**春秋航空股份有限公司诉于嘉民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

（2016）沪01民终4072号

上诉人（原审被告）春秋航空股份有限公司。法定代表人王正华，董事长。委托代理人马斌，春秋航空股份有限公司员工。委托代理人张炳栋，春秋航空股份有限公司员工。被上诉人（原审原告）于嘉民，XX年XX月XX日出生，汉族。上诉人春秋航空股份有限公司（以下简称：春秋航空公司）因航空旅客运输合同纠纷一案，不服上海市长宁区人民法院（2015）长民一（民）初字第7772号民事判决，向本院提起上诉。本院于2016年4月11日立案受理后，依法组成合议庭于2016年5月10日公开开庭审理了本案。上诉人春秋航空公司的委托代理人马斌、被上诉人于嘉民到庭参加了诉讼。本案现已审理终结。原审查明，于嘉民购买了春秋航空公司从日本东京羽田机场飞往上海浦东机场的9C8516航班机票,金额人民币1,038元，该航班的起飞时间是东京时间2015年8月8日01:30（以下所述8月8日所涉时间均为东京时间）。航班起飞当日，于嘉民到达日本东京羽田国际机场，办理了航班登机手续，换领了登机牌并托运了行李。登机牌显示，登机口为136号，登机时间为00:50，登机牌中的特别提示内容为，请于起飞前30分钟到达登机口，出发前10分钟将无法登机。因航班延误，春秋航空公司在原定的登机时间向乘客告知，航班有延误预计01:15登机。于嘉民得知航班延误迟延登机后，自认为时间较充裕，即离开登机口，至百米远处候机大厅内的餐厅用餐。之后，春秋航空公司称因机组提前做好了航班起飞准备，故广播通知于01:06开始登机，至01:14除于嘉民外的其余乘客已全部登机完毕，01:17春秋航空公司进行了最后的登机广播，01:19正式关闭登机口进行了截载，同时将于嘉民的行李进行了卸载，01:31关闭舱门，01：52航班起飞。于嘉民自述01:20（春秋航空公司称01:22）时，于嘉民来到登机口准备登机，但此时已被告知不能登机，行李也已卸载。于嘉民当即与春秋航空公司进行交涉，未果后，于嘉民另行购买并搭乘了当日日本航空公司东京羽田机场至上海虹桥机场的JL081航班，购票总金额为184,770日元。于嘉民回沪后，向春秋航空公司交涉，春秋航空公司向于嘉民退回了机票款人民币1,038元，于嘉民向春秋航空公司主张赔偿另购机票的差价款，春秋航空公司认为于嘉民漏乘的责任在自己，双方未有结果。2015年10月，于嘉民诉至原审法院，请求法院判令春秋航空公司承担其另购机票的差价损失人民币8,739元，并支付其交通、食宿费用2,500元。审理中，因春秋航空公司对于嘉民提供的日本航空公司上海办事处证明有异议，原审法院至该公司核查相关情况。日本航空公司上海办事处向法院重新出具了证明，证实于嘉民当日确实购买了机票并搭乘了该公司JL081航班。另，于嘉民及春秋航空公司均认可，如要赔偿，同意以2015年8月8日日元兑人民币的中间价进行折算。经查，当日外汇管理局日元兑换人民币的中间价为4.9219。以此计算，184,770日元折合人民币9,094元，扣除春秋航空公司已退还给于嘉民的人民币1,038元，于嘉民的损失额为人民币8,056元。原审认为，本案争议是于嘉民漏乘到底谁存在责任。本案是航班延误引发的纠纷。航班延误大致分几种情况，如乘客在办理登机牌前收到航空公司航班延误的通知，乘客可根据新的起飞时间适当推迟前往机场。如乘客办理完登机牌后，被告知航班延误的，该情况属于短时间延误，存在随时起飞的情况，乘客一般应在侯机大厅处等候，随时关注航班起飞信息。关于登机口的关闭时间，中国民用航空局《机场航班运行保障标准》规定，航班停放远机位时，为确保航班正点关舱门，最迟关闭登机口时间不应晚于航班计划/预计关舱门时间前10分钟。就于嘉民而言，办理完登机牌，应在航空公司规定的登机时间内进行登机。春秋航空公司航班虽有延误，但已通知到于嘉民预定在01:15登机。事实上于嘉民自认在01:20才到达登机口，于嘉民辩解的迟到原因是不想排队，错开登机高峰，于嘉民对该过分自信的故意行为，理应承担一定的责任。原审法院酌定于嘉民对损失自行承担20%的责任。就春秋航空公司而言，航班延误，已对乘客产生了一定的影响。之后又不断变更登机时间，如航班正常起飞，则登机牌上显示的开始登机时间是00:50,距离飞机起飞约40分钟。本案春秋航空公司已通知航班延误，实际变更的登机时间即使如春秋航空公司所述最终为01:06，该时间也是开始登机的时间，并非通知的截载时间。本案实际登机时间比预定登机时间推迟，登机到关舱起飞的时间间隔较短。其次，春秋航空公司自述关闭登机口的时间距离关舱门的时间超过10分钟，与于嘉民登机牌上提示限定的最短时间不符。该限定的最短时间虽然未必是一定要遵照执行的强制时间，但在航班延误的情况下，春秋航空公司应尽一切可能保障乘客能搭乘上飞机。再者，本案航班是国际航班，持护照登机的乘客如延误，有可能会因签证到期等因素产生较严重的后果，对于已经办理登机手续未按时登机的乘客，航空公司应采取相应的措施，尽可能避免乘客漏乘。但本案于嘉民被截载后，春秋航空公司未对其提供任何服务，即使于嘉民存在一定责任，作为提供国际航空运输服务的春秋航空公司，也理应向于嘉民作出合理的释明解释工作。因春秋航空公司对于嘉民置之不理，于嘉民之后无奈自费购买其他航空公司的机票，对其另购机票款的损失，春秋航空公司应承担80%的赔偿责任。于嘉民主张的交通费、食宿费损失，因未提供相应证据，不予支持。原审法院审理后依照《中华人民共和国合同法》第一百零七条、第一百二十条、第二百九十条、第二百九十八条、第二百九十九条之规定，于2016年2月16日作出判决：一、春秋航空股份有限公司应于判决生效之日起十日内赔偿于嘉民人民币6,445元；二、驳回于嘉民的其余诉讼请求。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。案件受理费减半收取计人民币40.50元，于嘉民负担人民币10元，春秋航空股份有限公司负担人民币30.50元。春秋航空公司不服原判，上诉至本院称，候机大厅内没有餐厅，于嘉民未遵从广播要求就近候机，且于嘉民吃饭时戴着耳机，未能随时关注航班起飞信息，存在严重过错，本次漏乘是于嘉民自身原因导致。春秋航空公司曾多次广播通知，关闭登机口时间符合要求，于嘉民漏乘后，春秋航空公司还为其办理全额退票，善后工作合理，于嘉民后续扩大损失不应由其承担。原审判决纵容了任性旅客的无理要求，重责了公共承运人。故春秋航空公司上诉请求撤销原审判决第一项，依法改判损失由于嘉民承担。被上诉人于嘉民辩称，当时夜里十二点多，有就餐的需要去餐厅很正常，而且其并非所有时间都戴着耳机，未曾听到春秋航空公司就再次更改登机时间有过广播，也未听到广播呼叫其名字。当时第一次更改登机时间是调整至01：15，从常理上讲，一般再更改登机时间只会往后延，未想到本案中是往前提，春秋航空公司未将再次变更登机时间的信息通知到其本人，而且从开始登机到关闭登机口的时间也过短。于嘉民漏乘后购买了凌晨第一班日本航空公司的机票，并非扩大损失，春秋航空公司应当全额赔偿。故于嘉民不同意春秋航空公司的上诉请求，要求驳回上诉，维持原判。本院经审理查明，原审法院认定事实无误，本院予以确认。本院另查明，审理中于嘉民明确其系听到春秋航空公司第一次更改登机时间广播后，离开登机口去吃饭。本院审理过程中，春秋航空公司表示为妥善解决涉案纠纷，其自愿补偿于嘉民人民币1,700元。本院认为，本案中，春秋航空公司和于嘉民间成立合法有效之航空旅客运输合同关系，双方均应妥善履行各自义务。2015年8月8日，春秋航空公司从日本东京羽田机场飞往上海浦东机场的9C8516航班发生延误，春秋航空公司根据现场情况两次对登机时间作出调整，并在除于嘉民外其余乘客均已登机的情况下，于关闭舱门前12分钟正式关闭登机口进行了截载。现在案并无证据显示，春秋航空公司在上述一系列登机服务过程中，存在明显违反双方约定或民用航空旅客运输相关禁止性规定之情形。于嘉民称其并未听到春秋航空公司第二次更改登机时间的广播，亦未听到广播呼叫其本人名字，且再次更改系提早登机时间，有违常理。对此本院认为，首先，于嘉民在明确听到了第一次更改登机时间广播的情况下，仅凭其自己坚称未听到后续广播，不足以说明春秋航空公司在登机服务过程中未尽到广播通知之义务，而且，当时于嘉民离开登机口候机区域前往餐厅就餐，期间曾有带着耳机听音乐的行为，亦不排除其系因自身原因导致未能听到后续广播之可能；其次，原定于凌晨起飞的涉案航班发生延误，春秋航空公司第二次更改提早登机时间，亦有为了旅客能在困顿之际尽早登机之考虑，并无明显不当，难言有违背常理之处。故于嘉民上述辩称意见，缺乏依据，本院不予认可。综合在案情况，原审法院认定春秋航空公司应就于嘉民另购机票款的损失承担80%之赔偿责任，有欠妥当，本院不予认同。现春秋航空公司为妥善解决纠纷，自愿补偿于嘉民人民币1,700元，于情于理合适，本院予以准许。春秋航空公司的上诉请求，本院予以支持。据此，依照《中华人民共和国合同法》第八条、《中华人民共和国民事诉讼法》第一百七十条第一款第（二）项之规定，判决如下：一、撤销上海市长宁区人民法院（2015）长民一（民）初字第7772号民事判决；二、驳回于嘉民的诉讼请求；三、春秋航空股份有限公司于本判决生效之日起十日内补偿于嘉民人民币1,700元。负有金钱履行义务的当事人若未按本判决指定的期间履行给付金钱义务的，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。一审案件受理费减半收取计人民币40.50元，二审案件受理费人民币50元，均由被上诉人于嘉民负担。本判决为终审判决。

审判长 单珏

审判员 潘春霞

代理审判员 潘静波

二〇一六年七月八日

书记员 黄白



**在线查看此案例**