**陈琼与中国南方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**

沈阳市浑南区人民法院

民事判决书

（2019）辽0112民初3322号

原告：陈琼，女，满族，1985年11月19日，地址辽宁省铁岭市银州区。

被告：中国南方航空股份有限公司，住所地广东省广州市黄埔区。

法定代表王昌顺，系该公司董事长。

委托代理人胡雪飞、女，汉族，1972年1月25日出生，住址沈阳市皇姑区。系单位员工。

委托代理人富春艳，女，满族，1971年2月13如出生，住址沈阳市大东区。系单位员工。

原告陈琼与被告中国南方航空股份有限公司航空旅客运输合同纠纷一案，本院于2019年2月13日立案后，依法组成合议庭，公开开庭进行了审理。原告陈琼及被告中国南方航空股份有限公司委托诉讼代理人胡雪飞、付春艳到庭参加诉讼。本案现已审理终结。

原告向本院提出诉讼请求，请求判令：1、被告返还机票款5295.00；2、被告赔偿经济损失7968.00元；3、被告支付利息（13263.00元为本金，按照中国人民银行同期贷款利率，从2018年12月19日计算至实际支付之日止）；4、被告向原告赔礼道歉；5、诉讼费及诉讼期间产生的相关费用由被告承担。

被告中国南方航空股份有限公司辩称，原告在合同履行过程中出现的提问，并非被告不履行合同义务造成的。原告出现问题的航段是伦敦至阿姆斯特丹，系被告与荷兰航空公司代码共享航班，荷兰航空公司未实际承运人。原告出现问题后致电被告，被告系统上显示原告的机票信息确实正常（证据一：航信回函）。后经咨询了解，该问题应该是荷兰航空公司值机系统错误链接旅客信息所致。所以被告并不存在原告所称的违反合同义务及推卸责任。原告投诉后，被告积极与实际承运人荷兰航空公司联系。荷兰航空公司反馈称：从原告发现问题抵达值机柜台时，就积极为旅客处理（证据二：荷兰航空复函及系统操作记录），由于系统原因，虽然未能使原告按时乘坐原订伦敦-阿姆斯特丹航班，但告知原告不要着急，会为其解决处理。荷兰航空公司在当地时间九点钟为原告重新在十点钟从伦敦飞阿姆斯特丹的航班上为原告定妥一张机票，该航班会于当地时间十二点二十五分抵达阿姆斯特丹，原告有足够的时间接续乘坐十四点十分从阿姆斯特丹飞往北京的航班。但当荷兰航空公司工作人员做好上述操作后准备通知原告登记时，发现原告已经离开，工作人员尝试寻找原告未果。荷兰航空公司认为对于原告出现的问题，航空公司一直在努力积极地解决，并已采取积极有效的补救措施，但原告却自行购买的伦敦至法兰克福至沈阳的机票，导致原告购买的阿姆斯特丹至北京至沈阳航段的机票未能使用，系原告自身原因，对于扩大损失的部分，航空公司不应承担赔偿责任。退一步讲，即使原告出现的问题系航空公司责任，根据法律规定：当事人一方违反合同的赔偿责任，应当赔偿相当于另一方因此遭受的损失。原告去程航班已履行完毕，现却主张返还全部机票款，请求明显不当。另，原告要求赔礼道歉的诉讼请求不当。本案案由系航空旅客运输合同纠纷，赔礼道歉这种责任形式只适用于《民法通则》第120条规定的姓名全年、肖像权、名誉权等人身权利遭受侵害的情形。《侵权责任法》也明确规定，赔礼道歉规定为承担侵权责任的方式之一。综上，请法院以事实为依据，以法律为准绳，依法裁判。

当事人围绕诉讼请求依法提交了证据，本院组织当事人进行了证据交换和质证。对当事人无异议的证据，本院予以确认并在卷佐证。

根据当事人陈述和经审查确认的证据，本院认定事实如下：

2018年11月5日，原告通过被告官方网站购得2018年12月7日至2018年12月18日沈阳至伦敦往返机票（去程：沈阳-武汉-伦敦；回程：伦敦-阿姆斯特丹-北京-沈阳），共花费机票费用5295.00元。原告于2018年12月7日顺利到达伦敦。原告在回程时的伦敦至阿姆斯特丹航段的实际承运人为荷兰航空公司，在原告办理值机手续时，荷兰航空公司的值机系统出现故障，无法显示原告信息，荷兰航空公司拒绝为原告办理值机手续。原告致电被告，被告称被告系统显示原告信息正常。最终原告未能乘坐伦敦至阿姆斯特丹的航班，故原告自行购买汉莎航空公司承运的当地时间2018年12月18日从伦敦飞往沈阳的航班机票（伦敦-法兰克福-沈阳），共花费机票费用7968.00元。

本院认为，原告通过被告官方网站购买2018年12月7日至2018年12月18日沈阳至伦敦往返机票成功的行为与被告构成了航空旅客运输合同关系，双方均应按照约定及法定条款履行各自的义务，原告已支付了机票费用，被告应当承担将原告准时安全送达到目的的义务。但因回程时伦敦至阿姆斯特丹航段荷兰航空公司的值机系统出现故障，导致原告不能按时返程，且造成了另行购买机票返程的损失，被告构成违约。故原告主张被告支付另行购票损失7968.00元，本院予以支持。关于原告主张损失的利息的诉讼请求，于法无据，本院不予支持。关于原告主张返还机票费用5295元及利息的诉讼请求，本院认为，去程原告已顺利抵达，回程虽产生了损失，但该损失已由被告赔偿，故本院不予支持。关于原告主张赔礼道歉的诉讼请求，该责任承担方式不适用合同纠纷，故本院不予支持。关于被告提出的伦敦至阿姆斯特丹航线的实际承运人系荷兰航空公司并非被告，出现系统故障的亦系荷兰航空公司而非被告的抗辩事由，本院认为，原、被告之间形成了航空运输合同关系，被告有义务将原告准时安全送达目的地，现原告并非自身原因无法乘坐航班，故被告构成违约，且违约责任的承担无论是否有过错。根据合同相对性，被告与荷兰航空公司的合作关系，与原、被告之间的航空运输合同关系无关，被告与荷兰航空之间的纠纷，可另行解决。综上所述，依照最高人民法院关于适用《中华人民共和国合同法》第四十四条第一款、第六十条第一款、第一百零七条之规定，判决如下：

一、被告中国南方航空股份有限公司于本判决生效之日起五日内支付原告陈琼机票损失7968.00元。

二、驳回原告其他诉讼请求。

如果被告未按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》第二百五十三条规定，加倍支付迟延履行期间的债务利息。

案件受理费132.00元，由原告陈琼负担82.00元，由被告中国南方航空股份有限公司负担50.00元。

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，上诉于辽宁省沈阳市中级人民法院。

审判长 杨丽华

审判员 朱波

人民陪审员 陈丹

二〇一九年六月十八日

书记员 李冬梅



**在线查看此案例**