**陈祖扬与深圳航空有限责任公司航空旅客运输合同纠纷一审民事判决书**

深圳市宝安区人民法院

民事判决书

（2017）粤0306民初24692号

原告：陈祖扬，男，汉族，1984年7月4日出生，身份证住址广东省雷州市。

被告：深圳航空有限责任公司，住所地深圳市宝安区国际机场深航办公大楼，统一社会信用代码91440300192211290H。

法定代表人：宋志勇，董事长。

委托诉讼代理人：李彩红、王伟巍，该公司员工。

原告陈祖扬与被告深圳航空有限责任公司航空旅客运输合同纠纷一案，本院受理后，依法组成合议庭，适用普通程序公开开庭进行了审理。原告陈祖扬，被告深圳航空有限责任公司的委托诉讼代理人李彩红、王伟巍到庭参加诉讼。本案现已审理终结。

原告向本院提出诉讼请求：判令被告承担违约金1元。事实与理由：2017年8月3日，原告在携程旅行网购买一张于2017年8月5日22时由深圳飞往湛江的机票。同月5日21时32分，原告赶至深圳宝安国际机场办理值机手续，被告知航班起飞前45分钟停止办理登机手续，被迫改签其他航班。原告认为，被告有义务告知起飞前45分不能办理值机，其未依约将原告送至目的地，应承担违约责任。

被告辩称，一、被告对于旅客的航班出行时间已经尽到合理通知义务。首先，在深航官网、深圳机场官网均有关于深圳机场截载时间的通知；其次，原告购票后，被告曾发短信通知原告，并提示“请提前2小时到机场办理值机”；再者，购票发票即行程单也有深圳机场提前45分钟截载的提示。二、旅客有合理注意义务，应关注出行机场相关规定，不能把所有责任都推给航空公司，依常识乘飞机出行要经过办理登机牌、安检等相关程序，均需花费相应时间，必然需要提前到达，且在原告购票后，被告已按机场实际情况合理通知原告提前两小时到机场，旅客把误机责任推给被告，是不合理的。三、原告未提供证据证明其到达机场的时间，无法获知原告是否为21:32分到达机场，还是在飞机起飞后才到达机场，原告误机的真实原因不清，让被告承担原告没有乘坐原定航班的所有责任，也不合理。四、原告要求被告承担违约责任，但未提供任何证据证明违约损失，依据不足。

经审理查明，2017年8月3日，原告通过携程旅行网购买了被告承运的ZH9329航班机票，计划起飞时间为2017年8月5日22时，由深圳宝安机场至湛江机场，订单总额为650元。当天，被告通过系统向原告预留手机号发送航班信息，载明“已出票：订单4362823103‘深圳航空ZH9329深圳宝安机场T3－湛江机场，8月5日22:00陈祖扬，票号479－5655132427’请提前2小时至机场值机。”原告确认收到此信息。

2017年8月5日，原告到深圳宝安机场准备乘机，被机场工作人员告知已过截载时间，即航班起飞前45分钟截止办理登记手续。原告提交的微信支付记录及被告提交的系统查询机票改签记录显示，当日21时42分，原告办理了客票改签业务，原告并另外支付了费用590元。庭审中，被告称其不清楚当天现场情况，也未提供任何证据证明原告到达情况。另外，被告书面说明其协助调查柜台中关于原告办理值机情况的结果，显示操作记录均在2017年8月5日之后，未能查询到值机柜台关于原告2017年8月5日第一次提取的时间。

又查明，被告提交的航空运输电子客票行程单范本中，载有“深圳始发提前四十五分钟办”提示，该行程单加盖中国统一发票监制章以及中国民航电子客票行程单发票专用章。原告主张该行程单一般不需要打印，被告确认办理登机手续无需出示行程单，且该行程单须在特定网站或售票代理点打印。

另查，被告提交的网页信息显示，各地机场规定的航班截载时间不尽相同，深圳机场截载时间为航班计划起飞时间前45分钟。该网页为被告官方网站信息，在首页“旅行信息”下一级目录“办理值机”中“办理值机须知”页面。

以上事实，有机票预订订单、航空运输电子客票行程单、快递邮件、快递详情单、告知函、出票信息、被告官网上公布的各地机场值机截止办理时间的提示、微信截图、旅客值机记录调查结果等证据及庭审笔录收录在案为凭。

本院认为，本案为航空旅客运输合同纠纷。原、被告之间的客运合同自原告购票成功时成立并生效。根据双方的诉辩内容及提供的证据，确定本案的焦点为：1.原告未在航班起飞45分钟前办理值机，被告拒载是否构成违约；2.原告不能如期搭载当次航班所造成的损失应如何承担。

焦点一，原告未在当次航班起飞前45分钟办理值机，被告拒载是否构成违约。

首先，原告通过网络购取由被告承运的ZH9329航班机票，双方成立客运合同。对于原告何时到达机场，被告没有提供证据，在庭审中也只是陈述称不清楚现场情况。原告则主张其于2017年8月5日21时32分到达深圳宝安机场柜台办理值机，根据原告提交的机票改签支付记录以及被告系统中显示的改签出票时间，均为当天21时42分。因此，本院采信原告当天21时32分到达机场办理值机，距当次航班起飞时间尚有28分钟，双方确认原告未在当次航班起飞45分钟前办理值机被拒载的事实。

其次，对停止值机时间的规定，各个机场不尽相同。本案原、被告之间成立的是客运合同，直接约束双方的是合同条款，双方应遵循合同条款的约定及相关规定履行合同。而停止值机时间的安排，限制了旅客在截载时间内进行值机的权利，加重旅客的注意义务，对旅客能否办理值机手续或正常乘运有重大影响。《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》第三十二条第二款规定，“承运人规定的停止办理乘机手续的时间，应以适当方式告知旅客。”根据这一规则以及《中华人民共和国合同法》第六十条关于附随义务的规定，被告作为承运人，应当采取合理有效的方式，充分且明确地告知旅客停止值机的时间安排。

再次，被告主张其分别以三种方式向原告通知了办理乘机手续的信息。第一是以短信通知的方式，但“提前2小时至机场值机”并没有指明停止办理值机的时间，属于信息缺失，不构成有效告知。第二是以电子客票行程单的内容记载相关信息，然而行程单上的“提前四十五分钟办”的字样，既不能明确指明停止办理值机的时间，也不能明确“办”的内容或事项，也属于通知内容缺失。同时，也可能因旅客以身份证等其他方式办理值机手续，导致未持有行程单而不能获知该记载信息。因此，电子客票行程单的内容，不能视为被告已经向原告对截载时间进行了严格有效的通知。第三是被告官网上发布的截载信息，但该信息在网页的三级目录下，需经两级点击，缺乏显著性，以此向不特定群体发布信息的行为，不构成履行特定合同的有效通知。因此，本院认定被告没有完全履行以合理方式将停止值机时间告知原告的义务。

综上，因停止值机的后果直接导致原告不能依据机票记载的时间乘运，而被告对停止值机时间没有履行充分有效的告知义务，已构成违约。

焦点二，原告的损失是否是被告违约造成以及损失如何承担的问题。作为航空运输合同中的旅客，原告负有合理安排行程的注意义务，原告在航班起飞前不到30分钟到达机场值机，其对自己的行程安排确有不当，对未能如期乘运有一定责任。但被告未完全履行告知截载时间的义务，直接影响原告的行程安排，也应对原告被拒载的结果承担相应责任。原告的作为和被告的不作为作用力大小难以明确区分，应视为同等重要。因此对原告未乘运当次航班而造成机票改签和行程耽误等损失，双方均应承担相应的责任。本案原告的直接可见损失至少有改签费590元，原告主张1元的违约损害赔偿请求，未超过被告应承担的责任范围，基于处分原则，本院予以支持。

依据《中华人民共和国合同法》第六十条、第一百零七条、第一百一十三条，《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》第三十二条的规定，经本院审判委员会讨论，判决如下：

被告深圳航空有限责任公司于本判决生效之日起三日内向原告陈祖扬赔偿损失1元。

如果未按本判决指定的期间内履行给付金钱义务，应当按照《中华人民共和国民事诉讼法》第二百五十三条之规定，加倍支付迟延履行期间的债务利息。

本案案件本诉受理费50元，由被告深圳航空有限责任公司负担。

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，上诉于广东省深圳市中级人民法院。

审判长 吴楚楚

人民陪审员 李萍

人民陪审员 龙少球

二〇一八年九月二十一日

书记员 郑凌玲（兼）书记员 叶宝英



**在线查看此案例**