**XXX与XXX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

（2012）浦民一（民）初字第15493号

原告XXX，女，XX年X月X日生，汉族，住上海市XXX。

委托代理人XXX，男，住广东省XXX。

委托代理人XXX，北京市XXX。

被告XXX有限公司，住所地上海市XXX。

法定代表人XXX，董事长。

委托代理人XXX，女，XXX有限公司工作。

委托代理人XXX，男，XXX有限公司工作。

原告XXX与被告XXX有限公司航空旅客运输合同纠纷一案，本院于2012年5月17日立案受理后，依法适用简易程序，由代理审判员姚利伟独任审判，于2012年6月13日公开开庭进行了审理，原告XXX的委托代理人XXX、XXX、被告XXX有限公司的委托代理人XXX、XXX到庭参加诉讼。后本案依法转为普通程序，由审判员倪水芳、代理审判员姚利伟、人民陪审员王金霞组成合议庭，于2012年9月5日公开开庭进行了审理，原告XXX的委托代理人XXX、XXX、被告XXX有限公司的委托代理人XXX到庭参加诉讼。本案现已审理终结。

原告XXX诉称，2011年8月10日及8月15日，原告因发生重大误解，在被告处重复订购了2011年9月7日XXX上海-XX航班以及2011年9月11日FMXXXXX-上海航班同一航程的客票。2011年9月7日，原告至机场办理登机牌时，在原告不知情、被告也未说明存在重复订票的情况下，被告擅自使用8月15日订购的价格较高的机票为原告办理登机手续。2011年9月11日，被告又在未提醒说明的情况下使用8月10日订购的机票为原告办理登机手续。原告得知上述情况后，多次联系被告要求办理重复订票的退票手续，被告以未使用的机票是低价折扣机票为由拒绝全额退票，故起诉要求判令被告为原告办理2011年8月15日所订机票的退票手续并支付退票款3,670元（人民币，下同）。

原告提交了《携程旅行网订单》、《航空运输电子客票行程单》、《律师函》等证据。

被告XXX有限公司辩称，第一，被告在订票环节不存在过失，原告重复订购上海至XX来回程、同一日期、同一航班的行为是由其自身原因造成。第二，被告在办理登机过程中不存在过失。根据原告的订票系统显示，其在9月7日当天并未至被告的人工值机柜台，而是通过9月6日的网上自助值机系统办理了登记手续。而在自助值机过程中，如果同一旅客重复订购同一日期同一航班，自助值机系统会在同一界面同时显示旅客订票情况并由旅客根据自身情况选择需要乘坐的那段航班，而非旅客所称的被告擅自为其使用了高价机票中的第一段航班，因此，在办理回程航班登记手续中，顺应使用该套机票的后一段衔接航班是合理的。最后，被告按规定办理退票的行为并无不当。原告在订购低折扣机票时，关于特价机票的退改签都有明确规定，该规定作为双方运输合同的一个重要内容，原告一旦订购就表明其已认同该条款且必须遵守，因此，原告由于自身原因重复订票又使用高价位机票后，要求被告给予其高价位机票全额退票的做法是不合理的。

被告提交了原告的值机信息表、原告使用机票的信息、东航客运运价通告等证据。

经审理查明，2011年8月10日，原告XXX在被告XXX有限公司处订购了2011年9月7日上海至XXX、航班号为XXX的机票及2011年9月11日XXX至上海、航班号为FMXXX的返程机票各一张，机票税费合计3,800元（包括机票3,400元、机场建设费100元、燃油附加费300元）。2011年8月15日，原告配偶所在公司为原告XXX在被告处重复订购了上述同一航班、同一地点、同一时间的往返机票各一张，机票税费合计4,750元（包括机票4,350元、机场建设费100元、燃油附加费300元）。同年9月7日、9月11日，原告使用了机票税费高的上海至XXX的往返机票。被告已按照未使用的低价机票的20%返还原告退票款1,080元。

审理中，被告表示同意按照原告未使用机票票价的80%退费给原告，未使用机票的机场建设费、燃油附加费全额退给原告，但原告表示不同意。

本院认为，本案原告与被告之间订立了航空旅客运输合同，在合同成立以后，按照相关行业规定和惯例，购票人有退票解除合同的权利，出票人也有收取退票费用的权利。但合同的解除应公平合理，以不损害另一方的利益为前提。鉴于原告重复购票，自己存在一定过错，其退票行为必然会增加被告的经营成本支出及对被告的正常经营带来影响，故原告要求按照高价位机票票价全额退款，有损被告利益，本院难以支持。被告作为承运人一方，在原告重复订票时，未善意提醒原告，亦存在一定不当之处，现其同意按照原告未使用机票的20%收取退票费，返还原告80%的费用，已经能够弥补其未尽善意提醒义务给原告造成的损失，对双方都比较公平合理，故本院予以照准。本案中被告已返还原告1,080元，应当予以抵扣。依照《中华人民共和国合同法》第五条的规定，判决如下：

被告XXX有限公司于本判决生效之日起十日内返还原告XXX退票费3,120元(已给付1,080元,尚需给付2,040元)。

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50元（原告XXX已预交），由原告XXX、被告XXX有限公司各负担25元，被告负担之款应当在本判决生效之日起七日内交至本院。

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 倪水芳

代理审判员 姚利伟

人民陪审员 王金霞

二〇一二年九月二十四日

书记员 徐中华



**在线查看此案例**