

火车票丢了被要求全额补票,律师状告铁路部门败诉,然而事情并没有结束 法院建议书促使铁老大改进补票办法

南京律师罗先生乘高铁出站时发现丢了车票,但他认为自己的手机上有订票信息,可确认已买过票,不过火车站还是要求他补交票款。为此,罗先生将上海铁路局告上法庭(详见现代快报2015年12月15日)。南京铁路运输法院作出一审判决,不支持罗先生退还补票款的请求,二审维持原判。

近日,现代快报记者从南京铁路运输法院了解到,该院特地向中国铁路总公司发出司法建议书,建议铁路部门加强技术创新,进一步加强对乘客的告知。近日,这份司法建议书获评江苏省法院优秀司法建议书,并得到最高法的肯定。

现代快报/ZAKER南京记者 顾元森



2015年12月15日现代快报曾详细报道

车票丢了被要求全额补票,律师状告铁路局

30岁的罗先生是南京一家律师事务所的律师。他告诉现代快报记者,2014年11月27日,他通过铁路客服中心12306网站购买了一张南京南—无锡的G7039次二等座车票,票价84.5元。11月28日,他在南京南站进站后换取了纸质车票,经检票乘坐了G7039次列车。

到达无锡站之后,在出站前发现纸质车票不见了。他向出站口检票人员出示了12306网站发

送到自己手机上的订票信息,并出示了身份证,表明自己购过票。不过,工作人员仍要求罗先生补交票款84.5元,并加收了2元手续费。罗先生认为,他已足额支付了票款,铁路部门要求加收车票费没有事实和法律依据,且在交涉过程中他被怀疑逃票,精神上遭受了痛苦。2015年8月,罗先生将上海铁路局告上法庭,请求退还补票款及手续费合计86.5元,同时赔偿精神损失费1元。

法院判处律师败诉,一审法院发出司法建议书

南京铁路运输法院一审时认为,罗先生提供的手机短信不是有效客票。在乘客与铁路部门的承运合同成立后、检票上车前,旅客可以通过退票、改签等手续对合同进行解除或变更,退票的旅客丧失原有客票,改签的旅客取得新客票,而手机中保存的信息却不会变化。因此,手机短信仅具有证据的作用,仅能证明曾经购买过客票。拥有手机短信不必然表明旅客享有该短信记载的客票权利。最终,罗先生一审败诉,二审维持原判。

最近,现代快报记者从南京铁路运输法院了解到,在审理此案时,法院认识到,在实名制条件下,广大旅客对铁路运输的行业特点和技术现状缺少必要了解,对铁路部门与乘客之间权利义务的认识不一致,为此南京铁路运输法院特地向中国铁路总公司发出司法建议书,提出了4条建议。

一、进一步加强技术创新。在购票环节已经实现实名制的前提下,进一步加强技术研究,逐步实现客票使用环节的实名

制,最终实现旅客乘运过程完全信息化;

二、进一步突出对乘客的告知。在购票处、候车室、车票背面等位置,以更醒目的方式提示乘客,妥善保管车票是乘客的一项重要合同义务;

三、进一步完善制度设计。研究能否将挂失补票的规定适当延伸到乘车阶段……避免一刀切的做法;

四、进一步加强工作宣传,引导公众更加理性客观地看待铁路。

司法建议书获铁总复函,挂失补办更方便了

2016年2月,中国铁路总公司复函表示,对于法院提出的司法建议,铁路总公司认真研究落实,积极改进。进一步完善纸质车票上的提示信息,规定在车票背面“乘车须知”中增加“请妥善保管车票”的内容。另外,研究完善自助售票提示信息,增加

相关提示信息,并加强技术研究,加大设备投入,改进查询服务,为旅客办理车票挂失提供更

方便的服务等。现代快报记者了解到,从今年1月1日起,旅客除了在乘车前可以办理挂失补车票外,在列车上和出站过程中丢失车票的不

用像以前需要再次补办新票,只需找到列车长或到车站出站口办理挂失补办手续,收取2元手续费即可,避免了旅客损失。

近日,南京铁路运输法院的司法建议书被省高院评为全省法院优秀司法建议书,这份建议书还得到最高法的肯定。

智慧旅游大管家 现代快报出品 康辉旅游的品质 96666 24小时热线 025-58598151/84783633 工作时间:每周日至周五 9:00~18:00

只选对的 不选贵的 线路提供:中国康辉南京国际旅行社有限责任公司 L-JS-CJ00020

主推线路

新疆乌鲁木齐 天山天池 国际大巴扎 吐鲁番 火焰山 坎儿井 交河故城 葡萄沟 宁夏中卫 沙坡头 高庙 内蒙古通湖草原 甘肃敦煌 莫高窟 鸣沙山月牙泉 青海西宁 塔尔寺 青海湖大型空调旅游专列12日游
发班日期:8月26日 硬卧2880元/人起

荆州古城、张家界、凤凰古城、杨家界、袁家界、天子山、十里画廊、土家风情园、袁家寨子、张家界大峡谷品质全含双动5日游 门票全含 餐全含
发班日期:7月26日 发班价格:1480元/人

北戴河、鸽子窝、山海关、老龙头、承德避暑山庄、乌兰布统草原、影视基地双卧7日品质游 含景区首道大门票,5早10正餐,4晚商务型酒店,2晚北戴河2晚草原 独立成团 带全陪
发班日期:7月22日 60岁以下1980元 60-69岁1880元 70岁以上1680元
特别安排:赠送正宗蒙古烤全羊及篝火晚会

热门线路

西陵峡风景区、神农架、三峡大坝双动五日游
发班日期:天天发 1699元/人
成都、金沙遗址、文殊院、东郊记忆、九寨沟、黄龙 双动7日游
发班日期:7月10日前 28-65岁1699元/人 7月11日-20日 1880元/人
西安兵马俑、陕西历史博物馆、乾陵、法门寺、永兴坊、汉城湖双卧5日游(纯玩不进店)
发班日期:天天发 1780元/人(65周岁以上减310元)
夕阳红—山西全景双卧八日游(西柏坡、五台山、云冈石窟、应县木塔、晋祠、王家大院、悬空寺壶口瀑布、平遥古城、关帝庙、普救寺、鹳雀楼)全程不进店
发班日期:7月20日 60岁以上1890元/人,60岁以下2490元/人
唯美贵州—千户彝寨、黄果树瀑布双飞六日游 发班日期:7月7-15日 2600元/人
大美桂林—桂林、漓江、阳朔双卧六日 发班日期:天天发 1290元/人
重庆武隆天坑、仙女山、南川金佛山、黔江蒲花暗河、芭拉胡、恩施女儿城双动纯玩5日游 发班日期:每周六 1980元/人

热门出境

金色埃及(开罗/红海/卢克索/阿斯旺)南京直飞全景8日
发班日期:7月17日 7499元/人
俄罗斯品质8日游
发班日期:8月2、9、23日 9999元/人(不含小费490元/人)7月10日之前报名立减200元/人
上述价格+688元/人即可享受价值1550元的自费大礼包(包含:特列季亚科夫画廊、新圣女公墓、叶卡捷琳娜宫、夏宫宫殿;赠送“莫斯科地下的艺术殿堂”——莫斯科地铁)
泰国尊贵曼谷、芭提雅南京直飞6日
发班日期:天天发 2780元/人(不含签证费)

清凉线路

邂逅青海湖—兰州、青海湖、塔尔寺、茶卡、互助双飞5日/双卧7日
发班日期:周一、三、五 双卧2000元/人(保证中下铺,不睡上铺)
周二、四、六 双飞3620元/人起
女儿城、恩施地缝、清江画廊、恩施大峡谷双动5日游(纯玩不进店)
发班日期:每周六 1400元/人
万仙山、郭亮村、挂壁公路、山西皇城相府、开封小宋城、车览宋都御街、南坪景区、圆融寺双汽四日游
发班日期:7月13、20、24日 成人549元/人(餐住门票景区交通一价全包)
新疆天山天池、那拉提草原、赛里木湖、巴音布鲁克、天鹅湖、霍尔果斯、吐鲁番、库木塔格沙漠、葡萄庄园双卧12日(全程0自费,四星住宿)
发班日期:每周二、五 4080元/人(7月13日前出发立减200元)

周边游

庐山、三叠泉瀑布、漂流三日游(赠送庐山云雾茶一份+精美瓷器一套)
发班日期:7月7、11、12、14、15日 65周岁以下598元/人,65周岁以上498元/人
纯青岛、黄岛金沙滩海滨浴场、信号山、极地海洋世界、奥帆中心双体大帆船出海、五四广场、第一海水浴场3日
发班日期:7月7、8、10、11日 298元/人起
游铜陵永泉旅游度假区(国家AAAA级景区)品江南味道尝特色小吃一日
发班时间:每周六/周日发班 168元

凡是报名本版线路的客人均赠送价值50元华天酒店现金抵用券一张