**XXX与中国XX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

（2008）浦民一（民）初字第10632号

原告XXX，男，1973年10月1日出生，汉族，户籍地黑龙江省哈尔滨市道外区辽河路红旗小区X栋X单元X层X号，现住上海市闸北区天目西路X号X座X室。

委托代理人XXX，上海市协力律师事务所律师。

被告中国XX航空股份有限公司，住所地上海市浦东新区机场大道X号。

法定代表人XXX，董事长。

委托代理人XX，上海东方华银律师事务所律师。

委托代理人XX（系该公司员工），女，住上海市闵行区吴中路X弄X支弄X号X室。

被告上海XX科技创业投资管理有限公司，住所地上海市浦东新区崂山东路X号X楼X室。

法定代表人XX，总经理。

委托代理人XXX（系该公司员工），男，1958年5月21日出生，汉族，住上海市闸北区洛川东路X弄X号X室甲。

原告XXX诉被告中国XX航空股份有限公司（以下简称XX航空公司）、上海XX科技创业投资管理有限公司（以下简称上海XX公司）航空旅客运输合同纠纷一案，本院于2008年6月17日受理后，依法适用简易程序，由审判员孙正新独任审理，于2008年8月29日公开开庭进行了审理。后依法由简易程序转为普通程序进行审理，由审判员孙正新担任审判长、与代理审判员顾惠群、人民陪审员季叶芳组成合议庭，并于2008年10月29日公开开庭进行了审理。原告XXX的委托代理人XXX，被告东方航空公司的委托代理人XX、XX，被告上海XX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，原告通过被告上海XX公司（机票代售处），预定了2008年2月5日由上海至哈尔滨（航班号MU5619）、2008年2月12日由哈尔滨至上海（航班号MU5618）的往返机票1张。2008年1月6日8时左右，原告在住所处收到来人送来的机票1张，票号为7814731839614，票价总计人民币(下同)2,760元。为确保机票的真实性，原告在被告XX航空公司的网站客票查询栏输入机票票号与乘机旅客姓名后点击查询，显示客票信息与机票内容完全一致，包括旅客姓名、票号、出票处信息、PNR编码、航班号、舱位、出发时间、出发与到达的机场。原告遂支付机票款、送票费共计2,850元给送票人。2008年1月14日14时左右，原告再次登入被告XX航空公司的网站查询客票信息，显示结果为“客票有效，未使用”，但未显示前次查询时显示的其他详细信息。原告遂又登入信天游网站（网址：http://www.travelsky.com/travelsky/static/home/）的电子客票信息验真栏进行查询，结果仍然是“客票有效，未使用”，但无其它详细信息。原告怀疑机票可能被他人擅自退掉，于是向被告XX航空公司投诉，并立即到上海市公安局闸北区分局天目西路派出所报案。2008年1月14日晚20时36分，原告再次登入信天游网站进行查询，发现客票信息为“已退票”。原告认为，原告在收到电子客票行程单后，即在网上查询机票情况，已履行了相关注意义务，而被告XX航空公司网站的查验机票功能存在巨大漏洞，并引发诸多问题，直接侵害旅客权益。根据《中国民航准则》第二十二条，“旅客自愿退票，除凭有效旅客票外，还应提供旅客本人的有效身份证件”，《中国XX航空股份有限公司旅客须知》中“旅客退票须持本人有效旅行证件及客票至原购票地点办理退票手续”的规定，以及我国《民法通则》第六十三条的规定，在原告没有授权他人，且没有亲自退票的情况下，被告XX航空公司通过被告上海XX公司将机票款退给并未持有原告身份证件的不相关的持票人，没有按《民航总则》以及《旅客须知》的规定尽到审查义务，导致原告蒙受巨大的经济损失。机票作为原告与被告东方航空公司运输合同的表现形式，在原告没有明确表示解除合同的情况下，被告上海XX公司代表被告XX航空公司单方解除合同的行为属于违约行为。被告XX航空公司应承担违约责任，其代理人被告上海XX公司在退票环节未尽到审查义务，应承担连带责任。综上，原告诉请判令：1、要求两被告连带赔偿原告机票款损失2,850元；2、要求两被告在《21世纪经济报》、《新民晚报》中缝以外显著位置向原告进行公开赔礼道歉；3、要求两被告连带承担本案诉讼费。

被告XX航空公司辩称，原告从票贩处购得假机票，机票款损失系由原告自身过错造成，被告XX航空公司不存在任何过错，不应承担机票款赔偿责任；公开赔礼道歉不属于合同违约的责任方式，缺乏法律依据。请求驳回原告的诉讼请求。

被告上海XX公司辩称，原告拨打的机票订购电话并非上海XX公司的订票电话。原告亦不能举证其收到的电子客票行程单由上海XX公司提供。原告提供的行程单所载印刷序号、票款、出票单位均与被告上海XX公司出具的行程单内容不符。原告所持的电子行程单系从票贩处所购假票，由此造成的损失由原告自负。被告上海XX公司未对原告造成人身伤害，无须赔礼道歉。不同意原告全部诉请。

经审理查明，2008年1月5日，原告从朋友处取得了号码为29911686的机票订购电话，并于当天拨打订购电话。在电话中，原告告知对方其真实姓名、身份证号码及送票地址，预定了2008年2月5日由上海至哈尔滨（航班号MU5619）、2008年2月12日由哈尔滨至上海（航班号MU5618）的往返航班机票1张。2008年1月6日8时左右，原告在住所处收到了来人（身份不明）送来的航空运输电子客票行程单1张，票号为7814731839614，票价总计2,760元。该行程单印刷序号记载为“7164408344”，填开单位栏内记载为“上海XXX国际旅行社”。原告收到航空运输电子客票行程单后，即进入被告XX航空公司网站进行了网上确认，并支付了机票款2,760元和送票服务费90元。后原告在网上查验机票时发现机票被退。原告于2008年1月14日向上海市公安局闸北分局天目西路派出所报案，但送票人不知去向，订票电话也已停机，无侦查结果。原告又向XX航空公司投诉，但未获满意结果。原告在查实实际出票单位为被告上海XX公司后，即向本院提起诉讼。

另查明，被告上海XX公司系经中国航空运输协会确认的可以代理销售民航飞机票业务的企业。原告所持行程单为假票，真实行程单的票号及填开单位代号与假票相同，但印刷序号为“7199198239”，填开单位为被告上海XX公司而非“上海XXX国际旅行社”，机票价格为3,280元。该机票于2008年1月5日由案外人（身份不明）自上海XX公司购买。次日，该案外人办理了退票手续。上海XX公司称，退票时，工作人员曾查验退票人的身份证件，但未复印保留，退票人的签字单据也因被告上海XX公司迁址而无法找到。

上述事实，有原告提供的电子客票行程单复印件2份、2008年1月14日原告在被告XX航空公司网站上的电子客票查询记录1份、2008年1月14日14时、1月14日20时36分、2月13日15时15分原告在信天游网站电子客票查询记录各1份、上海市公安局案（事）件接报回执单复印件1份、上海雅可因特格商务咨询有限公司的情况说明1份、被告XX航空公司的旅客须知；被告上海XX公司提供的查询记录1份以及原、被告在庭审中的陈述等证据佐证。

综合双方当事人的诉辩主张，本案的争议焦点为：1、原、被告之间的航空旅客运输合同是否有效成立？2、被告XX航空公司解除合同的行为是否违反了合同约定，应否应承担责任？3、被告XX航空公司和上海XX公司是否应承担连带责任？4、原告要求二被告赔礼道歉的诉请能否得到支持？

本院认为，客运合同自承运人向旅客交付客票时成立，但当事人另有约定或者另有交易习惯的除外。本案所涉的航空旅客运输合同系以数据电文形式订立，主要合同内容记载于电子客票。电子客票作为传统纸质客票的电子替代产品，其特点在于，仅以电子数据形式体现，并无物质载体。电子客票的出票于网络数字环境下完成，旅客购票后只需提供电子客票记载的个人信息即可在机场办理登机手续，无需出示实体机票。电子客票行程单只是旅客购买电子客票的付款或报销凭证，具有提示旅客行程的作用，但并非旅客办理登机手续和安全检查的必要凭证。因此，行程单的有无或真伪并不影响航空旅客运输合同的成立及其效力。本案中，原告于2008年1月5日委托他人订购被告XX航空公司的机票，上海XX公司作为XX航空公司的机票销售代理企业，其出票的行为即表示被告XX航空公司已对原告的要约作出承诺，航空旅客运输合同即告成立生效。原告从他人处取得的电子客票行程单虽系伪造，但并不因此影响客运合同的效力。

原告与被告XX航空公司之间的客运合同依法成立后，即具有法律效力，双方当事人均应依照约定履行自己的义务，不得擅自变更或解除合同，作为承运人的XX航空公司应当在约定期间内将原告安全运输到约定地点。如原告因故不能按时乘坐航班，则应在客票有效期内持本人有效身份证件办理退票；委托他人代为退票的，承运人XX航空公司或者其代理人上海XX公司应在审核原告本人、代理人的身份证件后方能办理。本案中持有真实行程单的身份不明人以原告的名义办理退票，但其未得到原告的授权，构成无权代理。被告上海XX公司虽辩称其曾查验退票人的身份证件，但未能提供相应证据予以证明，本院难以采信，故被告上海XX公司并无充分理由相信办理退票人具有代理权，故亦不成立表见代理。至于两被告辩称本案系原告自身过错所致，其选任无资质代理人在先，才给予该人以实施诈骗行为的可乘之机。对此，本院认为，原告取得电子客票行程单后，曾登录被告XX航空公司的网站进行查询，查询栏显示了原告所购机票的相应信息，可视为其已尽到辨别机票真伪的基本注意义务。且合同的订立与解除系两个各自独立的民事行为。原告委托不明身份人代为购票虽存在过错，但这与业已有效成立的合同被解除不具有直接的因果关系。本案合同被擅自解除系因被告上海XX公司未尽必要的退票审查义务所致，故对两被告的上述抗辩，本院亦难采纳。被告上海XX公司作为承运人被告XX航空公司的代理人，其行为构成承运人对旅客的违约，该解除合同的行为依法对原告不发生效力。但鉴于原告原预定机票基于其特定的出行时间，原合同目的已无法实现，故原告不再要求履行合同，而要求被告XX航空公司赔偿其支付的2,760元机票款损失的诉请，本院应予支持。

本案航空旅客运输合同的主体为原告和被告上海XX航空公司，上海XX公司作为有资质的航空机票销售代理企业，其实施的售、退票行为均系代理XX航空公司所为，故应由被代理人即被告XX航空公司承担相应的民事责任。至于上海XX公司未尽退票审查义务而给XX航空公司造成损害，可由双方根据代理关系另行解决。因此，原告要求两被告承担连带责任的诉请，缺乏法律依据，本院不予支持。

关于原告主张被告应赔偿其支出的90元送票费，本院认为，该笔费用系原告支付给送票人的劳务报酬。原告购买机票本应通过有资质的机票销售代理企业进行，如采用电话订票方式，亦应核实对方的企业名称及资质情况。但本案中，原告仅通过从朋友处取得的电话号码就轻易将自己的身份信息报给对方，委托其订票，而未作任何核查。庭审中，亦未能提出相应证据证明其有理由相信来人为上海XX公司的工作人员，故该损失系由原告自身过错所致，与被告上海XX公司及被告XX航空公司无关，原告的此项诉请，本院不予支持。

因原告选择合同之诉，而赔礼道歉系承担侵权责任的方式，故原告要求两被告在《21世纪经济报》、《新民晚报》中缝以外显著位置向原告公开赔礼道歉的诉讼请求，缺乏法律依据，本院亦不予支持。

综上，根据《中华人民共和国合同法》第八条、第六十条第一款、第一百零七条、第一百一十三条第一款、第二百九十三条、《中华人民共和国民法通则》第六十三条第一款、第二款、第六十六条第一款之规定，判决如下：

一、被告中国XX航空股份有限公司于本判决生效之日起十日内赔偿原告XXX机票款损失人民币2,760元；

二、驳回原告XXX其余的诉讼请求。

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，由被告中国XX航空股份有限公司负担。

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 孙正新

代理审判员 顾惠群

人民陪审员 季叶芳

二ＯＯ九年六月十一日

书记员 周丽萍



**在线查看此案例**