**梅X与XX航空有限公司航空旅客运输合同纠纷一案一审民事判决书**

上海市浦东新区人民法院

民事判决书

（2009）浦民一（民）初字第753号

原告梅X，女，汉族，住上海市浦东新区陆家嘴东路。

原告徐XX，女，汉族，住上海市浦东新区陆家嘴东路。

法定代理人梅X，原告徐XX之母。

法定代理人徐XX，原告徐XX之父。

原告徐XX，男，汉族，住上海市浦东新区陆家嘴东路。

上列三原告共同委托代理人袁颖，上海市邦信阳律师事务所律师。

上列三原告共同委托代理人王伟，上海市邦信阳律师事务所律师。

被告XX航空有限公司，住所地香港特别行政区金钟道。

法定代表人AXX，董事。

委托代理人滕刚，上海市凯荣律师事务所律师。

委托代理人周永琪，上海市凯荣律师事务所律师。

被告上海XXXX旅行社有限公司，住所地上海市长宁区福泉路。

法定代表人范X，董事长。

委托代理人倪X，女，公司职员。

原告梅X、徐XX、徐XX诉被告XX航空有限公司航空旅客运输合同纠纷一案，本院受理后，经原告申请，本院依法追加上海XXXX旅行社有限公司为本案的被告。后依法组成合议庭，公开开庭进行了审理。原告徐XX及其三原告委托代理人袁颖、王伟、被告XX航空有限公司委托代理人滕刚、周永琪、被告上海XXXX旅行社有限公司委托代理人倪X到庭参加诉讼。本案现已审理终结。

原告梅X、徐XX、徐XX诉称，原告系父母和女儿一家三口，于2008年11月5日通过携程网（被告上海XXXX旅行社有限公司）购得由被告XX航空有限公司为承运人的三张上海浦东机场到泰国普吉岛的往返国际电子客票，上海的起飞日期为2008年12月19日，航班号KA895/KA212，泰国普吉岛的返程起飞日期为2008年12月26日，航班号KA213/KA896，机票单价为人民币4,800元。机票税为人民币1,028元，燃油费人民币60元，总计单价人民币5,888元。购票当日，原告通过信用卡向上海XXXX旅行社有限公司支付了全部票款。2008年12月19日，三原告持泰国领事馆有效签证前往上海浦东机场办理登机，但被告XX航空有限公司却以原告梅X、原告徐XX的中华人民共和国护照有效期限不到6个月，目的地泰国将可能拒绝两原告入境为由，拒绝为三原告办理登机手续。后在三原告要求下，被告XX航空有限公司同意将三原告先行载至香港，然后由被告XX航空有限公司香港总部协调泰国海关当局后，原告在香港再办理去普吉岛的登机手续。但到达香港后，被告XX航空有限公司再次拒绝三原告登机，致使原告不得不放弃既定的泰国普吉岛的休假计划。原告已全额支付了机票价款，被告也签发了电子客票，原告与被告XX航空有限公司形成了合法有效的国际旅客航空运输合同，被告XX航空有限公司以中国护照期限不足6个月为由拒绝原告梅X、徐XX登机没有任何法律依据，属于严重违约行为。被告XX航空有限公司作为专业的提供国际航空运输服务的公司，被告上海XXXX旅行社有限公司作为航空客票销售代理人，应在出售国际机票时履行必要的旅行证件准备告知义务，以保证旅客合法、顺利入境，因两被告均未履行告知义务，导致三原告的合同目的完全落空，一年一度的假期无法实现，不但给三原告造成经济损失，而且对三原告造成精神损害，两被告应承担全部违约责任，向三原告返还购票款、赔偿由于旅行不成产生的全部经济损失，并在两被告网站上公开赔礼道歉。故诉至本院，要求判令：1、被告XX航空有限公司返回三原告全额机票款（含税费）共计人民币17,664元，被告上海XXXX旅行社有限公司承担连带责任；2、两被告分别在各自的网站刊登书面道歉信，向三原告公开赔礼道歉；3、被告XX航空有限公司赔偿三原告签证费人民币690元、香港酒店费港币6,820元、泰国普吉岛的住宿费人民币1,072元×7天、额外机票损失费用人民币1,070元×3、巴士费港币300元、深圳住宿费人民币1,472元，共计人民币15,708元，被告上海XXXX旅行社有限公司承担连带责任；4、案件诉讼费由两被告承担。审理中，原告以计算错误为由将第三项诉讼请求的数额变更为人民币22,364元（港币对人民币的汇率是0.88）。

被告XX航空有限公司辩称，其责任就是保证运输的安全，而不是单单只运输原告三人。本案是航空运输合同，《民运航空旅客行李国际运输规则》第72条有相应的规定，原告梅X、徐XX的护照没有符合泰国入境关于护照剩余有效期要大于6个月的规定，被告XX航空有限公司作为一个航空承运人，在此情况下可以拒绝承运。原告坚持要求把他们运载到香港后再由被告联系泰国方面。到香港后，被告XX航空有限公司联系了泰国普吉岛出入境管理机构，向其询问该事宜，但是得到的答复是拒绝入境。故请求驳回原告的诉讼请求。

被告上海XXXX旅行社有限公司辩称，其已经尽了告知义务。2008年11月5日，原告梅X致电被告订购机票时，被告上海XXXX旅行社有限公司已经发现原告梅X和徐XX的护照有效期限不足6个月，可能造成无法成行的后果。当时被告即告知梅X需要到出入境管理局进行核实，梅X当即也表示知晓，故被告上海XXXX旅行社有限公司已经善意提醒了原告关于护照有效期的问题，已经尽到了告知义务。原告混淆了出境和入境之间的关系，导致的损失是原告自己造成的。请求驳回原告的诉讼请求。

经审理查明，三原告系父母和女儿一家三口，打算于2008年年底至泰国普吉岛度假。当时原告梅X和徐XX的护照有效截止期均为2009年5月26日，原告徐XX的护照有效期为2018年10月22日。2008年11月5日，原告梅X致电被告上海XXXX旅行社有限公司，预定购买被告XX航空有限公司为承运人的2008年12月19日由上海起飞经停香港至泰国普吉岛的三张往返国际电子客票，上海的起飞时间为2008年12月19日9时45分，泰国普吉岛的返程起飞时间为2008年12月26日18时20分，当晚到达香港，再于2008年12月29日16时从香港起飞回上海。机票单价每人为人民币9,420元，机票税人民币1,028元，燃油费人民币60元，总价人民币10,508元。折后机票单价为人民币4,800元、机票税人民币1,028元，燃油费人民币60元，总计单价人民币5,888元。电话中，被告上海XXXX旅行社有限公司的工作人员在核对三名原告的护照有效期后，明确告知梅X，被告处电脑系统自动弹出的提示显示梅X和徐XX的护照有效期均小于6个月，会影响到出境，建议梅X向出入境管理局核实一下，梅X表示同意。后原告梅X通过信用卡向被告上海XXXX旅行社有限公司支付了全部票款，被告上海XXXX旅行社有限公司开具了发票。2008年12月19日，三原告至上海浦东国际机场办理登机，被告XX航空有限公司的地勤人员发现原告梅X和徐XX的护照有效期限不到6个月，目的地泰国将拒绝两原告入境，拒绝为梅X和徐XX办理登机手续。后在三原告的要求下，被告XX航空有限公司同意将三原告先行载至香港。到达香港后，被告XX航空有限公司与泰国出入境机关联系，当日18时29分，泰国普吉岛入境局电报回复，拒绝持有不足6个月期限护照的乘客入境。被告XX航空有限公司及时将情况告知三原告。后三原告在香港留了3天，12月23日至澳门住了一天，24日返回香港直至26日，27日回深圳住了一晚，28日返回上海。

另查明，被告XX航空有限公司日常上海至香港单程机票价为人民币1,890元，香港至泰国普吉岛单程机票价为人民币3,648元。

上述事实，由原告提供的电子客票行程单、送票单、国际航空旅客运输专用发票、泰国普吉岛入境局的电报回复函、原告梅X和原告徐XX的护照和签证、被告上海XXXX旅行社有限公司提供的2008年11月5日原告梅X致电该公司电话预定至泰国普吉岛往返机票的电话录音及本案庭审时原、被告的陈述在案佐证，本院予以确认。

本院认为，本案是航空旅客运输合同纠纷，保证旅客合法、顺利地转机或入境是合同双方在订立合同时不言自明的内容，也是订立合同的目的。双方在履行中都应积极作为，为达到合同目的共同努力，这是双方应尽的附随义务。本案在原告梅X向被告上海XXXX旅行社有限公司电话预定被告XX航空有限公司为承运人的往返泰国普吉岛的机票时，被告上海XXXX旅行社有限公司已谨慎地注意到原告梅X和徐XX的护照有效期问题，并在电话中明确提醒梅X，电脑自动显示其和徐XX的护照有效期小于6个月，会影响出境，建议向出入境管理局核实，在梅X同意的情况下出的机票，故已经尽到了应尽的附随义务，在本案中不应承担责任。原告作为旅客，应当明知出境后必然要入境，在国际旅行前须了解入境国对游客证件的要求，准备好国际旅行所需的有效证件。在经被告上海XXXX旅行社有限公司在出票前的提醒后，原告应当充分注意该问题并采取相应的措施。本案中，原告未举证证明其在经被告上海XXXX旅行社有限公司提醒后，曾经咨询过相关机构以解决上述问题。原告片面理解了出境的涵义，故其对于之后发生的事件负有责任。而被告XX航空有限公司作为航空公司，在允许旅客登机前还有核实旅客证件并指出其不合格之处的工作程序。当发现原告梅X和徐XX的护照有效期不符合泰国规定的问题后，拒绝梅X和徐XX登机属于其职责范围。后在原告方的要求下，其先将三原告载至香港，并及时与泰国出入境机关联系，又及时将泰国普吉岛拒绝持有不足6个月期限护照的乘客入境的回复电报出示给原告。作为承运人，被告XX航空有限公司的行为并无不当。但原告一家三口系结伴出游，虽然原告徐XX的护照有效期没有问题，但当妻子和女儿因故不能登机时，从常理上原告徐XX不可能单独一人撇开妻儿继续旅程，故三名原告均系非自愿改变航程。客票已部分使用，应从已付票款中扣除已使用航段票款，其余额从中断地香港至目的地泰国普吉岛扣除适用的折扣和费用的单程票价相比较，取其高者退还原告。被告提出机票一经使用便不再退票的意见，本院不予采纳。事件发生后，原告一家在香港、澳门等地游玩，其可以选择原定机票于2008年12月29日16时从香港起飞回上海，但事实上原告未乘坐相应航班返回也未要求改签。故应视为其对自身权利的放弃，从香港至上海段的相应机票款不应由被告XX航空有限公司返还。原告其余的诉请，本院不予支持。因被告预定的是打折往返机票，本院根据原告已实际使用的航段机票结合机票原价、折扣价、单程价及原告放弃使用的航段机票等因素，酌定被告XX航空有限公司应返还三名原告机票款人民币11,700元。据此，依照《中华人民共和国民用航空法》第三条第一款及《中国民用航空旅客、行李国际运输规则》第二十九条第（一）项、第三十一条第一款、第六十八条、第七十二条之规定，判决如下：

一、被告XX航空有限公司于本判决生效之日起十日内返还原告梅X、徐XX、徐XX机票款人民币11,700元；

二、驳回原告梅X、徐XX、徐XX其余的诉讼请求。

案件受理费人民币800元，由原告梅X、徐XX、徐XX负担566元，被告XX航空有限公司负担234元。

如不服本判决，可在判决书送达之日起，原告梅X、徐XX、徐XX、被告上海XXXX旅行社有限公司在十五日内，被告XX航空有限公司在三十日内，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。

字体宋体黑体楷体仿宋MS宋体MS黑体ArialCourierCourierNewMSSansSerifSystemTimesNewRoman

普通一号二号三号四号五号六号七号

原告梅X，女，1967年3月24日出生，汉族，住上海市浦东新区陆家嘴东路161号1106室。

原告徐XX，女，1992年1月19日出生，汉族，住上海市浦东新区陆家嘴东路161号1106室。

法定代理人梅X，原告徐XX之母。

法定代理人徐XX，原告徐XX之父。

原告徐XX，男，1962年10月19日出生，汉族，住上海市浦东新区陆家嘴东路161号1106室。

上列三原告共同委托代理人袁颖，上海市邦信阳律师事务所律师。

上列三原告共同委托代理人王伟，上海市邦信阳律师事务所律师。

被告XX航空有限公司，住所地香港特别行政区金钟道88号太古广场二座35楼。

法定代表人ANTONYNIGELTYLER，董事。

委托代理人滕刚，上海市凯荣律师事务所律师。

委托代理人周永琪，上海市凯荣律师事务所律师。

被告上海XXXX旅行社有限公司，住所地上海市长宁区福泉路99号4楼。

法定代表人范敏，董事长。

委托代理人倪婷，女，公司职员。

原告梅X、徐XX、徐XX诉被告XX航空有限公司航空旅客运输合同纠纷一案，本院受理后，经原告申请，本院依法追加上海XXXX旅行社有限公司为本案的被告。后依法组成合议庭，公开开庭进行了审理。原告徐XX及其三原告委托代理人袁颖、王伟、被告XX航空有限公司委托代理人滕刚、周永琪、被告上海XXXX旅行社有限公司委托代理人倪婷到庭参加诉讼。本案现已审理终结。

原告梅X、徐XX、徐XX诉称，原告系父母和女儿一家三口，于2008年11月5日通过携程网（被告上海XXXX旅行社有限公司）购得由被告XX航空有限公司为承运人的三张上海浦东机场到泰国普吉岛的往返国际电子客票，上海的起飞日期为2008年12月19日，航班号KA895/KA212，泰国普吉岛的返程起飞日期为2008年12月26日，航班号KA213/KA896，机票单价为人民币4,800元。机票税为人民币1,028元，燃油费人民币60元，总计单价人民币5,888元。购票当日，原告通过信用卡向上海XXXX旅行社有限公司支付了全部票款。2008年12月19日，三原告持泰国领事馆有效签证前往上海浦东机场办理登机，但被告XX航空有限公司却以原告梅X、原告徐XX的中华人民共和国护照有效期限不到6个月，目的地泰国将可能拒绝两原告入境为由，拒绝为三原告办理登机手续。后在三原告要求下，被告XX航空有限公司同意将三原告先行载至香港，然后由被告XX航空有限公司香港总部协调泰国海关当局后，原告在香港再办理去普吉岛的登机手续。但到达香港后，被告XX航空有限公司再次拒绝三原告登机，致使原告不得不放弃既定的泰国普吉岛的休假计划。原告已全额支付了机票价款，被告也签发了电子客票，原告与被告XX航空有限公司形成了合法有效的国际旅客航空运输合同，被告XX航空有限公司以中国护照期限不足6个月为由拒绝原告梅X、徐XX登机没有任何法律依据，属于严重违约行为。被告XX航空有限公司作为专业的提供国际航空运输服务的公司，被告上海XXXX旅行社有限公司作为航空客票销售代理人，应在出售国际机票时履行必要的旅行证件准备告知义务，以保证旅客合法、顺利入境，因两被告均未履行告知义务，导致三原告的合同目的完全落空，一年一度的假期无法实现，不但给三原告造成经济损失，而且对三原告造成精神损害，两被告应承担全部违约责任，向三原告返还购票款、赔偿由于旅行不成产生的全部经济损失，并在两被告网站上公开赔礼道歉。故诉至本院，要求判令：1、被告XX航空有限公司返回三原告全额机票款（含税费）共计人民币17,664元，被告上海XXXX旅行社有限公司承担连带责任；2、两被告分别在各自的网站刊登书面道歉信，向三原告公开赔礼道歉；3、被告XX航空有限公司赔偿三原告签证费人民币690元、香港酒店费港币6,820元、泰国普吉岛的住宿费人民币1,072元×7天、额外机票损失费用人民币1,070元×3、巴士费港币300元、深圳住宿费人民币1,472元，共计人民币15,708元，被告上海XXXX旅行社有限公司承担连带责任；4、案件诉讼费由两被告承担。审理中，原告以计算错误为由将第三项诉讼请求的数额变更为人民币22,364元（港币对人民币的汇率是0.88）。

被告XX航空有限公司辩称，其责任就是保证运输的安全，而不是单单只运输原告三人。本案是航空运输合同，《民运航空旅客行李国际运输规则》第72条有相应的规定，原告梅X、徐XX的护照没有符合泰国入境关于护照剩余有效期要大于6个月的规定，被告XX航空有限公司作为一个航空承运人，在此情况下可以拒绝承运。原告坚持要求把他们运载到香港后再由被告联系泰国方面。到香港后，被告XX航空有限公司联系了泰国普吉岛出入境管理机构，向其询问该事宜，但是得到的答复是拒绝入境。故请求驳回原告的诉讼请求。

被告上海XXXX旅行社有限公司辩称，其已经尽了告知义务。2008年11月5日，原告梅X致电被告订购机票时，被告上海XXXX旅行社有限公司已经发现原告梅X和徐XX的护照有效期限不足6个月，可能造成无法成行的后果。当时被告即告知梅X需要到出入境管理局进行核实，梅X当即也表示知晓，故被告上海XXXX旅行社有限公司已经善意提醒了原告关于护照有效期的问题，已经尽到了告知义务。原告混淆了出境和入境之间的关系，导致的损失是原告自己造成的。请求驳回原告的诉讼请求。

经审理查明，三原告系父母和女儿一家三口，打算于2008年年底至泰国普吉岛度假。当时原告梅X和徐XX的护照有效截止期均为2009年5月26日，原告徐XX的护照有效期为2018年10月22日。2008年11月5日，原告梅X致电被告上海XXXX旅行社有限公司，预定购买被告XX航空有限公司为承运人的2008年12月19日由上海起飞经停香港至泰国普吉岛的三张往返国际电子客票，上海的起飞时间为2008年12月19日9时45分，泰国普吉岛的返程起飞时间为2008年12月26日18时20分，当晚到达香港，再于2008年12月29日16时从香港起飞回上海。机票单价每人为人民币9,420元，机票税人民币1,028元，燃油费人民币60元，总价人民币10,508元。折后机票单价为人民币4,800元、机票税人民币1,028元，燃油费人民币60元，总计单价人民币5,888元。电话中，被告上海XXXX旅行社有限公司的工作人员在核对三名原告的护照有效期后，明确告知梅X，被告处电脑系统自动弹出的提示显示梅X和徐XX的护照有效期均小于6个月，会影响到出境，建议梅X向出入境管理局核实一下，梅X表示同意。后原告梅X通过信用卡向被告上海XXXX旅行社有限公司支付了全部票款，被告上海XXXX旅行社有限公司开具了发票。2008年12月19日，三原告至上海浦东国际机场办理登机，被告XX航空有限公司的地勤人员发现原告梅X和徐XX的护照有效期限不到6个月，目的地泰国将拒绝两原告入境，拒绝为梅X和徐XX办理登机手续。后在三原告的要求下，被告XX航空有限公司同意将三原告先行载至香港。到达香港后，被告XX航空有限公司与泰国出入境机关联系，当日18时29分，泰国普吉岛入境局电报回复，拒绝持有不足6个月期限护照的乘客入境。被告XX航空有限公司及时将情况告知三原告。后三原告在香港留了3天，12月23日至澳门住了一天，24日返回香港直至26日，27日回深圳住了一晚，28日返回上海。

另查明，被告XX航空有限公司日常上海至香港单程机票价为人民币1,890元，香港至泰国普吉岛单程机票价为人民币3,648元。

上述事实，由原告提供的电子客票行程单、送票单、国际航空旅客运输专用发票、泰国普吉岛入境局的电报回复函、原告梅X和原告徐XX的护照和签证、被告上海XXXX旅行社有限公司提供的2008年11月5日原告梅X致电该公司电话预定至泰国普吉岛往返机票的电话录音及本案庭审时原、被告的陈述在案佐证，本院予以确认。

本院认为，本案是航空旅客运输合同纠纷，保证旅客合法、顺利地转机或入境是合同双方在订立合同时不言自明的内容，也是订立合同的目的。双方在履行中都应积极作为，为达到合同目的共同努力，这是双方应尽的附随义务。本案在原告梅X向被告上海XXXX旅行社有限公司电话预定被告XX航空有限公司为承运人的往返泰国普吉岛的机票时，被告上海XXXX旅行社有限公司已谨慎地注意到原告梅X和徐XX的护照有效期问题，并在电话中明确提醒梅X，电脑自动显示其和徐XX的护照有效期小于6个月，会影响出境，建议向出入境管理局核实，在梅X同意的情况下出的机票，故已经尽到了应尽的附随义务，在本案中不应承担责任。原告作为旅客，应当明知出境后必然要入境，在国际旅行前须了解入境国对游客证件的要求，准备好国际旅行所需的有效证件。在经被告上海XXXX旅行社有限公司在出票前的提醒后，原告应当充分注意该问题并采取相应的措施。本案中，原告未举证证明其在经被告上海XXXX旅行社有限公司提醒后，曾经咨询过相关机构以解决上述问题。原告片面理解了出境的涵义，故其对于之后发生的事件负有责任。而被告XX航空有限公司作为航空公司，在允许旅客登机前还有核实旅客证件并指出其不合格之处的工作程序。当发现原告梅X和徐XX的护照有效期不符合泰国规定的问题后，拒绝梅X和徐XX登机属于其职责范围。后在原告方的要求下，其先将三原告载至香港，并及时与泰国出入境机关联系，又及时将泰国普吉岛拒绝持有不足6个月期限护照的乘客入境的回复电报出示给原告。作为承运人，被告XX航空有限公司的行为并无不当。但原告一家三口系结伴出游，虽然原告徐XX的护照有效期没有问题，但当妻子和女儿因故不能登机时，从常理上原告徐XX不可能单独一人撇开妻儿继续旅程，故三名原告均系非自愿改变航程。客票已部分使用，应从已付票款中扣除已使用航段票款，其余额从中断地香港至目的地泰国普吉岛扣除适用的折扣和费用的单程票价相比较，取其高者退还原告。被告提出机票一经使用便不再退票的意见，本院不予采纳。事件发生后，原告一家在香港、澳门等地游玩，其可以选择原定机票于2008年12月29日16时从香港起飞回上海，但事实上原告未乘坐相应航班返回也未要求改签。故应视为其对自身权利的放弃，从香港至上海段的相应机票款不应由被告XX航空有限公司返还。原告其余的诉请，本院不予支持。因被告预定的是打折往返机票，本院根据原告已实际使用的航段机票结合机票原价、折扣价、单程价及原告放弃使用的航段机票等因素，酌定被告XX航空有限公司应返还三名原告机票款人民币11,700元。据此，依照《中华人民共和国民用航空法》第三条第一款及《中国民用航空旅客、行李国际运输规则》第二十九条第（一）项、第三十一条第一款、第六十八条、第七十二条之规定，判决如下：

一、被告XX航空有限公司于本判决生效之日起十日内返还原告梅X、徐XX、徐XX机票款人民币11,700元；

二、驳回原告梅X、徐XX、徐XX其余的诉讼请求。

案件受理费人民币800元，由原告梅X、徐XX、徐XX负担566元，被告XX航空有限公司负担234元。

如不服本判决，可在判决书送达之日起，原告梅X、徐XX、徐XX、被告上海XXXX旅行社有限公司在十五日内，被告XX航空有限公司在三十日内，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 孙黎

代理审判员 冯祥

人民陪审员 董怡娴

二ＯＯ九年十月十六日

书记员 谢晓俊



**在线查看此案例**