**张某与某航空公司航空旅客运输合同纠纷一案一审民事判决书**

上海市浦东新区人民法院

民事判决书

（2013）浦民一（民）初字第2840号

原告张某，男，某年某月某日生，汉族，住上海市某区某路某号某室。

委托代理人张某某（系原告张某父亲），住上海市某区某路某号某室。

被告某航空公司，住所地上海市某区某路某号。

法定代表人刘某，董事长。

委托代理人戴某，女，某航空公司工作。

委托代理人吴某，男，某航空公司工作。

原告张某诉被告某航空公司（以下简称某航空公司）航空旅客运输合同纠纷一案，本院于2013年1月15日立案受理后，依法适用简易程序，由代理审判员吴某某独任审判，于2013年2月1日公开开庭进行了审理。后本案依法转为普通程序，由审判员顾某担任审判长，与代理审判员刘某、人民陪审员唐某组成合议庭，于2013年3月21日公开开庭进行了审理。原告张某的委托代理人张某某、被告某航空公司的委托代理人戴某、吴某到庭参加诉讼。本案现已审理终结。

原告张某诉称，原告于某年某月某日23时55分在某机场搭乘被告某航班飞往法国某地，该航班原定于某地时间某月某日5时30分抵达某地机场，故出发前原告已经订好某月某日8时19分由某地机场至法国某地的高铁车票。但由于飞行途中一名外籍旅客生病，飞机返航，在某机场将病人送下飞机后重新起飞，到达时间为某地时间某月某日7时53分，延误2小时23分钟。因航班延误致使原告火车票失效，原告为此重新购买了一张无座车票，损失112欧元。根据《蒙特利尔公约》第19条规定，旅客、行李或者货物在航空运输中因延误引起的损失，承运人应当承担责任。原告多次与被告协商，要求被告赔偿原告损失112欧元，但遭拒，故诉至法院，要求判令被告承担原告因航班延误导致的损失112欧元(按照人民币与欧元的汇率8.25折算计人民币924元)。

被告某航空公司辩称，不同意原告的诉讼请求，航班延误系为治病救人，属正当理由。某年某月某日，原告乘坐某航班从上海飞往法国某地，原定行程为9月27日23时55分起飞，某地时间某月某日5时30分到达。0时50分，客舱乘务员发现一名旅客晕倒，乘务员立即广播找医生，有两名外籍医生在，经过半小时治疗，发现病人情况反复，医生建议尽快安排地面备降。航班于2时05分左右决定备降某，2时54分降落某机场，4时11分从某机场重新起飞，到达某地时间为7时53分，航班延误了2小时23分钟。航班延误是因为治病救人，根据《蒙特利尔公约》第19条及《中华人民共和国民用航空法》第126条的规定，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；但承运人证明本人或其受雇人、代理人为了避免损失的发生，已经采取一切必要措施或不可能采取此种措施的，不承担责任。本案原告从中介机构某订票网站上预订的火车票，如需退票必须通过该购票网站进行操作，且需要提前一定期限，在原告登上航班之时已经无法对火车票进行退改签，被告不可能采取措施避免损失的发生，且原告的损失属订立合同时无法预见的情形，故被告不应对原告的损失承担任何责任。

为证明自己的主张，原告提供了如下证据：证据1、某地机场至某地的火车票原件2份及上海某翻译公司出具的火车票翻译稿1份，证明由于航班延误导致原告先前购买的火车票作废，原告到某地后重新购买一张火车票；证据2、被告的登机牌原件1份、航空运输电子客票行程单原件1份、航班延误证明复印件1份，证明原告于23时55分准时登机以及该航班延误2小时23分钟的事实；证据3、火车票预订订单的邮件确认书网页截图1份，证明火车票系原告从国内的某某订票网站上购买。

为反驳原告的主张，被告提供了如下证据：证据1、医疗事件处理记录1份，证明0时50分飞机上有一名法国籍旅客生病，在医生建议下决定备降，2时05分备降某；证据2、微博页面截图1份，证明飞机上旅客在飞机备降某期间上网发微博称乘客不舒服备降某的情况，侧面印证原告所称飞机上不能开机联系家人的情况不属实；证据3、某医院提供的回复2份，证明外籍旅客到该院就诊。

经当庭质证，被告对原告提供的证据1真实性不予认可，认为域外证据应由当地使领馆认证，翻译件只能证明信息相符，无法证明火车票原件的真实性。对证据2真实性无异议。对证据3，被告认为不符合域外证据的形式要件不予认可，对此原告提出火车票系从国内网上购买，被告表示证据1和证据3的真实性由法院审核。原告对被告提供的所有证据均无异议。

本院通过对双方证据的审查核实，认证如下：原告提供的证据1，两张火车票记载信息均与本案有关联，且原告提供的火车票翻译件上有上海某翻译公司翻译专用章盖章确认，经本院核实翻译稿与原件内容相符，本院认定为有效证据。证据2被告对真实性无异议，本院予以认定。证据3与原告提供的火车票原件信息相互印证，本院予以采信。被告提供的证据1、2、3因原告未提出异议，本院直接予以采纳。

基于上述证据和双方当事人的陈述，本院确认如下事实：某年某月某日，原告乘坐被告某航班从上海某地飞往法国某地，起飞时间为某时间23时55分，原定到达时间为某地时间某月某日5时30分。某地时间某月某日0时50分，该航班发现一名外籍乘客无意识，乘客中的医生根据该旅客情况建议尽快安排地面备降。2时05分左右该航班决定备降某机场，并对乘客进行客舱广播，2时54分备降在某机场，4时11分从某机场重新起飞，实际到达时间为某地时间2012年某月某日7时53分，航班延误2小时23分钟。

另查明，2012年9月10日原告在某订票网站提交包含从某地机场至某地的火车票在内的火车票预订订单，订单总价为人民币2,117.50元，欧元238元，汇率8.25，支付配送方式为网上支付。原告提供的二张从某地机场至某地的火车票，其中标有“某内容”的火车票上记载出发时间为2012年某月某日08时19分，到达时间为11时29分，票价为69欧元。售后政策为：“如果车票未使用，列车开出前的日期，可100%退款/换票。列车出发当天列车出发前，可50%退款/换票，并收取10欧元费用。此后，不得退款…”。另一火车票记载出票时间为某月某日10时11分，出发时间为某月某日10时15分，到达时间为13时35分，票价为112欧元。

再查明，《民航总局关于国内航空公司因自身原因造成航班延误给予旅客经济补偿的指导意见（试行）》第四条记载，航班延误涉及诸多因素，其中有天气、突发事件等不可抗拒原因。但当上述原因导致航班延误时，航空公司应坦诚和及时向旅客做好告知和解释工作，并妥善做好延误旅客的各项服务工作。被告《旅客须知》中就航班延误时的责任一项记载，“由于天气、不可抗力、突发事件、空中交通管制、安检以及旅客等非承运人的原因，造成航班延误或取消，我们可向您提供航班动态信息，协助安排餐饮或宿舍，费用由您自理”。

审理过程中，原告表示其听到飞机决定备降某机场的广播后，立即告知飞机上的空乘人员备降将导致原告购买火车票发生延误的情况，空乘人员表示在飞机上没有办法处理。原告在飞机备降某机场期间没有再向机组人员提出相关要求，由于在飞机上无法使用手机也就没有办理火车票退票。在某机场停留期间，被告并未告知乘客正常起飞的时间，只是提前半小时通知乘客飞机将重新起飞。对此，被告确认当天飞机决定备降、落地、重新起飞都有广播通知，并提供了客舱广播记录，该记录显示：除了常规广播，该航班于2时10分左右客舱广播决定备降在某首都机场，等病人妥善安置后再继续飞行。3时左右进行落地后广播，请乘客在机上休息等待。3时40分左右广播通知飞机进行加油的安全注意事项。飞机起飞前再次进行安全检查和广播。就火车票退票的问题，原告表示预订火车票可以在火车出发之前通过网上变更。对此，本院以电话咨询方式向某订票网站某办事处咨询国外火车票的退票规则，电话接待员称某订票网站属欧洲铁路公司在国内的销售代理网站，该网站退票规定载明，欧洲火车纸质票如需退票须将原始票据寄回某销售代理站，售票处收到原始票据后方可操作退票，退改签火车票需要一定的周期和收取手续费。另原告确认从某地机场出关到提取行李需1个小时左右时间，机场至火车站需10分钟的路程。

本院认为，本案系争航班出发地为上海某地，目的地为法国某地，属国际航空旅客运输合同纠纷，中国和法国均为《统一国际航空运输某些规则的公约》（以下简称《蒙特利尔公约》）的缔约国，且双方当事人均选择适用《蒙特利尔公约》，故本案依法适用《蒙特利尔公约》。《蒙特利尔公约》没有规定的，适用中华人民共和国法律。

本案的争议焦点之一为被告对原告因航班延误造成的损失是否应当承担违约赔偿责任。原告购买被告航空公司的机票，双方之间建立了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。该航班原定到达目的地时间为某地时间某月某日5时30分，实际到达时间为7时53分，航班延误2小时23分钟，被告应就迟延履行合同义务承担违约责任。根据《蒙特利尔公约》第十九条规定，旅客因航班延误造成的损失，承运人应当承担责任，但承运人证明为了避免损失的发生，已经采取一切合理要求的措施或不可能采取此种措施的，不承担责任。本院认为，根据《蒙特利尔公约》及相关法律规定之精神，承运人免责需满足以下两个条件:条件一，航班延误系因客观原因导致，存在合理的理由；条件二，承运人对因航班延误可能对乘客造成的延误后果已经采取了合理的补救措施或因客观原因无法采取补救措施。本案中，原告因航班延迟致使其先前购买的火车票作废，重新购买火车票的费用应属于航班延误造成的直接损失，如被告不能举证证明其航班延误符合以上两个免责条件的，对原告上述损失应承担赔偿责任。首先，根据原告的举证及本院确认的事实，被告已举证证明航班延误系由于飞行过程中旅客突发病情，为使其获得及时治疗而临时备降某机场，被告为履行法定的救助义务致使航班延误，应属于非承运人主观原因造成的合理延误。其次，在补救义务方面，经本院核实，原告系从国内销售代理网站购买的火车票，退票或改签应当将纸质票件退回该网站办事处再行操作，即原告在航班起飞当天已经无法办理退票，故航班发生延误后被告不可能采取任何合理措施协助原告办理退票事宜，并且备降发生在凌晨，在约一小时的备降期间内如要求被告提供改乘其他班次或退票的替代安排不符合客观实际，故被告关于不可能采取合理措施避免原告损失的抗辩意见本院予以采信，被告对原告的损失无需承担责任。综上，被告免责抗辩事由成立，原告诉讼请求本院难以支持。

本案的争议焦点之二为原告对火车票因航班延误而作废是否存在过错。根据《蒙特利尔公约》第二十条规定，经承运人证明，损失是由索赔人的过失或者其他不当作为、不作为造成或促成的，应当根据造成或者促成此种损失的过失或者其他不当作为、不作为的程度，相应全部或者部分免除承运人对索赔人的责任。原告称预订的火车票在火车出发之前可以通过网上修改，与本院核实的相关退票规定不相符，且在飞机停留某机场超过一小时的时间内，原告以在飞机上无法开手机为由而未采取任何措施办理火车票改期或退票，亦没有再向被告提出协助的要求，故原告自身对采取补救措施并不积极。而根据被告的抗辩，其已举证证明在飞机备降某期间有旅客曾发微博，表明在飞机停留地面期间被告并未限制乘客使用通信工具以方便乘客进行相关联络。故本院认为，原告在明知航班将发生延误的情况下，对航班延误将产生的后果没有及时采取全面的补救措施，其自身也有不当之处。另值得注意的是，在现实生活中，航班发生一定的延误已非偶发，原告乘坐的是国际航班，飞机原定到达某地时间为某月某日5时30分，而原告购买的火车票出发时间为某月某日8时19分，原告并未留有充分的换乘时间，也没有为长途飞行过程中可能发生的突发事件预留合理时间。鉴于此，原告自身的过失与火车票作废具有因果联系，原告对损失的发生应自行承担相应的责任。

需要指出的是，航班延误后承运人应当遵循诚实信用原则,根据合同的性质、目的和交易习惯履行通知和协助义务。我国《合同法》及国家民航总局相关规定对承运人延误后应当根据旅客的要求安排改乘其他班次或者退票等补救措施均做了相关规定，但现有证据表明，在本案原告告知被告空乘人员其火车票将延误的情况下，被告并未在合理的时间内回复原告是否可以帮助采取合理的补救措施或因客观原因无法提供补救措施。因此，被告在补救义务的履行上存在瑕疵，虽然该瑕疵与原告损失的产生没有因果关系，但为确保航空旅客的知情权和选择权，被告今后应就航班延误后对旅客的告知和协助方面的应对措施加以明确和改进。

综上，根据《统一国际航空运输某些规则的公约》第十九条、第二十条、《中华人民共和国合同法》第二百九十条、第二百九十八条、第二百九十九条、第三百零一条、《中华人民共和国涉外民事关系法律适用法》第十条、第四十一条之规定，判决如下：

驳回原告张某要求被告某航空公司承担因航班延误导致的损失112欧元的诉讼请求。

案件受理费人民币50元，由原告张某负担。

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。

审判长 顾江平

代理审判员 刘明

人民陪审员 唐凤娟

二〇一三年五月三十日

书记员 杨柳



**在线查看此案例**