**张某与A公司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

（2013）沪一中民一（民）终字第1689号

上诉人（原审原告）张某。

被上诉人（原审被告）A公司。

上诉人张某因航空旅客运输合同纠纷一案，不服上海市浦东新区人民法院（2013）浦民一（民）初字第2840号民事判决，向本院提起上诉。本院于2013年7月1日立案受理后，依法组成合议庭于2013年7月16日公开开庭审理了本案。上诉人张某的委托代理人张某、被上诉人A公司的委托代理人尹某、吴某到庭参加了诉讼。本案现已审理终结。

原审查明：2012年9月27日，张某乘坐A公司MU553航班从上海浦东飞往法国巴黎，起飞时间为北京时间23时55分，原定到达时间为巴黎时间9月28日5时30分。北京时间9月28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北京机场，并对乘客进行客舱广播，2时54分备降在北京机场，4时11分从北京机场重新起飞，实际到达时间为巴黎时间2012年9月28日7时53分，航班延误2小时23分钟。

原审另查明，2012年9月10日张某在“欧洲火车旅行网”提交包含从戴高乐机场至昂古来姆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。张某提供的二张从戴高乐机场至昂古来姆的火车票，其中标有“ZHANG/SHUYI”的火车票上记载出发时间为2012年9月28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9月28日10时11分，出发时间为9月28日10时15分，到达时间为13时35分，票价为112欧元。2013年1月，张某诉至原审法院，要求判令A公司承担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)。

原审再查明，《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。A公司《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”。

原审审理过程中，张某表示其听到飞机决定备降后，即告知空乘人员备降将导致张某购买火车票发生延误，空乘人员表示在飞机上没有办法处理。张某在飞机备降北京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。在北京机场停留期间，A公司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，A公司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北京首都机场，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，张某表示预订火车票可以在火车出发之前通过网上变更。对此，原审法院以电话咨询方式向“欧洲火车旅行网”北京办事处咨询国外火车票的退票规则，电话接待员称“欧洲火车旅行网”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北京销售代理站，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。另张某确认从巴黎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。

原审认为，本案属国际航空旅客运输合同纠纷，所涉中国和法国均为《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。首先，A公司对张某因航班延误造成的损失是否应当承担违约赔偿责任。张某购买A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A公司应当在约定期间或合理期间内将张某安全运输到目的地，然该航班确实延误2小时23分钟。但根据相关法律规定，航班延误系因客观原因导致，存在合理的理由，同时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的承运人可以免责。根据相关证据及双方陈述可以认定本案中航班延误系由于飞行途中旅客突发病情，为使其获得及时治疗所致，应属于非承运人主观原因造成的合理延误。在补救义务方面，经原审法院核实，张某所购火车票，退票或改签应当将纸质票件退回网站办事处再行操作，故航班发生延误后A公司不可能采取任何合理措施协助补救，并且在凌晨约一小时的备降期间内要求A公司提供改乘其他班次或退票的替代安排不符合客观实际，故A公司主张不可能采取合理措施避免张某损失的意见可予以采信，A公司对张某的损失无需承担责任；其次，张某对火车票的作废是否存在过错。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。张某称预订的火车票在火车出发之前可以通过网上修改，与法院核实的相关退票规定不相符，且在飞机停留北京机场超过一小时的时间内，张某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A公司提出协助的要求，故张某自身对采取补救措施并不积极。而在飞机备降北京机场期间有旅客曾发微博，表明在飞机停留地面期间A公司并未限制乘客使用通信工具。因此张某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；另在现实生活中，航班发生一定的延误已非偶发，张某乘坐的是国际航班，张某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，张某自身的过失与火车票作废具有因果联系，张某对损失的发生应自行承担相应的责任。原审法院同时指出，在本案张某告知A公司空乘人员其火车票将延误的情况下，A公司并未在合理的时间内回复张某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，A公司在补救义务的履行上存在瑕疵，虽然该瑕疵与张某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，A公司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。

原审法院审理后依照《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，于二〇一三年五月三十日做出判决：驳回张某要求A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，由张某负担。

张某不服原判，上诉至本院，要求撤销原判，改判支持其原审诉讼请求。张某认为根据相关法律规定，承运人为避免损失的发生已经采取了一切合理的措施或不可能采取此措施的，承运人不需承担责任。但本案中承运人A公司对张某的损失在有补救可能的情况下未采取补救措施，而最终导致了张某实际损失的发生；张某在预定火车票之初即进行了审慎的注意义务，为避免航班延误预留了近三个小时的时间，张某对损失的产生无过错，应当由承运人A公司承担赔偿责任。

被上诉人A公司辩称，首先，航班的延误主要是因为乘客突发疾病需要紧急救治才中途备降，A公司是在履行法定的救助义务，故航班的延误系客观原因导致；其次，A公司对航班的整个执行过程系严格依照相关规定程序进行的操作，对航班的延误已经采取了一切措施包括提前广播通知，备降后放开无线电通讯管制等以避免或减轻乘客的损失产生；再次，张某是在航班起飞前购买的火车票，该行为已为自己设立了风险，故张某的车票损失非为A公司航班延误造成的必然损失。依据相关法律规定A公司无需对张某的火车票损失承担赔偿责任，故不同意上诉人的上诉请求，要求维持原判。

本院经审理查明，原审法院认定事实无误。

本院认为，根据《蒙特利尔公约》及相关法律规定的精神，承运人对因延误造成的乘客损失免责需同时满足两个条件:第一，航班延误系因客观原因导致，存在合理的理由；第二，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。另外，如果经承运人证明，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。本案中，首先，双方对航班延误系由于飞行途中A公司抢救病人的客观原因所致均无异议，本院在此亦予以确认；其次，A公司在确定航班需要备降之初及再次起飞之前均以广播的形式对乘客予以了告知，在航班降落北京机场期间亦允许乘客使用手机等无线电通讯，为乘客避免或减轻损失提供了条件。张某退票需将纸质车票邮寄至销售代理站，在时值凌晨航班降落北京机场的约一个小时期间，A公司正在履行对乘客抢救的紧急救助义务，如同时再要求A公司代为办理邮寄其他乘客可能延误的预定车票则过于苛刻，或另要求A公司提供改乘其他班次或退票的替代安排亦不符合客观实际。因此原审法院认定A公司已经采取了合理的补救措施且就张某的预定车票损失已无可能采取的措施予以挽回，并无不妥；再次，张某就其所购转乘火车票所预留2个多小时的时间，在航班起飞准时、飞行正常的情况下尚属可行。然而现实生活中航班因天气及其他突发因素受到影响已非偶发，张某预留2个多小时确实对最终车票的损失设立了较大的风险。且张某在航班决定备降之始反映了预购车票可能延误的情况，在此后的长时间内张某并未再向A公司具体说明预购车票的详细信息，或提供张某认为可行的补救方案以要求A公司提供协助。原审法院认定张某的车票损失与其自身过失存在因果关系本院予以认同。据此，张某的上诉请求缺乏应予支持的依据与理由。原审法院认定事实清楚，适用法律正确，所作判决应予维持。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）项之规定，判决如下：

驳回上诉，维持原判。

上诉案件受理费人民币50元，由上诉人张某负担。

本判决为终审判决。

审判长 单珏

代理审判员 许鹏飞

代理审判员 王秋红

二○一三年九月四日

书记员 郭葭



**在线查看此案例**