**袁\*与中国\*\*\*\*股份有限公司航空旅客运输合同纠纷一案一审民事判决书**

上海市徐汇区人民法院

民事判决书

（2012）徐民一（民）初字第1104号

原告袁\*，女，19\*\*年\*月\*日生，汉族，上海\*\*大学就读,住上海市\*路\*弄\*号\*室。

被告中国\*\*\*\*股份有限公司，住所地上海市浦东新区\*大道\*号。

法定代表人刘\*\*，职务董事长。

委托代理人戴\*，女，系被告职员。

委托代理人杨\*\*，北京市大成律师事务所上海分所律师。

被告上海\*\*\*\*有限公司，住所地上海市徐汇区\*路\*号。

法定代表人叶丽君，职务经理。

委托代理人冯\*\*，男，系被告职员。

被告上海\*\*机场股份有限公司，住所地上海市浦东新区\*路\*号。

法定代表人俞\*\*，职务董事长。

委托代理人戴\*，女，系被告职员。

原告袁\*诉被告中国\*\*\*\*股份有限公司（以下简称\*\*\*\*公司）、上海\*\*\*\*有限公司（以下简称\*\*\*\*公司）、上海\*\*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，本院立案受理后，依法适用简易程序，由审判员陈强独任审判，于2012年2月21日公开开庭进行了审理。原告袁\*，被告\*\*\*\*公司的委托代理人戴\*、杨\*\*，被告\*\*\*\*公司的法定代表人叶丽君及委托代理人冯\*\*，被告\*\*机场公司的委托代理人戴\*到庭参加诉讼。本案现已审理终结。

原告袁\*诉称，2011年6月，原告母亲樊\*\*在\*\*\*\*公司购买了两张\*\*\*\*公司从上海浦东\*\*机场出发至广州的机票，起飞时间为当月12日8时45分，当时\*\*\*\*公司只口头告知需提前到机场，但未告知具体时间。2011年6月12日8时15分许，原告与母亲到达机场并至中国出发口排队，后感觉时间已很紧，便至柜台询问，被告知该航班已经停止办理值机手续。在与\*\*\*\*公司及\*\*\*\*公司交涉未果后，原告无奈只得当场购买了春秋航空公司从虹桥机场起飞的机票，票务人员在机票上注明了“提前45分钟停止办理”的字样。事后，在向\*\*\*\*公司投诉过程中，原告得知其当天的航班实际起飞时间为9时15分，但当时机场方面并未予以相应提示，导致原告未能补办登机手续。原告认为，包括春秋航空公司的航班及广州白云机场起飞的航班，在机票上均注明有停止办理值机手续的时限，但在原告购买的\*\*\*\*公司机票上却没有注明，侵犯了原告的知情权。而被告\*\*机场公司对于飞机起飞晚点的信息，也未通过合理方式告知旅客，导致原告未能补办登机手续。三被告的违约行为，造成原告发生了误机损失。故诉至法院要求三被告全额退还原告机票款570元，赔偿原告重新购买机票的差价损失270元，本案诉讼费由三被告负担。

被告\*\*\*\*公司辩称，从2006年起,我国民用航空开始逐渐采用电子客票的方式替代原有的纸质机票,乘客无需机票,仅凭个人身份证件即可办理登机手续。原告所持电子客票行程单，其主要功能是作为报销凭证，不是办理登机手续和机场安检的必要凭证。上述行程单的格式有统一规定，不能随意添加，\*\*\*\*公司的出票代理人资格是中国民航信息网络股份有限公司（以下简称中航信）授予的，被告也无权要求其在售票时以书面形式向购票人提示办理值机手续的时限。在涉案电子客票行程单的正面右下角显示了“请旅客乘机前认真阅读《旅客须知》及承运人的运输总条件内容”，反面显示了“为保障旅客权益，请登录承运人网站认真阅读《旅客须知》及承运人的运输总条件内容”等字样，而被告网站的《旅客须知》则提示了“为保证航班准点，东航国际航班将在起飞前2小时开始办理乘机手续，起飞前45分钟停止办理；国内航班将在起飞前90分钟开始办理乘机手续，起飞前30分钟停止办理。（备注：各地机场因候机区域条件不同，停止办理时间会有一定差异，为避免误机，请旅客与当地机场确认，并在规定时限内到达机场办理乘机手续。）”。一般情况下，国内航班提前30分钟停止办理值机手续属常识，而根据航空公司或起飞机场的不同，如是提前45分钟停止办理才会作特别提示。故被告已经通过合理方式就值机时限向原告作出了提示，履行了相应义务。原告主张被告应在行程单上注明停止办理值机手续的时限，没有法律依据。涉案被告的航班是正点航班，于当日8时15分开始登机、8时27分登机结束、8时29分关闭舱门，后由于流量控制原因实际于9时25分起飞。根据中航信提供的该航班值机记录，最后值机的旅客是在8时18分完成值机手续的，在此之前原告可以办理值机手续,而实际上本案原告没有证据可以证明其于上述航班的起飞时间之前到达了被告的值机柜台办理值机手续。根据《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》的规定，旅客应该在承运人规定的时限内到达机场按时办理登机手续。故本案是因原告没有履行法定的合理谨慎义务而导致误机，其要求被告方承担法律责任，缺乏事实及法律依据。原告所购机票属X舱特价票，根据被告明示的退票条件，被告可退还原告机场建设费50元、燃油附加费140元及20%的票价76元，合计266元，并认可在本案中予以处理。

被告\*\*\*\*公司辩称，电子客票行程单有其特定的格式内容，其上亦注明“手写无效”，故被告作为代理销售商无权随意填写。原告母亲在购买机票时，被告已口头告知有关退票规定及提醒原告提前一小时到机场领取登机牌。为保障旅客权益，在电子客票行程单的右下角及背面均注明要求旅客乘机前认真阅读《旅客须知》及承运人运输总条件。被告在销售机票过程中没有任何过错，原告的主张缺乏依据，故不同意其诉讼请求。

被告\*\*机场公司辩称，其仅是提供机场设施服务的一方，与原告之间不存在航空旅客运输合同关系。当航班到达起飞时间、关闭舱门后，即使没有起飞，旅客也无法登机，故原告的误机与被告无关。要求驳回原告的起诉。

经审理查明，2011年6月5日，案外人樊\*\*在被告\*\*\*\*公司为原告购买了被告\*\*\*\*公司承运的从上海浦东\*\*机场出发至广州的MU5301航班机票，座舱等级为X，票款合计570元，其中包括票价380元、机场建设费50元、燃油附加费140元，航班起飞时间为2011年6月12日8时45分。在被告\*\*\*\*公司售票时当场交付樊\*\*的航空运输电子客票行程单上，其正面右下角提示“请旅客乘机前认真阅读《旅客须知》及承运人的运输总条件”，其背面的使用说明中提示“为保障旅客权益，请登录承运航空公司网站认真阅读《旅客须知》及承运人的运输总条件内容”。

2011年6月12日上午，原告到达浦东\*\*机场，并在8时18分后向被告\*\*\*\*公司值机柜台提出办理登机手续，被告知已过值机时间不能办理。在无法登机的情况下，原告重新购买了中国春秋航空公司当日从上海虹桥机场出发至广州的机票，起飞时间为17时35分，票款840元，包括票价650元、机场建设费50元、燃油附加费140元，在该电子客票行程单上手写提示“提前45分钟停止办理”。现原告以诉称之事由诉至本院。

另查明，在被告\*\*\*\*公司网站上刊登有《旅客须知》，其中的乘机事项载明“为保证航班准点，东航国际航班将在起飞前2小时开始办理乘机手续，起飞前45分钟停止办理；国内航班将在起飞前90分钟开始办理乘机手续，起飞前30分钟停止办理。（备注：各地机场因候机区域条件不同，停止办理时间会有一定差异，为避免误机，请旅客与当地机场确认，并在规定时限内到达机场办理乘机手续。）”。

庭审中，原告提供了一张中国南方航空股份有限公司从广州至上海的电子客票行程单，其上提示“白云机场起飞前45分停止办理值机手续”。

本案审理中，原告撤回了对被告\*\*机场公司的起诉，本院口头裁定予以准许。

上述事实，有原、被告陈述，原告提供的涉案MU5301航班电子客票行程单、中国春秋航空公司及中国南方航空股份有限公司电子客票行程单各一份，被告\*\*\*\*公司提供的涉案MU5301航班值机记录等证据材料为证，本院予以确认。

本院认为，航空旅客运输具有其特殊性，为保障航运安全，包括承运人及旅客在内的航运参与人均应遵守相关运输规定。在一般情况下，民航国内航班最后办理值机手续的时间为起飞前30分钟，其目的是保证航班按时关闭舱门并准备起飞，对此作为旅客应予以知晓并遵守。涉案原告所购被告\*\*\*\*公司机票，其起飞时间为8时45分，停止办理值机手续的时间为起飞前30分钟，根据在案当事人陈述及相关证据可以认定，该航班最后办理值机手续是在当日8时18分，而原告并未在上述时间之前向\*\*\*\*公司提出办理值机手续，故造成误机的后果责任在于原告。依照《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》的有关规定，机票必须载明的事项，不包括停止办理值机手续的时限，对于电子客票行程单，该规定同样可予适用。被告\*\*\*\*公司在其网站所刊登的《旅客须知》明确了国内航班起飞前30分钟停止办理值机手续，在出具给原告的电子客票行程单上也注明了要求旅客认真阅读承运人网站上的《旅客须知》，故可以认定\*\*\*\*公司已履行了相关告知义务。虽然在案原告提供的中国春秋航空公司及中国南方航空股份有限公司电子客票行程单上注明了停止办理值机手续的时间，但上述航班注明的时限比一般国内航班提前，属于与旅客之间的特别约定，对此予以特别告知属应当，并不能据此认定被告\*\*\*\*公司须书面提示亦属当然。故本案中，被告\*\*\*\*公司及\*\*\*\*公司在履约过程中不存在违约情形，原告要求两被告承担相应违约责任，缺乏事实及法律依据，本院不予支持。被告\*\*\*\*公司同意按照其有关退票的规定，退还原告相应票款，本院予以准许。如原告认为退款数额不符合双方的合同约定，可通过另案诉讼途径解决。据此，依照《中华人民共和国合同法》第六条的规定，判决如下：

一、被告中国\*\*\*\*股份有限公司于本判决生效之日起三日内退还原告袁\*票价款76元、机场建设费50元、燃油附加费140元，合计266元;

二、驳回原告袁\*其余诉讼请求。

当事人如果未按本判决指定的期间履行给付金钱义务的，应当依照《中华人民共和国民事诉讼法》第二百二十九条之规定，加倍支付迟延履行期间的债务利息。

案件受理费50元，减半收取计25元，由原告袁\*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，上诉于上海市第一中级人民法院。

审判员 陈强

二Ｏ一二年三月二十日

书记员 廖军



**在线查看此案例**