**阮万锦与海南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**

北京铁路运输法院

民事判决书

（2018）京7101民初449号

原告：阮万锦，男，1986年11月10日出生，汉族，自由职业者，住北京市朝阳区。

被告：海南航空控股股份有限公司，住所地海南省海口市美兰区国兴大道\*\*新海航大厦。

法定代表人：王斐，董事长。

委托诉讼代理人：张贵珅，男，汉族，1985年7月16日出生，该公司法务。

委托诉讼代理人：张雨桐，女，汉族，1993年5月4日出生，该公司法务。

原告阮万锦诉被告海南航空控股股份有限公司（以下简称“海南航空公司”）航空旅客运输合同纠纷一案，本院于2018年4月12日立案后，依法适用简易程序公开开庭进行了审理。原告阮万锦，被告海南航空公司之委托诉讼代理人张贵珅、张雨桐到庭参加诉讼。本案现已审理终结。

原告阮万锦向本院提出诉讼请求：1.请求判决被告赔偿原告因提供有欺诈行为服务的赔偿金6360元、打车费141元；2.请求判决被告向原告出具反映航班延误真实原因的《不正常航班证明》；3.请求判决被告向原告提供航班延误赔偿1590元；4.请求判决被告向原告赔偿误工费1元；4.请求判决被告向原告提供被告航班延误赔偿规则、被告公司关于不正常航班服务程序的相关规则；6.请求判决被告向原告提供对本次航班乘客赔偿方案和执行情况；7.本案诉讼费用由被告承担。庭审中，原告阮万锦将第一项诉讼请求主张的赔偿金数额变更为4770元，计算方式为票价1590元的三倍。事实与理由：2016年2月11日，原告通过同程网以1590元购买了海南航×××号航班机票，2016年2月14日晚19:20从温州永强机场出发，预计21:55到达北京首都机场。但实际航班离港时间为2016年2月15日00:51，到港时间为2016年2月15日3:25，航班延误时间为5小时31分钟。根据后来投诉时被告工作人员反馈，执行此次航班的飞机由大连飞往深圳，深圳飞往温州，温州再飞往北京。该航班从深圳飞往温州时就已经延误，但是被告出于自身利益考虑，明知道该航班将会长时间延误，却隐瞒真相，未提前告知原告该航班延误，而是等到该航班快要起飞时，在当晚7:00左右才告知乘客航班将会因天气原因延误，却又故意不告诉乘客飞机大概延误时间，导致原告等乘客无法提前更新行程或合理安排行程。被告在航班延误后未就近安排住宿，而是舍近求远安排价格低廉的酒店。航班到达北京时，被告未作进一步解释、道歉和安排，原告不得不自己打车回家，此时原告已经身心俱疲。2016年3月9日，被告向原告出具《不正常航班证明》记录了延误时间，将航班延误描述为天气原因，来逃避实际因为航班调配造成的延误需要承担的赔偿责任。被告隐瞒航班延误事实、告知虚假事实和出具虚假证明，已经构成欺诈行为，侵犯乘客知情权、选择权、赔偿请求权。故起诉，请求依法判决。

被告海南航空公司辩称，不同意原告的诉讼请求，2016年2月14日HU7252温州至北京航班因天气原因延误，属于不可抗力，2016年2月11至15日，由于大连、浦东低云，兰州、天津能见度低，同时华东区域有大范围降雪天气，经公司统计，14日取消航班8班，4小时及以上延误59班，直至15日早上8点航班运行才基本恢复正常。原告乘坐的温州至北京航班正好处于华东区域航路上，因此受到本次因天气原因导致的航班延误，该航班延误属于不可抗力，不在我公司可控范围内。原告主张我公司明知延误却故意不告诉旅客以及我公司隐瞒航班延误事实并出具虚假证明的观点是没有依据的。并且，我公司已经履行合同法及民航法等相关规定的义务，不应承担旅客所主张的其他费用。

本院经审理认定事实如下：

一、2016年2月11日，原告阮万锦购买了海南航空公司HU7252号航班（温州飞往北京）的机票一张，价格为1590元。订单载明航程信息为：2016年2月14日19:20从温州龙湾机场出发，2016年2月14日21:55抵达北京首都机场。

2016年2月15日00:51，原告阮万锦实际乘坐该航班从温州出发，2016年2月15日3:25到达北京。

二、2016年3月9日，海南航空公司为阮万锦出具《不正常航班证明》，内容为：“海南航空股份有限公司2016年2月14日从温州飞往北京的HU7252航班，由于天气原因，导致航班延误。航班计划离港时间为19:20，离港时间为00:51；计划到港时间为21:55，到港时间为03:25。此证明仅作为旅客所乘航班发生不正常的证明。如无本航空公司授权，不能作为其他用途”。

三、原告阮万锦提交从2345天气预报网站打印的2016年2月温州和北京的天气预报，以证明当日天气不影响航班飞行。该份天气预报截图显示2016年2月14日北京北风4-5级、温州小雨北风3-4级。阮万锦还提交其从航旅纵横APP上查询的航班信息截图，内容为2016年2月14日大连飞往深圳、深圳飞往温州、温州飞往北京的部分航班的运行情况，主张其他航班当日没有延误情况，故HU7252号航班延误并非因为天气原因，而是前序航班延误原因，属于航空管理调配不当的问题。被告海南航空公司对此不予认可，认为天气预报并不代表实际天气情况，原告应提供气象局相关证明材料，且即便参考此天气预报，当日北京有4-5级较大风力，温州也存在阴雨天气，均对航班造成影响；海南航空公司对该航班信息截图的真实性亦不予认可。

四、原告阮万锦提交打车票照片及打印件，以证明2016年2月15日凌晨4点到达北京后乘坐出租车，花费141元。被告对该证据真实性不予认可，认为没有原件，且不能证明是原告打车的情况。

五、被告海南航空公司提交海南航空运行网航班情况查询截图，显示2016年2月14日HU7252号航班查询结果为“天气原因导致后续航班顺延”，以证明该航班因天气原因延误。原告对此证据真实性认可，但认为这是海南航空公司自己的网站，延误原因系公司自行备注，对该原因不予认可。被告提交2016年第04号启动航班大面积延误处置程序通知单以及解除通知单，以证明2016年2月11日至15日因天气原因影响华北区域航班运营；提交民航资源网截图，以证明2016年2月大连地区航路天气影响较大，影响航司运营；提交中国民用航空局消费者事务中心的官网截图，以证明由于天气、突发事件等非航空公司原因造成航班取消或延误属于不可抗力，航司无法预测航班延误期间。原告认为上述三份证据与本案不具有关联性。

六、被告海南航空公司称其公司已事先通过短信形式告知原告航班延延误的情况，但因保存短信的系统每两年自动清理，故现在无法提交证据。原告对此不予认可，称被告未向其发送过短信通知。

七、原告阮万锦提交飞常准APP软件查询的信息截图打印件两页，以证明航班可以提前预知延误以及延误的时间，消息发送时间为2016-2-1416:02:53的内容为预计延误至23:03起飞，温州小面积延误，北京小面积延误。原告阮万锦提交成都双流国际机场网站页面截图，内容为“飞机调配原因延误航班”释疑，以证明被告航班延误的原因是属于飞机调配的原因，不属于天气原因；提交《东航不正常航班服务程序（2012修订版）》（打印版），主张所有的航空公司都会制定这个规则，故要求被告海南航空公司提交相应规则。被告对这三份证据的真实性认可，但是对证明目的和关联性均不认可，认为第一份证据仅能看出有延误的事实存在，并不能证明有飞机调配的情况存在；第二份证据仅与成都双流机场飞机调配原因延误航班的情形有关，而航班延误的原因有很多种，包括天气原因、地面控制及机场限流等情况；第三份证据，因为每一个公司规定不一样，每个公司对相关预案有自己的规定，且并非必须公开，原告请求提交不正常航班服务程序的相关规则并非其公司法定义务，亦非合同规定的义务。

八、阮万锦主张，因飞机延误导致其次日凌晨五点多才到家，影响第二天工作，故主张误工费，但不能提供误工证明和收入损失证明。

九、原告向本院申请调取被告向民航总局或相应民航行政机关备案的涉案航班到达北京首都机场的航班延误应急预案、航班延误处置情况记录、航班延误处置情况中关于提前短信通知乘客的记录或相关描述、航班延误原因的记录或相关描述、航班延误赔偿规则、被告公司关于不正常航班服务程序的相关规则，如无法从民航总局或相应民航行政机关调取上述证据的，申请调查温州龙湾国际机场机场管理机构或者海南航空公司、地面服务代理人、空管部门关于涉案航班延误应急处置记录。对此，被告海南航空公司表示原告申请调取的上述材料并非由其公司保存，其公司无法提供。经本院审查原告申请调取的证据无法确定准确的保存机关，原告亦未向法庭提交证据的保存机关的准确信息，本院无法调取。

本院认为，原告通过购票方式与被告形成了航空运输旅客合同关系。被告作为承运人有义务按照客票载明的时间和班次运输旅客，承运人迟延运输的，应当根据旅客的要求安排改乘其他班次或者退票。因不可抗力不能履行合同的，根据不可抗力的影响，部分或者全部免除责任，但法律另有规定的除外。由于航空器这种运输工具固有风险的存在，保证航空正常须以保证飞行安全为最重要前提，即把旅客安全运送到目的地而不发生任何人身伤亡和财产损失。本案所涉HU7252号航班的正常起飞时间是2016年2月14日19：20分，原告在起诉书中提到被告系在19:00左右告知乘客航班将会因天气原因延误，原告提交的2345天气预报中也显示了其乘坐航班当日北京为大风天气、温州为阴雨天气，被告海南航空公司提交的海南航空运行网航班情况查询及2016年第04号启动航班大面积延误处置程序通知单以及解除通知单，也能从另一个侧面说明航班延误的原因为天气原因，属于不可抗力，且原告也认可被告在当日19:00左右进行了告知。天气变化是被告不能预见、不能避免、不能克服的因素，属不可抗力，被告因此延迟起飞主观上不存在过错，客观上存在的不可抗力现象无法避免和克服，应属法定的免责情形，被告不应承担赔偿责任。原告要求被告提供航班延误赔偿规则、被告公司关于不正常航班服务程序的相关规则及对本次航班乘客赔偿方案和执行情况的主张，没有合同依据，本院不予支持。

综上所述，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》第一百一十七条之规定，判决如下：

驳回原告阮万锦的全部诉讼请求。

案件受理费25元，由原告阮万锦负担。（已交纳）

如不服本判决，可以在判决书送达之日起十五日内，向本院递交上诉状，并按照对方当事人或者代表人的人数提出副本，上诉于北京市第四中级人民法院。

审判员 袁建华

二〇一八年五月三十一日

书记员 张洁



**在线查看此案例**