**梁某与某航空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**

上海市浦东新区人民法院

民事判决书

（2010）浦民一（民）初字第25394号

原告梁某，女，1983年2月12日出生，汉族，户籍地北京市某区某大街19号，现住北京市某大学某楼某区某室。

委托代理人方某（系原告梁某丈夫），住浙江省某市某区某路某弄某号401室。

被告某航空股份有限公司，住所地上海市某区某大道某号。

法定代表人刘某，董事长。

委托代理人庞某，女，某股份有限公司工作。

委托代理人曾某，上海市某律师事务所律师。

原告梁某诉被告某航空股份有限公司（以下简称某航空公司）航空旅客运输合同纠纷一案，本院于2010年8月23日受理后，依法组成合议庭，于2010年10月11日公开开庭进行了审理。原告梁某的委托代理人方某，被告某航空公司的委托代理人庞某、曾某到庭参加诉讼。本案现已审理终结。

原告梁某诉称，2010年3月17日晚，原告丈夫方某在浙江省某市某区家中通过被告官方网站预定2010年4月2日北京首都国际机场至宁波机场（航班为MU某），并于4月6日从宁波至北京往返机票（航班为MU某）各1张，乘机人为原告。

4月2日晚8时，原告去机场办理登机手续时被告知没有购票信息。原告立即通过被告官方客服电话反映情况，被告告知原告订票已因网站故障被取消，对原告投诉予以记录，拒绝采取补救措施。原告无奈重新购买了北京至宁波的往返机票，为此共支付现金人民币（下同）2,580元。4月21日，被告通过银行将原购票款1,590元以消费退款形式打回原告丈夫方某的账户。

原告认为，被告在这一事件中存在严重违约，造成原告损失，应承担全部违约责任，向原告支付违约金。虽机票销售未对违约金作出明确规定，但是仅仅退补购票差价790元不足以赔偿原告的损失，也不能防范航空公司恶意取消预定的道德风险。原告在订票时全额支付了机票价款，根据合同法双倍返还之规定，请求被告承担违约金为一倍票价1,590元；诉讼费由被告负担。审理中，原告改变诉讼请求为：坚持要求被告支付违约金，如果法院不支持该请求，则要求赔偿原告的实际损失1,590元（其中机票差价790元，余款为重新购票的款项的利息损失和通信费、误工费）。

为证明自己的主张，原告提供了如下证据材料：证据一、行程预订页面打印页1份，证明2010年3月17日预订的机票价格为1,590元，且与银行收款价格相吻合，北京至宁波为640元，宁波至北京为750元，再加上燃油附加税及机场建设费，合计1,590元。证据二、补购的两张全价机票行程单各1份，证明原告的实际损失，即差价790元。证据三、银行卡客户交易查询清单，证明3月17日网上付款成功的银行扣款记录及东航于4月21日消费退款情况。证据四、原告丈夫与银联之间的电话录音记录，证明方某账户支付的1,590元收款单位为某航空公司，款项的交易成功。

被告某航空公司辩称，原告确实于2010年3月17日晚在被告的电子机票购票网站订购往返北京至宁波的机票各1张，但在网站显示的购票流程中，有提示购票人阅读《旅客须知》、《网上购票须知》的内容，且要求在订票人同意的情况下方可进行下一步购票操作，相关须知提示已明确：只有在购票人预订后半小时内完成网上支付，系统产生票号后才能视为支付成功。由于银行支付信息显示系统原因未能反馈原告支付信息，按提示约定被告售票系统自动取消了原告的订座。对此，被告认为，原告在阅看被告提示须知后下订单，是对被告的要约行为，按提示，被告在半小时内向原告发送电子机票号，即作出承诺，才能视为合同成立。事实上，原告既未收到被告发出的票号手机信息，被告网站页面也未显示订票成功信息。因此，本案合同没有成立。原告在没有得到网站提示票号信息及手机票号提示信息的情况下，自行前往登机，过错在于原告，被告对此没有过错。因双方没有合同关系，故原告要求被告承担违约责任，没有事实与法律依据，请求驳回原告诉请。

为证明自己的主张，被告提供了如下证据材料：证据一、收入结算支付明细查询1份，证明原告的订单支付的状态属于差错支付，原告的支付款项时间是3月17日21：59分。证据二、订票过程、查询航班、输入旅客资料、确认订单、票款支付的网上页面打印件一组，证明整个订票过程中被告对旅客的提示，在填写旅客资料的页面写明了旅客须知、网上购票须知，如果同意是需要打钩的，旅客须知内有规定，预订后必须在30分钟内付款，系统产生电子机票票号后才订票成功，逾期支付，视为订票不成功。

经当庭质证，被告对原告主张的对证据一真实性无异议，认为公司的网页上能反映原告确实有订票事实，但该份证据不能证明双方航空旅客运输合同已成立。对证据二的真实性无异议，但认为两张机票的合计金额是2560元。对证据三真实性无异议，对关联性也无异议。对证据四真实性无异议，对钱款支付情况也无异议。原告对被告提供的证据一的合法性及证明力有异议，因为是被告自己提供的，但确认该份证据上列明的合同号及票号，该份证据可以反映双方之间的订票合同号，但实际付款时间不予确认。对证据二，原告认为，订票过程中的购票须知是格式条款，没有明显提示，且被告无证据证明原告没有在三十分钟内及时付款。事实上，原告确实在三十分钟内及时付款的。原告订完票付款后，应当有付款成功页面，但实际当天系统反馈的信息是空白页“无法连接”，确实没有付款成功的信息，但原告认为跳出空白页的情况是经常发生的，也就没当回事。

本院对双方提供的证据的意见，对原告提供的证据一、二、三、四的真实性、合法性、关联性均予以确认，该证据作为定案的证据；对被告提供的证据一、二，虽然原告认为系格式条款，但根据双方的证据意见和证据的来源，可以确认该证据真实性，并与本案有关联，因此，也作为本案的定案证据。

基于上述证据和双方当事人的陈述，本院确认如下事实，2010年3月17日晚，原告丈夫方某在浙江省某市某区家中通过被告官方网站预定了2010年4月2日从北京首都国际机场至宁波机场（航班为MU某），并于4月6日从宁波机场至北京首都国际机场往返机票（航班为MU某）各1张，乘机人为原告。在订票后半小时之内，方某用其建设银行的银联卡通过该网站支付系统向被告设在建设银行的账户支付了购票款1,590元，其中,北京至宁波为640元，宁波至北京为750元，再加上燃油附加税及机场建设费，合计1,590元。之后，因建设银行支付信息实时显示系统故障，未能将收款信息及时反馈给被告，被告网站因半小时内未得到原告付款信息，系统自动取消了原告的航班订座。之后，原告在未获得订票成功的票号等反映订票成功的相关信息的情况下，未按网站提示拨打95530查询订单详情。4月2日晚8时，原告去机场办理登机手续时，被告知没有购票信息。原告立即通过被告官方客服电话95530反映情况，被告告知原告订票已因网站故障被取消。当天，原告即重新购买了北京至宁波的往返机票，为此共支付购票款2,560元。4月21日，被告通过银行将原购票款1,590元以消费退款形式打回原告丈夫方某的账户。因原告与被告交涉未果，故引发诉讼。

另查明，被告设立的电子机票购票网站订票系统设有“购票须知”提示：“购票人必须在座位预定后30分钟内完成出票手续（即网上支付），系统产生票号后即为支付成功，请购票人在“订单管理”中予以确认。逾时支付将被视为支付不成功，该次订座自动取消”。在购票人点击相关订票信息（其中包括购票人手机号码）后，网站“在线支付”页面会显示购票人的订单号及价款，并提示：“您需座位预订后半小时内完成网上支付，逾期将自动取消座位。支付成功后，您若没有收到客票号码及行程信息的短信，请查询订单详情。如有问题，请拨打95530。支付成功后，您若没有收到客票号及电子行程单短信，请查询订单详情。如有问题，请拨打95530电话”。

审理中，原告主张其请求的1,590元系违约损失，其中790元为向被告网上订票价款和原告自行购票之间的差价，其余为原告重新购票支付的2,560元的利息损失及原告在索赔过程中的通讯费、误工费，但未提供证据。原告认为其点击付款后，应当有付款成功页面，但实际当天系统反馈的信息是空白页“无法连接”，确实没有付款成功的信息，而跳出空白页的情况是经常发生的，也就没当回事。且其事后经查询，钱已经从原告丈夫的银行卡支付了。

本院认为，本案的争议焦点一：双方之间的航空旅客运输合同是否已经成立？在航空旅客运输合同缔结过程中，因航班订位及票价处于时刻变动状态，采用电话、网络等非现场购票方式，客观上有利于交易的便捷和效率，有关电话、网络形成的电子数据和信息，依法可以成为相关的合同依据。被告的网站提示信息，为被告向不特定的旅客发出的要约邀请，如果购票人点击订票相关信息，应视为对被告的具体要约，同时也说明其愿意接受网站相关提示条款作为合同条款并受之约束。在网站生成订票人具体的订单号、票价等订票信息并在规定时间内收到订票人付款后，双方之间的航空运输合同即有效成立，被告有向订票人出票的义务。本案中，原告确在机票预订后半小时内成功付款，故原、被告之间的航空运输合同已有效成立，被告有义务及时向原告出票，但因被告委托收款的建设银行支付信息反馈系统故障，导致被告未能及时得到信息反馈而取消了原告的订票。因建设银行是受托为被告收款，因此，建设银行收到原告票款，应视为被告收到原告票款。被告认为根据其网站提示，只有在网站系统产生票号后，才能视为支付成功，由于其系统未产生票号，故合同未成立。对此，本院认为，支付是否成功是一种客观事实，不因合同事先约定而改变，被告抗辩意见显然违背了原告已按合同履行付款义务的客观事实，也与法律规定的合同成立构成要件不符。被告网站关于“系统产生票号后即为支付成功”的提示条款，系其免除自身责任的格式条款，依法应确认无效。故本院对其抗辩意见不予采纳。

本案的争议焦点二：双方航空旅客运输合同未能履行的责任承担问题。双方合同已有效成立，被告有义务及时向原告出票，被告不向原告出票，已构成违约，对因此造成原告损失的，应负相应的赔偿责任。虽然根据被告网站提示，在订票人逾时支付的情况下，视为支付不成功，可以取消订座。但事实上，原告在预订后半小时内已及时付款，按该提示的约定，被告不应取消原告订座。被告系统没有收到付款信息反馈，系其委托收款的建设银行支付信息反馈系统故障所致，系被告自身过错造成，不能成为其免责的理由。当然，根据被告网站提示，原告在没有收到票号及行程信息的情况下，也有义务查询订单详情或拨打95530向被告查询，其在没有收到订票成功信息的情况下，未履行合同约定的相关注意义务，即没有按网站提示进行查询，对由此造成的扩大损失，原告也应负相应的责任。对于原告具体损失的承担，本院认为，根据我国民航现有票价的定价情况，一般根据预订时间的长短来决定票价的高低，预订时间长，则票价较低，预订时间短或当场订票，则票价较高。本案中，被告虽应负不出票的违约责任，但原告如按被告网站提示及时进行查询，按常理完全可以在较短时间内让被告补办出票手续，从而减少损失，但原告过于自信，在订票后距登记前的十几天的时间内一直没有进行相关的查询，对票价差价的扩大也有一定的责任。综合本案的实际情况，本院酌定由被告承担70%的责任，原告承担30%的责任。对于具体损失的确定，原告主张机票差价790元，在发生的机票差价范围内，本院予以确认。原告主张重新购票款的利息损失和通信费、误工费损失，虽未提供证据，但原告的票款利息损失为客观事实，与被告等交涉也必然发生相关费用损失，对该部分损失由本院酌情判定。据此，依照《中华人民共和国合同法》第四十条、第一百零七条、第一百一十九条、第一百二十条、第一百二十一条之规定，判决如下：

一、被告某航空股份有限公司应于本判决生效之日起十日内赔偿原告梁某机票差价损失人民币553元和票款利息、通讯费、误工费损失人民币200元；

二、驳回原告梁某其余诉讼请求。

负有金钱给付义务的当事人，如未按判决指定的期间履行给付义务，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。

案件受理费人民币50元，原告梁某负担15元、被告某航空股份有限公司负担35元。

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 顾江平

审判员 孙正新

代理审判员 龚亦慧

二Ｏ一一年四月十三日

书记员 姜黎



**在线查看此案例**