**林玮与海南航空控股股份有限公司航空旅客运输合同纠纷一审民事判决书**

北京铁路运输法院

民事判决书

（2018）京7101民初92号

原告：林玮，男，1989年7月12日出生，汉族，清华大学公共管理学院博士研究生，住北京市海淀区。

被告：海南航空控股股份有限公司，住所地海南省海口市国兴大道7号海航大厦。

法定代表人：王斐，董事长。

原告林玮与被告海南航空控股股份有限公司（以下简称海南航空公司）航空旅客运输合同纠纷一案，本院于2018年1月17日立案后，依法适用简易程序公开开庭进行了审理。原告林玮到庭参加诉讼。被告海南航空公司经传票传唤，无正当理由拒不到庭。本案现已审理终结。

林玮向本院提出诉讼请求：1.判令解除林玮与海南航空公司之间的航空旅客运输合同，并由海南航空公司退还林玮机票款830元；2.本案诉讼费由海南航空公司负担。事实和理由：林玮于2017年10月17日在京东购买由海南航空公司承运的北京至杭州的机票，票号8802148455622，航班号HU7277航班，起飞时间2017年10月20日7时50分，起飞机场首都机场T1航站楼。由于当日安检口人山人海（据说是由于十九大安检原因），排队人群不断爆发争吵，林玮排队50分钟才过安检，到达登机口时被告知飞机已经离港，同时约有20名乘客均未能及时通过安检登机。为此，林玮不得已从东航购买了从T2航站楼起飞的近全价票，遭受了损失。林玮后续申请非自愿退票时，海南航空公司私自将退票申请更改为自愿退票并仅退回了50元机场建设费。海南航空公司在可以提前预测安检能力和乘客大数据的情况下，未能在其独立运营的T1航站楼采取多开安检口、出港时刻调峰等措施，未能保障旅客正常出行，存在过错。

海南航空公司书面答辩称，不同意林玮的诉讼请求。一、海南航空公司作为承运人在航班起飞前已经通过京东网购票流程中的《机票预订须知》、手机短信以及海南航空官网公告等多种渠道向林玮提示告知了相关事项，告知其首都机场T1航站楼截止办理值机手续时间为起飞前45分钟、登机口关闭时间为起飞前20分钟等事项以及出港高峰的情况，并提示其一般须提前2小时到达机场，履行了合同附随义务。二、信息显示林玮于当日7时12分办理了航班值机手续，而航班起飞时间为7时50分，关闭登机口时间为起飞前20分钟。林玮应当对首都机场当时安检升级有所预期，即使是非高峰期，其值机手续的办理时间也十分紧张。三、林玮的退票行为不属于中国民航局规定的非自愿退票类型，其所述海南航空公司更改退票状态并非事实。非自愿退票是指因航班取消、提前、延误、航程改变或承运人不能提供原定座位情况下发生的退票，而林玮系出于自身原因退票，客票状态系被航信系统自动修改。四、海南航空公司不是机场安检和安检人员管理机构，机场安检由民用运输机场管理机构进行管理。作为乘客乘机出行也应当遵守值机流程，保证必要安检时间，保障公共秩序和航空安全。

经审理查明：林玮于2017年10月17日从京东网上购买了海南航空公司HU7277号航班从北京飞往杭州的机票，订单编号62837712529，机票编号8802148455622，起飞时间2017年10月20日7时50分，起飞机场首都机场（T1），票价830元，机建/燃油费50元，合计880元。电子订单退改签规定处显示起飞前4小时后退票费只退机建燃油。

2017年10月20日，林玮到达机场并于7时12分办理了航班值机手续，但未能赶上登机。后，林玮向海南航空公司申请非自愿退票，海南航空公司对其按照自愿退票处理，退还其机场建设基金50元。

诉讼中，林玮称其未能登机系因当日安检耗时异常长久且海南航空公司未采取积极措施所致。林玮申请本院调查收集2017年10月20日早间首都机场T1航站楼安检区域监控录像资料，以及当日HU7277航班购票旅客、值机旅客与实际登机旅客信息作为证据，拟证明涉案航班有20余名旅客当日因安检耗时异常原因未能登机。本院根据《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国民事诉讼法〉的解释》第九十五条的规定，对林玮的调查取证申请未予准许。

案件审理中，海南航空公司提交其官网于2017年10月12日发布的《关于北京首都国际机场办理乘机手续的温馨提示》，显示该公司公告提示旅客因近期北京首都机场旅客出港高峰，建议至少提前2小时到达机场办理乘机手续等，并告知旅客T1航站楼出港航班停止办理乘机手续时间为航班计划起飞前45分钟，登机口关闭时间为航班计划起飞前20分钟。林玮主张，提示旅客提前2小时到达机场属于航空公司通用的建议性规定；海南航空公司既然为其办理值机就意味着该公司能保证其出行；海南航空公司有能力运用大数据分析预测安检耗时，采取与机场协调多开安检口等举措保障旅客出行。

上述事实，有林玮提交的购票订单详情网页截图、航空运输电子客票行程单、海南航空电子客票信息网页打印页、登机牌，海南航空公司提交的中航信系统旅客客票信息数据、海南航空公司官网公告页面截图、京东网预订机票流程展示页面截图以及当事人陈述意见等在案佐证。

本院认为，林玮在京东网上购买海南航空公司HU7277航班机票，双方之间形成航空旅客运输合同关系。林玮未能按照机票记载的时间乘坐飞机航班，其购买的机票已经办理了退票，故双方之间的合同事实上已经解除。林玮起诉请求判令解除双方之间的航空旅客运输合同，本院不予支持。

本案争议焦点为林玮因未能按照机票记载的时间乘坐飞机航班而办理退票，海南航空公司是否应当退还其全部票款。林玮主张其系因安检耗时异常长久而未能按时登机，海南航空公司未采取有效措施对此负有责任。本院认为，机场人流情况、繁忙程度等客观因素均可能导致安检耗时存在不确定性，在目前条件下这种不确定性尚不能精确预测并控制。恰因如此，旅客合理安排出行、适当提前到达机场，为办理值机、通过安检等预留合理时间，基本已经成为一般生活经验常识。况且，在航空公司对旅客进行了相关告知和提示的情况下，旅客应对告知和提示内容特别加以注意。

根据本院查明事实，海南航空公司已经将航班起飞时间、办理乘机手续截止时间及登机口关闭时间等信息向林玮进行了告知，并提示其至少提前2小时到达机场办理乘机手续。而林玮在航班起飞当日7时12分才办理航班值机手续，此时距离航班计划起飞时间仅余38分钟，距离登机口关闭则仅剩18分钟。即使在正常情况下，林玮到达机场办理值机的时间也已经难以保证能够及时通过安检、按时顺利登机。由于安检环节介于办理值机与登机之间，且并非航空公司所能自主控制，故林玮关于海南航空公司既然为其办理值机就意味着该公司能保证其出行的意见，本院不予采纳。由此本院认定，在本案海南航空公司已经尽到提示告知义务的情况下，林玮系因未能合理安排出行时间的自身原因导致误机，海南航空公司对此并无过错。林玮系在航班起飞前4小时后退票，海南航空公司根据飞机客票电子订单中关于退改签的约定，仅向其退还机场建设基金符合合同的约定。

另外，林玮指责海南航空公司未能依靠大数据预测机场人流和安检压力进而采取有效措施。本院认为林玮提出的要求目前尚属于较为超前的设想，该设想是否具有实操性并未完全证实，故在当前条件下不能认定海南航空公司提供的服务存在缺陷。可以指出的是，本案林玮的诉求从一个侧面反映了人民日益增长的美好生活需要和不平衡不充分的发展之间的矛盾，建议海南航空公司认真倾听、积极回应，争取应用技术、管理等方面的发展成果不断提升服务水平。

综上所述，林玮的诉讼请求，缺乏依据，本院不予支持。依照《中华人民共和国合同法》第二百九十五条、《最高人民法院关于适用〈中华人民共和国民事诉讼法〉的解释》第九十五条、《中华人民共和国民事诉讼法》第一百四十四条之规定，缺席判决如下：

驳回原告林玮的诉讼请求。

案件受理费25元，由原告林玮负担（已交纳）。

如不服本判决，可以在判决书送达之日起十五日内，向本院递交上诉状，并按照对方当事人的人数提出副本，上诉于北京市第四中级人民法院。

审判员 丁晓云

二〇一八年四月三日

书记员 孔尧



**在线查看此案例**