**刘建萍与陕西丝路商旅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**

西安市雁塔区人民法院

民事判决书

（2013）雁民初字第04823号

原告：刘建萍，女，汉族，1972年1月25日出生。

委托代理人：成全勃，男，汉族，1966年8月29日出生，系原告丈夫。

被告：陕西丝路商旅股份有限公司。

法定代表人：李涛，该公司董事长。

委托代理人：董金龙，男，汉族，1973年7月18日出生，系该公司法律顾问。

被告：中国东方航空股份有限公司。

法定代表人：刘绍勇，该公司董事长。

委托代理人：杨永刚，陕西格润律师事务所律师。

委托代理人：何靓，陕西格润律师事务所律师。

原告刘建萍与被告陕西丝路商旅股份有限公司（下称丝路公司）、中国东方航空股份有限公司（下称东航公司）航空旅客运输合同纠纷一案，本院受理后，依法组成合议庭，公开开庭进行了审理。原告刘建萍的委托代理人成全勃，被告丝路公司委托代理人董金龙，被告东航公司委托代理人何靓到庭参加了诉讼。本案现已审理终结。

原告诉称，2012年10月23日，原告从被告丝路公司购买东航公司西安至奥克兰（新西兰国）的国际机票一张，为此原告支付机票款人民币10979元。其电子客票行程单显示从西安出发的时间为2013年2月5日，从奥克兰回程时间为2013年2月19日。2月5日，当原告乘兴来到西安咸阳机场换登机牌时却被告知无法换领，原因是所持护照签证已过期两天，根本无法出境。原告随即将此情况告知了被告丝路公司，终止行程并要求退还全额机票款。被告答复根据规定只退税款，不退机票款。原告对“不退机票款”的答复不能认可，被告作为专业从事国际、国内机票销售的代理公司，在原告购买机票时，未能提示原告的护照签证的有效期，从而出售给原告逾期签证的机票，致使原告无法出国探亲、旅游，机票作废，被告应承担相应的责任，为维护合法权益，原告诉至法院请求依法判令：1、被告赔偿原告机票损失等人民币10979元；2、本案诉讼费由被告承担。

被告丝路公司辩称，一、丝路公司已经完全履行了双方的合同义务，不存在任何违约行为，不应当承担任何责任。二、原告购买的是远期机票，丝路公司完全是按照原告的意思安排的行程，并且已经提醒原告应该确认、自行注意证件的适用性，原告是完全民事行为能力人，由于自己没有注意到证件的有效性从而导致的不利后果，应由原告自己承担。三、原告在本案中应该选择适合的诉讼对象，如果起诉购买票务时的服务合同，那么东航公司作为运输合同一方，与本案没有任何关系；如果起诉运输合同中所带的附随义务，那么丝路公司是票据服务合同一方，与运输合同没有任何关系。

被告东航公司辩称：一、东航公司根据原告提供的有效证件向原告出售客运机票并无不妥。二、在原告未能出示有效旅行证件的情况下，东航公司有权拒绝原告乘机；因原告购买的是特价机票，根据双方形成的运输合同，该机票不可以改期退票。三、原告订购机票的时间距出发日期3个多月，有充足时间采取相应补救措施，机票无法使用导致的损失系由其自身原因引起，东航公司已经履行了全部义务，无任何违约行为，不应承担赔偿责任。综上，请求法院依法驳回原告的诉讼请求。

原告为支持自己的主张，提交下列证据：

一、原告的护照，载明：新西兰移民法2009版访客签证，起始日期：2012年6月4日，旅行有效期至：2013年2月4日，姓名：刘建萍，护照号：G59591475，性别：女，出生日期：1972年1月25日，国籍：中国，条件：本签证在入境一月后期满；入境新西兰时，停留时间需遵守入境许可的规定；必须在签证有效期满之前离境，否则将面临驱逐出境的风险。以证明原告具备国际旅客主体资格。

二、银行卡业务回单，证明双方成立客运合同关系，原告支付丝路公司32937元票款（三人），其中原告的票款是10979元。

三、电子客票行程单，载明：旅客姓名：刘建萍，出票航空公司：中国东方航空公司，出票代理人：陕西丝路商旅股份有限公司，出票时间：2012年10月23日，始发地／目的地：西安咸阳机场-香港国际机场-奥克兰-香港国际机场-西安咸阳机场，起飞时间：2013年2月5日，机票款8760元，税款2219元，总额10979元，并在须知第一项写明“改期退票规定：改期退票不可以”，第二项写明“请您再次核对相关信息，并确认旅行证件的适用性”。证明原告与东航公司建立国际航运合同，并履行了合同的主要义务，被告未尽到注意和提示义务。

四、高速路通行费票据，证明客运合同的目的无法实现。

五、手机短信，证明原告通知被告解除合同且通知已到达对方。

经庭审质证，被告丝路公司表示：证一、对真实性及证明目的均无异议，但认为护照的日期表明原告的旅行有效期限至2013年2月4日，而原告在丝路公司处自行决定安排启程的时间是2013年2月5日。证二、对该证据认可，丝路公司确实收到原告的票款和税款。证三、对证据的真实性无异议，证明目的不予认可。从电子客票行程单须知第一项及第二项的内容可知丝路公司已尽到提示义务。证四、对证据的真实性及证明目的均不予认可，理由是与本案无关联性。证五、对证据的真实性无异议，证明目的不予认可。理由是短信中原告仅有协商的诉求，并无解除合同的表示。被告东航公司的质证意见与丝路公司一致。

被告丝路公司为抗辩原告的主张，提交了其公司售票员袁媛与原告刘建萍之间的谈话录音，证明丝路公司完全按照原告的要求出具往返程机票，机票时间是原告要求并确定的；被告已明确告知原告不能退票和改签，并告知原告核对各种证件的有效性，在合理范围内尽到了告知义务。经庭审质证，原告表示：对证据的真实性和证明目的均有异议，理由是无法确定证据的来源，且时间是原告打上去的，顺序凌乱，无公正的第三方佐证。被告的告知并不清晰明白，在磋商的过程中，被告未见到也未确认原告及其有效证件，内容不完整。被告东航公司对该证据的真实性及证明目的均无异议。

被告东航公司为抗辩原告的主张，提交了（2013）雁民初字第02247号民事判决书，证明原告确认电话录音的真实性。经庭审质证，原告表示：形式上无异议，但该判决已向中院上诉，尚未生效，不能作为证据使用。被告丝路公司对该证据的真实性及证明目的均无异议。

经审理查明，2012年10月23日，原告刘建萍通过被告丝路公司购买了东航公司从西安至奥克兰的往返机票，出发时间为2013年2月5日，返程时间为2013年2月19日，价款10979元。2013年2月5日当原告登机时，东航公司工作人员告知原告**签证已经过期无法出境，拒绝原告乘机**。原告遂将此情况告知丝路公司，要求退还机票款和税款，但丝路公司仅同意退还税款。双方协商无果，形成诉讼。庭审中，原告表示在办理购票事宜的过程中与丝路公司并未见面，一直通过电话联系。关于签证，原告表示被告作为专业人员应尽到审核、注意和提示义务。二被告表示根据国家相关部门要求，被告只须审核旅客的身份信息和护照有效期，而签证是由边防及出入境管理机关进行审核，并没有要求被告进行审核。关于机票款，二被告不同意退还，表示由于原告自身导致其未能乘机，但被告一直保留原告的座位，已按合同履行了运输义务。另外，原告表示其自行向新西兰大使馆北京签证中心办理签证，没有留意上面的日期，并且也看不懂英文。

另查明，成全勃起诉丝路公司与东航公司航空旅客运输合同纠纷一案，（2013）雁民初字第02247号民事判决书，其中判决主文如下：一、被告中国东方航空股份有限公司应当于本判决生效后十日内退还原告成全勃税款2219元；二、驳回原告其余诉讼请求。成全勃不服上诉陕西省西安市中级人民法院，而被（2013）西民二终字第02339号民事判决书驳回上诉，维持原判。

上述事实，有护照、银行卡业务回单、电子客票行程单、陕西省高速路通行费票据、手机短信、录音资料、生效判决书及庭审笔录等证据在卷佐证并经当庭质证，可以作为定案依据。

本院认为，丝路公司系东航公司的票务代售公司，原告刘建萍从丝路公司处购买了从西安飞往奥克兰的往返机票，与被告东航公司形成国际旅客航空运输合同的法律关系。该客运合同自被告向原告交付机票时即告成立并生效。在实际履行过程中，双方都应积极作为，为达到合同目的共同努力，这是双方应尽的附随义务。从实际情况来看，原告自行办理前往新西兰的旅行签证，自主安排行程，理应对签证的有效期限负有注意义务。从时间上看，该签证的起始日期是2012年6月4日，原告购买机票的时间是2012年10月23日，起飞时间是2013年2月5日，原告即使在购票之后也有充分时间延长签证有效期或采取相应补救措施，但原告一直未注意到此问题，原告作为完全民事行为能力人，对自己的过错要承担相应的后果。对此原告解释没有留意签证时间，也不懂英文的说法根本不能成立，不能排除其自身的注意义务，也不能将此责任一概由被告承担。依据相关规定，丝路公司在售票时只需审核旅客的有效身份证件及护照，无需审核旅客的签证日期。在订票过程中，丝路公司已明确告知原告所购机票为特价机票，不能退票和改签，让原告核对各种证件的有效性，并且电子客运行程单当中也写明“请您再次核对相关信息，并确认旅行证件的适用性”，以上事实可以证明被告已经在合理范围内尽到了告知提醒义务，原告主张被告退还机票款没有事实和法律依据，本院依法不予支持。对于原告主张被告退还税款2219元，符合法律规定，本院依法予以支持。还须指出，原告与丝路公司之间属服务合同关系，与本案原告所主张的国际旅客航空运输合同纠纷不是同一法律关系，所以丝路公司不是本案的适格被告，原告要求丝路公司承担责任不予支持。综上所述，根据《中华人民共和国合同法》第六十条、第二百九十三条，《最高人民法院关于民事诉讼证据的若干规定》第二条之规定，判决如下：

一、被告中国东方航空股份有限公司应当于本判决生效后十日内退还原告刘建萍税款2219元。

二、驳回原告其余诉讼请求。

如果被告未按照本判决指定的期间履行金钱给付义务，应当依照《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。

本案案件受理费100元，由被告中国东方航空股份有限公司承担。因原告已预交，被告中国东方航空股份有限公司在支付上述款项时，一并支付原告。

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交副本，上诉于陕西省西安市中级人民法院。

审判长 王万民

人民陪审员 张建中

人民陪审员 刘根友

二〇一四年二月二十六日

书记员 李妍



**在线查看此案例**