**阳曙文与厦门航空有限公司、深圳市特航航空服务有限公司航空旅客运输合同纠纷二审民事判决书**

长沙市中级人民法院

民事判决书

（2016）湘01民终5009号

上诉人（原审原告）：阳曙文，男，1974年8月12日生，汉族，住湖南省长沙市芙蓉区。

被上诉人（原审被告）：厦门航空有限公司，住所地福建省厦门市湖里区埭辽路22号。

法定代表人:车尚轮，公司总经理。

委托诉讼代理人:李俊涛，男，1981年9月18日生，汉族，住福建省厦门市思明区，系该公司员工。

被上诉人（原审被告）:深圳市特航航空服务有限公司，住所地深圳市南山区侨香路香年广场A座2楼。

法定代表人：陈良均。

上诉人阳曙文因与被上诉人厦门航空有限公司（以下简称厦门航空）、深圳市特航航空服务有限公司（以下简称深圳特航）航空旅客运输合同纠纷一案，不服湖南省长沙县人民法院（2016）湘0121民初133号民事判决，向本院提起上诉。本院于2016年7月26日立案后，依法组成合议庭进行了审理。本案现已审理终结。

阳曙文上诉请求：一、撤销（2016）湘0121民初133号民事判决书；判决厦门航空、深圳特航退还阳曙文购买机票所花费的640元；判决厦门航空、深圳特航赔偿阳曙文务工损失33元；四、判决厦门航空、深圳特航支付阳曙文退票手续费1017元。事实和理由：一、阳曙文购买的是计划11:45起飞的飞机，实际11:56起飞，按规定阳曙文应该在起飞前30分钟申请办理登机牌，阳曙文于11：18分到机场申请办理登记牌，也就是在实际起飞前38分钟申请办理登记牌，厦门航空、深圳特航应予以办理而不予办理，依法应对阳曙文承担违约责任。二、厦门航空、深圳特航是企业，要收取阳曙文40%的退票费应该有法律依据或者合同约定，庭审中，双方一致认可没有法律规定退票费40%，且各个航空公司的规定不一致，同时，厦门航空、深圳特航也不能提供有效的合同证明。三、一审遗漏了双方都认可退还的20元保险费，而且在阳曙文没有请求判决解除合同的情况下，一审判决主文第一条居然是判决解除双方的合同，那么这个合同内容又是什么呢？有没有涉及退票费40%的问题？四、一审在明显矛盾的情况下，法官不采纳双方无异议的第三方的书证，却采纳一方代理人的单方面陈述，违反最基本的证据规则。

厦门航空辩称，1、阳曙文未提前30分钟办理登机手续，我司有权拒绝为阳曙文办理登机手续。提前30分钟办理登机手续是我司的硬性规定，也是整个民航业的交易习惯，该交易习惯在民航局官网、厦门航空官网、厦门航空营业地点公示，阳曙文在购票时已知道或应当知道厦门航空提前30分钟办理登机手续的规定，这已构成双方运输合同的一部分，阳曙文未提前30分钟办理登机手续，厦门航空有权拒绝为阳曙文办理登机手续；2、办理登机手续截止时间依据飞机计划离站/起飞时间点计算，并非依据飞机实际离站时间点计算。飞机实际离站时间因多种因素制约会有时出现各种延误。3、我司按规定收取全票价40%的退票款合理合法。除了航线航权及航班时刻的主管在民航局外，经营权在各航空公司，厦门航空有权制定退改签规则，厦门航空在其官网及阳曙文购票的淘宝网均对厦门航空的退改签规则进行了公示，而厦门航空的收取40％退票费同其他航空公司比较标准适中，故厦门航空按规定收取全票价的40％退票款合理合法；4、厦门航空依照合同列明的标准收取340元的退票费，系基于阳曙文违约而收取的退票费，并没有任何名目为手续费的费用，故厦门航空并未收取阳曙文任何手续费，厦门航空的该次航班不论从关舱门的时间还是从撤轮档的时间评判都是正常准时的，即使航班发生延误，厦门航空也会根据《航班延误处置预案》对符合补偿规定的乘客进行补偿，阳曙文因自身原因误机，且航班本身没有延误，也不存在厦门航空向阳曙文支付任何手续费的问题。5、深圳市特航航空服务有限公司系我司的代理人，在该案中应承担的责任由我司承担。综合上述理由，请求法院依法驳回阳曙文的诉讼请求。

阳曙文向一审法院请求：1、厦门航空、深圳特航退还阳曙文购买机票所花费的640元；2、厦门航空、深圳特航支付阳曙文手续费1017元；3、由厦门航空、深圳特航赔偿阳曙文误工损失33元。

一审法院认定事实：2014年5月30日，阳曙文通过淘宝网定购了由深圳特航代理发售的2014年6月2日厦门航空由重庆飞往长沙的飞机票。订票订单号为27382322676，该机票系经济舱打6折的机票，票面价值620元，其中机票价510元，民航发展基金50元，燃油附加费60元。阳曙文还一并购买了20元的意外伤害保险。淘宝网向阳曙文发送了该航班的信息，包括该航班重庆离港时间为11点45分，到达时间为12点55分及“请提前2小时到达机场办理登机”的提醒告知。2014年6月2日阳曙文赶往机场途中因严重堵车在11点18分才赶到重庆江北机场，比关闭该航班登机手续办理的截止时刻11点15分迟到了约3分钟，阳曙文未能有效获取登机牌，因未能成功办理登机手续而失去搭乘该次航班的权利。阳曙文向厦门航空要求退票，厦门航空要求阳曙文按该机票经济舱的全额票价848元的40%收取退票费。阳曙文拒绝承担退票费，其理由主要为：该航班实际起飞时间是11点56分，比预定起飞时间11点45分推迟了11分钟，乘客迟到3分钟，若要承担340元退票费，那么，航班推迟11分钟起飞，也应向乘客补偿相应损失，才对等公平，只约束乘客，不约束航空公司，显然有“霸王条款”之嫌。况且，阳曙文认为在飞机推迟11分钟起飞的情况下，他迟到3分钟完全不构成对登机的妨碍，厦门航空不应该拒绝为其办理登机手续。阳曙文据此要求厦门航空退还全部机票款。双方未能协商一致，形成纠纷，阳曙文当天搭乘四川航空公司的航班返回长沙，花费450元。依据厦门航空MF8488航班飞行记录表记载，该航班关舱门时间为11点30分，撤轮档时间为11点42分，实际起飞时间为11点56分，实际到港时间为13点零1分，挡轮档时间为12点零5分。重庆空中交通管理分局的复函与此相互印证。依据我国民用航空管理的相关规定：符合下列条件之一的航班即判定为正常：（1）在计划关舱门时间后规定的机场地面滑行时间之内起飞，且不发生返航，备降等不正常情况；（2）不晚于计划开舱门时间后10分钟落地。其中，计划关舱门时间是指航班时刻管理部门批准的离港时间。重庆江北机场依规定允许的地面滑行时间为25分钟。依据中国民用航空总局发布的《中国民用航空旅客行李国内运输规则》的规定：误机是指旅客未按规定时间办妥乘机手续或因旅行证件不符合规定而未能乘机。离站时间是指航班旅客登机后关舱门的时间。旅客误机后，如要求改乘后续航班，在后续航班有空余座位的情况下，承运人应积极予以安排，不收取误机费；如旅客要求退票，承运人可以收取适当的误机费；航班延误，旅客要求退票，不应收取退票费。厦门航空在收取误机费方面当前经核准执行并向社会公布的相关规定为：因乘客原因自愿退票，在航班起飞时间前2小时（不含2小时）及航班起飞后，针对不同舱位的收费标准为：豪华舱、头等舱、公务舱及经济舱全价票，按对应舱位等级全票价的10%收取，经济舱9折至7折的按经济舱全票价20%收取，经济舱7折以下至4折的机票，按经济舱全票价的40%收取。

一审法院认为，航空运输作业的高度安全注意义务使航空运输与陆运、水运相比具有不可同日而语的严厉要求，一丝不苟地严格依规范流程操作是其当然义务。作为民航的旅客负有高度尊重和遵循民航规则的义务。旅客选择民航出行应该及时获悉知晓与确保旅程顺畅相关的民航规范及民航常识。本案中阳曙文自成功订购机票时起即与厦门航空建立了航空客运合同关系。厦门航空相关规范旅客权利义务的各项公开向全社会发布并被国家民航总局认可的在不间断执行的规章制度均系客运合同的构成部分。作为旅客应视为阳曙文已因选择厦门航空而接受相关规定的约束。本案在履行航空客运合同过程中，主要因对规章制度的理解不同而发生争执，焦点问题逐项审定如下：一、迟到三分钟后阳曙文是否有权办理乘机手续，阳曙文是否属于“误机”?我国民用机场规定在航班离港时间前30分至1小时不等停止办理乘机手续，是民航常识，阳曙文所乘厦门航空班机是离站前30分钟关闭办理乘机手续。航空客运作业绝对不允许出现“陆运水运”中常见的先上车后买票现象出现，未按规定时间办妥乘机手续或因旅行证件不符合规定而未能乘机就是误机，曾多次航空出行的阳曙文知道或应该知道这一民航常识。关闭办理乘机手续，形成明确具体、固定的截载应登机人数，是航空秩序管理规范、有序、严肃的基本要求。飞机实际起飞时间与办理登机手续关闭时间不具有也不允许具有任何内在联系。阳曙文以“飞机起飞时间推迟11分钟”为由对抗自己“迟到三分钟”进而认为自己完全有足够时间登机是完全没有道理的，阳曙文属于误机，这一后果是阳曙文本人因“迟到”的过错导致的，应由其本人承担误机的法律后果。二、当值班次航班是否推迟起飞，航班是否延误？航空公司向社会公布的各班次航班离港时间和到港时间通常被旅客理解为起飞时间和降落时间，但飞机起飞是一个包括关舱门、撤轮档、等待起飞命令、地面滑行、离地升空的过程，是一个时间段，不是一个时间点，其真实含义是计划关舱门时间和计划开舱门时间。本案所涉航班于当天11点30分关舱门，于11点56分实际离开地面起飞升空，13点零1分到达，厦门航空的飞行记录及重庆空中交通管理分局的复函均表明该航班是正常航班，没有延误。若因航班延误，乘客退票的话，航空公司不允许收取退票费，阳曙文要求厦门航空按航班延误的规定办理退票手续，没有任何事实依据，该院不予支持。三、阳曙文选择自愿退票，厦门航空收取全票价40%退票费是否合理、公平？阳曙文误机后，他有权选择改乘后续航班和退票两种补救措施，改乘后续航班不收取误机费。阳曙文选择了退票，也就是与厦门航空解除航空旅客运输合同。依规定，承运人有权收取误机费。厦门航空规定，退票费收取标准均以对应舱位等级全票价为基础进行计算，尾数四舍五入至个位，金额以人民币元为单位。航空公司因承运人的过错造成旅客退票的，均不允许收取退票费。阳曙文因自己履行合同存在过错而解除合同，依合同法精神也应相应承担其违约行为给合同相对方造成的损失，承运人在本案中的总损失是一个旅客座位的虚耗，也就是阳曙文购票所支付的对价510元。厦门航空收取退票费具体为经济舱全票价机票及公务舱以上等次按10%收取，九折至七折为20%、7折以下4折以上收取全票价40%，4折以下机票各航空公司一般不允许退票。这一规定体现了票价享受优惠越多，因违约而解除合同时承担的付出义务越重的原则，符合权利义务基本相称的原则，具有对等性，不涉及“霸王条款”的嫌疑。况且退票的含义理所当然地只退到可退余额为零截止，可退余额为零或负值时即属于不予退票的范畴，不可能出现退票时需由旅客再行支付超出原支付对价的现象。厦门航空的退票规定是向社会公开发布并经国家民航主管机构认可的、对厦门航空的全部旅客共同适用的规定。该规定是合理的。同一航班购买全价经济舱机票的旅客与购买六折乃至四折的机票的旅客享受的运输服务质量是同等的，旅客付出差距却很大，但不存在不公平的问题，同理享受折扣越多，因旅客过错而解除合同支付对价越多也应是公平的。阳曙文没有理由要求享受例外待遇或特殊待遇，阳曙文要求解除合同，应该向厦门航空承担由此给其造成的损失即误机费339元。综上，厦门航空、深圳特航在本案中没有违约，不应承担任何违约责任。阳曙文因自身原因误机而解除合同，应该承担厦门航空按规定收取的误机费，扣除误机费的剩余部分厦门航空应退还给阳曙文，阳曙文要求厦门航空、深圳特航承担手续费1017元及误工费33元没有理由，该院不予支持。依据《中华人民共和国合同法》第六十条、第一百零七条、第二百八十八条、第二百九十条、第二百九十三条之规定，判决如下：一、解除阳曙文与厦门航空有限公司之间的旅客运输合同。二、限阳曙文在本判决生效后十五日内到厦门航空有限公司办理退票手续，厦门航空有限公司在扣除阳曙文误机费339元后，应同时为阳曙文办理退票手续，退还剩余款项包括一并退还代收的民航发展基金及燃油附加费在内合计281元。三、驳回阳曙文的其他诉讼请求。本案受理费50元，由阳曙文承担。

本院二审期间，双方没有提交证据。本院二审查明的事实与一审法院查明的事实一致。

本院认为，一、阳曙文延误办理乘机手续时间，属于严重违约行为。阳曙文主张办理乘机手续时间应为实际起飞时间前30分钟，而厦门航空主张办理乘机手续时间应为计划起飞时间前30分钟。对于此问题，一审法院已作出了详细说明，理由充分，本院不再赘述。按照最高人民法院《关于适用〈中华人民共和国合同法〉若干问题的解释（二）》第七条“下列情形，不违反法律、行政法规强制性规定的，人民法院可以认定为合同法所称‵交易习惯′：（一）在交易行为当地或者某一领域、某一行业通常采用并为交易对方订立合同时所知道或者应当知道的做法；……”的规定，乘客在计划起飞时间前30分钟办理乘机手续，是航空旅客运输合同的交易习惯，阳曙文作为乘客应当知道该交易习惯，应当自觉遵守。如果按照阳曙文主张的按实际起飞时间前30分钟，则办理乘机手续时间具有不确定性，将给航空管理市场带来一片混乱，飞机亦无法正常飞行，严重威胁航空安全，其主张不能采信。

二、双方航空旅客运输合同自厦门航空拒绝为阳曙文办理乘机手续时起即已解除。在航班离站前30分钟停止办理乘机手续，系双方约定解除合同的条件。现阳曙文因堵车等原因未能在航班离站前30分钟办理乘机手续，合同解除条件成就，厦门航空有权解除双方的航空旅客运输合同。按照《中华人民共和国合同法》第九十六条第一款“当事人一方依照本法第九十三条第二款、第九十四条的规定主张解除合同的，应当通知对方。合同自通知到达对方时解除。对方有异议的，可以请求人民法院或者仲裁机构确认解除合同的效力”的规定，解除合同通知自到达对方时即解除，只有当事人向人民法院或者仲裁机构请求确认解除合同的效力，人民法院才应介入判断，原审原告阳曙文在一审中并没有提出合同效力的诉讼请求，一审法院主动审查并作出判决，属于超诉处理，本院予纠正。

三、合同解除的法律责任。《中华人民共和国合同法》第九十七条规定：“合同解除后，尚未履行的，终止履行；已经履行的，根据履行情况和合同性质，当事人可以要求恢复原状、采取其他补救措施、并有权要求赔偿损失。”现双方航空旅客运输合同已经解除，阳曙文要求退还机票款620元，符合上述规定，应予支持。阳曙文主张的其他费用，因合同解除系其违约所致，其无权主张赔偿损失，本院不予支持。厦门航空认为应收取全价款40%的退票费，实质是主张违约损失，属于一个独立的请求，厦门航空应当提起反诉，而不能仅仅只进行抗辩。因厦门航空在本案中未提起反诉，本院不予审理，厦门航空可另寻途径处理。

综上所述，阳曙文的上诉请求部分成立，应予支持；一审判决认定事实清楚，但适用法律有误，应予改判。依照《中华人民共和国合同法》第九十七条，《中华人民共和国民事诉讼法》第一百七十条第一款第（二）项之规定，判决如下：

一、撤销湖南省长沙县人民法院（2016）湘0121民初133号民事判决；

二、厦门航空有限公司于本判决书生效之日起10日内退还阳曙文机票款620元；

三、驳回阳曙文的其他诉讼请求。

如果未按本判决书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，加倍支付迟延期间的债务利息。

本案一审案件受理费50元，二审案件受理费50元，由厦门航空有限公司和阳曙文各承担50元。

本判决为终审判决。

审判长 刘应江

审判员 符建华

审判员 张芳芳

二〇一七年八月二十八日

书记员 詹毅



**在线查看此案例**