**刘春辉与中国国际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

（2014）京铁民初字第420号

原告刘春辉，男，1982年10月25日出生。

被告中国国际航空股份有限公司，住所地北京市顺义区空港工业区天柱路28号蓝天大厦。

法定代表人蔡剑江，董事长。

委托代理人马雅芳，女，中国国际航空股份有限公司职员。

委托代理人孙旸，女，中国国际航空股份有限公司职员。

原告刘春辉与被告中国国际航空股份有限公司（以下简称国航公司）航空旅客运输合同纠纷一案，本院于2014年6月3日立案受理。依法由审判员丁晓云适用简易程序公开开庭进行了审理。原告刘春辉，被告国航公司委托代理人马雅芳到庭参加诉讼。本案现已审理终结。

原告刘春辉诉称：原告原定从北京首都机场T3航站楼乘坐2014年5月10日17时25分被告CA1235航班至西安，但在当天16时55分，原告和其他乘客走到登机口登机时，登机口人员突然通知飞机还在珠海，该航班将延误4小时，要求乘客改签或者退票。原告只得改签19时MU2118航班前往西安。到达西安后，因错过接送原告的车辆，原告只得自费乘坐出租车前往酒店，支出出租车费100元和高速费10元。原告认为，被告存在以下违法、违约行为：一、被告有能力提前通知航班延误，避免损失扩大，但登机时才通知，导致大部分乘客手忙脚乱，产生了心理压力，浪费了时间，造成了更大的损失，违反《合同法》第二百九十八条关于及时告知不正常运输的规定。二、被告没有告知航班延误的原因。三、被告存在欺诈行为。原告后来了解到，该航班可能并非延误，而是取消，被告将航班取消说成航班延误，且在10天之后的2014年5月20日，被告的官方微博@国航小秘书仍闪烁其词，避讲航班状态。可能的原因是被告先售出机票，后告知乘客延误，实际上又取消航班，将客源合并，以欺诈的方式损害乘客利益。《消费者权益保护法》第八条规定“消费者享有知悉其购买、使用的商品或者接受的服务的真实情况的权利”，故请求判令被告书面告知原告2014年5月10日17时25分CA1235航班的真实状态（延误、取消或者其他）及真实原因，并书面赔礼道歉。《消费者权益保护法》第五十五条规定“经营者提供商品或者服务有欺诈行为的，应当按照消费者的要求增加赔偿其受到的损失，增加赔偿的金额为消费者购买商品的价款或者接受服务的费用的三倍；增加赔偿的金额不足五百元的，为五百元”，故请求被告增加赔偿原告损失500元。综上，诉讼请求为：1、判令被告赔偿原告交通费损失110元；2、判令被告书面告知原告2014年5月10日17时25分CA1235航班的真实状态（延误、取消或者其他）及真实原因，并书面赔礼道歉；3、判令被告增加赔偿原告损失500元；4、本案诉讼费用由被告承担。

被告国航公司辩称：一、原告所述情况与事实不符。由于航空运输的特殊性，珠海航班由于天气原因延误起飞，并不必然造成北京后续航班的延误，原定航班延误过程中被告仍在积极寻找后备航班，因此，存在航班正常起飞的可能性，在此情况下，无法更早地确认航班延误。被告在确认航班延误后立刻将航班状况通知了旅客，并第一时间引导、协助旅客进行了退票或免费改签，并无刻意隐瞒或欺骗乘客的行为。原告声称国航“闪烁其词，避讲航班状态”，但从原告提供的微博截图可见，原告并未提及需要询问航班状态或取消原因，根据微博原文，被告推测旅客对航班误点表示不满，因此进行了道歉，并对改签、退票方法等进行了指引，被告认为该回答并无不妥。二、按照《民用航空法》及其他规定，被告无需承担赔偿责任。《民用航空法》第一百二十六条规定：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。本案中CA1235航班因天气原因及空中管制导致延误，后改为取消，属于不可抗力，被告对此事件的发生不可能采取任何措施。被告在得知航班延误后，即在登机口告知旅客航班延误的情况，并提出旅客可根据自身需要进行退票或改签。同时被告积极寻求解决办法，与其他航空公司联系，为大部分旅客免费改签至东航的MU2118航班，并在大约一个半小时后顺利起飞。由此，被告无须承担任何责任。此外，原告提出的出租车费等证据也无法证明该支出是由于本次航班取消产生的，航班准时到达即可省去此项费用。三、原告提出赔礼道歉的诉讼请求无法律依据，应予驳回。赔礼道歉的民事责任，应当在经营者侵害消费者人格尊严、人身自由，造成消费者精神性人格权利受到侵害时才需承担的民事责任。本案双方的分歧为合同义务的履行是否适当，并无证据表明合同履行过程中被告侵害了原告精神性人格权利。综上，请求驳回原告的全部诉讼请求。

经审理查明：刘春辉原定从北京首都机场T3航站楼乘坐2014年5月10日17时25分起飞的国航公司CA1235航班至西安。当天刘春辉准备登机时，登机口工作人员通知旅客该航班将延误4个小时，并协助旅客办理改签或退票手续。刘春辉于17时27分左右选择免费改签当天19时起飞的中国东方航空股份有限公司MU2118航班前往西安。刘春辉乘坐MU2118航班于当晚20时55分到达西安咸阳国际机场，并乘坐出租车前往住处，产生交通费110元。5月20日，刘春辉通过其非实名微博向国航小秘书留言：“5月10日北京到西安的CA1235号，请查一下，谢谢”。国航小秘书回复：“您好，很抱歉给您带来不佳的感受，5月10日的CA1235航班由于天气原因导致旅客出行受到影响，我们也深感歉意。您可致电95583或者到机场国航柜台及国航直属营业部操作免费改签，您也可联系原出票地申请全额退款，对于给您带来的不便，小秘书向您致歉，还请您谅解”。涉案CA1235航班因珠海天气原因最终被取消。

上述事实有原告提交的机票信息查询记录、交通费票据、微博打印页，被告提交的民航华北气象中心发布的天气情况、国航公司5月10日珠海起飞航班记录、国航改签系统记录及当事人陈述等证据在案佐证。

本院认为，原被告之间形成航空旅客运输合同关系。《合同法》第二百九十八条规定，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。第二百九十九条规定，承运人应当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。本案中，被告在原告登机前已经告知CA1235航班将延误，不能正常运输，并按原告要求免费改签至MU2118航班，庭审中，被告告知原告CA1235航班最终状态为取消，同时解释了原因，并提交了相关证据，原告对当天珠海的天气状况亦予以认可。原告请求被告书面告知CA1235航班的真实状态（延误、取消或者其他）及真实原因，并书面赔礼道歉，根据现有法律规定，虽承运人有义务及时告知旅客不能正常运输的事由，但对告知的形式并无强制性规定，故承运人口头告知并不构成违约，旅客要求承运人必须采取书面形式告知不能正常运输的事由并书面赔礼道歉，加重了承运人的法定义务，缺乏相应的法律依据。原告请求被告赔偿交通费110元，但未证明该笔费用是因CA1235航班不能正常运输所造成的必然损失，故本院不予支持。原告另请求被告赔偿损失500元，亦缺乏事实依据，本院不予支持。综上，原告的各项诉讼请求均缺乏依据，本院不予支持。依照《中华人民共和国合同法》第二百九十八条、第二百九十九条、《中华人民共和国民用航空法》第一百二十六条之规定，判决如下：

驳回原告刘春辉的全部诉讼请求。

案件受理费二十五元，由原告刘春辉负担（已交纳）。

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，交纳上诉案件受理费，上诉于北京铁路运输中级法院。如在上诉期满后七日内未交纳上诉案件受理费的，按自动撤回上诉处理。

审判员 丁晓云

二〇一四年八月十九日

书记员 周啸虎



**在线查看此案例**