**丁畅成与中国东方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**

上海市浦东新区人民法院

民事判决书

（2019）沪0115民初79591号

原告：丁畅成，男，1991年3月13日出生，汉族，户籍地江苏省江阴市，现住上海市浦东新区。

被告：中国东方航空股份有限公司，住所地上海市浦东新区。

法定代表人：刘绍勇，董事长。

委托诉讼代理人：李志宏，北京盈科(上海)律师事务所律师。

原告丁畅成与被告中国东方航空股份有限公司(以下至判决主文前简称东方航空公司)航空旅客运输合同纠纷一案，本院于2019年9月16日立案受理后，依法适用简易程序，于2019年10月14日公开开庭进行了审理。原告丁畅成、被告东方航空公司的委托诉讼代理人李志宏到庭参加诉讼。本案现已审理终结。

原告丁畅成向本院提出诉讼请求：1.判令被告返还原告机票款人民币870元(以下币种同)；2.判令被告支付交通费300元；3.本案诉讼费由被告承担。事实和理由：2019年6月25日原告通过飞猪APP预定了2019年7月6日重庆江北机场飞上海虹桥机场的班次为MU9424的航班，航班时间为20：15分-22：40分。原告预定的票号为781-XXXXXXXXXX。机票预定后，原告已通过飞猪APP支付了相应票款。2019年7月6日，江北机场称因天气不适合飞行，航班发生延误，原告本应于2019年7月6日19：30分登机，并在当日20：15分准时起飞，但被告却一直延误至2019年7月7日凌晨5点左右才起飞，延误足足约9小时。在飞机延误期间，被告本应按照规定负责原告食宿问题，但直至2019年7月7日凌晨3点左右，在该航班众多乘客抗议下，江北机场才勉强提供了一人一盒方便面、一瓶矿泉水。在2019年7月7日凌晨4点左右，被告通知原告准备登机，但降落地点变更为上海浦东。经原告抗议，被告并未给出合理解释，也未予以改签、退票等服务，被告擅自变更目的地，严重违反了合同约定。被告飞机降落浦东机场后，也未向原告提供客车服务将原告等人安排送至虹桥机场，亦未提供任何交通补贴费。原告认为，被告的一系列行为已严重违反了合同约定及相应规定，故原告根据合同法相关规定，特诉诸法院，望判如所请。

被告东方航空公司辩称，第一，本案应排他性适用《民用航空法》，根据《民用航空法》131条规定，因航空运输产生的争议，应当依照民航法的条件和规定提出，原告起诉因航空运输造成损失，引用《合同法》属于引用法律错误。第二，原告诉请不符合《民用航空法》规定的承运人责任条件。原告乘坐的航班因为华东地区大面积雷雨天气以及航路流量控制，造成原告航班在内的华东地区航班大面积延误，被告已采取了延误补救措施，到达时间为7月7日7：07分，根据《民用航空法》126条规定以及承运人制定公布的运输条件第18.4条规定，原告未能举证证明因延误发生实际损失，被告已经履行完毕运输义务，原告的诉讼请求无事实与法律依据。第三，本案所涉航空运输因天气和流量控制等非承运原因延误，即使引起原告损失，由于被告已经采取了一切合理要求的措施，依法不应承担责任。当天华东地区天气状况不佳，重庆出港华东地区的航班大面积延误，原告的航班无法按照原定时间正常登机，被告的工作人员已经进行了现场服务、信息通报，后台航班运行控制人员密切关注天气动态以及航路流量控制的动态，结合虹桥机场在凌晨1点半-6点双跑道关闭的情形，以及天气动态，为了最大程度减少延误时间和保障旅客尽快到达目的地，考虑上海有两个机场的条件，被告作出了变更目的地机场的决策，变更目的地的决策也上报了民航主管部门并经过民航局同意，运行过程是合理的，也符合旅客利益的保障。当天在重庆机场，被告工作人员和被告的地面代理人也提供了相应的服务，根据《航班正常管理规定》第29条第2款规定以及被告的运输条件第9.3条规定，被告没有义务免费为旅客提供食宿。后续鉴于延误的实际情况，为了航班尽快起飞，被告没有为旅客安排旅客住宿，因为已经是后半夜，通过申请，地面服务人员为旅客提供了免费的餐饮服务。到达浦东机场以后，被告为旅客提供免费送往虹桥机场和市区的车辆服务，分别通过落地后提供广播以及在候机楼提供提示和专人引导作出提示，共有三批57人乘坐了被告提供的接送车辆，原告所称被告未安排车辆运送旅客不符合客观事实。本案航班在因非承运人原因发生延误的情形下，被告已经提供了各项合理服务，被告在履行义务过程中没有任何瑕疵，即使原告证明因延误产生损失，被告也不承担责任。

当事人围绕诉讼请求提交了证据，本院组织当事人进行了质证，对当事人无异议的证据，本院予以确认并在卷佐证。本院经审理认定事实如下：2019年6月25日，原告通过飞猪APP预定了被告承运的2019年7月6日由重庆江北机场飞往上海虹桥机场的MU9424航班，支付机票款870元。该航班原定起飞时间为20：15分，预计到达时间为22：49分。2019年7月6日，原告提前到达重庆江北机场候机时，被机场方面告知因天气原因，该航班将发生延误。航班延误过程中，被告于7月7日凌晨2时至3时左右，向原告在内的航班旅客发放简易餐食。凌晨4时左右，被告通知原告准备登机，并告知降落地点变更为上海浦东机场。该航班实际于2019年7月7日05：13分起飞，于当日7：07分到达上海浦东机场。到达后，被告向原告出具了《航班延误/取消证明》，延误原因为天气和流量。2019年10月11日，上海祥子汽车租赁服务有限公司出具《派车情况说明》，内容为2019年7月7日早晨接被告通知，该公司派出四辆大巴车前往浦东机场接涉案航班旅客前往虹桥机场、人民广场等地，并附具体车辆信息。

另查明，被告官网公示有《旅客、行李国内运输条件》，其中18.4条规定，旅客、行李在航空运输中因延误造成的损失，东航将按照法律法规的规定给予合理的补偿。但是对于由东航无法控制或者避免的因素造成航班延误所带来的损失，以及东航证明本人或者其受雇人、代理人为了避免损失的发生，已经采取一切合理要求的措施或者不可能采取此种措施的，不承担责任。19.12.3条规定，由于天气、突发事件、空中交通管制、安检以及旅客自身等非东航原因，造成航班出港延误或者取消，东航及其地面服务代理人将提供航班动态信息，协助旅客安排餐食或/和住宿等，费用由旅客自理。对此，原告认为，被告提供的《旅客、行李国内运输条件》属于格式条款，原告在飞猪APP平台上购票未进行明显提示。被告认为购票页面上有黑体字注明，需要原告点击阅读。

审理中，原、被告存在如下争议：1.关于延误告知方面，原告认为，航班发生长时间延误，被告没有提前告知航班预计起飞的时间以及改降浦东的情况。被告认为，因天气原因华东地区航班大面积延误，后因航路流量控制原因延误加剧，该航班视天气情况等待起飞指令，考虑到虹桥机场凌晨跑道关闭，为尽量减少延误时间，经申请后改降浦东。航班延误的信息每30分钟滚动广播一次，并有地面服务公司对旅客进行安抚和解释。2.关于延误补救措施方面，原告认为，被告发生长时间的航班延误，但未向原告等旅客安排食宿，也未提供改签、退票服务，对于航班目的地发生改变，被告也没有安排交通方面的补助。对此，被告认为，考虑当天有起飞的可能，该航班未取消，航班延误后被告已为旅客提供简易餐食，延误期间该航班有部分旅客改签了次日航班，其他大部分旅客未改签。航班改降浦东后，被告为旅客提供免费送往虹桥机场和市区的车辆服务，对此被告提供了汽车租赁公司出具的派车情况说明以及被告旅客服务中心提供情况说明，证明当日派车情况以及通过客舱广播和人员引导通知旅客的情况。原告则认为原告没有听到当天有车辆接送的客舱广播和工作人员的引导提示。3.关于原告因延误造成的损失，原告认为因航班改降浦东造成交通费损失，并提供了手机打车的订单截图证明原告从浦东机场打车回家产生交通费366.59元。被告则认为该证据无法证明原告于涉案当天实际乘坐，也无法证明因被告未安排车辆而不得不乘坐。

本院认为，客运合同自承运人向旅客交付客票时成立。原告购买被告东方航空公司的机票，双方之间建立了航空旅客运输合同关系，因此，本案优先适用《民用航空法》的规定，该法未作规定的，可适用《合同法》的相关规定。本案争议焦点在于被告航班延误是否属于根本违约以及被告是否应对原告主张的延误损失承担赔偿责任。

争议焦点之一，原告主张被告存在严重违约，要求返还全额机票款。本案中，航班因天气原因及流量控制原因发生延误，属于非承运人可控因素造成，最终航班因天气、流量控制、虹桥机场跑道关闭等多方原因改降浦东，航空运输中因天气等原因改降其他机场符合相关规定，被告改降浦东亦需经过民航局相关部门的批准，属于航空公司为完成合同义务和减少延误时间采取的补救措施。因此，被告已完成旅客运输的合同义务，航班延误属合同上的违约，但并未影响合同目的的实现，尚不构成根本违约，原告主张返还全额机票款于法无据，不予支持。

争议焦点之二，根据《民用航空法》的规定，旅客因延误造成的损失，承运人应当承担责任；但是，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。根据《合同法》的相关规定，被告为避免旅客损失的发生应采取的必要措施包括承运人的告知义务和协助义务。原告主张被告未尽延误后的告知义务，本院认为，涉案航班因天气原因、流量控制等发生延误，被告对于起飞时间本身具有不确定性，《航班正常管理规定》以及被告的运输规则等仅明确了航班延误后承运人应动态发布延误原因、航班动态的信息，发生机上延误后，承运人应当及时告知延误原因、预计延误时间等信息，原告要求被告在候机时明确告知起飞时间并无针对性的规定和合同约定。对于目的地变更，原告诉称被告通知原告准备登机时发现目的地变更，可以推断在登机时或者登机前，被告已向原告告知目的地变更，因此，被告已履行相关的告知义务。至于原告认为被告未尽延误后的协助义务，一来退、改签需要原告主动提出，而原告未能举证证明其提出过相关请求但被告未给予配合的事实；二来根据《航班正常管理规定》以及被告的运输规则均明确了因天气导致航班延误或者取消，被告应协助旅客安排餐食和住宿，费用由旅客自理，本案延误过程中，被告免费为旅客安排餐食，已尽到相关的合同义务，至于住宿安排，一般情况下属于延误时间确定或者航班取消时航空公司对旅客的补救措施，因当天航班由于非承运人原因一直处于等候空管起飞指令的状态，起飞时间待定，航班也未取消，被告因此未向旅客提供住宿协助的情形并不违反法律规定和合同约定。第三，关于目的地变更后的交通安排，被告已举证证明当天提供了派车接送旅客服务，并出具了对安排旅客乘坐接送车辆进行引导和指示的情况说明，本院认为，被告对航班目的地变更已采取了合理的补救措施。原告主张产生交通费损失，但原告提供的证据从形式和内容上均无法证明系原告因涉案航班延误产生的损失，对于损失实际发生的事实难以认定。即便原告确实自行打车回家，因被告的车辆接送路线和目的地选择性少，不能排除系原告选择放弃被告车辆接送安排的可能，对于被告抗辩已提供各项合理服务以及履行义务没有过错的意见，本院予以采纳，对于原告要求被告赔偿交通费损失的主张，缺乏事实与法律依据，本院不予支持。

综上，依照《中华人民共和国民用航空法》第一百二十六条条，《中华人民共和国合同法》第二百九十条、第二百九十一条、第二百九十三条、第二百九十八条、第二百九十九条之规定，判决如下：

驳回原告丁畅成的全部诉讼请求。

案件受理费50元，减半收取计25元，由原告丁畅成负担。

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，上诉于上海市第一中级人民法院。

审判员 顾江平

二〇一九年十二月四日

书记员 杨柳



**在线查看此案例**