

乘客误机退票不成起诉旅行社

法院判决旅行社退还部分票款但不承担公证费

田先生和沈女士因故未能赶上航班,在办理退票手续时与机票销售商发生纠纷,为此,两人将某国际旅行社告到法院。近日,长宁区法院对该案作出一审判决,涉案旅行社应按相关航空公司的退票政策,退还两原告952元。两原告要求被告承担公证费2000元的诉讼请求,法庭未予支持。

今年1月,田先生和沈女士向长宁法院起诉,称去年6月下旬,两人在某知名旅游网站上预订了两张单价710元的上海至沈阳的机票。出发当天,因错过登机时间,无法搭乘预订航班,随即在机场服务台办理退票手续。航空公司工作人员告诉他们,每张机票需扣除退票费174元,剩余票款476元将在两周内退还给订票人。然而,在与订票的某知名旅游网站的客服联系时,却被告知根据网站预订页面载明的“退改规则”,每张机票仅可退还95元。航空公司和旅游网站的退票款相差那么大,田先生和沈女士不能接受。于是,两人向长宁区法院起诉,要求实际提供机票预订服务的某国际旅行社退还机票款952元,赔偿公证费2000元。

被告旅行社不同意原告的诉讼请求,提出4点抗辩意见:第一,两原告购买的并不是单纯的机票,而是包括保险费、接送机优惠券在内的“旅游套餐产品”。710元的总价包括:机票款550元、机场建设费50元、保险费40元、接送机券70元,另含价值10万积分的旅游优惠券一张。第二,对套餐产品的取消及退订规则,预订网站相关页面有明显提示和告知,相关内容没有违反法律法规的效力性禁止性规定,应为合法有效。第三,预订网站就同一航程有多种机票可供选择,两原告未选择单独的机票而自愿选择“旅行套餐产品”,其提出退票自然也是退订整个套餐,扣除费用不能当然地按照航空公司的退票政策,而应根据双方的约定。最后,被告并未从航空公司的机票退款中获益。涉案机票由被告向案外人某商务咨询公司购得,被告已向该公司支付机票款每张626.80元(含机场建设费50元)。两原告退票,被告仅可从商务咨询公司取得每张退款174元(含机场建设费50元),如按原告诉请退款,则造成被告额外损失。

长宁法院经审理查明,订票网站订单信息“退改说明”一栏载明,“套餐退订费及套餐同舱更改费”为“起飞前1小时前553元/人;起飞前1小时后615元/人”。相关航空公司分别出具给两原告的《退票、误机、变更收费单》则载明,“应收退票费174元”,“实际退款476元”。航空公司告知两原告,上述退款将依照原订票途径退还给订票人。法庭另查明,两原告预订的机票,最终由案外人某商务咨询公司从某航空公司官方网站购买,价格为650元/张,包括机票款580元,机场建设费50元、保险费20元。经事实调查、举证质证、法庭辩论及最后陈述等庭审环节,长宁法院当庭对该案作出一审判决:被告旅行社退还原告田先生和沈女士952元,驳回两原告的其余诉讼请求。

主审法官陈婷婷表示,本案争议的焦点是涉案两张机票的退票款是否适用订票网站载明的“套餐退订费”。第一,公共航空旅客运输的收费项目及运价,并非单纯的企业市场行为,而应受航空主管部门的管理。国家民用航空局规定,公共航空客票应由依法设立的销售主体、按照相应的售票规范、执行透明的价格制度进行销售。本案中,实际购买机票的某商务咨询公司并无代销机票的资质,被告旅行社对此并未审核,所售机票价格也与航空公司规定的价格不符,因此,被告具有明显过错。

第二,涉案“旅行套餐产品”在某知名旅游网站机票板块销售,其中的“接送机券”的使用存在诸多限制,且其在套餐中的价格系被告自行设定。无论从该套餐产品各个项目价格及其内部关系,还是一般消费者的缔约目的来看,双方交易的主要内容及核心目的均是机票,因此,机票行业的管理规范应作为被告的经营准则。第三,被告虽然在订票网站页面明确载明了“旅行套餐产品”的退改规则,但这是被告单方面制定、提供的合同格式条款。被告并未以任何方式告知原告,其所收取的退票费比例不同于甚至远远超出航空公司的规定比例,不能因此视为原告自愿放弃了航空公司的退票标准。而且,该退改规则排除了消费者依法获得退票款的权利,加重了消费者负担,对消费者一方显失公平。因此,该条款应认定为无效。

一审判决后,被告不服提出上诉,后又申请撤回上诉。目前,上述一审判决已经生效。

特约通讯员 章伟聪 记者 袁玮

家中办喜丧 引不速之客

日前,崇明三星镇黄阿姨家中送别一位百岁老人,亲戚朋友从各地赶来送最后一程,出乎意料,就在喜丧第三天老人出殡时,家中来了一位“不速之客”。

“当天,老人遗体要送去火化了,8名亲友帮忙抬老人遗体上车,这时喜丧时发的20元红包、碗、香烟等都放在家里,随后就遇见了小偷。”黄阿姨当时左思右想,都记不得这人是哪家亲戚,看到男子眼光闪烁表情慌张,顿时觉得大有可疑。“我问他是谁,他说是我家亲戚,我说家里没你这号亲戚,他又说是某某的朋友,但我家也没某某。”当黄阿姨指出他是小偷时,男子就慌了冲下楼想逃,黄阿姨在阻拦过程中和他扭打起来,屋外的亲戚听到打闹声,连忙赶回帮忙抓这小偷。

黄阿姨随即报警,该男子到案后对自己行为供认不讳。原来,这不是他第一次偷盗,据其交代共在崇明偷盗十起,选择的都是办丧事的市民家庭。“这样的系列盗窃案在崇明尚属首次,对于讲究风俗的农村地区,应该高度重视。”崇明三星派出所副所长施剑峰介绍,该小偷的行窃时间主要选在被害人家属出殡之前,大概中午11时、12时左右,看准现场人员比较乱,且家里男丁全部出门,正好下手行窃。

目前该案在进一步审理中。警方提醒,家中如有红白喜事或其他参与人员众多的活动,应将贵重物品事先锁好,以免给不法分子可乘之机。通讯员 沈俊 本报记者 范洁

广告

上海名牌

2008-2016年上海市名牌推荐委员会

国家二级资质单位

上海家装信得过标杆企业

促销

活动

中秋

浓情

云兰

9大特色

造就回头客超过业务总量的45%

云兰以礼相惠

活动时间:9月16-17日

活动地点:云兰装潢总部旗舰店

云兰浓情礼一

为您精心推选总部首席设计师,一对一全程服务,尽心尽力为您设计出温馨的家

云兰浓情礼二

公司3000平方展厅,5000余种装修材料,让您自由挑选,装修出品质新家。新客户参加本次活动,云兰装潢浓情回馈916元材料款

云兰浓情礼三

特别为您精心定制了三档优惠福利,惊喜最高可达9000元,总有一档适合您

云兰浓情礼四

活动现场设置乒乓球投掷瓷杯的游戏,客户参加活动签订协议后,即可获得3次投掷机会,最高500元,最低100元,奖励可累计。若一只也未投中则可领取50元现金欢乐奖

云兰浓情礼五

只要您在活动当天来云兰公司咨询装修业务的,无论您在本次活动中签不签约,云兰公司均赠超值精美礼品一份(价值60元,每家客户的每套地址限领一份)

特色1

设计师一对一,一站到底式贴心服务。

特色2

装修预算透明,杜绝低开高走乱加钱。

特色3

近3000㎡展厅,5000余种材料实景展示。

特色4

1800㎡仓储场,翻新装潢客户家具中转站。

特色5

固定承揽施工队,不发包也不转包装修。

特色6

施工监理巡查,巡视总监空降照单督查。

特色7

售后及时快捷,高效解决客户后顾之忧。

特色8

所有的不满意,请直接向汪总直达号开炮。(5647 6177 158 2165 4888)

特色9

近万家装修见证,云兰真的可以让您满意!

专注住宅装修13年,值得信赖!

www.shyunlan.com

总部旗舰店:共和新路4646-4666号(地铁1号线共康路站3号口) 热线:4000-97-3339

南桥店

奉贤南桥环城东路1489-1493号(近乐购超市)

57191373

普陀店

桃浦路329号(近真北路、家乐福对面)

52852988

松江店

嘉松南路绿城路口166号(地铁松江新城站北50米)

67733219

虹口店

大连路1172号(近和平公园)

55953668

长宁店

天山路145号(近地铁五莲路站站靠近双流路口)

62590005

张杨店

张杨北路579号(近地铁五莲路站文峰超市南侧)

50384807

大华店

沪太路1288号(如家酒店北侧)

66111398

浦建店

浦建路1502号(近樱花路东建路)

50454808

闵行店

莘庄镇水清路405号(地铁北广场站近庙泾路口)

54956288