任,但不能免除航空公司在安全运输义务和乘机体验感保障义务下的违约责任。在机型变更违反旅客与航空公司之间合意的背景下,航空公司未履行通知义务的,构成违约加重情节。原则上认为,航空公司仅负有保障公务舱和头等舱旅客乘机体验感的义务。但经济舱旅客举证证明其与航空公司之间存在有关乘机体验感方面的合意的,航空公司同样负有上述乘机体验感保障义务。旅客和航空公司应积极探索机型变更争议解决方案,为推动中国民航运输服务品质不断升级和构建一流品牌服务体系贡献力量。

关键词:航空公司;机型变更;运输条件;欺诈;违约;免责

中图分类号: D 923.6 **文献标识码:** A **DOI:**10.13486/j.issn.2097-4973.2025.01.006

2021 年 12 月,中国民用航空局、国家发展和改革委员会、交通运输部发布《“十四五”民用航空发展规划》,要求“以满足旅客需求为出发点和落脚点,实施航空服务便捷工程,推进建设人享其行的民航服务新生态,实现运输服务品质不断升级,民航中国服务品牌竞争力和影响力显著提升”^[1]⁴²。新时代,航空运输服务正在从单一的空间位移服务向提供美好出行体验转变,构建一流品牌服务体系对航空公司服务旅客提出了更高标准。^[2]近年来,与机型变更有关的旅客投诉和运输合同争议数量逐年增加。旅客乘机时可能发现,其所乘航班的实际执飞机型并非机票或售票页面上载明的机型,并因此主张航空公司变

更机型构成欺诈或者违约。不过,有些航空公司在其制定的运输条件中声明,航班机型自公布之日起可能发生变动,航空公司可能安排其他(型号)飞机执飞。^[3-5]部分航空公司甚至明确表示,机型不构成其与旅客之间运输合同的组成部分。^[3,6]在司法实践中,不同法院对于航空公司变更机型能否免责往往给出不同意见,使得相关法律争议日趋复杂化。

例如,2023 年上海市第一中级人民法院审理的 D 航空公司诉刘某案^①和 2021 年广州铁路运输法院审理的钟某某诉 N 航空公司案^②具有相似的情节。前一个案件中,D 航空公司在未告知旅客的情况下,将原定执飞的“空客 350”(公

① 参见上海市第一中级人民法院(2023)沪 01 民终 1106 号民事判决书。

② 参见广州铁路运输法院(2021)粤 7101 民初 80 号民事判决书。

收稿日期:2024-09-20

基金项目:华东政法大学硕士研究生学术及社会调研项目“航空争议‘一站式’多元解纷机制建设研究”(2024-3-004)

作者简介:党思琛(2000—),女,陕西西安人,在读硕士研究生,主要从事国际航空法研究。

E-mail:dangsichen@163.com

务舱)变更为“空客 320”(公务舱)。后一个案件中,N 航空公司同样在未告知旅客的情况下,将原定执飞的“波音 787”(经济舱)变更为“空客 321”(经济舱)。两案中,变更前的“空客 350”(公务舱)和“波音 787”(经济舱)均为双通道宽体飞机,而变更后的“空客 320”(公务舱)和“空客 321”(经济舱)均为单通道窄体飞机。刘某和钟某某均向法院主张,机型(大型机)构成二人挑选航班的重要因素,航空公司任意变更机型构成欺诈。两家航空公司均援引其运输条件中的“机型变更免责条款”作为抗辩。在 D 航空公司诉刘某案中,一审上海市浦东新区人民法院和二审上海市第一中级人民法院均判定航空公司变更机型引起旅客乘机体验感下降构成违约,即事实上判决机型变更免责条款无效;而在钟某某诉 N 航空公司案中,广州铁路运输法院则援引 N 航空公司制定的机型变更免责条款判定机型并非航空旅客运输合同的组成部分及内容,即事实上判决机型变更免责条款有效。

两案主要情节相似而法院判决不同,审查机型变更免责条款的效力至关重要。本文旨在介绍航空公司运输条件的作用、法律属性和在我国法律规定中的一般效力的基础上,研讨机型变更免责条款能否免除航空公司的欺诈责任、违约责任和通知义务,以及该条款在何种条件下可以免除航空公司的上述责任和义务,并就如何减少旅客和航空公司之间与机型变更有关的纠纷建言献策。机型与旅客的出行体验密切相关,正值中国民航致力构建一流品牌服务体系之际,明确航空公司在机型变更背景下的责任义务范围,有助于敦促航空公司重审其运输条件,特别是运输条件中的减责、免责条款和条件,积极助力中国民航向高质量服务转型,承担开启民航强国建设新征程的历史重任。^{[1]4-5}

一、运输条件的法律属性和法律效力

(一)运输条件及其法律属性

以 1929 年《统一关于国际航空运输某些规则的公约》(《华沙公约》)、1955 年《修正 1929 年 10 月 12 日在波兰华沙签订的统一关于国际航空运输某些规则的公约的议定书》(《海牙议定书》)和 1999 年《统一国际航空运输某些规则的

公约》(《蒙特利尔公约》)为主体的华沙—蒙特利尔体系确立了国际航空运输承运人赔偿责任的主要规则。^{[7]63}对于各公约适用范围之外的国际航空运输事项及国内航空运输事项,则由各国国内法予以调整。^{[7]93}然而,航空运输实践中涉及的诸多问题具有复杂性和专业性,仅依靠国内立法难以完全涵盖。因此,各国通常允许航空公司通过制定详细的运输条件,对运输过程中的权利义务关系以及特殊情况的处理方式进行规定。^[8]

“运输条件”,又称“运输总条件”、“一般运输条件”、“运输共同条件”等,国际民用航空组织(ICAO)将其定义为“航空承运人就其运输所制定的条款和条件”^[9]。在适用类别上,运输条件包含旅客及行李运输条件与货物运输条件,需要说明的是,本文的研究范围仅限于旅客及行李运输条件,不涉及货物运输条件。国际航空业务协会(International Air Traffic Association, IATA)于 1927 年制定了首个(旅客及行李)运输条件范本——《维也纳条件》^[10],供其成员航空公司在与旅客签订运输合同时参照适用^[11]。该协会于 1945 年 4 月被国际航空运输协会(International Air Transport Association, IATA)取代^[12],后者于 1949 年制定了《百慕大条件》,并在之后根据民航业发展情况不断制定和修订新的运输条件范本^[10]。在 1986 年客运服务会议(PSC)上,IATA 通过了目前最新的运输条件范本——“建议措施”(Recommended Practices)第 1724 号文件,即《(旅客及行李)运输总条件》。虽然《(旅客及行李)运输总条件》仅为 IATA 成员航空公司的国际航班制定,且仅是一种建议性文件^[13],但因其较为系统地规范了航空运输中的各方权利义务关系及各类特殊情形的处理机制,已成为当前各国航空公司在制定其运输条件时的重要参考范本。^[11]

航空公司运输条件包括国内运输条件和国际运输条件,规定了旅客和航空公司在国内和国际航行前、中、后的各项权利义务。^[14]几乎每家航空公司制定的运输条件都涉及下列内容:一是航班时刻和航班的取消与变更,二是客票的有效期限、顺序及使用,三是客票价格和税费,四是定座和购票,五是限制运输和拒绝运输,六是客票变更(包括自愿变更和非自愿变更),七是退票,八

是乘机,九是行李运输,十是额外服务安排,十一是飞机上的行为,十二是损失责任及赔偿限额。旅客只有在“完全同意”航空公司制定的运输条件的情况下,才能通过该航空公司或者该航空公司的客票销售代理人购买机票。

运输条件的效力问题与其法律属性密切相关,但在研究运输条件的法律属性前,还需厘清运输合同和合同条件这两个与运输条件极为相似的术语的含义。根据《中华人民共和国民法典》(以下称《民法典》)第 809 条之规定,运输合同指承运人将旅客或者货物从起运地点运输到约定地点,旅客、托运人或者收货人支付票款或者运输费用的合同。合同条件指旅行文件上显示的条款和条件^[9],通常注明(或随附)在机票或行程单中,其中部分条款参照运输条件拟定,但不及运输条件详尽。^[15]^[56] 运输条件和合同条件都具有运输合同属性。国际民用航空组织表示,运输条件和合同条件均阐明了与航空公司所提供的航空运输有关的各种利益和限制。这些利益和限制连同运价,构成了航空公司和旅客之间的运输合同。^[9] 在我国^①、美国^②和欧盟^[16]司法实践中,运输条件通常被认定为运输合同的重要组成部分。此外,运输条件由航空公司作为公共交通经营者制定,旅客与航空公司之间除运输合同关系外,还形成消费者—经营者合同关系^③,运输条件因而同时具有消费者合同属性。

运输条件通常被认定为航空公司制定的合同格式条款。根据《民法典》第 496 条第 1 款之规定,格式条款是当事人为了重复使用而预先拟定,并在订立合同时未与对方协商的条款。《德国民法典》称之为一般交易条件(standard business terms),代指合同一方在签订合同时向另一方提出的,为两份以上合同而预先拟定的所有合同条款。^[17] 一般而言,格式条款具有预先拟

定、重复使用、谈判缺失、交易对象广泛等特征。^[10,18] 运输条件系航空公司为重复使用,提高交易效率和交易便利性而预先制定,由不特定旅客选择全部接受或者全部拒绝的条款和条件,符合格式条款的上述特征。^[8,10] 在周某诉某某公司案、冯某诉 C 航空公司案、程某某诉 G 航空公司案中,我国法院普遍将运输条件认定为航空公司制定的格式条款。^④

近年来,航空公司在运输条件中纳入各种减责、免责条款和条件的趋势日益明显^[14],虽然旅客在购票时完全接受航空公司制定的运输条件,但在运输合同订立后时常与航空公司就运输条件的效力产生争议。本文讨论的机型变更免责条款正是实践中常见的存在效力争议的运输条件之一。

(二)我国相关立法项下运输条件的效力分析

根据我国 2021 年施行的《公共航空运输旅客服务管理规定》(以下称《旅客服务管理规定》)第 6 条第 1 款和 2017 年施行的《航班正常管理规定》第 17 条第 1 款,航空公司应当制定并公布其运输总条件,细化与旅客服务有关的内容。据此,无论是依据我国法律成立的航空公司,还是航班始发地点或者经停地点在我国境内的外国航空公司,都应制定符合我国法律要求的运输条件。鉴于运输条件的运输合同、消费者合同和格式条款属性,运输条件的效力问题本质上是其作为运输合同条款、消费者合同条款和格式条款的效力问题。我国法律中有关运输条件效力的规定主要集中在三部法律当中:一是《民法典》,规定了格式条款的无效和不纳入合同的情形;二是《中华人民共和国民用航空法》(以下称《民用航空法》),规定了航空运输合同的无效情形;三是《中华人民共和国消费者权益保护法》(以下称

① 参见北京市第三中级人民法院(2021)京 03 民终 11892 号民事判决书、上海市浦东新区人民法院(2019)沪 0115 民初 92199 号民事判决书。

② See *Chen v China E. Airlines Co., Ltd.*, 45 Misc. 3d 1221(A); *Capua v. Air Europa Lineas Aereas S. A. Inc.*, 2021 U. S. App. LEXIS 21171; *Clowdus v. Am. Airlines, Inc.*, 2023 U. S. App. LEXIS 20232.

③ 参见北京市第三中级人民法院(2022)京 03 民终 9230 号民事裁定书、上海市第一中级人民法院(2021)沪 01 民终 15663 号民事判决书。

④ 参见上海市长宁区人民法院(2023)沪 0105 民初 23991 号民事判决书、广东省深圳市宝安区人民法院(2022)粤 0306 民初 1719 号民事判决书、北京市第三中级人民法院(2022)京 03 民终 4684 号民事判决书。

《消费者权益保护法》),规定了航空公司作为公共交通经营者制定的格式条款的无效情形。

《民法典》第496条第2款首句规定,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示对方注意免除或者减轻其责任等与对方有重大利害关系的条款,按照对方的要求,对该条款予以说明。根据该条,航空公司制定运输条件,应满足公平原则的要求,并履行提示义务和说明义务。根据《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国民法典〉合同编通则若干问题的解释》第10条,提示义务要求提供格式条款的一方在合同订立时采用通常足以引起对方注意的文字、符号、字体等明显标识,提示对方注意免除或者减轻其责任、排除或者限制对方权利等与对方有重大利害关系的异常条款,说明义务要求提供格式条款的一方按照对方的要求,就与对方有重大利害关系的异常条款的概念、内容及其法律后果以书面或者口头形式向对方做出通常能够理解的解释说明。值得注意的是,对于通过互联网等信息网络订立的电子合同,提供格式条款的一方仅以采取了设置勾选、弹窗等方式为由主张其已经履行提示义务或者说明义务的,人民法院不予支持,但是其举证符合前两款规定的除外。对于格式条款制定方未履行提示义务或说明义务,致使对方没有注意或者理解与其有重大利害关系的条款的,根据《民法典》第496条第2款,对方可以主张该条款不成为合同的内容。

《民法典》第497条规定了格式条款的三类无效情形:一是具有本法第一编第六章第三节和本法第506条规定的无效情形,二是提供格式条款一方不合理地免除或者减轻其责任、加重对方责任、限制对方主要权利,三是提供格式条款一方排除对方主要权利。第一项规定的无效情形是与其他民事法律行为通用的无效情形,如无民事行为能力人实施的民事法律行为无效、违反法律强制性规定的民事法律行为无效等。第二项和第三项规定的无效情形是格式条款特有的无效情形,均属于格式条款提供方追求单方利益、违背公平原则的情形。^{[19]754}其中第二项在“免除或者减轻其责任、加重对方责任、限制对方主要权利”前冠以“不合理”的限定,意味着只有在

超出合理范围的情况下,该条款才因违反公平原则而无效。^{[19]754}

对于航空运输合同条款的效力,《民用航空法》第130条规定,任何旨在免除本法规定的承运人责任或者降低本法规定的赔偿责任限额的条款,均属无效;但是,此种条款的无效不影响整个航空运输合同的效力。根据《民用航空法》第9章第3节之规定,第130条中的承运人责任具体包括航空公司在旅客伤亡,行李与货物灭失,旅客、行李与货物因延误导致损害情形下的赔偿责任。若航空公司通过运输条件免除上述赔偿责任,或者降低其在上述情形下的赔偿限额,则相关减责、免责条款和条件无效。

对于经营者制定的格式条款的效力,《消费者权益保护法》第26条第1款规定,经营者在经营活动中使用格式条款的,应当以显著方式提请消费者注意商品或者服务的数量和质量、价款或者费用、履行期限和方式、安全注意事项和风险警示、售后服务、民事责任等与消费者有重大利害关系的内容,并按照消费者的要求予以说明。第2款规定,经营者不得以格式条款、通知、声明、店堂告示等方式,做出排除或者限制消费者权利、减轻或者免除经营者责任、加重消费者责任等对消费者不公平、不合理的规定,不得利用格式条款并借助技术手段强制交易。第3款规定,格式条款、通知、声明、店堂告示等含有前款所列内容的,其内容无效。

《消费者权益保护法》第26条与《民法典》第496条和第497条的内容相似,但存在差异。如《民法典》第496条第2款和《消费者权益保护法》第26条第1款都规定了格式条款提供一方的提示义务和说明义务,但前者特别规定了违反上述义务的法律后果,后者则不然。此外,《民法典》第497条第2项和《消费者权益保护法》第26条第2款都规定了格式条款提供方不得制定排除或者限制对方权利、减轻或者免除自身责任之条款,但前者承认具有合理性的此类条款的效力,后者则直接认定此类条款无效。《民法典》第128条规定,法律对未成年人、老年人、残疾人、妇女、消费者等的民事权利保护有特别规定的,依照其规定。因此,针对经营者制定的格式条款的效力,当《民法典》与《消费者权益保护法》

的规定存在冲突时,优先适用《消费者权益保护法》的规定。

值得一提的是,国务院总理李强于 2024 年 12 月 6 日主持召开国务院常务会议,讨论并原则通过《民用航空法(修订草案)》,决定将草案提请全国人大常委会审议。该修订草案可能进一步明确运输条件的法律地位,并为航空公司履行提示、说明义务提出更高标准。若相关条款正式实施,航空公司在提升民航服务品质过程中,将面临更加明确和严格的法律规范约束。

二、我国司法实践中机型变更免责条款的效力争议

(一) 格式条款效力争议

航空旅客运输背景下,舱内空间、餐食质量、座椅间距、椅背倾斜角度等因素均可能影响旅客乘坐飞机的舒适度和体验感,本文将这类舒适度和体验感下降的情形统称为乘机体验感下降。2023 年 D 航空公司诉刘某案和 2021 年钟某某诉 N 航空公司案就属于此类乘机体验感下降情形。分析机型变更免责条款在乘机体验感下降背景下的效力问题前,应首先研判该条款是否满足我国法律关于格式条款效力的一般规定,再研判该条款是否事实上有效免除了航空公司的欺诈责任和违约责任。如前所述,运输条件主要存在三种法律上的无效情形:一是航空公司对与对方有重大利害关系的异常运输条件未尽提示义务;二是航空公司对与对方有重大利害关系的异常运输条件未尽说明义务;三是运输条件违反公平原则,仅追求航空公司的单方利益。对于机型变更免责条款是否属于前两种无效情形,需根据具体案情逐案研判;对于机型变更免责条款是否属于第三种无效情形——因违反公平原则而无效——本文持否定观点。

最高人民法院审判委员会讨论通过的指导案例 64 号指出,提供合同格式条款的一方,应当遵循公平原则确定其与用户的权利义务内容,权利义务的内容必须符合维护用户和经营者的合法权益,促进行业的健康发展的立法目的。^①

2021 年《旅客服务管理规定》第 15 条列举

了航空公司或者其航空销售代理人在销售客票时“至少”应当告知购票人的八项主要服务信息,机型信息并未包含在内。中国民用航空局在回应旅客关于第 15 条未规定机型信息的疑问时认为,机型指派(fleet assignment)是国际民航业的通行做法,允许航空公司在航班计划中申报多个机型,并根据航班延误、飞机故障、燃油成本、突发事件等因素临时变更机型,进而妥善应对突发事件、合理整合资源和有效控制成本。^[20]若禁止航空公司根据实际情况变更机型,可能影响行业整体运行效率,增加航空公司运营成本,进而增加旅客出行负担。^[20]应当认为,机型变更免责条款作为航空公司制定的格式条款,多数情况下有助于维护航空公司和旅客的合法权益,促进民航业的健康发展,不因违反公平原则而无效。但是,航空公司仅出于商业性原因(如购买该航班的旅客人数较少)变更机型,导致旅客乘机体验感显著下降的,则可能构成对机型变更免责条款的滥用,进而导致该条款在事实上被判决无效。

(二) 欺诈免责效力争议

对于机型变更免责条款是否事实上发挥效力,应从该条款能否免除航空公司的欺诈责任和违约责任两方面进行分析。欺诈指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,诱使对方当事人做出错误意思表示的行为。^{[19]228}具体而言,航空公司欺诈的构成要件包括以下四点:一是航空公司主观上存在欺诈故意;二是航空公司客观上具有虚构事实或隐瞒真相的欺诈行为;三是旅客因欺诈而陷入错误认识;四是旅客因错误认识而做出意思表示^②。^[21]在欺诈责任的认定上,《消费者权益保护法》第 55 条第 1 款规定: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;增加赔偿的金额不足五百元的,为五百元。法律另有规定的,依照其规定。

在钟某某诉 N 航空公司案中,广州铁路运

^① 参见指导案例 64 号:江苏省徐州市泉山区人民法院(2011)泉商初字第 240 号民事判决书。

^② 参见广州铁路运输法院(2021)粤 7101 民初 80 号民事判决书。

输法院认为,该航空公司的“旅客、行李国内运输总条件”第九条规定航班时刻表中载明的航班机型与实际机型可能发生变动,航空公司在发售客票时亦设置强制阅读键确保旅客知悉运输条件内容,航空公司主观上无欺诈故意,客观上亦无欺诈行为,其变更机型不构成欺诈。D航空公司诉刘某案中,一审上海市浦东新区人民法院同样认为,航空公司在签订合同过程中并无隐瞒真实情况、诱导旅客错误做出主观判断而签订合同的情形,因而无须承担欺诈赔偿责任。因此,机型变更免责条款有效排除了航空公司的欺诈故意,并进一步排除了航空公司的欺诈责任。在其他因机型变更免责条款产生争议的案件中,法院同样判定航空公司变更机型不构成欺诈。^①

纵览前述案例,旅客主张航空公司构成欺诈,主要存在两方面原因:一是航空公司虽然在运输条件中明确规定“机型不构成运输合同的一部分”,但旅客难以据此充分认知机型变更的潜在风险,通常默认航班实际执飞机型即为购票页面显示的机型;二是机型构成旅客挑选航班的重要因素之一,航空公司在购票页面显示机型,存在一定的宣传意图。需要指出的是,虽然航空公司可能通过宣传机型以增强航班的吸引力,但“购票页面显示机型”这一事实并不足以证明航空公司存在宣传意图,更不能推定航空公司存在虚假宣传的故意。事实上,不同机型的机舱布局、潜在风险区域、起飞的最低天气标准、对飞行人员的技术要求、应急撤离所需机组人员数量^[22-23]等均存在差异,机型不仅关乎旅客的乘机体验感,更是航空公司选择危机预防和应对办法时的重要考量因素。譬如,航空公司航班运行控制(Flight Operations Control)系统会收集并发布机型信息,以此确保航空人员及时掌握航班信息和航班动态,进而保障航空运输安全。^[24-25]因此,除非旅客证明航空公司存在欺诈故意与欺诈行为,否则航空公司变更机型不构成欺诈。

(三) 违约免责效力争议

在违约责任的认定上,《民法典》第577条规定,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。《民法典》第821条规定,承运人擅自降低服务标准的,应当根据旅客的请求退票或者减收票款;提高服务标准的,不得加收票款。航空公司擅自降低服务标准,侵害旅客依据运输合同合意获得服务权利的,违反了合同约定,应当承担违约责任。^{[19]1227}据此,航空公司变更机型是否构成违约,关键在于机型变更是否构成服务标准降低。我国法律并未对服务标准降低的含义做出明确规定,司法实践亦未给出可借鉴的参考,因此机型变更的性质认定主要取决于法官在个案中的自由裁量。

以D航空公司诉刘某案和钟某某诉N航空公司案为例,两案均属于航空公司将宽体飞机变更为窄体飞机,导致旅客乘机体验感下降的情形。两案的主要差异在于,刘某所购舱位为公务舱,钟某某所购舱位为经济舱。D航空公司诉刘某案中,二审上海市第一中级人民法院认为,虽然运输合同的主要目的是将旅客或者货物从始发地安全运输至目的地,但根据涉案两种机型的参数,结合飞行里程时间、舱位等因素,D航空公司擅自变更机型确实会给刘某的乘坐舒适度和乘坐体验造成不利影响,在一定程度上降低了其提供的标准。法院结合D航空公司的违约程度,并充分考虑涉案航班的飞行时间、行程、机票价格等因素,酌情认定东航公司应赔偿刘某1000元。在钟某某诉N航空公司案中,广州铁路运输法院则认为,N航空公司作为承运人已按照涉案运输合同约定的时间、航线、服务标准,安全地将钟某某运送至目的地,履行了自身全部合同义务。N航空公司变更执飞机型,未导致钟某某乘坐的实际舱位发生变化,亦未降低对钟某某的服务标准。钟某某订立航空旅客运输合同的目的得到有效实现。

概言之,在D航空公司诉刘某案中,一审上海市浦东新区人民法院和二审上海市第一中级人民法院判定宽体飞机变更为窄体飞机导致的乘机体验感下降构成服务标准降低;而在钟某某诉N航空公司案中,广州铁路运输法院判定乘

^① 参见上海市浦东新区人民法院(2019)沪0115民初65225号民事判决书、北京市第三中级人民法院(2021)京03民终15712号民事判决书。

机体验感下降不构成服务标准降低。两案法院之所以对服务标准降低做出截然相反的解释,其本质在于对航空公司合同义务范围的识别差异。上海市第一中级人民法院认为,航空公司除有义务安全地运输旅客外,还应保障旅客的乘机体验感;广州铁路运输法院则认为,只要航空公司安全地将旅客从始发地运送至目的地,就履行了全部合同义务。判断航空公司是否有义务保障旅客的乘机体验感,即乘机体验感下降是否构成违约,应逐案研判乘机体验感是否属于旅客与航空公司订立运输合同时的合意范围。^[26]

如前所述,航空运输服务正在从单一的空间位移服务向提供美好出行体验转变,旅客与航空公司之间的运输合同不仅包含安全运输合意,而且可能包含有关乘机体验感方面的合意。在此基础上,旅客可以通过两种途径主张航空公司变更机型构成违约:一是举证证明乘机体验感属于旅客和航空公司之间订立合同时的合意范围,且航空公司违反了这一保障旅客乘机体验感的义务,譬如航空公司在售票时对机型做出保证而后变更机型,或者航空公司将机型作为宣传要点而疏于提醒旅客机型变更的风险;二是举证证明机型变更违反了航空公司在安全运输方面的义务,譬如机型变更导致旅客无法成行,或者机型变更影响旅客的出行安全。航空公司违反二者中的任一种义务,均应承担违约责任。

笔者认为,原则上应认定公务舱和头等舱旅客与航空公司就乘机体验感达成合意。航空公司所售航班通常采取两舱或三舱设置,划分经济舱、公务舱、头等舱等服务等级。^①旅客在同一航班中支付更昂贵票价购买公务舱或头等舱座位,目的在于享受航空公司提供的美好出行体验,而非仅仅实现空间上的位移。许多航空公司还在其运输条件中规定了公务舱和头等舱旅客有别于经济舱旅客的一系列权利,譬如公务舱和头等舱旅客在航空公司超售时享有优先登机权利等。航空公司未能按照约定等级向旅客提供服务的,构成服务标准降低,这一点在司法实践

中并无异议^②,印证旅客和航空公司就乘机体验感达成合意的,航空公司负有保障旅客乘机体验感的义务。鉴于此,航空公司变更机型引起公务舱和头等舱旅客乘机体验感下降的,原则上应当承担违约责任。

问题在于,对于机型变更引起经济舱旅客乘机体验感下降的,航空公司是否应当承担违约责任。对此,需要探寻经济舱的形成原因。民航业发展之初,飞机上并无舱位的区别,乘坐飞机出行本身就是一种奢华的体验。随着航空技术的进步和民航业的开放,航空旅行的价格逐渐降低。为吸引旅客为同一航程支付更昂贵的票价,航空公司开始向部分旅客提供有差别的服务,譬如更加舒适的座椅、更加丰富的饮食等,由此产生了不同的舱位等级。^[27]与其将经济舱视为削减了(部分或全部)乘机体验感的公务舱和头等舱,不如将公务舱和头等舱视为额外增加了乘机体验感的经济舱。结合经济舱的票价、运输条件中缺少对于经济舱旅客消费服务方面的权利的规定等因素,经济舱旅客与航空公司之间的运输合同一般不能体现二者就乘机体验感达成合意,因此原则上不认为航空公司需因机型变更引起的经济舱旅客乘机体验感下降承担违约责任。不过,若经济舱旅客证明其与航空公司之间存在有关乘机体验感的合意,航空公司仍然面临承担违约责任的可能。譬如航空公司将机型、宽阔的舱内空间,或者其他与机型紧密相关的元素作为宣传要点以吸引旅客时,经济舱旅客有理由认为其与航空公司就这部分乘机体验感达成合意。航空公司变更机型导致上述宣传要点未能实现的,亦应向经济舱旅客承担违约责任。

在以机型变更为主题的法律研讨会上,有法官指出,法院在审理航空公司违约类案件时,有必要区分航空公司在合同运输属性项下的违约责任和在消费服务属性项下的违约责任。^[28]也有学者提出,对于经济舱旅客,航空公司负有安全运达的义务;对于公务舱和头等舱旅客,航空公司除负有安全运达的义务外,还负有保障旅客

① 越来越多的航空公司开始推出超级经济舱、明珠经济舱等服务等级,为旅客提供更多种类的出行服务体验。

② 参见北京市第三中级人民法院(2022)京03民终8935号民事判决书、北京市第三中级人民法院(2021)京03民终15712号民事判决书。

与机型有关的体验的义务。^[28]2024年1月,南方航空公司、东方航空公司、四川航空公司、中国国际航空公司均发布关于调整客票退改规则的公告,将机型变动导致旅客无法成行纳入客票免费退改适用范围。^[29]

上述提议和实践印证本文观点,即在两种情况下,机型变更免责条款事实上不发生免责效力:一是航空公司对旅客负有安全运输义务和乘机体验感保障义务,机型变更引起旅客安全出行困难或乘机体验感下降的;二是航空公司对旅客仅负有安全运输义务,机型变更引起旅客安全出行困难的。在不影响旅客安全出行的背景下,机型变更引起公务舱、头等舱旅客乘机体验感下降的,航空公司原则上应当承担违约责任;机型变更引起经济舱旅客乘机体验感下降的,航空公司原则上无须承担违约责任,除非旅客举证证明二者就乘机体验感达成合意。概言之,航空公司变更机型本身不构成违约,但变更机型导致其与旅客之间的其他合意未能实现的,航空公司仍应承担违约责任。

(四)通知义务免除效力争议

《民法典》第509条第2款规定:当事人应当遵循诚信原则,根据合同的性质、目的和交易习惯履行通知、协助、保密等义务。诚信原则是各国或者地区民法公认的基本原则,诚信原则延伸出当事人履行合同的附随义务。^{[19]771}附随义务指根据诚信原则产生的顾及对方当事人法益和利益的义务。^{[19]872}在司法实践中,法院通常将附随义务认定为“法律无明文规定,当事人间无明确约定,但为维护当事人的利益,并依社会的一般交易观念,当事人应负担的义务”。^①违反附随义务同样构成违反合同义务^{[19]872、[30]},违约方需承担《民法典》第577条规定的违约责任^[31]。^②如前所述,航空公司对同一航班的不同旅客可能同时负有安全运输义务和乘机体验感保障义务,或者仅负有安全运输义务。根据诚信原则的要

求,对于第一类旅客,无论机型变更引起旅客安全出行困难,还是乘机体验感下降,航空公司均应提前通知旅客有关机型变更事宜;对于第二类旅客,若机型变更引起旅客安全出行困难,则航空公司亦应提前通知旅客。

通知旅客机型变更事宜属于航空公司安全运输义务和乘机体验感保障义务延伸出的附随义务。问题在于,当航空公司对旅客不负有乘机体验感保障义务,且机型变更不影响航空公司安全运输旅客时,航空公司是否仍负有机型变更通知义务。在前述航空运输条件典型法律争议研讨会上,部分学者认为,无论航空公司是否有义务保障旅客的乘机体验感,只要航空公司未将机型变更事宜提前通知旅客即构成违约。对此,本文提出不同观点。以通知义务为代表的附随义务未在合同中明示,属于默示义务,需依据合同性质、目的、交易习惯等确定。^[31]在实务中,应避免对默示义务做扩大解释,避免当事人权利义务失衡。若机型变更不影响航空公司安全运输旅客,且航空公司对旅客不负有乘机体验感保障义务,则不应认为航空公司有义务通知相关旅客有关机型变更事宜,否则恐有不当加重航空公司责任之嫌。

D航空公司诉刘某案和钟某某诉N航空公司案中,两案航空公司均未将机型变更事宜提前通知旅客。前案中,上海市第一中级人民法院认为,D航空公司“在一定程度上降低了其提供的标准,且对此并未提前告知刘某,其行为显属违约”。“且”字表明航空公司的通知义务建立在乘机体验感下降构成违约的基础之上,属于违约加重情节。后案中,广州铁路运输法院判定“执飞机型并非航空旅客运输合同的组成部分及内容”,暗示此种情况下航空公司不负有通知旅客的附随义务。概言之,航空公司仅在两种情形下有义务通知旅客有关机型变更事宜:一是机型

^① 参见深圳某某工程有限公司诉深圳市某某科技有限公司等买卖合同纠纷案,广东省深圳市中级人民法院(2024)粤03民终2986号民事裁定书;周某某诉某信息咨询(北京)有限公司南通分公司等房屋租赁合同纠纷案,江苏省南通市中级人民法院(2018)苏06民终4610号民事判决书;惠某某诉任某某劳务合同纠纷案,新疆生产建设兵团塔斯海垦区人民法院(2015)塔垦民初字第5号民事判决书。

^② 主流观点认为,《民法典》第577条规定了违反合同义务(包括附随义务)的无过错原则,但司法实践中存在部分判决对附随义务适用过错责任归责原则。

变更引起旅客安全出行困难;二是机型变更引起旅客乘机体验感下降,且航空公司有义务保障相关旅客的乘机体验感。

由于不同航班变更机型的原因和时间节点各异,我国法律和司法实践尚未对机型变更通知义务的履行期限和履行内容提供确定依据。《民法典》第590条第1款规定,因不可抗力不能履行合同的,应当及时通知对方,以减轻可能给对方造成的损失,并应当在合理期限内提供证明。根据该法,不可抗力通知的通知期限应当合理,通知内容应证明(当事人)因不可抗力而不能履行合同。^{[19]897}航空公司因不可抗力变更机型的,其通知义务的履行应当满足上述要求;航空公司因其他原因变更机型的,亦可参照上述标准履行机型变更通知义务。司法实践中,法院将不可抗力通知义务的目的阐释为使对方当事人知道不可抗力的发生以及合同履行的情况,以做好必要的准备,从而尽可能减轻给对方造成的损失。^①我国法律尚未明确未通知、未及时通知、通知未到达或者通知迟延到达时,负有通知义务的当事人承担的法律后果,参照《联合国国际货物销售合同公约》第79条第4款规定,该当事人应当对由于对方未收到通知而造成的损害负赔偿责任。^[32]在此基础上,航空公司及时履行通知义务,且该通知足以使旅客采取措施避免损失的,航空公司能否据此主张减轻或者免除违约责任仍待进一步商榷。

三、机型变更情形下对旅客和航空公司的建议

(一)对旅客的建议

第一,提请航空公司说明运输条件中的减责、免责条款和条件。运输条件由航空公司单方制定,在旅客接受全部条款和条件后产生拘束力。不同航空公司制定的运输条件内容相似,但具体的权利义务存在差异。航空公司在其运输条件中纳入减责、免责条款和条件,可能在不违反公平原则的前提下倾斜保护航空公司的单方利益。旅客作为消费者,享有自主选择提供商品或者服务的经营者的权利,有权自主选择商品或者服务。为充分保护旅客作为消费者的选择权

和其他合法权益,旅客宜提请航空公司说明运输条件中的减责、免责条款和条件,澄清运输条件中的潜在误解,充分比较、鉴别和挑选不同航空公司或者同一航空公司提供的不同服务,审慎订立运输合同。

第二,及时与航空公司就机型变更引发的安全隐患或乘机体验感下降问题进行沟通。对于乘机体验感具有较高要求的旅客,在收到机型变更通知后,宜尽快核对变更后的舱位等级、舱内空间、椅背倾斜角度等指标,评估机型变更对于乘机体验感的影响,并联系航空公司协商解决方案。有特殊安全需求的旅客,若无法确定变更后的机型能否满足其安全需求,或者确认机型变更将引发安全隐患,应及时向航空公司说明情况,要求航空公司采取必要措施以保障其出行安全,包括但不限于提供免费改签或者退票服务等。

(二)对航空公司的建议

第一,完善机型变更风险提示机制。虽然航空公司在运输条件中普遍载明“机型不构成运输合同的一部分”,但此类格式条款通常难以使旅客充分认知机型变更的潜在风险。建议航空公司通过以下方式优化机型变更风险提示机制:一是在涉及风险提示时采取“机型可能发生变更,变更后的舱内空间大小等指标可能发生变化”等更加直观的表述方式;二是在购票页面增设相关图示,对比展示拟定执飞机型与备用机型的核心差异;三是对经常变更机型的航线和时间段提供特别提示,设置机型变更历史查询模块,向旅客显示相关航班在过去一段时间内的机型变更概率和实际执飞机型。

第二,及时、充分履行通知义务。当旅客和航空公司就乘机体验感达成合意,且航空公司变更机型可能引起旅客乘机体验感下降,或者变更机型可能引起旅客安全出行困难时,航空公司应提前通知旅客有关机型变更事宜。虽然我国法律和司法实践尚未对通知义务的履行期限和履行内容提供确定依据,但基于诚信原则的要求,航空公司宜在确定机型变更后及时通知旅客,以便旅客尽早决定是否退票或者改签;且通知内容

① 参见宁波市北仑区人民法院(2021)浙0206民初3386号民事判决书。

不宜仅包括变更后的机型,还宜包括前后机型对乘机体验感或安全运输的不利影响,以及对旅客改签、退票等下一步操作流程的指引。航空公司宜就机型变更通知事宜制定专业流程,安排相关航空人员定期演练,提高通知效率和通知质量,减少和旅客之间因沟通不畅引起的潜在争议数量。此外,由于不同航班变更机型的原因和时间节点不同,航空公司应结合个案实际情况及时通知旅客,不宜设定距离起飞前24小时、距离起飞前48小时等固定标准作为衡量通知义务是否履行及时的依据。

第三,区分机型变更的不同原因,对因商业性原因导致旅客乘机体验感显著下降的情况,主动提供合理的补偿方案。对于公务舱、头等舱和证明其与航空公司之间存在有关乘机体验感合意的旅客,航空公司若因商业性原因变更机型,且变更机型导致上述旅客的乘机体验感下降的,应结合舱内空间、座椅间距、椅背倾斜角度等指标,与上述旅客就具体的补偿标准进行协商。航空公司宜根据实际执飞机型与原定机型的差异程度,采取分级补偿方案。例如,若前后机型差异较小,航空公司可以向旅客提供旅行券或里程补偿。若前后机型差异较大,则航空公司宜向旅客提供免费退票、改签服务,或提供现金补偿,以切实保障旅客权益。

航空运输服务正在从单一的空间位移服务向提供美好出行体验转变,《“十四五”民用航空发展规划》同时提出要推进人享其行的民航服务新生态建设,提升民航中国服务品牌的竞争力和影响力。保障旅客乘机体验感是对中国民航构

建一流品牌服务体系任务的具体落实。当下,机型变更引起的关于旅客乘机体验感下降的投诉数量和诉讼数量有所增长。在D航空公司诉刘某案和钟某某诉N航空公司案这两个主要情节相似,但旅客舱位等级不同的案件中,前案法院判决航空公司向公务舱旅客承担违约责任;后案法院判决航空公司无须向经济舱旅客承担违约责任,即两案法院对于机型变更免责条款的效力做出不同判定。运输条件作为运输合同的组成部分,兼具运输属性和消费服务属性,一般被认定为航空公司制定的有效格式条款。根据机型变更免责条款,航空公司变更机型通常无须承担欺诈责任,但在两种情况下应当承担违约责任:一是机型变更违反航空公司安全运输义务的;二是机型变更违反航空公司乘机体验感保障义务的。在任一情况下,航空公司未提前通知旅客有关机型变更事宜的,属于违约加重情节。原则上应认为,航空公司仅负有保障公务舱和头等舱旅客乘机体验感的义务,但经济舱旅客举证证明其与航空公司之间就乘机体验感达成合意的,有权据此主张航空公司承担违约责任。为减少旅客和航空公司之间因机型变更引起的潜在争议数量,旅客宜提请航空公司说明运输条件中的减责、免责条款和条件,及时与航空公司就机型变更引发的安全隐患或乘机体验感下降问题进行沟通;航空公司宜完善机型变更风险提示机制,及时、充分履行通知义务,并对因商业性原因导致的旅客乘机体验感显著下降的情形主动提供补偿。

参考文献:

- [1]中国民用航空局,国家发展和改革委员会,交通运输部.“十四五”民用航空发展规划[EB/OL].(2021-12-14)[2024-09-15].<https://www.gov.cn/zhengce/zhengceku/2022-01/07/5667003/files/d12ea75169374a15a742116f7082df85.pdf>.
- [2]郭瑛.南航“八大体系、六张名片”打造亲和精细服务[EB/OL].(2020-06-19)[2024-09-15].http://www.caacnews.com.cn/1/6/202006/t20200619_1304557.html.
- [3]厦门航空.厦门航空有限公司旅客、行李国内运输总条件[EB/OL].(2024-09-10)[2024-09-15].<https://www.xiamenair.com/zh-ww/article-detail?articleLink=%2Fcms-i18n-ow%2Fcms-zh-ww%2Fchannels%2F10884.json>.
- [4]Swiss.General conditions of carriage[EB/OL]. [2024-09-15].<https://www.swiss.com/de/en/terms-conditions/conditions-of-carriage>.
- [5]Eurowings.General conditions of carriage-legal information-eurowings[EB/OL].(2024-08-19)[2024-09-15].<https://www.eurowings.com/en/legal-information/general-conditions-of-carriage.pdf>.
- [6]中国东方航空.东航国内运输条件[EB/OL].(2024-06-20)[2024-09-15].<https://www.ceair.com/global/static/>

- Announcement/TravelTips/dsGeneralCondition/chinaEasternLuggageRules/domesticRules/index.html.
- [7]郑派. 国际航空旅客运输承运人责任研究[M]. 北京: 法律出版社, 2016.
- [8]BAGANHA J T. Overbooking; a singular mode of non-compliance with the contract of air carriage of passenger[J]. World Bulletin; Bulletin of the International Studies of the Philippines, 1998, 14(1/2): 104-115.
- [9]ICAO. Worldwide Air Transport Conference; challenges and opportunities of liberalization[EB/OL]. (2003-03-29)[2024-09-15]. https://www.icao.int/Meetings/ATConf5/Documents/ATConf5_wp013_en.pdf.
- [10]郝秀辉. 论“航空运输总条件”的合同地位与规制[J]. 当代法学, 2016(1): 101-111.
- [11]HAANAPPEL P P C. Air passenger rights in the electronic age[J]. Air & Space Law, 2018, 43(1): 3-20.
- [12]IATA. The founding of IATA[EB/OL]. [2024-09-15]. https://www.iata.org/en/about/history/?__cf_chl_tk=08H9173YwCeZZ5jbpwiZALMSdBjULyO1ZwFk0hYoWdo-1723949821-0.0.1.1-10260.
- [13]HOUSE OF COMMONS LIBRARY. Air passenger rights, compensation & complaints[EB/OL]. (2019-05-23)[2024-09-15]. <https://researchbriefings.files.parliament.uk/documents/CBP-8576/CBP-8576.pdf>.
- [14]RITORTO R, FISHER S A. Exploring Airline Contracts of Carriage and European Union flight delay compensation regulation 261 (EU 261)-a bumpy but navigable ride[J]. J Air L & Com, 2017(3): 561-586.
- [15]CHENG C-J. Studies in International Air Law; Selected Works of Bin Cheng[M]. The Netherlands; Brill Nijhoff, 2018.
- [16]InfoCuria Case-law. Judgment of the Court (Third Chamber)[EB/OL]. (2024-04-11)[2024-09-15]. <https://curia.europa.eu/juris/document/document.jsf?text=conditions%2Bof%2Bcarriage&docid=284651&pageIndex=0&doclang=EN&mode=req&dir=&occ=first&part=1&cid=4138935#ctx1>.
- [17]Federal Ministry of Justice. German Civil Code[EB/OL]. (2021-08-10)[2024-09-15]. https://www.gesetze-im-internet.de/englisch_bgb/englisch_bgb.pdf.
- [18]WILSON S, BONE S. Businesses, Standard terms and the Unfair Contract Terms Act 1977[J]. J Obligations & Remedies, 2002, 1(29): 29-41.
- [19]黄薇. 中华人民共和国民法典释义及适用指南[M]. 北京: 中国民主法制出版社, 2020.
- [20]乔雪峰. 民航局: 允许航空公司临时调整机型, 有利于应对突发事件[EB/OL]. (2021-08-31)[2024-09-15]. <https://www.ccaonline.cn/zhengfu/669076.html>.
- [21]安之楠. 解构与续造: 民事合同欺诈与合同诈骗罪的区分研究[J]. 湖湘论坛, 2016(1): 85-90.
- [22]流苏. 航空气象服务助力飞行安全[EB/OL]. (2021-08-16)[2024-09-25]. http://www.caacnews.com.cn/1/6/202108/t20210816_1329207.html.
- [23]武华清. 应急撤离, 你准备好了吗? 大型客机应急撤离处置研究[EB/OL]. (2023-01-11)[2024-09-15]. http://att.caacnews.com.cn/mhfzcgjyxb/mhfzcgjyxb2th/202110/t20211028_59225.html.
- [24]高春燕. 浅谈数字化技术在航班放行和监控中的应用[J]. 空运商务, 2024(2): 61-64.
- [25]陈昌鹏, 曲直. FOC系统“最强大脑”守护民航运行安全[EB/OL]. (2021-10-28)[2024-09-15]. http://caacnews.com.cn/1/tbtj_/202301/t20230111_1361042.html.
- [26]薛军. 论合同当事人合意范围的界定与内容合并条款: 以中国《民法典》为中心的解释论构造[J]. 社会科学辑刊, 2022(2): 66-75.
- [27]张森. 飞机座舱布局的经济学[EB/OL]. (2017-09-15)[2024-11-18]. http://www.caacnews.com.cn/zk/zj/qunyantang/201711/t20171115_1234142.html.
- [28]上海市法学会航空法研究会秘书处. 上海市法学会航空法研究会“航空运输条件典型法律争议”研讨沙龙成功举办[EB/OL]. (2024-08-27)[2024-09-15]. <https://mp.weixin.qq.com/s/cA7OtjDUJtTh1O1jGluUqw>.
- [29]曾晓新. 当飞行遇上延误、取消、临时更换机型, 可以获得补偿吗[EB/OL]. (2024-06-21)[2024-09-15]. http://www.caacnews.com.cn/1/2/202406/t20240621_1379244.html.
- [30]汪倪杰. 论《民法典》中合同与侵权的开放边界: 以附随义务的变迁为视角[J]. 法学家, 2022(4): 15-30.
- [31]汪倪杰. 我国《民法典(草案)》中附随义务体系之重构: 以中、德附随义务学说溯源为视角[J]. 交大法学, 2020(2): 72-94.
- [32]解亘. 《民法典》第590条(合同因不可抗力而免责)评注[J]. 法学家, 2022(2): 177-190.

The legal effect of the “exemption clause for aircraft type change” in the conditions of carriage of airlines

DANG Sichen

*(School of International Law, East China University of Political Science and Law,
Shanghai 201620, China)*

Abstract: Aircraft type change is one of the common reasons for a decrease of passengers' flight experience. The exemption clause for aircraft type change is an effective format clause formulated by airlines, which can usually effectively exclude the airlines' liability for fraud compensation, but cannot exempt the airlines from the breach of contract liability in terms of safety transportation obligations and flight experience guarantee obligations. In the context of the change of aircraft type that violates the agreement between passengers and the airline, if the airline fails to fulfill its notification obligation, it constitutes an aggravated breach of contract. In principle, it is believed that airlines only have the obligation to ensure the flight experience of business class and first-class passengers. If economy class passengers provide evidence to prove that there is an agreement between them and the airline regarding the flight experience, the airline also has the obligation to ensure the flight experience mentioned above. Passengers and airlines should proactively address disputes arising from the aircraft type change, jointly striving to enhance the quality of China's civil aviation services and develop a world-class branded service system.

Keywords: airlines; aircraft type change; conditions of carriage; fraud; breach of contract; exemption

(责任编辑:周新颜)

引用格式 党思琛. 航空公司运输条件中“机型变更免责条款”的法律效力[J]. 山东航空学院学报, 2025, 42(1): 48-59.
DANG S C. The legal effect of the “exemption clause for aircraft type change” in the conditions of carriage of airlines[J]. Journal of Shandong University of Aeronautics, 2025, 42(1): 48-59.