**张绪光与海南航空股份有限公司航空旅客运输合同纠纷一审民事判决书**

长乐市人民法院

民事判决书

（2016）闽0182民初3989号

原告：张绪光，男，1966年12月10日出生，汉族，住福州市鼓楼区。

被告：海南航空股份有限公司，住所地海南省。

法定代表人：辛笛，董事长。

委托诉讼代理人：于尧，男，该公司工作人员。

委托诉讼代理人：申姗义，女，该公司工作人员。

原告张绪光与被告海南航空股份有限公司（以下简称海航公司）航空旅客运输合同纠纷一案，本院于2016年10月8日立案后，依法适用简易程序，公开开庭进行了审理。原告张绪光到庭参加诉讼，被告海航公司经传票传唤无正当理由拒不到庭参加诉讼。本案现已审理终结。

张绪光向本院提出诉讼请求：1.判令海航公司办理退票手续，支付退票款880元；2.判令海航公司就其应退票却拒不退票而给张绪光维权造成的周折向张绪光赔礼道歉；3.海航公司承担本案诉讼费用。诉讼过程中，张绪光放弃第二项诉讼请求。事实和理由：2015年8月某天（后经查询确认是8月16日），张绪光通过电话向海航公司代理机构购买了一张当天由福州长乐机场飞往南京禄口机场，以海航公司为承运人的机票。出票后，张绪光因行程变更，该机票未实际乘用，并经与海航公司代理机构提前电话确认。几天后，海航公司代理机构将机票送交张绪光。2016年8月17日，张绪光认为一年期限即将届满（机票上注明填开日期为2015年8月24日），便向海航公司提出退票，海航公司以该机票超出退票期限1天（其系统记载原定乘用日期为2015年8月16日），不予退票。

海航公司提交答辩状辩称，1.张绪光于2015年8月16日14:41在海航公司代理机构厦门国际旅行社有限公司购买HU7274福州-南京的全价机票，并于2015年8月16日15:12取消该行程，但未办理退票手续，后厦门国际旅行社有限公司于2015年8月24日16:55:37打印行程单，并送交张绪光。填开客票时间为购买机票时间，而非行程单打印时间，2015年8月24日仅为行程单打印时间，实际填开客票时间为2015年8月16日；2.根据送交的电子行程单上“使用说明”第五条提请张绪光登录承运人官网仔细阅读《国内运输总条件》，《国内运输总条件》第三章第二节第八条明确规定“除另有约定外，客票有效期的计算，从旅行开始或填开客票之日的次日零时起至有效期满之日的次日零时为止。”“如果客票全部未使用，则从填开客票之日起，一年内运输有效”海航公司已尽到应有的提示义务。《中国民用航空旅客、行李国内运输规则》第十条对客票有效期亦有规定，张绪光客票的填开日期为2015年8月16日，2016年8月16日为有效期截止时间。厦门国际旅行社有限公司在与张绪光沟通及送交行程单时，已明确告知张绪光，该客票于2015年8月16日开具，将于2016年8月16日失效。张绪光于2016年8月17日提请办理退票，海航公司因客票超过有效期无法为其办理退票手续，由此造成的损失，应由张绪光自行承担。综上，海航公司请求驳回张绪光的诉讼请求。

本院经审理认定事实如下：2015年8月16日，张绪光通过电话95××7专线向海航公司代理机构购买一张航班号为HU7274福州-南京的Y舱（全价经济舱）机票(电子客票号码880××××7503)，当天，张绪光取消该行程。后海航公司代理机构将《航空运输电子客票行程单》送交张绪光，该“行程单”上载明“旅客张绪光，有效身份证件号码，票价830元，民航发展基金50元，合计880元，填开单位厦门航空有限公司（客户服务中心柜），销售单位代号XMN365，填开日期2015年8月24日”。该行程单未载明航班号、乘机日期、客票生效日期、有效截止日期。2016年8月17日，张绪光向海航公司提请办理退票手续，海航公司以客票超过有效期为由拒绝退票。张绪光因退票未果，于2016年10月8日诉至本院。

另查明，1.航空运输电子客票行程单背面“使用说明”载明：为保障旅客权益，请登录承运航空公司网站认真阅读《旅客须知》及承运人的运输总条件内容；2.海航公司官网《国内运输总条件》第七条（九）：“定期客票只适用于客票上列明的承运人、乘机日期、航班和舱位等级，不定期客票应在定妥座位后方能适用”。第八条：“（一）除另有约定外，客票有效期的计算，从旅行开始或填开客票之日的次日零时起至有效期满之日的次日零时为止。（二）除另有约定外，普通票价的客票有效期自旅行开始之日起，一年内运输有效；如果客票全部未使用，则视为不定期客票，客票有效期从填开客票之日起，一年内运输有效”。第四十五条：“除本条件第二十条遗失纸质客票的退款情况以外，旅客要求退票，应在其客票有效期内向海航提出并办理退款手续，否则海航有权拒绝办理”，第四十八条：“……（二）持不定期客票的旅客要求退票，免收退票费”。

以上事实，由张绪光提交并经庭审质证的《航空运输电子客票行程单》、异议书，海航公司提交并经庭审质证的《航空运输电子客票行程单》（背面）、《国内运输总条件》以及原告在庭审中所作的陈述等证据佐证。

本院认为，航空旅客运输合同是指承运人与旅客关于承运人将旅客及行李安全运输到目的地，旅客为此支付运费的协议。张绪光通过电话向海航公司代理机构订购机票，双方对订立航空旅客运输合同的意思表示真实，该合同依法成立并生效，应受法律保护。

本案双方当事人对张绪光于2015年8月16日向海航公司代理机构购买机票，并于当天取消行程及海航公司代理机构向张绪光送交一张航空运输电子客票行程单的事实均无异议，双方争议的焦点在于该机票的一年有效期应从何时起算。张绪光主张应从行程单记载的填开日期即2015年8月24日起算，而海航公司则认为，应从原告购票之日即2015年8月16日开始计算。对此本院分析认为，海航公司或其代理机构没有向张绪光提供机票，仅向张绪光送交一张行程单，而行程单上的“客票生效日期”、“有效截止日期”栏目中均无客票有效期起止时间的记载内容，仅打印了填开日期，在海航公司没有证据证明已向张绪光释明客票有效期起止时间的情况下，作为旅客有理由相信，行程单中的填开日期即为客票有效期的起算时间。根据《中华人民共和国合同法》第四十一条关于“对格式条款的理解发生争议的，应当按照通常理解予以解释。对格式条款有两种以上解释的，应当作出不利于提供格式条款一方的解释。格式条款和非格式条款不一致的，应当采用非格式条款。”的规定，张绪光与海航公司对填开客票日期发生争议，海航公司作为提供格式条款的一方当事人，对填开客票日期应作出不利于海航公司的解释。本院认定案涉客票的填开客票日期为行程单上的填开日期即2015年8月24日。按照不定期客票的定义（未列明航班、乘机日期或未定妥座位的客票），案涉行程单未列明航班号、乘机日期，其属于不定期客票。张绪光于2016年8月17日，在客票有效期（2015年8月25日零时至2016年8月25日零时）内向海航公司提请退票，依照上述海航公司《国内运输总条件》的第四十五条、第四十八条的约定，海航公司应当办理本案的退票手续，且免收退票费。张绪光主张要求海航公司办理退票手续，支付退票款880元之诉讼请求，符合法律规定，本院予以支持。海南航空股份有限公司经本院合法传唤，无正当理由未到庭参加诉讼，本院依法缺席审理和判决。综上所述，依照《中华人民共和国合同法》第四十一条、第六十条第一款和第二百九十五条和《中华人民共和国民事诉讼法》第一百四十四条规定，判决如下：

海南航空股份有限公司于本判决生效之日起十日内为张绪光办理退票手续，退还购票款880元。

如果未按本判决指定的期间履行给付金钱义务，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。

案件受理费50元，减半收取计25元，由海南航空股份有限公司负担。

如不服本判决，可以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或者代表人的人数提出副本，上诉于福州市中级人民法院。

代理审判员 李燕

二〇一六年十二月十九日

书记员 王美美



**在线查看此案例**