**张美玲与中国东方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

（2012）浦民一（民）初字第13983号

原告张美玲。

委托代理人杨状，上海盛联律师事务所律师。

委托代理人汪芬，上海盛联律师事务所律师。

被告中国东方航空股份有限公司。

法定代表人刘绍勇。

委托代理人毛雪刚，北京市大成律师事务所上海分所。

委托代理人戴利君，北京市大成律师事务所上海分所。

第三人上海航空国际旅游(集团)有限公司。

法定代表人董波。

委托代理人王雨佳。

委托代理人戴坚。

原告张美玲诉被告中国东方航空股份有限公司(以下简称东方航空公司)航空旅客运输合同纠纷一案，本院于2012年5月4日受理后，依法适用简易程序审理。审理中，依法追加上海航空国际旅游(集团)有限公司为本案第三人参加诉讼，并于2012年6月20日、8月1日公开开庭进行了审理。原告张美玲及其委托代理人杨状，被告委托代理人毛雪刚、戴利君，第三人委托代理人王雨佳、戴坚到庭参加诉讼。本案现已审理终结。

原告张美玲诉称，原告定于2011年7月6日11时乘被告公司MU5812航班去昆明跟团8日游，7月6日10点17分左右，原告等同行的6人到达浦东机场C登机口，在询问机场工作人员后，被引导至自助机器办理登记手续，但原告等在自助机器上反复几次输入身份证号均未办理成功，遂请求工作人员办理，工作人员试了几下后仍不成功，称要到8-12号值机柜台办理。原告等来到办理柜台前，看到有人在排队，考虑到时间紧迫，便从隔离带下钻进去直奔空闲的12号柜台办理登机手续，但工作人员不顾原告等6人再三解释时间紧迫的情况，一味要求原告去最后排队。最后，当原告等再次来到柜台办理登机手续时，工作人员称晚了一分钟，已无法办理登机手续。事后，原告为了赶上旅游行程，想乘坐其他航班飞机，但当天浦东机场与虹桥机场均没有经济舱的航班，唯有虹桥机场有头等舱可乘，在与旅行社协商后，旅行社称如赶不上当天的航班就视作原告放弃旅游，最终原告花费人民币3990元购买了当天去昆明的东航头等舱机票。原告认为，被告及第三人未充分告知原告提前登机时间及注意事项，致原告在到达机场时时间紧迫，但尚未迟到。由于被告未提供应有的航空运输服务，也未采取绿色通道措施，导致原告误机，被告的行为已构成违约，对原告造成的经济损失应负赔偿责任，第三人未尽提醒义务，故应与被告承担连带赔偿责任。为维护原告的合法权益，特提起诉讼，请求：1、被告及第三人连带赔偿原告经济损失人民币3,990元；2、被告及第三人连带支付原告精神损害抚慰金人民币1,000元；3、诉讼费由被告及第三人承担。

被告东方航空公司辩称，被告已经充分举证证明自己履行了提醒和告知义务，相关提示在电子客票的右下角都有标注，且告知原告客票不得签转和更改，对于办理登机等时间也均有提醒。第三人和被告签署的旅游合同补充条款中也明确约定原告应认真阅读相关内容(出团通知书和行程表)，故被告不存在任何违约行为。原告没有提供任何证据证明自己按照规定的时间到达值机柜台。原告在已知登机时限要求的情况下，因为自身原因晚于规定的时间到达机场并最终导致没能办理登机手续，由此导致的损失应由原告自己承担，且第三人已退还了原告680元费用。故请求法庭驳回原告的诉讼请求。

第三人上海航空国际旅游(集团)有限公司述称：第三人接受了原告在内的6人参团报名并签订了旅游合同，第三人工作人员当面交给原告出团通知及行程单，在出团通知书上写明了当地旅行社接团人员的电话、上海应急联系电话、机票信息等相关内容要求原告核对，并已明确告知国内航班提前90分钟到达机场办理登机手续。事后，第三人已将有关机票和燃油税共计680元退还给了原告。鉴于第三人已按照合同约定履行告知义务，所以没有违约行为，故不承担任何赔偿责任。

经审理查明：2011年6月19日原告张美玲及其亲友6人报名参加由第三人组织的“易游--昆明、大理、丽江、香格里拉三星双飞8日”游，并与第三人签订了旅游合同。双方约定原告等自行乘机至昆明机场，第三人在昆明安排导游接机。在第三人向原告等游客发放的出团通知书上明确国内航班至少在航班起飞前90分钟至航空公司柜台办理登记手续。第三人为原告等6人购买了被告东方航空公司MU5812航班，起飞时间为2011年7月6日上午11：00。2011年7月6日上午10：32分左右，原告等6人至被告值机柜台办理登记手续，被工作人员告知已停止办理登记手续，遂与被告工作人员发生争议。后原告以3,990元购买了当日飞往昆明的东方航空公司MUFM9455航班赴昆明履行。

另查明：在被告出具给原告的“航空运输电子客票行程单”右下角标注了一行提示文字，内容为“请旅客乘机前认真阅读《旅客须知》及承运人的运输总条件内容”，右上方标注了“不得转签不得更改”字样。在东方航空公司的官方网站上公布的《旅客须知》有“国内航班将在起飞前90分钟开始办理乘机手续，起飞前30分钟停止办理”的内容。在第三人出具给原告的《出团通知书》和旅游行程信息表中有“国内航班请至少在航班起飞前90分钟在航空公司柜台办理登记手续”及“机票一经开出不得签转、更改、退票”的告知内容。原告与第三人签订的旅游合同补充条款上明示《出团通知》和《行程表》作为合同附件，要求游客认真阅读。

以上事实，有原告提交的投诉处理情况的报告一份(被告出具)、航空运输电子客票行程单MU5812、航空运输电子客票行程单MUFM9455、南方航空公司电子客票行程单、劳动报的报道，被告提交的电子客票行程单、旅客须知、出团通知、旅游行程表、旅游合同、国内出发作业指导书(浦东)、航空信息记录、旅行社的关于案件情况说明、流水表、关于张美玲等旅客误机的调查报告及被告证人范某出庭作证，第三人的证人施某出庭作证等证据在案佐证。

本院认为，航空运输合同有别于一般的客运合同，按行业惯例，民航国内航班截止办理值机手续的时间为起飞前30分钟，为确保乘客的权益和飞机的航运安全，一般情况下，航空公司及相关机票销售代理商会通过相关途径提示乘客提前一定时间到达机场办理登记手续。从本案查明的事实看，被告东方航空公司已在其出具给原告的“航空运输电子客票行程单”右下角标注了一行提示文字，内容为“请旅客乘机前认真阅读《旅客须知》及承运人的运输总条件内容”，右上方标注了“不得转签不得更改”字样。而在东方航空公司的官方网站上公布的《旅客须知》有“国内航班将在起飞前90分钟开始办理乘机手续，起飞前30分钟停止办理”的内容，因此，可以认定被告东方航空公司已经对乘客做出了必要的提示。对于原告来说，不管其之前是否有过乘坐飞机旅行的经历，乘飞机外出旅行在目前已经成为大众化的出行方式，因此，乘飞机旅行必须提前到机场办理登记手续已经成为生活常识，原告也理应知晓。至于究竟应该提前多长时间，被告已经作了相关提示，原告有义务主动予以了解。事实上，第三人出具给原告的《出团通知书》和旅游线路行程信息表，已经将至少提前90分钟到机场航空公司柜台办理登记手续及机票不得签转、更改、退票等提示内容告知了原告，而原告没有关注或引起足够的重视，以致到达值机柜台时已少于飞机起飞前半小时而无法办理登记手续。显然原告误机的过错在于自己，由此引起的后果应由原告自行承担。原告辩解称未收到《出团通知书》，而其所签旅游合同补充条款上已明示《出团通知》和《行程表》作为合同附件，要求游客认真阅读，故原告辩解意见本院不予采信。退而言之，在未收到出团通知及不了解旅游行程的情况下，原告不可能踏上旅游行程，故其辩解有悖生活常理，难以采信。至于原告认为其到达机场的时间为当日10点17分左右，是因被告自动值机设备无法办理及被告工作人员不问情由错误引导导致延误。对此，被告不予认可，原告也未能提供相关证据予以证明，本院对该节事实难以确认。综上，本院认为，原告误机系自身原因造成，被告和第三人没有违约行为，原告诉讼请求本院不予支持。依照《中华人民共和国合同法》第一百零七条之规定，判决如下：

驳回原告张美玲的全部诉讼请求。

案件受理费50元，减半收取25元，由原告张美玲负担。

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。

审判员 顾江平

二〇一二年八月二十三日

书记员 姜黎



**在线查看此案例**