**乔佲芳与春秋航空股份有限公司航空旅客运输合同纠纷一审民事判决书**

上海市长宁区人民法院

民事判决书

（2014）长民一（民）初字第8001号

原告乔佲芳，女，汉族，户籍地辽宁省。

被告春秋航空股份有限公司，住所地上海市。

法定代表人王正华，董事长。

委托代理人谢爱兵，男，春秋航空股份有限公司员工。

原告乔佲芳与被告春秋航空股份有限公司（以下简称春秋公司）航空旅客运输合同纠纷一案，本院于2014年11月12日立案受理后，依法适用简易程序，于2014年12月10日公开开庭进行了审理。后因案情需要，依法适用普通程序，于2015年3月24日公开开庭进行了审理，原告乔佲芳与被告春秋公司的委托代理人谢爱兵到庭参加了诉讼。本案现已审理终结。

原告乔佲芳诉称，原告在被告官方网站上订购了两张由大连飞往上海的机票，出发时间分别为2014年9月1日与2014年9月20日。原告为此分别支付票价人民币（以下币种均为人民币）349元与289元。出发前，原告因自身身体原因所需向大连国际机场提出预定轮椅爱心服务。大连国际机场告知原告需询问被告。原告遂与被告电话联系要求提供轮椅，被告得知原告腿脚不便且无陪同人员后即告知原告不得登机。原告不予接受，为此多次与被告进行沟通，要求被告准许登机。但被告始终坚持以原告没有陪同人员为由不允许原告登机，同时还拒绝向原告提供拒载原告所依据的书面文件。原告认为自己此前曾多次乘坐飞机，即使没有陪同人员也从未遭遇过无故拒载的情况。因为被告的无理拒载，导致原告2014年9月1日未能如期前往上海，2014年9月20日的行程也因此无法成行。后续的所有行程均受到影响，原告之前预定的所有火车、汽车等只能全部重新预定，造成原告经济损失。2014年9月15日，原告应被告的一位顾姓的工作人员之邀来到上海就赔偿事宜进行商谈，但该工作人员始终拒绝见面。原告认为自己系应被告要求才来到上海，由此在上海产生的交通费和住宿费也理应由被告承担。据此，原告诉至法院，要求判令：1、被告返还原告支付的机票款项共计638元。2、被告赔偿原告各项经济损失共计6，000元。

被告春秋航空股份有限公司辩称，原告于2014年8月12日与8月17日在被告官方网站分别订购了2014年9月1日与9月20日由大连飞往上海的机票。2014年8月30日，原告拨打被告客服热线，表示自己因二级重度残疾，需要被告提供轮椅。被告得知原告没有陪同人员，且因其健康原因不能自行从航空器上紧急撤离，符合国家民航局2009年发布的《残疾人航空运输办法（试行）》第十五条的情形，因此被告有理由拒绝运输。原告多次致电被告，强调其是二级重度残疾，不能行走，且没有陪同人员，被告根据有关规定不予承运原告也是为了原告自身的安全着想。被告当时即向原告提出了相应的解决方案，包括退票，原告也表示同意。事实上被告也已经将所有涉案机票款项退回了原告支付机票款项时所使用的帐户。至于原告提出之前乘坐航班从未被拒载，这与原告每次出行时的身体状况、有无陪同人员以及被告及机场的服务设备实际状况都各不相同有关，原告不能以偏盖全，在其本次并不符合乘机条件的情况下还强制被告承运。被告从未邀请原告来上海商谈赔偿事宜，原告不能要求被告承担其自行至上海办事过程中所支出的交通费和住宿费。因此被告不同意原告的全部诉讼请求，请求法院予以驳回。

经审理查明，2014年8月12日，原告之子在被告官方网站上订购了一张2014年9月1日从大连飞往上海的机票，航班号为9C8858，机票使用人为原告乔佲芳。原告通过其儿子银行帐户支付价款共计349元。同年8月17日，原告儿子又在被告官方网站上订购了一张2014年9月20日从大连飞往上海的机票，航班号为9C8842，机票使用人同为原告乔佲芳。原告同样通过其儿子银行帐户支付价款共计289元。同年8月30日，原告致电大连国际机场，自称因二级重度残疾要求提供轮椅服务。机场客服询问原告是否有人陪同，原告答复没有陪同人员。机场客服联系被告后告知原告称，以原告的身体状况在没有陪同人员的情况下被告无法承运原告。原告得知后，致电被告客户服务中心，要求被告给予三倍赔偿，被告拒绝。原告随即要求被告退票，被告客服表示可以将款项退至之前支付票款的帐户上。9月1日与9月20日，原告未如期登机前往上海。同年9月12日和9月17日，被告先后将票款289元和349元退至原告购买机票时所使用的银行帐户。10月14日，原告再次致电被告客户服务中心，要求就本案纠纷与被告进行协商，并提出三倍赔偿的方案，被告予以拒绝，原告遂诉至法院，要求判如所请。

审理中，原告确认被告已经将涉案款项共计638元退还至其儿子的银行帐户。

以上事实，有被告提供的航班订票及退票记录等证据以及双方当事人的当庭陈述为证，并经庭审质证，本院予以确认。

因原告不同意调解，致本案调解不成。

本院认为，当事人对自己提出的诉讼请求所依据的事实或者反驳对方诉讼请求所依据的事实有责任提供证据加以证明。没有证据或者证据不足以证明当事人的事实主张的，由负有举证责任的当事人承担不利后果。本案中，原告主张被告应赔偿其因遭被告无理拒绝登机对自己后续行程造成了影响所带来的经济损失，故原告应对其主张的该部分损失的事实承担举证责任。但原告未能向本院提交与证明该部分事实具有关联性的书面证据，原告要求赔偿损失6，000元的诉讼请求所依据的事实因缺乏证据，本院不予支持。原告在审理中也确认被告已将涉案票款638元退还至当初购票时使用的付款帐户，原告再请求被告退还机票费用的诉讼请求亦无法律依据，本院难以支持。

据此，依照《中华人民共和国合同法》第六条、第七条与《最高人民法院关于民事诉讼证据的若干规定》第二条的规定，判决如下：

驳回原告乔佲芳的全部诉讼请求。

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，并按对方当事人的人数提出副本，上诉于上海市第一中级人民法院。

审判长 叶其成

代理审判员 张的日

人民陪审员 田万明

二〇一五年五月十二日

书记员 董志明



**在线查看此案例**