

# 超額售票法律問題研究

## 關 暢\*

航空運輸已經成為了人們出行方式的最佳選擇之一，它訂購方便、節省時間，然而有個別乘客提早購票成功，到機場時卻被告知無法登機，因為飛機座位已滿，航空公司解釋是因為該航班超額售票，並會立刻說明，這是普遍現象，是一個“國際慣例”。

甚麼是超額售票呢？超額售票是指，航空公司在明知特定航班購票人數滿員時，仍然對外銷售適當數量的機票的現象。對於很多從未瞭解和有過被超額售票的消費者來說，這個現象簡直極度不合理，提早支付了全部價款，卻得不到預定好的座位，絕對是航空公司賺黑心錢！但是超額售票確實是一個國際慣例，幾乎所有的航空公司都有這種行為。

### 一、超額售票的形成原因

在比較早的航空售票之時，因為聯繫方式不便、航綫不夠穩定、乘客們退改機票，經常導致超售發生，幾乎在各國所有的航空公司網站裏都能找到關於超額售票的解釋以及相關規定，早在 1978 年，美國的所有航空公司年超售人數為 10 萬人次，1986 年，美國的年超售人數則已經達到了近百萬人次。

航空公司超額售票的主要目的是增加座位的合理利用率來減少損失。由於現在網絡十分發達，購買機票就變得非常方便，在中國的各航空公司網站，提前兩個月左右就可以購買到打折機票，購買全價票則最長可提前一年購買，機票的退改簽都相當方便在網站上即可完成，折扣機票的手續費也沒有那麼高昂，

全價機票更是起飛 48 小時前無需費用任意退改，如此方便的情況自然也帶來了問題，那就是總會有少部分乘客在起飛前退改機票，結果就是一架飛機起飛後還有很多座位空餘。“在現實中，我們發現一些航班每次總有 3 至 5 名已經購票的旅客沒有乘坐飛機。基於這樣的統計和測算，我們會在一些特定的航班上實行一定比例的超售，以減少損失。”一位航空公司內部人士說。<sup>1</sup> 看似微不足道的幾名，每天的航班數加起來那麼就是個巨大的數字，一年的數字更是不可想像，由於航空公司運輸成本很高，更新更換發動機、燃料、飛機定期檢修費用等等，對於經營者來說，乘客單方造成的這筆費用不容小覷。

另一方面，對於很多有急迫需求的旅客來說，超售是一件利大於弊的事，如果沒有超售，那麼購買時發現航班已經滿員，乘客將無法及時趕去目的地，超售的情況下，乘客則有很大的機會上座成功，有急迫需求的旅客很少，那麼每次都會空下的 3 至 5 名座位，既滿足了乘客需求又讓航空公司減少損失，何樂而不為呢。

但是，超額售票帶來的問題就是，特殊情況下，偶爾會有乘客都完美上座，而導致有個別乘客無法登機，耽誤了暫停乘客的時間，消費者的權利沒有得到保護，針對這一問題，各航空公司的網站上也有介紹發生此問題後的賠償問題和解決方案，然而這些後續的賠償都不盡如人意，我們必須依靠法律來維權。

\* 澳門大學法學院碩士研究生

## 二、依法維權面前，航空公司難逃其責

### (一) 依照《消費者權益保護法》維權

#### 1. 《消費者權益保護法》的請求權條款

乘客和航空公司的關係，是消費者和商家的關係，這是一種交易關係，這種關係毋庸置疑，對於超售情況必然給乘客帶來實際的時間損失這一方面，我們可以運用《消費者權益保護法》維護乘客權利。《消費者權益保護法》第 8 條明確了消費者具有知悉接受的服務的真實情況的權利<sup>2</sup>，對於購買了超售航班機票的旅客來說，航空公司答覆超售是國際慣例，但並不是每趟航班都有超售的情況，旅客只能是知悉可能會有超售的風險，但是在購買機票時、購買機票後到領取登機牌時，均不知道自己所選航班是否超售，國內航空公司並未告知其真實情況，即是否超售，旅客也無從知悉。這一點上，歐美國家的航空公司均明確會在旅客購票前或之後告知，旅客有選擇購買或不購買的權利。然而有趣的是，2007 年民航總局運輸司就已經下發過《關於規範客票超售有關問題的通知》，文件中明確規定航空公司必須事先告知旅客航班超售情況，並必須對無法登機的旅客提供相應服務和一定補償。<sup>3</sup> 中國的航空公司卻幾乎同時忽略此通知，目前為止幾乎沒有告知乘客的情況，此通知的缺憾在於，沒有規定具體的補償金額，雖說根據航行旅程的不同和票面價格的不同無法確定具體數額，但是可以提供相應的範圍以及計算方法。這裏明確了航空公司告知義務，《消費者權益保護法》第 16 條規定，航空公司未履行依照通知所規定的義務<sup>4</sup>，我們即可運用消費者法中的條款維權。

#### 2. 超售行為是否構成欺詐

一些人認為，超額售票的行為不涉及到欺詐。首先，法律上並沒有禁止航空公司超額售票的條款，超售也確實是國際航空中的慣例。其次，航空公司在網上一般都有關於航班超售和補償方案的介紹，主觀上沒有惡意，乘客自己也有沒有盡到注意義務的過錯。而且，航空公司主觀上並不希望有旅客因超售而無法登機的結果發生，僅僅是為了少些虧損而為之。航空公司主觀上知道會有這種情況發生的可能，但又自信地認為這種情況不會發生，所以是過於自信導致。<sup>5</sup>

對於上面把航空公司主觀定性為過於自信的觀點，我不是很贊同。第一，超售行為沒有法律明令禁止，並不代表這種行為合理，超售作為一種國際慣例，在中國是否就一定被接受，國際慣例是否被中國人民所接受？是否就適合於中國相關領域？第二，對於航空公司主觀上的定性，惡意確實缺少，但是惡意並不是中國民法所要求的欺詐要件，欺詐只要求有故意而非惡意，同時，對於旅客的主觀沒盡到注意義務的問題，我們要知道旅客是否知悉有超售的行業規定才能定性，對於習慣了鐵路運突出行的絕大多數中國群眾來說，超售行為可以說是難以理解和接受的，多數人也都是親身經歷才瞭解超售是甚麼意思，更意識不到超售的合理性，在中國的傳統觀念都是，一物一賣，對於不動產的一物數賣更是明顯違法的，目前這種超售行為並不被乘客們所理解和接受。另外，航空公司寫在官網中的位置並不明顯，例如四川航空，要點擊其航空公司規定，非常多的篇幅，反覆查看才能發現有關超售的介紹，作為消費者是很少能夠將一家航空公司的每一條規定都仔細讀完的，而且這種涉及到旅客切身問題的規定，寫入的位置非常不明顯，提示的方式欠缺明確性和指向性，超售的航班也不給予通知，乘客難以知道，所以要求中國旅客目前來盡到這點注意義務是很不現實的，不能將此規則於旅客過錯。最後，航空公司明知超售會導致有乘客不能上機，每年都會有一部分旅客遇到這種情況，即使是極小的一部分，但是航空公司明確的知道，這種可能性每個航班都可能發生，為了航空公司利益而犧牲乘客利益，這種行為對於乘客本就是不合理不公平的，中國現在廉價航空大量出現，這種十分低廉的價格，本就為了吸引大量的乘客購買，購買機票而不出行的乘客是極少數的，所以發生超售的可能性越來越大。明知可能會有這種情況發生，但並不採取提醒的方式來盡量使乘客避免，而是放任，這已經與過於自信主觀上相信不會發生的情況不一致了，而是故意隱瞞真實情況，相信如果航空公司在超售時明確告知旅客本次航班超售，一些旅客可能是不會選擇購買本次航班的，那麼也會減少超售給乘客帶來的風險，但是航空公司偏偏為了上座率而沒有告知。

故意隱瞞真實情況使消費者陷入一種航班一定

有座位的錯誤認識而購票，之前也有相關案例法官判決超售屬於欺詐行為，2014年11月份溫州市龍灣工商分局針對航空公司超售導致兩名旅客暫停的情況作出了行政處罰，認定為以欺詐形式超售機票。<sup>6</sup>《民通意見》第67條表明，欺詐的構成要件包括：欺詐方有欺詐故意並實施欺詐行為、被欺詐人因此陷入認識錯誤、被欺詐人因意識錯誤而做出了意思表示。那麼問題在於航空公司沒有告知消費者航班超售的行為是否屬於欺詐行為。航空公司在售票時超額售票，在明知已經購買機票的旅客中會有人可能因為超售行為而無法登機，卻依舊超售，放任這種後果發生，而且沒有履行相應的告知義務，此時，訂票的乘客都是很肯定地認為自己付款後登機完全沒問題了，根本不知道自己能否登機成功還是個未知數。航空公司屬於故意隱瞞真實情況，並明知會有旅客可能無法登機而放任這種情況發生，使乘客誤以為萬無一失，我認為是有欺詐成分的，可以根據《消費者權益保護法》第55條要求懲罰性賠償。

## （二）依照《合同法》維權

### 1. 給付不能還是遲延履行

從《合同法》的角度考慮，一些人認為超售而使旅客暫停的行為屬於給付不能中的事實不能。狹義上的給付不能指在主管和客觀上都不可能實現，運輸合同的標的具有明顯的特定性特者，即時間和空間的特定性，一旦在規定的時間地點不能實現，就發生給付不能，這是屬於一種定期行為，因為在特定的時間過後，對於債權人來說履行的意義和目的都完全改變了，所以沒有及時履行就無法補正。航空公司在規定的特定時間、地點無法讓乘客登機，發生履行不能。

航空公司不能提供響應的特定航班座位，是事先可以避免的，即不為超售行為，而且事先可以預見的，即明知已經滿員繼續售票，所以屬於“可歸責於債務人的給付不能”，《合同法》第94條第1款規定了當事人可以解除合同的事項，乘客可以依據第4項“當事人一方遲延履行債務或者有其他違約行為致使不能實現合同目的”，享有合同解除權，乘客可以直接解除合同，同時依據《合同法》第97條有關合同解除的條款，在合同接觸後，要求航空公司對自己

已經履行了的部分賠償損失和採取補救措施，並依據《合同法》第119條規定，要求航空公司承擔退改簽的費用。

還有部分人認為航空公司構成遲延履行，認為屬於遲延履行中的給付遲延。航空運輸合同雖然是定期合同，但是在合同中有關於特殊情況無法登機可以退改簽的規定，這些乘客也都知道，例如航班取消、延誤等都會給予改簽，也就是說，這個運輸合同是可以延遲履行期限的，不是絕對的履行不能。給付遲延要求：需有債務存在、履行需有可能、債務履行期已經屆滿、需因可歸責於債務人的事由未履行、需無法律所規定的正當理由。航空公司因為自身超額售票，本來可以履行債務卻造成履行期屆滿未履行，但是和乘客協商後延長了履行期限，可以認為是遲延履行。依照《合同法》第107條規定，當事人一方不履行合同義務或者履行合同義務不符合約定的，應當承擔繼續履行、採取補救措施或者賠償損失等違約責任。航空公司因此需承擔違約責任，乘客可要求航空公司繼續履行、採取補救措施或者賠償損失等。但此時不能適用《合同法》第94條的合同解除權，除非航空公司符合了第1款第3項的要求，即遲延履行並“經催告後在合理期限內仍未履行”，乘客才可以行使合同解除權，並依據《合同法》第97條承擔賠償責任。

### 2. 格式合同

另一方面，乘客在航空公司網站點擊同意並閱讀協議、填完個人信息、選定航班並付款後，乘客便與航空公司達成了一個運輸合同，作為合同的一方，乘客也可以依據《合同法》的相關規定來維權。《合同法》第60條規定，航空公司應當遵守城市信用原則，根據合同的交易習慣履行通知的義務<sup>7</sup>，國際上的航空公司在有航班面臨超售情況時至少都會在官網上發出通知告知乘客們注意本次航班超售，而中國的航空公司在超售上遵循了交易習慣，卻在告知義務上不遵循，深航在2016年的3月份終於做出了超售通知的新規定，這也為其他航空公司做了榜樣。因為航空公司違反了誠實信用原則而使乘客不知超售情況導致暫停行程，根據《合同法》第42條第2款<sup>8</sup>和第107條，對於航班全票賣出卻依舊銷售給了部分乘客們，航空公司故意隱瞞了這些乘客與訂立合同有關的重

要事實，並沒有按照與乘客約定的航班安排旅客登機，應當承擔損害賠償責任。然而，對於點擊“同意並閱讀協議”，乘客有仔細閱讀協議的義務，航空公司一般都會有對於暫停乘客解決辦法的說明，然而，消費者在這裏只有點擊同意或不點擊的選擇，並沒有去協商和修改合同條款的方法，所以協議中所約定的內容都屬於格式條款，航空公司對於超售問題的說明和解決方式的陳述自然也都是格式條款。《消費者權益保護法》第 26 條規定，經營者在經營活動中使用格式條款的，應當以顯著方式提請消費者注意商品或者服務的數量和質量、價款或者費用、履行期限和方式、安全注意事項和風險警示、售後服務、民事責任等與消費者有重大利害關係的內容，並按照消費者的要求予以說明。經營者不得以格式條款、通知、聲明、店堂告示等方式，作出排除或者限制消費者權利、減輕或者免除經營者責任、加重消費者責任等對消費者不公平、不合理的規定，不得利用格式條款並借助技術手段強制交易。中國的航空公司對於超售問題的賠款如此之低，顯然屬於本條所說的“減輕了經營者責任”，不夠公平合理，根據《合同法》第 39 條，航空公司作為格式條款的提供者，應當遵循公平原則確定超售問題導致誤機時的乘客權利和自己的義務，並採取合理的方式提請乘客注意自己賠款數目和處理方式，並按照乘客要求予以說明。<sup>9</sup> 現在國內的航空公司一般對受超售影響的旅客賠償金額人民幣 200 元，這個賠償金額明顯不夠公平合理，時間首先是十分寶貴不可估量的，其次即使這段時間的損失可估，也不能單單用人民幣 200 元“打發”了事。根據《合同法》第 112 條、113 條分別規定的責任承擔方式，第 112 條規定當事人一方不履行合同義務或者履行合同義務不符合約定的，在履行義務或者採取補救措施後，對方還有其他損失的，應當賠償損失。第 113 條表明當事人一方不履行合同義務或者履行合同義務不符合約定，給對方造成損失的，損失賠償額應當相當於因違約所造成的損失，包括合同履行後可以獲得的利益，但不得超過違反合同一方訂立合同時預見到或者應當預見到的因違反合同可能造成的損失。在履行義務或採取補救措施後，對方還有其他損失的航空工藝應當賠償損失，損失賠償額應當相當於因違約所

造成的損失，包括合同履行後乘客可獲得的利益，單不能超過違反合同同時遇見到貨應當預見到的可能損失，本人認為，航空公司可以預見到很多乘客的損失，很多乘客選擇飛機出行目的就在和時間賽跑趕着去做很多事情，這些事情如果沒那麼重要也不會急着要走，這裏可獲得的利益可絕對不止人民幣 200 元，沒有人會因為人民幣 200 元的可獲利益花費金額人民幣 300-800 元的機票去爭取，所以可獲利益至少是絕對不少於機票實際繳納金額的。

### （三）國際慣例是否可以作為抗辯事由

航空公司面對欺詐的職責，往往會搬出“國際慣例”作為免責，這種抗辯理由我認為是不成立的。首先，在中國所參加國的國際公約或文件中並沒有超售的相關規定規則。另外，航空運輸在中國興起的時間並不長，中國民航的初創完成時期是 1978 年，真正擴張到人民群眾隨時隨地隨意購票搭乘是在 2002 年後，而那時機票的票價還比較高昂，廉價機票普遍出現是在 2005 年各網站大肆興起之後，短短幾年期間，因為票價折扣很大，才有大量的人群選擇乘機出行，也才有了超售現象發生，這種情況下，民航局和航空公司從未對超售現象進行過正規官方介紹，購票時也沒有任何提示，僅僅在運輸合同中列出一個條款，想必是不太合適的，即使確實是國際慣例，在中國國內適用目前也不適合。而且我們國家的人民習慣於搭乘火車汽車，這些交通方式購票時都會直接選好座位，購買了一定有座位，超售現象從未接觸過，突然讓人們接受這種超售情況並用“國際慣例”來作為理由，實在無法令人接受，也是乘客事先根本無法預料到的情況。

對此，中國消費者協會副秘書長武高漢表示，“中國消費者協會反對經營者用國際慣例來解決國內的消費者問題”，他認為，對國際慣例的引用首先應該考察其是否符合中國的國情，符合中國法律法規的相關規定，如果與中國法律相衝突肯定時不能被引用的，在中國只有經營者有權引用對自己有利的國際慣例，對於不利的條文卻不引用。中國政法大學民法學教授費安玲也持與武高漢相似的意見，她認為，不能因國際上其他國家把超售從行業慣例發展為法

律，就同樣套用到中國的情況中，國家與國家間的規則不可相互套用。

因此，如果適用航空超售作為國際慣例來免責的話，就屬於航空公司單方面引用對自己有利的條款來擴大自己利益，同時明顯限制和侵犯了消費者的權利，與中國《消費者權益保護法》相違背，這種與中國法律相衝突的行業慣例，即便是國際慣例，絕對不允許成為抗辯理由，這種做法也不應受到支持。

#### (四) 超售行為是否構成詐騙罪

在討論這個問題時，我們需要首先看一下詐騙罪的構成要件。詐騙罪的客觀要件要求，行為人實施了欺詐行為，使對方產生錯誤認識，並陷入錯誤認識後做出財產處分受到財產損害，主觀上要求直接故意並且以非法佔有為目的，數額上要求較大。欺詐行為可以是不作為，即應當告知而不告知，故意隱瞞真實情況，航空公司未告知超售航班的行為符合了欺詐行為，乘客誤以為百分之百有座位可登機，而支付價款購買機票。但是主觀上值得考量，航空公司主觀上欺詐的確是直接故意，但是卻不是以非法佔有為目的，作為一種銷售策略和行業習慣，航空公司是為了提高自己的利益而超售，沒有給旅客提供座位的話也會進行退改簽，而不是為了非法佔有旅客財產不予返還了，所以缺少主觀構成要件，因為沒有非法佔有旅客財產的結果，主觀上沒有惡意，就沒有詐騙數額一說了，所以還是不能依照《刑法》來解決問題。

### 三、自身權益，積極維護

#### (一) 航空公司的賠償金額較低

在解決方案方面，中國目前沒有關於超售問題的航空公司後續服務的明確規定，但是可以參照《中國民用航空旅客、行李國內運輸規則》第29條和第23條都明確了因航班晚點、取消的航空公司責任<sup>10</sup>，其中給予旅客免費退改簽並多退少不補政策是明確規定的，中國的航空公司對於超售時明顯的航空公司一方責任，跟旅客無關，根據當然解釋更加適用本條規則。所以在免費退改簽服務的通行做法後，中國各航

空公司對於經濟補償方面值得考究，多數的航空公司官方網站並沒有列出具體規定，均可參照航班延誤時的規定來確定賠償金額，下面列舉幾個明確了超售情況經濟補償的航空公司，四川航空承諾，旅客可以免費退票，同時可獲賠人民幣300至800元不等，改簽也可獲賠上述金額，改簽後等待的時間為2至4小時內免費提供酒店休息。春秋航空規定，免費退改簽後給予人民幣200元的經濟補償，改簽後續航班等待4小時以上提供酒店免費休息。山東航空和海南航空公司在提供免費退改簽的情況下，補償票面金額的30%，低於人民幣200元的補償人民幣200元，超過4小時提供免費休息的酒店。深圳航空則對於改簽後的票價多退少不補，等待超過4小時賠償票面金額的30%，超過4小時不足8小時，賠償60%，8小時以上100%賠款，所有賠償金額低於人民幣200元的按照人民幣200元賠償。

在賠償的方面，我們對比一下其他國家的航空公司規定，很多國外的乘客們將因超售行為或者航班延誤導致暫停成為“中頭彩”，直接標明了國外航空公司的賠償服務是有多麼豐厚！美國的達美航空公司對於超額售票的航班，客服人員會告知乘客航班的超額售票情況，為乘客免費提供住宿服務，免費退改簽，同時提供旅行積分代金券可以用於購買一張此後的去往任意目的地的機票，或與旅遊相關達美公司業務下的其他服務，根據規定現實，該代金券的實際兌換金額相當美金500元左右。加拿大航空公司的官網顯示，航班在起飛前如果超售官網上會登出提示，飛往法國的航班超額售票導致乘客暫停，提供兩次免費撥打電話、發信息或者郵件的服務，免費退改簽，同時提供免費食宿，並且賠償500歐元，飛往德國的航班與飛往法國的航班提供的服務都一樣，但是賠償金額為600歐元。英國航空規定，超售的航班會明顯標明，將會給予乘客免費退改簽和休息旅店及餐飲，1,500公里以內的行程予以250歐元的賠償，1,500到3,500公里的行程賠償400歐元，其餘600歐元。經過大量的比較來看，歐洲、美國和加拿大的國航公司多是最少賠償票面金額相等的數額，等待時間超過6小時的將賠償票面金額的兩倍，一般都是在200歐元至600歐元的賠償區間內，這裏不再舉例。

可以看出，對於超額售票的處理方式各國航空公司由於主觀過錯都會免費提供退改簽和免費的食宿，關鍵問題是事前是否有提示和賠償金額的數目。

乘客在交付金額購票之後，便於航空公司達成了一個運輸合同，提示乘客航班的超額售票情況是航空公司必須盡到的合理說明義務，這點中國的航空公司完全沒有做到，法律法規也沒有明確規定。

而且，在賠償金額這一點上，歐美的航空公司可以說絕不吝嗇補償，即使是最低額度的 200 歐元左右也遠遠超過中國的一般賠償金額，由於中國的廉價航空近幾年的票價都比較低，國內航線航班多數維持在人民幣 300-800 元的票價，個別超過人民幣 1,000 元的機票多是航線很長的偏遠地區，偏遠地區由於搭乘人數較少所以超售導致誤機現象也幾乎沒有聽說過，對於人民幣 300-800 元的賠償那麼根據國內公司的規定可以看出，上文提到的川航、海航等都是賠償人民幣 200 元左右了，根據大量瀏覽新聞的結果，筆者在所能看到的範圍內總結出，幾乎都是賠償人民幣 200 元，目前沒有看到個別的高額金額賠付消息。

事實上來講，選擇了空中運輸的乘客初衷大多數都是為了節省時間，超額售票引起誤機直接導致的便是耽誤時間，對於有急事的乘客來說，一不小心就耽誤了大事，可能是一筆數目不小的生意，可能是公司的重要會議，更嚴重一點，乘客因遲到而被辭職等等都有可能發生，由於超額售票是航空公司的營銷策略，乘客無法登機完全規則於航空公司，關鍵的是耽誤的時間如何補償，人民幣 200 元的賠償金顯然對於有急迫需求的乘客是不公平的。

有資料在表明超售的合理性中指出，“國內航空公司每超售一萬張機票，受影響的大概有 4 名乘客，不實行超售的話，保守估計將虛耗 200 個座位，按每個座位 500 元計算，將損失 10 萬元”<sup>11</sup>，另一個角度來看，航空公司從超售行為中每年至少節省了 10 萬元，而大概有寥寥數幾的旅客受到影響，這些個別因航空公司為維持利益而成為了犧牲品，只賠償人民幣 200 元是不是太不公平了呢！於情於理，航空公司都必須為這些暫停乘客提供豐厚的補償。<sup>12</sup>

那麼提供了補償後，是不是就此可以結束了呢？並非如此，乘客還可以要求後續補償。根據《合同法》

第 112 條當事人一方不履行合同義務或者履行合同義務不符合約定的，在履行義務或者採取補救措施後，對方還有其他損失的，應當賠償損失。第 113 條規定，當事人一方不履行合同義務或者履行合同義務不符合約定，給對方造成損失的，損失賠償額應當相當於因違約所造成的損失，包括合同履行後可以獲得的利益，但不得超過違反合同一方訂立合同時預見到或者應當預見到的因違反合同可能造成的損失。乘客在接受航空公司的賠償金額後，還有其他損失的應當賠償損失。也就是說，航空公司在各公司規定中有關超售後的賠償金額的規定，僅是針對一般情況下的乘客損失，即乘客沒有其他財產或人身損失的情況下，如果乘客因此而發生了其他損失，如因遲到被辭退、購買的生冷鮮活品因此腐敗損壞，航空公司仍然需對這些損失賠償。

## （二）增加法律法規及管理規定，明確數額

如前文所述，對於航空公司的告知義務中國並沒有十分明確的法律規定，只有 2007 年民航總局發出的《關於規範客票超售有關問題的通知》<sup>13</sup>，其中僅規定了航空公司應當對於超售情況向旅客行使告知義務，對於賠償金額也沒有明確規定，而各航空公司也並沒有認真履行該通知。該通知的意義在於明確了航空公司的告知義務，讓乘客可以明確的依據《消費者權益保護法》第 8 條維權，但是用來約束航空公司還是不夠力度，然而這個如此重要的通知卻在網上怎麼也找不到了，所以明確航空公司的告知義務和通知方式是當務之急。

隨着乘客越來越多，航空公司超售的座位比例也應當做出統一的明確數字範圍，國際上是超售 3-5%<sup>14</sup>，但是航空公司是否嚴格按照這個比例來超售我們不得而知，這點需要民航總局加強監督，所以超售的告知義務、超售比例和具體賠償範圍都需要制定一個可以參照的標準。

另外，超售現象現在在中國不被廣泛接受，但是在國際上確實十分普遍，機票超售數據控制的合理，後續賠償數額令人滿意，可以對乘客和航空公司都有利，這是個雙贏的結果。所以民航局可以參照國際上的做法，例如選出志願者等方式，明確在規定當中，

為航空行業劃定出規範的秩序，也讓消費者們瞭解到超售並不是一定非常糟糕，慢慢讓中國群眾接受。

### (三) 提前電詢，積極維權

由於目前中國的航空公司均不會事先主動告知航班是否出售，那麼我們消費者只能盡到所有的注意義務提高警惕了！一些航空公司，如川航，明確說明旅客詢問的話會告知，所以旅客可以提前電詢查證，如果發現所要乘坐的航班超售，提前值機是避免淪為暫停旅客的好辦法。如果不幸成為了暫停旅客，請保存好相關證據，以事後尋求損失賠償。很多旅客認為幾百元的機票去打官司費心費力！其實暫停旅客們可以自行聯繫消費者協會，進行集體訴訟，集體訴訟由於證據多而且訴訟主體可靠，勝訴的幾率很大，我們不是為了幾百元訴訟，而是為了平衡住商家與消費者的合法地位，不能讓“店大欺客”的現象肆無忌憚

發生，更不能讓商家使用欺詐行為逃脫法律責任，運用法律手段去規制商家“大權小責”的情況，使得市場經濟秩序得以公正公平。

## 四、結語

超額售票現象不只發生在航空領域，還發生於餐廳預訂和酒店預訂等等的銷售領域當中，這種現象雖說可以保證經營者的利益最大化，但是對於乘客們來說是極不公平的，正如費安玲和武高漢所說，國際慣例不一定適合於中國國情，中國現在的社會情況還無法接受這一行業規定，用行業習慣來逃避《合同法》和《消費者權益保護法》所規定的義務實在不妥，航班超售現象如果把握不好就是對消費者的極大侵害，數據把握得當、賠償補償合理，才能做到雙贏。

## 註釋：

- 1 王珂冰：《機票超售的“秘密”》，載於《中國民航報》，2015年3月2日，第6版。
- 2 《消費者權益保護法》第8條：消費者享有知悉其購買、使用的商品或者接受的服務的真實情況的權利。消費者有權根據商品或者服務的不同情況，要求經營者提供商品的價格、產地、生產者、用途、性能、規格、等級、主要成分、生產日期、有效期限、檢驗合格證明、使用方法說明書、售後服務，或者服務的內容、規格、費用等有關情況。
- 3 趙亞芸：《祥鵬公司超售機票只賠200元，稱是國際慣例引爭議》，載於央廣網，2016年5月4日
- 4 《消費者權益保護法》第16條：經營者向消費者提供商品或者服務，應當依照本法和其他有關法律、法規的規定履行義務。經營者和消費者有約定的，應當按照約定履行義務，但雙方的約定不得違背法律、法規的規定。經營者向消費者提供商品或者服務，應當恪守社會公德，誠信經營，保障消費者的合法權益；不得設定不公平、不合理的交易條件，不得強制交易。
- 5 王治國、田思倩：《超售機票是個什麼鬼？耽擱了“羅馬假日”，該如何賠》，載於《人民法院報》，2016年12月12日。
- 6 王飛：《機票超售頻發生，源於國際慣例？》，載於《廣州日報》，2015年12月23日，第5版。
- 7 《合同法》第60條：當事人應當按照約定全面履行自己的義務。當事人應當遵循誠實信用原則，根據合同的性質、目的和交易習慣履行通知、協助、保密等義務。
- 8 《合同法》第42條：當事人在訂立合同過程中有下列情形之一，給對方造成損失的，應當承擔損害賠償責任：(1)假借訂立合同，惡意進行磋商；(2)故意隱瞞與訂立合同有關的重要事實或者提供虛假情況；(3)有其他違背誠實信用原則的行為。《合同法》第107條：當事人一方不履行合同義務或者履行合同義務不符合約定的，應當承擔繼續履行、採取補救措施或者賠償損失等違約責任。

- <sup>9</sup> 《合同法》第 39 條：採用格式條款訂立合同的，提供格式條款的一方應當遵循公平原則確定當事人之間的權利和義務，並採取合理的方式提請對方注意免除或者限制其責任的條款，按照對方的要求，對該條款予以說明。
- <sup>10</sup> 《中國民用航空旅客、行李國內運輸規則》第 19 條：航班取消、提前、延誤、航程改變或不能提供原定座位時，承運人應優先安排旅客乘坐後續航班或簽轉其他承運人的航班。因承運人的原因，旅客的艙位等級變更時，票款的差額多退少不補。《中國民用航空旅客、行李國內運輸規則》第 23 條：航班取消、提前、延誤、航程改變或承運人不能提供原定座位時，旅客要求退票，始發站應退還全部票款，經停地應退還未使用航段的全部票款，均不收取退票費。
- <sup>11</sup> 同註 6。
- <sup>12</sup> 周聖武、張興永、吳宗翔：《航空公司超額訂票的收益分析》，載於《大學數學》，2003 年第 3 期。
- <sup>13</sup> 《超售機票不能“偷着來”》，載於《法制晚報》，2016 年 5 月 4 日，第 3 版。
- <sup>14</sup> 同註 6。