**蒋恒中与中国东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**

上海市浦东新区人民法院

民事判决书

（2017）沪0115民初64831号

原告：蒋恒中，男，1960年9月27日出生，汉族，住江苏省盐城市。

被告：中国东方航空股份有限公司，住所地上海市浦东新区。

法定代表人：刘绍勇，董事长。

委托诉讼代理人：孙磊，男。

委托诉讼代理人：王晟哲，男。

原告蒋恒中与被告中国东方航空股份有限公司以下至判决主文前简称东航公司航空旅客运输合同纠纷一案，本院于2017年8月9日立案受理后，依法适用简易程序，于2017年8月31日公开开庭进行了审理。原告蒋恒中、被告东航公司的委托诉讼代理人孙磊、王晟哲到庭参加诉讼。本案现已审理终结。

原告蒋恒中向本院提出诉讼请求：1.判令被告赔偿原告精神损失、经济损失、预期利益等人民币20,000元以下币种同；2.判令被告承担本案诉讼费；3.判令被告因侵害剥夺原告的权益在《法制日报》上道歉。事实与理由：原告系江苏亚电通信技术有限公司的法定代表人，应邀于2017年4月25日中午赶到南宁学习、考察、合作，当日返回。原告购买了当日7：15分第一趟由被告承运的FM9339从上海浦东飞往南宁的航班。原告为了不误机且经济，计划乘坐上海广兰路地铁二号线6点钟前往浦东机场，因7：15分起飞时间仓促，原告从上海站乘坐出租车花费200元直达浦东机场T1航站楼，6：05分原告拿到登机牌，登机牌显示6：45分登机，在超过7：15分后，该航班没有登机和起飞，更没有延时起飞的通知。8：20分左右机场广播通知南宁机场有大雾不能降落和起飞。9：02分办理登机，9：39分关舱门准备起飞。9：45分左右飞机广播要继续延误50分钟起飞，最终于10：55分起飞，13：30分降落在南宁机场。飞机起飞后，原告向乘务员谢宗成提出4点意见：1.航班不能按时起飞为何没有第一时间用短信通知乘客，免得乘客赶飞机花费打的费损失？2.FM9339航班是上海浦东飞南宁最早的航班，为何让乘客在飞机上等候50分钟，而排在该航班之后航班却先于该航班起飞？3.航班延误4小时，为何不按照规定给乘客安排午饭？4.航班卫生差，机舱内苍蝇到处飞，原告现场指给乘务人员看。谢宗成拒绝回答原告的问题，乘务长唐女士向原告解释为9：39分FM9339航班关舱门后，由于其他飞南宁的航班有急事与本航班商量，于是让其他航班先起飞，航班延误应当供应中饭，但时间来不及，机舱有苍蝇在夏天是正常现象，无法避免。4月29日被告工号931527的客服人员回复称从客服系统反映了该航班因天气原因未能按时起飞，按规定应当提前用短信告知乘客，而被告没有通知。原告认为，航班遇到天气等不可抗力等原因，出于安全保障，被告应当遵守规定延时起飞或取消航班，但原告在6：05分取登机牌时被告并没有告知要延时起飞，登机牌仍然显示6：45分登机7：15分起飞，可是该航班没有按时登机和起飞，被告也没有通知乘客延时起飞的原因，根据客服解释，公司有规章制度规定应将不能起飞的原因告知乘客，但被告没有履行，致使原告花费200元打车费赶到浦东机场，由此造成原告的损失，应当由被告赔偿。另原告因延长起飞时间导致原告当日中午不能在南宁学习、考察、合作产生直接损失和预期损失，应当由被告赔偿。南宁机场在上午9：30分就正常起飞降落，当时不存在天气原因。被告在本案中违反规章制度的行为故意导致原告精神痛苦和财产损失，不仅剥夺原告一个人的权益，同时也侵害和剥夺了其他东航ＸＸ行会员和乘客的权益，被告应当在全国性报刊赔礼道歉。

被告东航公司辩称，原告所述的当天第一班前往南宁航班、办理登机牌时间无异议。因天气情况，被告在6：20分有对该航班延误进行广播、展示牌告知。原告所述的短信告知，因被告已用广播等方式告知，且原告已办理值机，所以不需要短信告知。原告所坐的FM9339航班于9：05分通知登机，9：20分登机结束，FM9385航班是9：15分登机结束，因该航班比原告所坐的航班人数少，准备速度较快所以先起飞。两个航班关舱门的时间相差几分钟，因为FM9385航班是先准备好，先向塔台控制室告知，所以先起飞。航空飞行是有航空管制的，原告所坐的FM9339航班确实是因为天气原因所以延误的。原告诉请中的打车费200元，被告认为即使没有延误，也是需要提前40分钟进场。原告所述的没有午饭，因为航班是早上的航班，被告来不及安排，如需要安排则需要更长时间。卫生差有苍蝇的问题，乘务员确认当时是有1只苍蝇，并不是到处乱飞，乘务员也有拍打的动作但没打到，因有乘客关系也不适用药水等动作。原告如因延误到达目的地，是因为天气原因，并非被告的原因。原告当时的位置是在后排，乘务员已经让原告靠前坐在头等舱先下机。所以被告要求法院驳回原告所有诉请。

当事人围绕诉讼请求提交证据，本院组织当事人进行了证据交换和质证，对于原告提供的登机牌、原告和被告客舱部任小姐通话录音、原告和客舱部任小姐第二次通话录音、原告和被告地面服务部汪先生通话录音，以及被告提供的现行民用航空法第七章、涉案FM9339航班配餐单、餐品截图、证人唐洁莹的证人证言，当事人对上述证据真实性无异议，本院予以确认并在卷佐证。对于当事人有异议的证据部分，原告提交的营业执照、万国通信科技有限公司工商登记信息，具有对外公示效力，真实性予以认定，原告提供邀请函证明其出行目的，真实性可予认定；对原告与被告通话时间记录网上截图，该证据通话时间记录与原告提交的通话录音时间相对应，对证据真实性本院予以认定。对被告提交的公司运行控制中心出具的涉案FM9339航班、FM9385航班的运行保障截屏，以及民航局系统公布的2017年4月25日FM9339航班的延误原因，该组证据系证明航班运行情况，经查被告内部系统数据与民航航班正常统计系统的查询内容相符，真实性可予认定；被告提交的《民航航班正常统计办法》系民航局公布文件，真实性予以认定；对被告提交的公司地面服务部出具的涉案航班保障情况说明，系被告内部出具材料，证据来源未某第三方机构认证，证据效力不予认定；对地面服务部员工汤清事后回忆的答复情况、原告与汤清的电话录音文字稿，前者属于证人证言，证人未某到庭质证，不具有证明效力，后者系针对原告录音证据的文字整理补充，真实性予以认定。

本院经审理认定事实如下：2017年4月25日，原告乘坐由被告承运的FM9339航班从上海浦东飞往南宁，原定起飞时间为7：15分，原定到达时间为10：25分，因天气原因，该航班发生延误，实际于10：55分起飞，于13：30分到达南宁机场。原告系江苏亚电通信技术有限公司的法定代表人，应案外人万国通信科技有限公司邀请于当日中午至南宁进行业务合作。航班延误后，原告对于延误告知、起飞安排等与航班乘务人员发生争议，事后原告致电客舱部工作人员、地服部工作人员要求解释延误原因，原告对相关回复不认可，认为被告对航班延误和原告损失负有责任，故起诉至法院，诉请同前。

另查明，4月25日当天由上海浦东飞往南宁的由被告承运的FM9385航班原计划起飞时间为8：45分，因空管原因实际于10：10分起飞，于12：47分到达南宁机场。

审理中，原、被告存在如下争议：一、被告有无提前告知延误原因，原告认为被告没有提前短信通知原告航班将延迟起飞，直至超过原定起飞时间后，8：20分左右机场广播才通知南宁机场有大雾不能降落和起飞；被告认为6：20分即对航班延误进行广播、展示牌告知，因原告当时已办理值机，故在现场已广播告知的情形下，无需再短信告知。二、航班延误后被告有无人为地导致起飞迟延，审理中双方对两个航班同时进场时间无异议，原告认为，原告航班原定起飞时间早于FM9385航班，原告航班应当先于FM9385航班起飞，而事实上FM9385航班比原告航班早半个小时办理登机手续，并早于原告航班起飞，原告登机后在机舱内等候50分钟航班才起飞；被告认为，民航实行“谁先关舱门，谁先申请起飞”的管理规范，原告航班于9：05分通知登机，9：20分完成登机，9：39分关闭舱门，FM9385航班于8：57分通知登机，9：15分完成登机，9：32分关闭舱门，因此FM9385航班早于原告航班申请起飞，同时原告航班需要根据机场塔台的指令排队等候起飞，因此比FM9385航班起飞晚45分钟。三、被告履行合同过程中有无服务瑕疵，原告认为航班迟延4个小时，被告未向乘客安排午餐，同时机舱内卫生差，苍蝇到处飞；被告认为原告航班配备有早餐供应，当时机舱内确实有一只苍蝇，乘务员试图拍打未果，因考虑到乘客用餐情况不适宜用药水除蝇。

本院认为，依法成立的合同，对当事人具有法律约束力，当事人应当按照约定履行自己的义务。被告对原告乘坐被告航班的事实无异议，双方之间建立航空旅客运输合同关系，作为承运人的被告应当在约定期间或合理期间内将原告安全运输到目的地。按照约定，被告航班应在7：15分起飞，实际起飞和到达时间因天气原因发生延误。本案争议焦点在于：1.被告对航班延误有无过错；2.航班发生延误，被告有无履行相应的合同义务；3.航班延误是否造成原告产生实际损失。

关于争议焦点一，根据《民用航空法》的相关规定，旅客、行李或者货物在航空运输中因延误造成的损失，承运人应当承担责任；但是，承运人证明本人或者其受雇人、代理人为了避免损失的发生，已经采取一切必要措施或者不可能采取此种措施的，不承担责任。据查明事实，原告航班起飞迟延系因天气原因所致，而起飞时间稍晚的FM9385航班亦因空管原因发生延误。在原告航班和FM9385航班同时进场的情况下，FM9385航班先于原告航班起飞，因此原告认为航班延误存在被告人为迟延的情形。本院认为，两架航班因工作人员的乘机安排和乘客人数等因素造成登机时间早晚实属难免，航班依据机场塔台安排起飞时间先后也属于航空公司无法控制的因素，原告以两架航班的起飞顺序早晚进行比较，进而主张被告对航班延误负有责任不具有合理性。从原告航班自身而言，航班延误系由于天气所致，属于不能预见、不能避免并不能克服的客观情况，被告作为承运人应在航班延误原因消除后在合理期间内将原告安全运输到目的地，结合本案实际，本院认为被告对航班延误不具有过错。

关于争议焦点二，根据法律规定，被告作为承运人应当向旅客及时告知有关不能正常运输的重要事由和安全运输应当注意的事项。航班延误后，被告应当及时采取相应的补救措施。上述告知义务和补救义务，不仅适用于承运人自身原因导致延误的情形，同样适用于天气、空中管制原因导致延误的情形。本案中，被告称已通过机场广播和展示牌的方式告知因天气原因航班延误，双方对于告知的时间具有争议且均未举证证明，被告认为旅客值机完成后无需再行短信通知，本院认为，参考民航业的相关管理规定，承运人应当及时、全面、准确地向乘客告知有关不能正常运输的重要事由，被告仅现场告知延误事由的履行方式不符合全面、及时、充分的要求，故被告在告知义务履行上存在瑕疵。关于原告主张航班延误未供应午餐以及机舱内的卫生条件差，本院认为，航班因天气原因造成延误，被告在运输过程中已向乘客配备餐食，原告对此予以确认；机舱内的卫生条件尚不影响航班的安全运输，被告庭审中亦做出合理解释，原告以此为由主张被告未尽合同义务，本院不予支持。因此，本院认为被告在安全运输义务方面不具有合同过错。

关于争议焦点三，原告主张精神损失和赔礼道歉，然本案系合同之诉，原告主张的运输义务和告知义务属合同法调整的合同义务的范畴，而合同法规定的赔偿责任范围不包括精神损害，赔礼道歉系承担侵权责任的方式，原告要求赔偿精神损失以及登报赔礼道歉缺乏法律依据，本院不予支持。关于经济损失和预期利益的主张，首先，原告未提供任何证据证明因航班延误实际产生经济损失和预期利益，按照法律规定应由原告承担举证不利的责任；其次，在现实生活中，航班发生一定的延误已非偶发，原告称于4月25日中午有重要商业合作商务，然而其仍然选择乘坐当天航班前往目的地，未充分考虑航班延误等突发事件以及对出行未预留合理时间，因此原告自身对延误预定行程也有一定过失；再次，航班因天气原因造成延误，对于原告所称当天中午的商业合作不能进行，被告不可能采取措施予以避免。被告虽在告知义务履行上存在瑕疵，但并未因此造成原告实际损失。因此，原告针对本案的各项诉讼主张，缺乏事实和法律依据，本院不予支持。综上，依照《中华人民共和国民用航空法》第一百二十六条、《中华人民共和国合同法》第八条、第六十条、第一百零七条、第二百九十条、第二百九十八条、《最高人民法院关于民事诉讼证据的若干规定》第二条的规定，判决如下：

驳回原告蒋恒中的全部诉讼请求。

案件受理费300元，减半收取计150元，由原告蒋恒中负担。

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，上诉于上海市第一中级人民法院。

审判员 顾江平

二〇一七年十月二十六日

书记员 浦桦



**在线查看此案例**