**马华、法国航空公司航空旅客运输合同纠纷二审民事判决书**

广州市中级人民法院

民事判决书

（2019）粤01民终20284号

上诉人（原审原告）：马华，男，1978年3月24日出生，汉族，住广东省深圳市龙华新区。

委托诉讼代理人：邹天喜，广东邦罡律师事务所律师。

被上诉人（原审被告）：法国航空公司（SOCIETEAIRFRANCE）。住所地：45RueDEPARIS95747ROISSYCDGCEDEX93290Tremblay-en-France。

法定代表人：JANAILLACJean-Marc。

委托诉讼代理人：孙李平，广东智洋律师事务所律师。

委托诉讼代理人：王鼎，广东智洋律师事务所律师。

上诉人马华因与被上诉人法国航空公司（SOCIETEAIRFRANCE）航空旅客运输合同纠纷一案，不服广东省广州市天河区人民法院（2018）粤0106民初23904号民事判决，向本院提起上诉。本院依法组成合议庭审理了本案，现已审理终结。

上诉人马华上诉请求：1.撤销一审判决，依法改判支持马华一审的所有诉讼请求；2.判决法国航空公司支付马华丢失的法国购买物品价值10811.5欧元，按照事发当日的汇率折合人民币100222.61元；3.判决法国航空公司支付马华个人物品损失价值7600元；4.判令法国航空公司向马华公开道歉；5.法国航空公司承担本案一、二审诉讼费。事实与理由：一审法院认定事实不全面，适用法律错误。一、法国航空公司在一审庭审过程中承认了马华的行李箱遭到机场人为撬开，并盗走相关的财物，同时向法庭陈述盗窃行为在欧洲机场比较猖獗。但法国航空公司在明知该情况下，仍不加强管理，保护乘客的人身财产不受到侵害。法国航空公司没有尽到妥善保管承担行李的义务，一再以不是其员工所为来推脱法律责任。一审法庭在认可人为损坏马华行李箱的情况下却以没有证据证明是法国航空公司员工所为来判决法国航空公司不承担赔偿责任，这是违背事实的判决。是否为法国航空公司员工所为，应由法国航空公司举证，而不是由马华来举证，因为行李是在法国航空公司保管和控制下，所有的机场视频录像资料法国航空公司均可以取得，但法国航空公司没有提供。马华之所以没有对行李箱进行保价托运是因为法国航空公司没有在现场向马华解说清楚，同时马华基于对法国航空公司的信任，才乘坐法国航空公司的航班并托运行李。马华没有在香港进行相关的保税行为是基于行李箱被法国航空公司遗漏，没有相关的物品和票据进行报税，是一种事实不能所为的原因。而一审法院却以马华没有保价和报税行为来否定马华造成损失的事实，是完全错误的，更何况庭后马华在法庭的要求下提供了相关的购物票据翻译件。二、《统一国际航空运输某些规则的公约(1999年蒙特利尔公约)》（以下简称《蒙特利尔公约》）第二十二条明确规定，经证明，损失是由承运人、其受雇人或者代理人的故意或者明知可能造成损失而轻率地作为或者不作为造成的，不适用本条第一款和第二款的规定；对于受雇人、代理人的此种作为或者不作为，还应当证明该受雇人、代理人是在受雇、代理范围内行事。在本案中，法国航空公司已在一审庭审中明确承认了马华的行李箱的损坏和物品丢失是在法国机场人为盗窃所致，而一审法院在明确法国航空公司的人为故意行为导致马华财产损失的情况下适用《蒙特利尔公约》中的免责条款，简单粗暴判决法国航空公司承担免责条款下的最轻的赔偿责任，有失法律公平公正。三、马华的行李箱从登记开始由法国航空公司掌控管理，法国航空公司应提供行李托运的录像全过程，以此证明涉案行李箱在法国航空公司的管理下处于安全完好的状态，并完好交付马华，但法国航空公司至今未提供相关的视频资料等证据证明其行使了妥善管理的义务。四、法国航空公司在一审庭审过程中承认行李箱是由机场相关人员所盗窃，但是不肯定是由法国航空公司的工作人员所为，只要发生盗窃行为，法国航空公司都应承担赔偿责任。五、同程旅游与马华只是购票关系，根据合同的相对性，同程旅游相关的规章或对外公示文件与本案无关。六、根据《蒙特利尔公约》第22条第5款、第17条第2款的规定，法国航空公司对马华的行李造成的损失不适用于第22条第1、2款的规定，因此法国航空公司应对马华的实际损失承担所有的赔偿责任。七、法国航空公司以马华没有进行保价而拒绝全额赔付没有法律依据，法国航空公司要求马华进行保价，加重了马华的义务、减轻法国航空公司责任的格式条款应认定为无效。

被上诉人法国航空公司辩称，同意一审判决。本案的争议焦点是对于涉案马华的行李损失，我方作为承运人承担责任的依据。在本案中双方存在的是国际客运输合同，由于我方是从事国际公共运输的企业，无论从国际法还是中国国内法都出现强制缔约的情形，这意味着我方不能选择客户，也不可能与每一个旅客具体协商服务合同的条款，故这类企业与客户之间产生的合同关系只能由公共服务企业提供的公开的法律条文、合同条款、文件等来约束双方的服务关系。在本案中，旅客在购买了公共运输企业的客票后，调整双方之间法律关系的合同就是在我方官网及销售代理渠道所公示的所有的提醒性文件，除此之外不存在旅客可以就个别条款或个别细节安排与公共服务商进行额外协商的情形，若企业愿意与个别旅客另行协商则是另外一回事，但本案中不存在这种情形，因此在本案中约束双方的合同依据就是我方的中文官网上的法律声明及所附载的详尽的合同条款。从本案争议解决来看，我方已经清晰告知旅客运输的条件，发生争议所适用的法律是蒙特利尔公约。法院也审理过很多类似的航空旅客运输合同纠纷，一审法院也询问过马华是否同意适用蒙特利尔公约解决本案纠纷，马华表示也同意的。行李损失的界定在《蒙特利尔公约》第3章第17条第2款有规定，前提是因托运而发生的损失，本案所争议的行李就是因为托运而发生的损失，托运行李处于承运人掌管期间内发生的损失承运人就应当承担责任。马华主张引用《蒙特利尔公约》第22条第5款，但本案中马华自始至终无法证明是因为承运人或受雇人或代理人故意或明知轻率的作为而不作为造成其损失，故本案不适用该条规定。

马华向一审法院提出诉讼请求：1.法国航空公司支付马华丢失的在法国购买的物品价值人民币100222.61元（10811.5欧元，按2018年5月15日汇率折合人民币计算）；2.法国航空公司支付马华个人物品损失价值人民币7600元；3.法国航空公司在《南方日报》上刊登声明向马华公开道歉。

一审法院经审查查明，2018年4月10日，马华在同程旅游网上购买法国航空公司承运的机票，后于同年5月15日搭乘法国航空公司承运航班AF0188从法国巴黎飞往我国香港，同时将行李箱办理了行李托运。该航班于次日到达香港，但行李箱未随航班同时抵达，马华就此在香港机场申报了行李延误。

法国航空公司随后委托案外人怡和航空服务有限公司（JandineAviationServices）运输马华行李，怡和航空服务有限公司合作方全通物流（香港）有限公司提供寄送服务，于同年5月17日将马华行李箱送至马华住处。马华因发现行李箱曾被撬开，对行李箱进行查验、拍照后，对此予以拒收。同月18日，马华就此到深圳市公安局龙城派出所报案，随后向法国航空公司要求赔偿。同年6月4日，法国航空公司向马华代理人回函称，行李于5月17日送达马华家中后，马华申报内物遗失，经查询系统行李重量变动的记录，参考马华申报金额10811.5欧元及7600人民币（其中含3张购物小票4467.7欧元及4张刷卡购物回执704.8欧元），及马华托运时未申报行李价值并支付附加费用的情况，按《蒙特利尔公约》第二十二条关于行李运输中造成毁灭、遗失、损坏或者延误的，承运人责任限额的规定，即1131特别提款权，折合人民币10490元整（按事发当日汇率1特别提款权折合人民币9.27元），作为此个案的补偿。6月11日，法国航空公司委托送达人员再次将行李箱送至马华住所，马华查验行李箱并拍摄了相关视频和照片后，在送达人员携带的行李递送服务单（编号117418）上注明“收到12公斤详细单具以照片和视频”。该行李寄送服务单上有马华及法国航空公司送达人员的签字，行李服务标签上注明“13.5KG”。马华称与第一次交付行李时相比行李少了酒器、香水等物品，但并未作清点。

马华主张其遗失的物品包括LV女装包一个（1040欧元）、BV女装包一个（2900欧元）、香奈儿香水一瓶（78欧元）、娇兰香水一瓶（234.8欧元）、迪奥香水一瓶（230欧元）、红酒酒具两件（分别为442.84欧元、84.86欧元，其中包含开酒器一个）、男装皮鞋两双（分别为464欧元、170欧元）、化妆品若干（367欧元）、现金购买物品若干（1300欧元）以及部分购买票据置于行李箱内的商品（约3500欧元），共计10811.5欧元；损失的物品包括都彭男装皮鞋一双（6000元）、行李箱（1600元），共计人民币7600元。对于其中LV女装包、BV女装包、香奈儿香水、娇兰香水、迪奥香水、红酒酒具，马华提供了在法国购买的相应票据。马华对部分商品办理了退税，提交的退税单上未注明退税商品名称。

法国航空公司于庭后补充提交了法国航空公司中国官网及同程旅游网网页打印件，其中法国航空公司官网“网上购买须知”栏中“运输总条件”载明：我们建议乘客在行李内不可放置货币、首饰、艺术品、珍贵物品、银器、证券或其他贵重物品、光学或摄影设备、计算机、电子及/或通讯设备或装置、乐器、护照及身份证明文件、钥匙、商业文件、无论是独一或是可替代的手稿或契据，等等。在这方面，按规定如托运行李有毁坏、损失或损害，航空公司的责任只限于公约和一般运输条款中条款19所规定的范围。任何价值超过公约所规定因毁坏、损失、损坏或延误所获的赔偿限额的托运行李，乘客个人可在旅程前为所有行李投保，或在向航空公司交出行李前，作出限于特定金额的特别利益申报。除另有说明外，航空公司的赔偿责任由合约航空公司的一般运输条款所决定，如航空公司需要承担赔偿责任，其责任将按以下条件的规定：按此一般运输条款执行的运输受1999年5月28日的满地可公约、欧洲议会及欧盟2002年5月13日修订1997年10月9日欧盟规则（EC）编号2027/97规则有关航空公司航空运输乘客和行李的赔偿责任的（EC）编号889所订的赔偿责任规定的约束。航空公司的赔偿责任不会超过已证实的直接损害的金额，以及航空公司不会对间接损害或任何无法补偿的损害承担赔偿责任。对托运行李而言，除故意作出致损害的行为或遗漏，或虽知悉可能会引致损害仍鲁莽地作出引致损害的行为或遗漏的情况外，航空公司的赔偿金额最高为每名乘客1131特别提款权。同程旅游网“用户协议及隐私条款”栏中“机票预订协议”载明：在使用本公司提供的服务前务必认真阅读本协议，一旦您使用本公司提供的服务即表示您同意与本公司签订本协议且同意受本协议之约束。同程旅游是将有资质的机票代理机构提供的旅游服务信息汇集于互联网平台供用户查阅的互联网信息服务提供商，我们的具体服务（如出票、配送等）是由有资质的机票代理机构提供的。本协议未尽事宜，以我公司后续公布的相关规则为准，按照我公司公布的相关规则亦未对所涉事项进行规定的，以航空公司及相关部门公布的规定、政策为准。

马华对上述证据真实性不予认可。马华认为，上述证据已超过举证期限，法国航空公司及同程旅游网未将上述内容置于醒目位置，或在购票过程中弹出相关的购票条款及注意事项，且法国航空公司官网上公示的条款属于格式条款，减轻了法国航空公司的义务，侵犯了马华的权益，属于无效条款。经核实，法国航空公司中国官网及同程旅游网上显示内容与法国航空公司提交的网页打印件一致。庭审中，马华展示的案涉行李箱锁扣已被撬坏。马华主张行李箱被人暴力撬开且箱内物品被盗走系法国航空公司工作人员所为，事后由法国航空公司工作人员用公司相关胶带将行李箱绑定，但并无直接证据予以佐证。马华称其不清楚行李价值较大时需要向法国航空公司声明或额外支付费用，在进境时没有向海关申报是因为当时行李延迟，没有随身携带。马华要求法国航空公司提供行李箱从开始托运至送交马华为止的视频录像，对此法国航空公司称无法提供。

马华、法国航空公司双方均同意适用中华人民共和国内地法律作为本案的准据法。

另查明，国际货币基金组织官方网站www.imf.org上显示的2019年6月24日特别提款权（SDR）与人民币的汇率，1SDR约等于人民币9.575700元。

以上事实，有马华提交的机票、行李托运单、购物小票、银行流水、报警回执、照片及光盘等，法国航空公司提交的网页打印件等证据以及双方当事人的陈述在案佐证。

一审法院认为，法国航空公司系在法国注册成立的境外企业，本案属于涉外民商事纠纷。各方当事人均同意适用中华人民共和国内地法律作为准据法，根据《中华人民共和国涉外民事关系法律适用法》第四十一条的规定，应适用中华人民共和国内地法律作为解决本案争议的准据法。

马华购买了法国航空公司承运的机票，马华、法国航空公司之间的航空旅客运输合同关系依法成立。根据《中华人民共和国民用航空法》第一百八十四条第一款规定，中华人民共和国缔结或者参加的国际条约同本法有不同规定的，适用国际条约的规定；但是，中华人民共和国声明保留的条款除外。我国和法国均为《统一国际航空运输某些规则的公约（1929年华沙公约）》和《蒙特利尔公约》缔约国，根据《蒙特利尔公约》第五十五条之规定，本案应优先适用《蒙特利尔公约》。

综合双方诉辩意见，本案主要有以下两个争议焦点：一是马华主张遗失的物品是否交由法国航空公司承运的航班予以托运；二是法国航空公司就马华的行李托运发生的损失应如何承担责任。

关于争点一。马华提供的购物小票、退税单只能证明其购买了部分商品并对其中一部分商品办理了退税手续，但上述商品是否已办理托运，依据现有证据尚不能排除其他可能，并不足以证明马华主张遗失的物品放入了行李箱予以托运。马华作为完全民事行为能力人，对自己的财产应尽到谨慎保管的注意义务，且案涉物品价值较高，马华更应谨慎处理。马华主张其对遗失的物品选择了托运方式，但其托运时并未声明托运物品价值，在航班目的地香港入境时亦未向海关申报该超值物品，故马华对此应承担举证不能的责任。

关于争点二。《蒙特利尔公约》第三条第四款规定，旅客应当得到书面提示，说明在适用本公约的情况下，本公约调整并可能限制承运人对死亡或者伤害，行李毁灭、遗失或者损坏，以及延误所承担的责任。第二十二条第二款规定，在行李运输中造成毁灭、遗失、损坏或者延误的，承运人的责任以每名旅客1000特别提款权为限，除非旅客在向承运人交运托运行李时，特别声明在目的地点交付时的利益，并在必要时支付附加费。在此种情况下，除承运人证明旅客声明的金额高于在目的地交付时旅客的实际利益外，承运人在声明金额范围内承担责任。第二十二条第五款规定，经证明，损失是由于承运人、其受雇人或者代理人的故意或者明知可能造成损失而轻率地作为或者不作为造成的，不适用本条第一款和第二款的规定；对于受雇人、代理人的此种作为或者不作为，还应当证明该受雇人、代理人是在受雇、代理范围内行事。第二十四条规定，上述责任限额每隔五年进行一次复审。2009年，中国民航局发布《国际民航组织发布1999年限额修订生效的通知》，规定对公约第二十二条第二款赔偿责任限额由1000个特别提款权提高至1131个特别提款权。2014年6月11日，国际民航组织第202届理事会第2次会议审议通过了对《1999年蒙特利尔公约》责任限额的复审，责任限额维持在2009年进行第一次复审后确定的水平。

可知，承运人不得适用赔偿责任限额的规定需同时满足两个条件：第一，承运人或者其受雇人、代理人存在故意或者明知可能造成损失而轻率地作为或者不作为；第二，行李的损失是因前述行为而产生。本案中，马华行李箱因法国航空公司遗漏而未能随同马华所乘航班一同抵达香港，法国航空公司随即委托第三方运输马华行李，法国航空公司虽在行李托运中存在不当运输的行为，造成了马华行李箱被撬开，但现有证据不足以证明法国航空公司或者其受雇人、代理人存在故意或者明知可能造成损失而轻率地作为或者不作为。关于马华所称法国航空公司在其办理行李托运时未履行告知义务导致马华没有进行保价托运，对此一审法院认为，首先，法国航空公司作为从事公共运输服务的承运人，通过官网及购票网站上载明相关风险提示及行李申报条款，系被告作为客运合同强制缔约方履行合同义务的必要措施，上述条款合法有效，法国航空公司已尽到相应的告知义务；其次，外出旅游或者在酒店住宿，贵重物品应当随身携带，这是成年人应当具有的生活常识，乘坐境外飞机更应如此。本案中，马华将价值较高的物品等置于行李箱中托运，却未向法国航空公司声明价值，从财产防损的安全性考虑，其行为有失妥当。至于马华主张行李箱内遗失的物品系法国航空公司工作人员盗走，其依据是行李箱被撬开并贴有法国航空公司的胶带，对此一审法院认为，行李箱被撬开后，法国航空公司使用胶带将行李箱固定属于承运人理应采取的合理措施，马华在未作清点的情况下主张再次交付行李时与首次交付时相比少了酒器、香水等物品依据并不充分，在马华未能提供直接证据证明法国航空公司工作人员存在盗窃行为的情况下，一审法院对马华上述主张不予采信。此外，马华行李箱途经行李托运处、海关检查站的监控录像并非由法国航空公司管理和控制，法国航空公司作为承运人未能提供上述场所的监控录像，并不能由此推定法国航空公司具有过错。

综上，马华提交的证据不足以证明其主张遗失的物品交由法国航空公司托运，亦未提供相应票据证明其主张损失的物品的价值，且马华未能举证证明法国航空公司存在故意或明知可能造成损失而轻率地作为或不作为，现法国航空公司自愿赔偿马华1131特别提款权符合《蒙特利尔公约》的规定，一审法院对此予以确认，依照《蒙特利尔公约》第二十三条第一款的规定，按照判决当日用特别提款权表示的人民币价值计算应约为10830.12元。至于马华主张法国航空公司公开道歉，因本案属于旅客与承运人之间因托运行李产生的纠纷，并不涉及人身权利，该项诉请缺乏法律依据，一审法院对此不予支持。

综上所述，依照《中华人民共和国涉外民事关系法律适用法》第四十一条，《中华人民共和国民用航空法》第一百八十四条第一款，《蒙特利尔公约》第二十二条第二款、第二十三条第一款，《中华人民共和国民事诉讼法》第六十四条第一款之规定，一审法院判决如下：一、法国航空公司于判决发生法律效力之日起十日内赔偿马华人民币10830.12元；二、驳回马华的其他诉讼请求。如果未按本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2460元，由马华负担2390元，法国航空公司负担70元（法国航空公司于判决发生法律效力之日起七日内向一审法院交纳案件受理费）。

一审查明的事实，有相关证据予以佐证，本院对一审查明的事实予以确认。二审期间，马华、法国航空公司未向本院提交新的证据材料。

本院经审理认为，本案系航空旅客运输合同纠纷，因法国航空公司系在外国登记设立的公司，故本案属于涉外合同纠纷。双方当事人均明确同意本案适用我国法律，故根据《中华人民共和国涉外民事关系法律适用法》第四十一条的规定，本院予以确认。

根据《中华人民共和国民事诉讼法》第一百六十八条的规定，第二审人民法院主要针对上诉请求的有关事实和适用法律进行审查。本案二审的争议焦点是如何确定法国航空公司的赔偿责任的问题。

一、涉案航空旅客运输合同签约双方的所在国均为《蒙特利尔公约》的成员国，故根据《中华人民共和国民用航空法》第一百八十四条第一款及《蒙特利尔公约》第五十五条之规定，一审法院优先适用《蒙特利尔公约》来确定法国航空公司责任，合法有据，本院予以确认。根据《蒙特利尔公约》及我国民航局发布《国际民航组织发布1999年限额修订生效的通知》等相关规定可知，经过书面提示旅客，该公约规定承运人对旅客在行李运输中造成毁灭、遗失、损坏或者延误的所遭受的损失而承担的责任以每日旅客1131个特别提款权为限，但如果旅客在向承运人交运托运行李时，特别声明在目的地点交付时的利益，并在必要时支付附加费，或者证明该损失是由于承运人、其受雇人或者代理人故意或者明知可能造成损失而轻率地作为或者不作为造成的，则不适用上述限额责任。二、本案中，马华通过第三方互联网平台购票的方式与法国航空公司订立涉案运输合同，而该第三方互联网平台的购票网站上载明相关风险提示及行李申报条款等，马华同意购票视为其知悉上述条款内容，故可认定法国航空公司已经履行相应的告知义务。马华确认是通过第三方平台网站购买涉案机票，但是该第三方互联网平台仅为提供购票信息服务的中介代理平台，实际订立运输合同关系的是马华与法国航空公司，故在购票网站上载明的相关风险提示及行李申报等条款，应视为法国航空公司向马华履行告知义务，马华上诉认为该些提示条款与本案无关，依据不足，本院不予采纳。三、关于对超出赔偿限额的行李，旅客可事先投保或者作出特别利益申报、支付附加费用的合同条款，是关于旅客额外支付费用以提高承运人赔偿责任限额的特别规定，并不存在免除一方主要义务或者加重另一方责任的情形，故该条款应属合法有效，马华上诉认为上述条款无效，依据不足，本院不予采纳。四、马华主张将贵重的物品置于行李箱中托运，并提供了购物小票及退税单等予以证明，但马华在交运托运行李时并未向法国航空公司作出特别声明，在航班目的地入境时亦未向海关申报该超值物品，故对于托运行李中是否有贵重物品，法国航空公司无从知晓。而马华主张行李箱内的部分物品系法国航空公司的工作人员盗走，亦未能提供充分的证据予以证明，故马华的该主张依据不足，本院不予采纳。马华要求法国航空公司提供行李自其提交托运至其接收全过程的监控录像，拟证明法国航空公司存在故意或重大过失的行为而导致其损失，但根据《蒙特利尔公约》的相关规定可知，旅客要求承运人承担超出限额责任范围之外的赔偿责任的，应对承运人的故意或重大过失行为负举证责任，故不能仅以法国航空公司未能提供该些录像为由而推定法国航空公司具有过错。综上分析，在马华未特别声明托运物品价值，亦未提供充分的证据证明法国航空公司或者其工作人员存在故意或者明知可能造成损失而轻率地作为或者不作为而造成其损失的情况下，一审法院根据双方当事人的主张并结合《蒙特利尔公约》中关于特别提款权的规定，判令法国航空公司向马华赔偿人民币10830.12元，合理有据，本院予以维持。

综上所述，马华的上诉请求不能成立，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、第一百七十五条的规定，判决如下：

驳回上诉，维持原判。

二审案件受理费人民币2390元，由上诉人马华负担。

本判决为终审判决。

审判长 王碧玉

审判员 张宾

审判员 徐玉宝

二〇一九年十一月二十日

书记员 陈晓君



**在线查看此案例**