**梅x与甲公司航空旅客运输合同纠纷一案二审民事判决书**

上海市第一中级人民法院

民事判决书

（2009）沪一中民五（商）终字第43号

上诉人（原审原告）梅x

上诉人（原审原告）徐1

上诉人（原审原告）徐2

被上诉人（原审被告）甲公司

被上诉人（原审被告）乙公司

上诉人梅x、徐1、徐2为与被上诉人甲公司（以下简称“甲公司”）、乙公司（以下简称“乙公司”）航空旅客运输合同纠纷一案，不服上海市浦东新区人民法院（2009）浦民一（民）初字第753号民事判决，向本院提起上诉。本院于2009年11月11日立案受理后，依法组成合议庭，于2009年11月24日公开开庭进行了审理。本案现已审理终结。

原审法院经审理查明：

梅x、徐1、徐2系父母和女儿一家三口，打算于2008年年底至泰国普吉岛度假。当时梅x和徐1的护照有效截止期均为2009年5月26日，徐2的护照有效期为2018年10月22日。2008年11月5日，梅x致电乙公司，预定购买甲公司为承运人的2008年12月19日由上海起飞经停香港至泰国普吉岛的三张往返国际电子客票，上海的起飞时间为2008年12月19日9时45分，泰国普吉岛的返程起飞时间为2008年12月26日18时20分，当晚到达香港，再于2008年12月29日16时从香港起飞回上海。机票单价每人为人民币9,420元，机票税人民币1,028元，燃油费人民币60元，总价人民币10,508元。折后机票单价为人民币4,800元、机票税人民币1,028元，燃油费人民币60元，总计单价人民币5,888元。电话中，乙公司的工作人员在核对梅x、徐1、徐2的护照有效期后，明确告知梅x，乙公司处电脑系统自动弹出的提示显示梅x和徐1的护照有效期均小于6个月，会影响到出境，建议梅x向出入境管理局核实一下，梅x表示同意。后梅x通过信用卡向乙公司支付了全部票款，乙公司开具了发票。2008年12月19日，梅x、徐1、徐2至上海浦东国际机场办理登机，甲公司的地勤人员发现梅x和徐1的护照有效期限不到6个月，目的地泰国将拒绝其两人入境，拒绝为梅x和徐1办理登机手续。后在梅x、徐1、徐2的要求下，甲公司同意将梅x、徐1、徐2先行载至香港。到达香港后，甲公司与泰国出入境机关联系，当日18时29分，泰国普吉岛入境局电报回复，拒绝持有不足6个月期限护照的乘客入境。甲公司及时将情况告知梅x、徐1、徐2。后梅x、徐1、徐2在香港留了3天，12月23日至澳门住了一天，24日返回香港直至26日，27日回深圳住了一晚，28日返回上海。

另查明，甲公司日常上海至香港单程机票价为人民币1,890元，香港至泰国普吉岛单程机票价为人民币3,648元。

原审法院认为，本案是航空旅客运输合同纠纷，保证旅客合法、顺利地转机或入境是合同双方在订立合同时不言自明的内容，也是订立合同的目的。双方在履行中都应积极作为，为达到合同目的共同努力，这是双方应尽的附随义务。本案在梅x向乙公司电话预定甲公司为承运人的往返泰国普吉岛的机票时，乙公司已谨慎地注意到梅x和徐1的护照有效期问题，并在电话中明确提醒梅x，电脑自动显示其和徐1的护照有效期小于6个月，会影响出境，建议向出入境管理局核实，在梅x同意的情况下出的机票，故已经尽到了应尽的附随义务，在本案中不应承担责任。梅x、徐1、徐2作为旅客，应当明知出境后必然要入境，在国际旅行前须了解入境国对游客证件的要求，准备好国际旅行所需的有效证件。经乙公司在出票前的提醒后，梅x、徐1、徐2应当充分注意该问题并采取相应的措施。本案中，梅x、徐1、徐2未举证证明其在经乙公司提醒后，曾经咨询过相关机构以解决上述问题。梅x、徐1、徐2片面理解了出境的涵义，故其对于之后发生的事件负有责任。而甲公司作为航空公司，在允许旅客登机前还有核实旅客证件并指出其不合格之处的工作程序。当发现梅x和徐1的护照有效期不符合泰国规定的问题后，拒绝梅x和徐1登机属于其职责范围。后在梅x、徐1、徐2的要求下，其先将梅x、徐1、徐2载至香港，并及时与泰国出入境机关联系，又及时将泰国普吉岛拒绝持有不足6个月期限护照的乘客入境的回复电报出示给梅x、徐1、徐2。作为承运人，甲公司的行为并无不当。但梅x、徐1、徐2一家三口系结伴出游，虽然徐2的护照有效期没有问题，但当妻子和女儿因故不能登机时，从常理上徐2不可能单独一人撇开妻儿继续旅程，故梅x、徐1、徐2均系非自愿改变航程。客票已部分使用，应从已付票款中扣除已使用航段票款，其余额从中断地香港至目的地泰国普吉岛扣除适用的折扣和费用的单程票价相比较，取其高者退还原告。甲公司提出机票一经使用便不再退票的意见，原审法院不予采纳。事件发生后，梅x、徐1、徐2在香港、澳门等地游玩，其可以选择原定机票于2008年12月29日16时从香港起飞回上海，但事实上梅x、徐1、徐2未乘坐相应航班返回也未要求改签。故应视为其对自身权利的放弃，从香港至上海段的相应机票款不应由甲公司返还。梅x、徐1、徐2其余的诉请，原审法院不予支持。因梅x、徐1、徐2预定的是打折往返机票，原审法院根据梅x、徐1、徐2已实际使用的航段机票结合机票原价、折扣价、单程价及梅x、徐1、徐2放弃使用的航段机票等因素，酌定甲公司应返还梅x、徐1、徐2机票款人民币11,700元。据此，原审法院依照《中华人民共和国民用航空法》第三条第一款及《中国民用航空旅客、行李国际运输规则》第二十九条第（一）项、第三十一条第一款、第六十八条、第七十二条之规定，判决：甲公司于判决生效之日起十日内返还梅x、徐1、徐2机票款人民币11,700元；驳回梅x、徐1、徐2其余的诉讼请求。案件受理费人民币800元，由原告梅x、徐1、徐2负担566元，被告甲公司负担234元。

原审法院判决后，梅x、徐1、徐2不服，以甲公司及乙公司为被上诉人向本院提起上诉称：一、甲公司及乙公司未尽其应尽的告知义务。根据我国合同法的相关规定以及国际航空旅客运输合同的性质、目的、内容、航空承运人实际运作的可行性及目前司法实践，航空承运人负有向旅客提醒或明确告知旅客国际旅行证件准备的附随义务，故甲公司及其国际航空客票销售代理商乙公司，负有告知旅客出入境必需的证件的义务。原审法院认定“旅客在国际旅行前须了解入境国对旅客证件的要求”，系错误地将本应属于国际航空承运人附随义务范围的告知提醒义务强加于旅客。乙公司在梅x询问护照有效期不足6个月是影响出境还是入境时，乙公司坚称会影响出境，而如果乙公司当时能够告知梅x护照有效期不足6个月将会被入境国拒绝入境，本案的不幸后果将全部能避免，故本案所产生的所有不利后果与乙公司的错误告知存在直接的因果关系。原审法院认为“旅客应当明知出境后必然要入境，原告片面理解了出境的涵义”，属于混淆出境和入境的涵义，意在将责任强加于梅x、徐1、徐2，有悖法律的公平正义和逻辑推理。事实上，梅x、徐1、徐2自身已经尽到了通常国际旅客应尽的国际旅行证件准备义务。二、甲公司拒绝梅x、徐1登机无任何法律依据。梅x、徐1已经具备了所有国际旅行必需的证件，甲公司拒绝两人登机无任何法律依据，而且甲公司据以拒绝梅x、徐1登机的所谓泰国普吉岛入境局的电报回复的真实性无法确认。

甲公司辩称：原审查明事实清楚，适用法律正确，请求驳回梅x、徐1、徐2的全部上诉请求，维持原判。

乙公司辩称：在梅x、徐1、徐2预订机票过程中，乙公司已经履行告知义务，请求维持原判。

二审中，梅x、徐1、徐2向本院提交一份芒果网网页打印件，标题为“泰国常备资料”，其中有泰国入境需要证件有效期至少6个月的内容。欲证明乙公司负有泰国入境所需证件要求的相关告知义务。甲公司对该证据的真实性无异议，认为可以证明甲公司在原审阶段陈述的入泰国境时护照有效期必须超过6个月的事实。乙公司对证据的真实性不持异议，但认为与本案无关联。

本院经审理查明，原审判决认定事实属实。

对于梅x、徐1、徐2提交的芒果网打印件，本院认为其他网站的行为并不约束乙公司，该证据不能证明乙公司负有告知义务，故不予采纳。本院另查明：乙公司在建议梅x核实护照有效期问题时，告知梅x，这是电脑自动弹出的友情提示。

本院认为：本案系涉外航空旅客运输合同纠纷，在原审阶段，梅x、徐1、徐2表示本案应当适用中国法律，甲公司和乙公司均表示优先适用《统一国际航空运输某些规则的公约》，在该公约没有规定的情况下，可以适用中国法律。原审法院据此适用中国法律，符合法律规定，本院对此予以确认。

梅x、徐1、徐2上诉认为甲公司及乙公司未尽告知义务，导致发生不利后果。本院认为，本案系航空旅客运输合同纠纷，梅x、徐1、徐2系旅客，甲公司系承运人，乙公司是代理甲公司销售机票的代理商，非运输合同当事人。甲公司作为承运人，根据《中国民用航空旅客、行李国际运输规则》的规定，对证件不符合要求的旅客，可以拒绝承运，故甲公司根据泰国入境局的相关规定，对护照有效期不足6个月的梅x、徐1拒绝登机，有法律依据，并无不当。至于梅x、徐1、徐2在上诉理由中对泰国入境局的电报回复的真实性提出的异议，本院认为，该份证据系梅x、徐1、徐2向原审法院提供，其在原审庭审举证时，并未否认该证据的真实性，本院对该异议不予采纳，故梅x、徐1、徐2关于甲公司拒绝梅x、徐1登机无法律依据的上诉理由不能成立。乙公司作为机票销售代理商，负责销售机票，至于购买方因使用机票可能涉及的出入境事宜，不应影响或约束其销售行为，而将涉及出入境的提醒视作机票销售商在销售机票时的附随义务，缺乏法律依据。原审法院对乙公司负有附随义务的认定不当，应予纠正。乙公司在向梅x销售机票时，出于善意，提醒对方核实护照有效期的问题，当然，乙公司工作人员在提醒对方护照有效期可能影响出境时，未能同时提醒对方可能影响入境，属于工作不够细致完善，但毕竟出入境所需手续属于旅客自身应当了解和准备的事宜，本院认为梅x、徐1、徐2据此要求乙公司赔偿其损失，缺乏法律依据。原审法院在处理返还机票款的问题上，除依据法律规定，还从一般常理角度充分考虑了梅x、徐1、徐2的损失，符合公平原则。综上所述，原审判决认定事实清楚，适用法律正确，原审判决应予维持。据此，根据《中华人民共和国民事诉讼法》第一百五十三条第一款第（一）项之规定，判决如下：

驳回上诉，维持原判。

本案二审案件受理费人民币800元，由上诉人梅x、徐1、徐2负担。

本判决为终审判决。

审判长 黄英

审判员 张冬梅

代理审判员 王谦

二○一○年一月二十一日

书记员 陈月



**在线查看此案例**