**四川航空股份有限公司诉钱建国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

（2017）沪01民终7066号

上诉人（原审被告）：四川航空股份有限公司，住所地四川省成都市双流国际机场航空大厦。

法定代表人：李海鹰，总经理。

委托诉讼代理人：邱天，男，四川航空股份有限公司工作。

委托诉讼代理人：薛梅，四川道融民舟（成都）律师事务所律师。

被上诉人（原审原告）：钱建国，男，1954年5月19日生，汉族，住上海市杨浦区。

上诉人四川航空股份有限公司（以下简称四川航空公司）因与被上诉人钱建国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（2017）沪0115民初5461号民事判决，向本院提起上诉。本院于2017年6月5日立案后，依法组成合议庭，开庭进行了审理。上诉人四川航空公司之委托诉讼代理人邱天、薛梅与被上诉人钱建国到庭参加诉讼。本案现已审理终结。

上诉人四川航空公司上诉请求：撤销一审判决，改判驳回被上诉人钱建国在一审中的诉讼请求。事实和理由：一审法院错误认定涉案证人徐某无法登机的原因。徐某本人证人证言可证实其未能登机的原因是因飞机起飞时徐某尚在派出所解决纠纷，并非上诉人注销其登机资格；钱建国等六人没有妥善保管自己的护照存在过错，该六人系主动放弃行程，并非由于上诉人不履行合同义务导致其下飞机，一审法院对上诉人苛加航空运输合同之外的义务，上诉人作为承运人并无义务和能力向旅客提供确认护照所在的服务，亦无时间和能力为被上诉人寻找护照。

被上诉人钱建国辩称：一审判决正确，请求驳回上诉，维持原判。

钱建国向一审法院起诉请求：判令四川航空公司赔偿钱建国因塞班之旅无法成行的经济损失人民币（下同）5,973元。

一审法院认定事实：2016年10月1日，徐某等七人（甲方，包括钱建国在内）与上海A公司（乙方）签订《出境包价自由行合同》，约定，塞班6日5晚半自由行，出发日期为2016年11月5日22时30分，交通编号为3U8647，返回日期为2016年11月10日6时。费用包含行程中所列塞班岛酒店相应晚数双人标准间住宿，上海至塞班岛国际往返经济舱机票及税费（不得改签、不得更名、不得退票），赠送全程正餐简餐……由于是包机包位，产品一经预定不得取消和退改，如因个人原因取消行程，旅客需自行承担100%的团费损失。总金额为5,930元/人X7+2,400（房差）+43X7（保险）=44,211元整；已付定金2,500元/人X7=17,500元整，余款26,711元在2016年10月15日之前付清；当地住宿4间房，1人补房差2,400元；甲方应交纳旅游费用43,910元。本旅游产品所含机票为往返团队优惠机票的，则机票不签转、不更改、不退票。旅游行程结束前甲方解除本合同的，甲方承担的客票实际损失以航空公司等承运人确认为准。

2017年2月21日，上海A公司开具上海增值税电子普通发票，载明，购买方名称：王某、陆某、徐某、唐某、钱建国、孙某、郑某；名称：机票+酒店；金额：43,910元。该金额包括钱建国支付的团费及保险费计5,973元。

据中国人民保险《环球游境外履行意外上海保险个人保险单》载明，投保人：钱建国；保险费合计：43元；保险期间起始日期：2016年11月5日00时；保险期间结束日期：2016年11月10日24时。

一审另查明，2016年11月5日，钱建国等一行七人前往上海B公司3U8647航班，该航班正点起飞时间为当晚22时40分。由于天气原因，该航班推迟至次日13时59分起飞。除徐某外，钱建国等六人登机后，因故下飞机。后因四川航空公司未为钱建国安排后续航班，导致钱建国已经支付的相关旅游费用无法退回。

一审审理中，钱建国称因其护照等相关出入境资料均由领队徐某保管，而徐某与四川航空公司工作人员发生争执无法登机，故钱建国等六人下飞机。对此，四川航空公司称系钱建国在经劝告无效后主动要求下飞机。钱建国为证明己方主张，提供徐某的证言，其称，因其是领队，一行人的护照等相关资料及换的外币均由其保管。在办理登机手续后往飞机走的路上，其对四川航空公司的工作人员朱某说：“飞机晚点应安抚致歉并提供晚餐，服务太差。”在得到对方的同意后用手机拍摄了朱某的胸卡。后朱某要求证人将照片删除，其当时不肯删除照片，朱某将其按倒在地试图抢夺手机，后朱某将其放在上衣口袋的护照抢走，尽管证人上前求饶并删除照片想要回护照，但朱某到服务台那里注销了证人的登机资格。在抢夺手机过程中，朱某的小拇指指甲折断出血后报警，证人和朱某到派出所，证人被告知朱某以其冲击航空器为由报警。后证人为尽早上飞机，与朱某签了调解协议。钱建国对该证据予以认可；四川航空公司称该证据夸大了事实，当时拒绝徐某登机的理由是其扰乱登机口秩序，且四川航空公司方没有注销徐某的登机资格。四川航空公司称旅客登机记录由案外人中国XX股份有限公司保管，保管期限为三个月，现无法提供钱建国等七人的登机记录。

一审法院认为：运输合同是承运人将旅客或者货物从起运地点运输到约定地点，旅客、托运人或者收货人支付票款或者运输费用的合同。客运合同自承运人向旅客交付客票时成立，但当事人另有约定或者另有交易习惯的除外。本案中，自上海A公司购买四川航空公司3U8647航班机票时起，钱建国、四川航空公司之间即已建立航空旅客运输合同关系，且合法有效，钱建国、四川航空公司双方均应按照合同约定和法律、法规规定履行合同义务。本案的争议焦点为，钱建国无法继续履行上述航空旅客运输合同的原因系由其自身原因造成还是由四川航空公司方原因造成。首先，钱建国一行七人中的领队徐某自称其办理登机手续后，因对四川航空公司公司的服务不满向四川航空公司的工作人员朱某反映情况并拍摄其胸卡，双方发生争执后，朱某持徐某的护照注销了其登机资格；四川航空公司对此予以否认，但未能提供徐某的相关登机信息。四川航空公司作为旅客登记信息的实际使用管理人，有义务对其进行保管来证明自己所称的相关事实，故徐某的登机资格是否被四川航空公司工作人员朱某注销的举证责任应由四川航空公司承担。结合徐某一行包括钱建国在内的其余六人均已办理登机手续并实际登机的事实，法院对徐某关于朱某注销其登机资格的陈述予以采纳。3U8647航班因天气原因晚点长达十余个小时，虽不能归结于四川航空公司方，但登机旅客为此向四川航空公司的工作人员表达不满情绪，法院认为尚在情理之中。而四川航空公司的工作人员朱某仅因旅客拍摄其胸卡便与其发生争执并注销了其登机资格，对此，四川航空公司亦未提供相关证据证明其注销徐某登机资格的正当性。其次，钱建国等一行人的领队徐某因被取消登机资格无法登机，钱建国称其登机后，因其护照等相关出入境资料均由无法登机的领队徐某保管，只能下飞机；对此四川航空公司辩称系钱建国在经劝告无效后主动放弃了行程。法院认为，钱建国登机后又下飞机的原因从常理考虑应实属无奈之举。钱建国登机后，如其所称其护照由徐某保管，而彼时徐某因被取消登机资格无法登机，在当时的情景下，考虑钱建国、四川航空公司双方所处地位，四川航空公司应有充分的条件与徐某或其工作人员朱某取得联系确认钱建国的护照所在，确认后方可由钱建国确认是否继续航班行程。现四川航空公司并未举证证明其为此做出了相关举措，便许可钱建国下飞机，法院认为四川航空公司在为旅客提供登机服务方面存在过错。最后，钱建国等人因四川航空公司的原因无法继续履行运输合同，四川航空公司有义务为避免损失扩大采取必要的方式和妥善的补救措施，即为钱建国安排后续航班。即使四川航空公司与上海A公司之间有关于机票退改签的约定，且该约定对钱建国亦具有约束力，但导致钱建国无法乘坐3U8647航班的原因不是由钱建国自身的过错导致，四川航空公司仍应为钱建国安排后续航班。综上，法院认定钱建国无法继续履行与四川航空公司的航空旅客运输合同系由四川航空公司方不履行合同义务造成。根据法律规定，当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定，给对方造成损失的，损失赔偿额应当相当于因违约所造成的损失，包括合同履行后可以获得的利益，但不得超过违反合同一方订立合同时预见到或者应当预见到的因违反合同可能造成的损失。四川航空公司不履行合同义务的行为，致使钱建国未能出行，现钱建国要求四川航空公司全额退还其损失即团费及保险费计5,973元的诉讼请求，法院予以支持。

一审法院审理后于二○一七年四月九日作出判决：四川航空股份有限公司于判决生效之日起十日内赔偿钱建国5,973元。如果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》第二百五十三条之规定，加倍支付迟延履行期间的债务利息。案件受理费50元，减半收取25元（钱建国已预交），由四川航空股份有限公司负担，该款于判决生效之日起七日内向法院交纳。

本院二审期间，当事人没有提交新证据。经审理查明，一审法院认定的事实无误，本院依法予以确认。

本院认为，本案双方争议焦点在于上诉人是否应对被上诉人未能乘坐原定航班离境并发生损失承担违约赔偿责任。围绕本案具体事实，本院逐次阐述如下。

首先，从双方订立合同目的来考量，被上诉人放弃行程有符合常理的正当理由。被上诉人一行与旅行社签订《出境包价自由行合同》在先，后通过旅行社与上诉人缔结航空旅客运输合同的，目的显而易见是为搭乘上诉人方航班前往境外旅行。且被上诉人等六名旅客均年逾六十，系以亲友结伴小团队形式出游，并将护照等证件交由同行友人案外人徐某统一保管，以便抵达目的地入关时一并填写入境表格资料等，此举亦属团体出行较为惯常的做法。被上诉人等登机后也将上述特殊情况告知机上乘务人员以寻求解决方案，可见被上诉人等为实现此行目的已进行了相应的沟通和努力，以避免发生抵达航程目的地后无法入境的结果。综观事件的演进过程，在当时情境下被上诉人等与上诉人交涉取得护照事宜未果进而放弃行程亦属符合常理之举。

其次，事发时上诉人是否存在违反其合同义务的行为。本院注意到，在原审庭审过程中上诉人曾明确表述当时拒绝案外人徐某上飞机的理由是扰乱了登机口秩序，该段陈述表明即使上诉人并未注销徐某的登机资格，徐某未能登机的原因仍基于上诉人当时的拒载处置行为。上诉人作为民用航空企业，有权依据相应法律法规对其认为可能妨害航空安全的行为进行应急处置。但在保障航空秩序的同时，仍应充分关注其余旅客的合理诉求。在上诉人与被上诉人形成的航空旅客运输合同关系中，作为承运人的上诉人向旅客提供信息服务方面应具有相当的专业保障经验，旅客亦因此对此产生当然的信赖。承运人根据其行业特点应适当主动关切旅客的权益，并帮助后者达成搭乘航班欲实现的目的。承运人的相应注意义务不单纯由强制性法律法规或行业规则所限定，更是基于诚实信用原则而产生。而诚实信用原则的本质在于谋求当事人之间的利益平衡以及当事人利益和社会利益的平衡。诚实信用原则更要求承运人在依法维护其自身利益不受不当损害的同时合理兼顾并体谅旅客的利益。本案中在上诉人方工作人员与案外人徐某发生冲突并报警后，上诉人基于航空运输运行中的特殊性，较之已经登机的被上诉人，无论是对事件进程信息的掌握了解，还是联系地面工作人员证实被上诉人护照所在并帮助取回等方面确实都具有更大的便利，上诉人应在其服务能力范围内设法为被上诉人进行妥善协调处理，并提供更为全面的信息便于被上诉人对后续行程作出合理安排。本院由此认为，上诉人对突发事件的处置程序欠缺完整保护其他旅客利益的告知环节，在履行该航空旅客运输合同时未能尽到承运人的谨慎注意义务，以致在此情形下被上诉人无法就彼时能否继续履行航空旅客运输合同作出准确判断和取舍，进而不得已选择放弃行程。

再次，上诉人是否需为此承担合同法上的违约责任。航空旅客运输合同的双务性和有偿性，决定了承运人的主要合同义务是将旅客或货物从一地运送至另一地，而旅客的主要合同义务则是向承运人支付票款作为对待给付。我国合同法在合同的归责原则方面适用的是严格责任，即违约方不履行合同义务，不管其主观上是否具有过错，只要不存在法定或者约定的免责事由，均应承担违约责任。本案中被上诉人已经通过旅行社履行了其支付机票费用的合同对价，上诉人是否妥善全面履行了其负有的合同义务是确定其是否应当承担相应违约责任的前提。本院注意到，上诉人提出作为旅客的被上诉人系主动放弃行程及其在身份证件的保管方面存在过错的诉称意见。诚如上诉人所言，被上诉人登机后下机系其自主选择的结果，但这一选择并非无因之果，而以此前上诉人对被上诉人同行旅客的应急处置为前提，故无法割裂为片段的事实加以看待。被上诉人个人护照基于其团体出行的形式而在登机前委托其中一人共同保管，而随后出现同行护照保管人与机场工作人员发生争执并无法登机，实属意料之外突发事件，很难苛责该种保管方式具有过错。而如前所述，上诉人在应急处置突发事件时未能最大限度地维护被上诉人等其余旅客的权益，在妥善全面履行航空旅客运输合同方面失之粗疏，其履约过程中的瑕疵与被上诉人最终发生损失之间确有因果关系，故应承担相应的违约赔偿责任。

综上所述，上诉人四川航空公司上诉请求不能成立，应予驳回；一审判决认定事实清楚，适用法律正确，应予维持。依照《中华人民共和国民事诉讼法》第一百七十条第一款第一项规定，判决如下：

驳回上诉，维持原判。

二审案件受理费人民币50元，由上诉人四川航空股份有限公司负担。

本判决为终审判决。

审判长 孙卫

审判员 李弘

审判员 敖颖婕

二〇一七年六月二十九日

书记员 胡哲



**在线查看此案例**