**陈甲与乙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

（2012）沪一中民一（民）终字第2510号

上诉人（原审原告）陈甲。

被上诉人（原审被告）乙公司。

被上诉人（原审第三人）丙公司。

上诉人陈甲因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（2012）浦民一（民）初字第13976号民事判决，向本院提起上诉。本院于2012年9月21日立案受理后，依法组成合议庭于2012年10月9日公开开庭审理了本案。上诉人陈甲、被上诉人乙公司的委托代理人毛某和戴某甲、被上诉人丙公司的委托代理人王某和戴某乙到庭参加了诉讼。本案现已审理终结。

原审查明：2011年6月19日陈甲及其亲友6人报名参加由丙公司组织的“易游--昆明、大理、丽江、香格里拉三星双飞8日”游，并与丙公司签订了旅游合同。双方约定陈甲等自行乘机至昆明机场，丙公司在昆明安排导游接机。在丙公司向陈甲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机手续。丙公司为陈甲等6人购买了乙公司MU5\*\*\*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，陈甲等6人至乙公司值机柜台办理登机手续，因被工作人员告知已停止办理登机手续，遂与乙公司工作人员发生争议。后陈甲以3,990元购买了当日飞往昆明的乙公司MUFM9\*\*\*航班赴昆明旅行。2012年5月，原审法院立案受理了陈甲的诉讼。陈甲请求判令：1、乙公司及丙公司连带赔偿陈甲经济损失3,990元；2、乙公司及丙公司连带支付陈甲精神损害抚慰金1,000元。

原审另查明：在乙公司出具给陈甲的“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。在乙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。在丙公司出具给陈甲的《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。陈甲与丙公司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。

原审认为，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机手续。从本案查明的事实看，乙公司已在其出具给陈甲的“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。而在乙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，可以认定乙公司已经对乘客做出了必要的提示。对于陈甲来说，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机手续已经成为生活常识，陈甲也理应知晓。至于究竟应该提前多长时间，乙公司已经作了相关提示，陈甲有义务主动予以了解。事实上，丙公司出具给陈甲的《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机手续及机票不得签转、更改、退票等提示内容告知了陈甲，而陈甲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机手续。显然陈甲误机的过错在于自己，由此引起的后果应由陈甲自行承担。陈甲辩解称未收到《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，故陈甲辩解意见不予采信。退而言之，在未收到《出团通知》及不了解旅游行程的情况下，陈甲不可能踏上旅游行程，故其辩解有悖生活常理，难以采信。至于陈甲认为其到达机场的时间为当日10时17分左右，是因乙公司自动值机设备无法办理及乙公司工作人员不问情由错误引导导致延误。对此，乙公司不予认可，陈甲也未能提供相关证据予以证明，对该节事实难以确认。综上，原审认为，陈甲误机系自身原因造成，乙公司和丙公司没有违约行为，陈甲诉讼请求不予支持。

原审法院审理后依照《中华人民共和国合同法》第一百零七条之规定于二〇一二年八月二十三日作出判决:驳回陈甲的全部诉讼请求。案件受理费50元，减半收取25元，由陈甲负担。

陈甲不服原判，上诉至本院，坚持认为乘飞机旅行必须提前30分钟到机场办理全部登机手续并不属于生活常识，丙公司仅告知至少在航班起飞前90分钟在航空公司柜台办理登机手续，并未告知办理登机手续的截止时限；况且陈甲这般年龄的人不会上网，乙公司在网站上公布的《旅客须知》，陈甲并不知道；乙公司未在机票上作明确醒目的关于办理登机手续截止时限的提示；另外，陈甲到达机场的时间早于起飞前30分钟，之所以未赶在起飞的30分钟前办理登机手续，是航空公司相关人员不问事由的误导；因此，陈甲未能在起飞的30分钟前办妥登机手续，责任在乙公司及丙公司。另外，陈甲是晚了1-2分钟在柜台办理登机手续，相关乙公司的人员在询问了陈甲有无托运行李后又无下文，说明乙公司在事发后有能力采取弥补措施减少损失，却未积极地作为；故陈甲的损失更应由该两家公司承担。现陈甲上诉请求：撤销原判，改判支持陈甲的起诉请求。

被上诉人乙公司辩称，乙公司已充分履行了关于办理登机手续截止时限的告知，陈甲一行有6人，完全有能力依约上网阅看相关告知事项，更何况丙公司也已充分履行了告知义务，乙公司完全按照规程工作，并无过错；陈甲要求乙公司及丙公司承担责任，缺乏依据，特别是陈甲已收到丙公司给予的部分机票款和全部燃油税退款后，又要求乙公司及丙公司赔偿陈甲第二次已享受等值服务的头等舱票价和精神抚慰金，更是无理由与依据，故现不接受陈甲的上诉请求，要求维持原判。

被上诉人丙公司除了认同乙公司的辩称意见外，还补充意见：在事发后，乙公司及丙公司还尽到了妥善处置的义务，在办理登机时限已超过的情况下，要打开程序增加客人及行李等需要向有关部门申请，之所以询问陈甲有无托运行李，属于例行了解情况，并不说明乙公司有能力给予陈甲登机而故意不协助办理。现事实上对于原来不得改退签的机票，丙公司也已经向陈甲返还了部分机票款和全部燃油税。丙公司亦要求维持原判。

本院经审理查明，原审法院认定事实无误。

本院认为，首先，乙公司在其官方网站“旅客须知”一页中有关于乘机时间的规定：“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”。陈甲认为其年龄较大，不可能上网查阅乙公司网站内容，没有途径知晓飞机起飞前30分钟将停止办理登机手续。对于该种说法，法庭注意到，陈甲一行人中还有1985年出生的陈延栋及1991出生的戴鹏飞，二者均已成年且年纪较轻，完全可以对网站上载明的办理登机时间的范围进行查阅。第二，且不论登机须提前30分钟是否属于生活常识，在丙公司与陈甲签订的国内旅游合同中的补充条款第一条即约定“乙方（丙公司）提供给甲方（陈甲）的《出团通知》、《行程表》等作为本合同的附件。甲方应认真阅读，发现疑问，应及时向乙方提出。”；而丙公司出具的《出团通知》上明确规定“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机手续”。应该来说，该规定比之乙公司关于登机时间的约定更为严格，其是对提前到达机场的时间做了下限的规定，也就是说提前到达的时间至少是90分钟，陈甲将该90分钟理解为是到达机场时间的上限时间，认为只要在90分钟之内赶到机场都可以，显然是对该规定的误读。据此，应该说乙公司及丙公司均已尽到了向陈甲告知登机时间范围的义务。另外，根据法律规定，当事人就自己的主张负有举证义务，举证不力的，则应承担相应不力的诉讼结果。虽然陈甲强调其一行人是提前不止30分钟赶到机场，且当时还未结束登机手续的办理，但是由于机器故障和人员误导导致其无法顺利登机。但对这一节事实，陈甲无法提供证据证明，本院无法认定。综上，就陈甲的上诉请求，本院缺乏应予支持的理由与依据。原审法院所作判决并无不当，陈甲的上诉请求，本院不予支持。依照《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。

上诉案件受理费人民币50元，由陈甲负担。

本判决为终审判决。

审判长 单珏

代理审判员 潘春霞

代理审判员 朱雯博

二○一二年十一月二十九日

书记员 郭葭



**在线查看此案例**