**施某与某航空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

（2009）浦民一（民）初字第25782号

原告施某，女，1942年8月19日生，汉族，户籍地上海市某县某镇某路9号503室，现住上海市浦东新区某镇某路501弄7号201室。

原告张某，男，1932年9月13日生，汉族，户籍地上海市某县某镇某路9号503室，现住上海市浦东新区某镇某路501弄7号201室。

上述两原告共同委托代理人李某（系两原告的干儿子），男，住上海市浦东新区某公路某弄56号1801室。

被告某航空公司，住所地上海市某区某大道某号。

法定代表人周某，董事长。

委托代理人戴某（系被告公司员工），女，住上海市某区某路某弄35号202室。

委托代理人武某（系被告公司员工），男，住北京市某区某里某街甲7号。

被告上海某旅行社有限公司，住所地上海市某路某弄18号。

法定代表人施某，董事长。

委托代理人田某，上海市某律师事务所律师。

原告施某、张某诉被告某航空股份有限公司（以下简称某航空公司）航空旅客运输合同纠纷一案，本院于2009年11月16日受理后，依法适用简易程序，由审判员孙某独任审判，于2009年12月23日公开开庭进行了审理。审理中，经被告某航空公司申请，本院依法追加上海某国际旅行社有限公司（以下简称某公司）为被告，并于2010年1月27日公开开庭进行了审理。原告施某、张某及其委托代理人李某，被告某航空公司的委托代理人戴某、武某，被告不某公司的委托代理人田某到庭参加诉讼。本案现已审理终结。

原告施某、张某诉称，两原告系夫妻。原告为到中国台湾看望女儿，2008年11月23日两原告拨打路人塞在信箱中的订票名片上的订票电话\*\*\*\*\*\*及\*\*\*\*\*\*\*\*，名片上标明是民航联合售票处，接电话的人系男姓称姓李（手机号是\*\*\*\*\*\*\*\*\*），原告即询问要定购两张浦东机场往返台北的机票，该人表示某航空的最便宜，含税费共人民币(下同)3,960元每张，当时原告即要求订票，并将两原告的姓名、身份证号码、联系方式都告诉了对方，该男子还告诉原告被告某航空的查询电话是\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*。12月7日原告再拨打名片上的电话确定要订票，对方电话里告诉原告行程单号是7743178732134（施雪芳的）及\*\*\*\*\*\*\*\*\*（张某的），原告当即拨打了\*\*\*\*\*\*\*\*\*\*的电话，将两张票号报给对方，对方回答机票完全正确，还安排了7排A座和7排B座的座位，定的是2009年1月23日15时40分从浦东机场起飞的FM807。因为原告的航程是从某机场飞至澳门转机再飞至台北，所以原告又拨打台湾长荣航空公司的电话\*\*\*\*\*\*\*，询问澳门转机到台北的座位，是2排A座和2排B座，也询问机票是否准确，对方回答都是准确的。于是原告再拨打名片上的电话\*\*\*\*\*\*\*\*\*让对方送票，12月9日快递将四张机票及一张发票送给原告，原告当场再次拨打被告某航空公司的咨询电话确认机票是否真实，才将机票款付给快递。后于12月24日原告再次拨打上述咨询电话，询问机票是否真实，对方说机票已经确认过了让原告放心。2009年1月23日两原告到机场办理登机的时候，被告知机票已经被退票，还告诉原告只要有身份资料就可以退票。原告只能又从携程航空代理处购买了当天起飞的机票，两原告花用机票款9,450元，当天晚上起飞去了台湾。原告回上海以后于2009年3月24日，将有关拨打名片电话及被退票的情况向上海市公安局浦东分局周浦派出所报了警，但未获得解决。原告认为，原告订票后，经被告某航空公司咨询电话确认订票成立，但后又未经原告同意退票，导致原告损失机票款，故起诉要求两被告赔偿原告施雪芳往返机票款3,960元，赔偿原告张某往返机票款3,960元；审理中，原告改变诉讼请求，要求两被告共同赔偿原告施某机票款2,180元，赔偿原告张某2,180元；两被告共同承担本案诉讼费。

被告某航空公司辩称，原告与被告某航空公司没有真实的运输合同，行程单是犯罪嫌疑人伪造的，犯罪嫌疑人的行为并不构成对被告上海航空公司的代理，原告存在疏忽大意的过错，而且公司只承运了上海某到澳门来回的行程，澳门至台湾来回的行程与被告某航空公司没有关系。被告某航空公司收到过被告某公司支付的购票款，是被告不夜城转过来的，支付价格为3,392元/人（上海往返澳门），后来2009年1月13日，被告某要求退票，所以，被告某航空公司把款项退回了被告某公司帐上，机票就作退票处理，并且没有收取退票款。被告认为，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，被告某航空公司不存在任何过错，不应承担机票款赔偿责任。

被告某公司辩称，原告拨打的机票订购电话并非被告某公司的订票电话，姓李的人员也不是被告某公司的人员。2008年12月7日8点55分，被告某公司收到某航空技术服务有限公司的订票指令，要求以两原告的身份资料订往返上海某到台北的机票，行程单的号码也与原告陈述的一致，当天12点55分被告某公司订票成功，把订票信息发送给上海某航空技术服务有限公司，直到2008年12月26日，被告某公司始终没有收到这四张机票的票款，所以取消了订票，当时订票的票面价格没有显示出来。原告取得的行程单上的号码是真的，但是被告某公司的销售单位代号是错的，原告取得的机票款发票也不是被告某公司出具的。不同意原告诉请。

经审理查明，2008年11月23日和12月7日，两原告从他人放在其信报箱内的广告名片上取得了号码为\*\*\*\*\*\*\*及\*\*\*\*\*\*\*的机票订购电话，并拨打订购电话。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2009年1月23日由上海至中国澳门（航班号FM807）再由澳门至中国台北、2009年3月23日由中国台北至澳门再至上海浦东的往返航班机票共四张。2008年12月9日快递将四张机票及一张发票送给原告，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4张，其中由浦东至澳门往返的2张电子行程单票号为7743178732134（施雪芳的）及7743178732135（张小鑫的），票价总计7,920元。该行程单填开单位栏内记载为“中国上海航空有限公司”。两原告收到航空运输电子客票行程单后，即进入被告某航空公司热线进行了确认，并支付了机票款7,920元，来人快递交给原告的一份发票，但收款印鉴模糊不清。2009年1月23日原告在某机场办理登机手续时发现机票被退。原告于2009年3月24日向上海市公安局浦东分局周浦派出所报案，但无侦查结果后,即向本院提起诉讼。审理中，原告撤回了要求两被告赔偿从澳门往返台北的机票款的请求。

另查明，被告某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，上海浦东往返澳门的机票价款为每人2,180元。真实行程单的票号及填开单位代号与假票相同，上海浦东往返澳门的实际机票价格应当为3,392元。系争机票于2008年12月7日由案外人上海某航空技术服务有限公司自被告某公司购买。2009年1月13日，被告某公司又要求被告某航空公司办理了退票手续，被告某航空公司将购票款通过银行转帐到被告不夜城的账户。被告某公司称，由于某先行垫付了系争原告的票款，才以原告的名义向被告某航空公司购票。一般是票款打给航空公司买票，再把票给订票客户，由订票客户向实际客户收钱。本案订票的当天被告某公司就向被告某航空公司支付了票款。由于未收到订票客户支付的票款，故再要求被告某航空公司办理了退票手续。

上述事实，有原告提供的电子客票行程单复印件4份、手写发票（印鉴不清）、上海市公安局案（事）件接报回执单、公安部门情况说明各1份；被告某航空公司提供的VSP客票代理销售协议、原告的定座记录、某公司提供的原告的定座记录、退票记录以及原、被告在庭审中的陈述等证据佐证。

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，两原告于2008年12月7日委托他人订购被告上海航空公司的机票，被告不夜城公司作为某航空公司的机票销售代理企业，其出票的行为即表示被告某航空公司已对两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。

原告与被告某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，作为承运人的某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，承运人被告某航空公司或者其代理人某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，被告某航空公司在被告某公司要求下办理退票，但其未得到原告的授权，构成无权代理。被告某公司虽辩称其垫付了原告的机票款，但未能提供相应证据予以证明，本院难以采信。至于两被告辩称本案系原告自身过错所致，才给予他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，曾拨打被告某航空公司的电话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。但原告从信箱中找到电话号码委托不明身份人代为购票确存在过错，事实上也确为他人以实施诈骗行为提供了一定机会,因此,原告也对本案的损失承担一定的责任。被告某公司作为承运人被告某航空公司的代理人，其行为构成承运人对旅客的违约。但鉴于两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，而要求被告某航空公司赔偿两原告的相应损失，本院可予支持。具体的赔偿金额由本院根据双方的责任酌情确定。

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

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：

被告某航空股份有限公司于本判决生效之日起十日内赔偿原告施某、张某机票款损失共计人民币4,360元中的70%计人民币3,052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。

案件受理费人民币50元，减半收取25元，由被告某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。

审判员 孙正新

二Ｏ一Ｏ年三月八日

书记员 龚亦慧



**在线查看此案例**