**曹XX与中国XX航空股份有限公司航空旅客运输合同纠纷一案一审民事判决书**

上海市浦东新区人民法院

民事判决书

（2008）浦民一（民）初字第495号

原告曹XX，女，汉族，住上海市普陀区。

委托代理人肖XX，男，汉族，住上海市卢湾区瞿溪路。

被告中国XX航空股份有限公司，注册地上海市浦东新区国际机场机场大道，实际营业地上海市虹桥机场。

法定代表人李XX，董事长。

委托代理人朱亮，上海欧博律师事务所律师。

原告曹XX诉被告中国XX航空股份有限公司航空旅客运输合同纠纷一案，本院于2007年12月28日受理后，于2008年2月15日进行预备庭审理，并依法组成合议庭于2008年5月27日公开开庭进行了审理。原告的委托代理人肖XX、被告的委托代理人朱亮到庭参加诉讼，本案现已审理终结。

原告曹XX诉称，原告于2006年12月18日向被告中国XX航空股份有限公司的代售点购买了一张上海至英国曼彻斯特（或简称曼城）的往返机票，中途经停伦敦。航班联号：MU551、BA1404、BA1403、MU552。价格为全价的7.5折人民币5969元。上海起飞时间2006年12月21日14：00，伦敦起飞时间为19：20，回程于2007年3月3日从曼彻斯特起飞，经伦敦起飞时间为18：40。原告于2006年12月21日14：00正点登机，起飞前全部行李（装满衣物、日用品、礼品、食品、旅游用品、药品等的80cm×55cm×35cm旅行箱和45cm×22cm×25cm旅行包各一只）都被要求办理了随机托运。当原告到达伦敦西斯罗机场（当地时间约晚上8点多），机场通知由于“天气原因”飞往曼彻斯特的航班被取消了，只安排全部乘客住宿一晚、并要求次日自行乘其他交通工具前往目的地。原告在西斯罗机场没有找到被告的工作人员，只好让女儿于次日一早从居住地普雷斯顿乘火车赶到伦敦将原告接回去，从伦敦到曼彻斯特的机票没能使用。在英国时，原告一直电话联系被告及其他有关航空公司及机场（X航英国分公司、XX航空公司上海浦东国际机场、X国航空公司、伦敦西斯罗机场、曼彻斯特机场等）打听寻找行李下落，却始终音讯全无。这给原告生活和行程各方面造成严重困难，许多日用品不得不在当地重新购买。按照被告行李问讯处工作人员要求，原告于七天后去曼彻斯特机场办理行李挂失，机场要求原告直接找被告解决，无法办理行李挂失。根据被告问讯处工作人员指点，随机托运的行李只有在失踪21日后才能被航空单位认定遗失受理索赔。从2007年1月3日起原告就委托家人与被告联系咨询索赔事宜并且提出索赔要求，此情况获得被告的认可。2007年2月5日，原告接到英国机场方面电话通知，说遗失的行李找到了，等候接收，不允许原告上门去认领。2月9日行李通过原告在英国居住地物业管理公司几经转折送给了原告。当时既无被告或英国机场方面的人员在场，也无任何交接手续可办。原告当即检查行李，发现旅行箱（包）是被打开过的，经查点发现除里面的食品均已变质外，还缺失照相机等物品。此情况原告随即向被告作了反映，得到被告的认可并回复说：“由于需要原告本人亲自授权、提供相关书证材料以及被告与X航英国分公司办事处联系渠道也不是很畅通等原因，此事须留待原告回国后方能正式办理。”原告于2007年3月4日按照机票航班从曼彻斯特经伦敦返回上海浦东国际机场。原告购买了被告的机票，原、被告之间即形成了客运运输合同法律关系，被告应负责按时将原告送抵英国曼彻斯特，但在航班因故取消后，被告一直未能按约继续履行运输义务，且造成原告托运的行李丢失破损。给原告造成一定的经济损失和精神损害。原告于2007年3月15日书面向被告提出索赔，被告于2007年3月27日、5月28日回复，只同意赔偿人民币300元。原告认为其经济损失包括：因为伦敦飞往曼彻斯特的航班取消其从伦敦自行前往普雷斯顿的交通费人民币1110元；女儿往返伦敦至普雷斯顿的交通费人民币870元；原告与女儿为去曼彻斯特机场办理行李挂失而往返普雷斯顿至曼彻斯特机场的交通费人民币460元；通讯费人民币400元；因为行李延误而在英国当地购买日用品、礼品的重置费用人民币4640元；行李内数码照相机缺失、食品腐烂的损失费约人民币2380元。上述损失合计人民币9860元。为维护自己的合法权益，特此提起诉讼，请求法院依法判令：一、被告赔偿原告直接经济损失人民币9860元；二、被告退还伦敦飞往曼彻斯特的航班的机票款人民币1300元；三、被告向原告书面赔礼道歉；四、本案诉讼费用全部由被告承担。

被告中国XX航空股份有限公司辩称，不同意原告的第一项诉讼请求。对于原告的第二项诉讼请求，同意退还机票款，但伦敦至曼彻斯特的票价是人民币750元，而不是1300元。不同意原告的第三项诉讼请求。本案是国际航空运输合同，应适用国际公约及民用航空法，旅客在行李丢失或延误后，应在法定时间内（延误21天、丢失7天）以书面形式向承运人提出申请，而原告没有任何证据表明曾在此期限内以书面方式向被告提出申请，根据民用航空法和国际公约的规定已经丧失了索赔的权利。本案是联程运输，原告的行李到伦敦机场后，被告的承运人义务就履行完毕了。之后的航程是X国航空公司的承运义务，与被告没有关系，行李也是被告不可控制的。被告免费安排了原告在伦敦当晚的住宿，承担了额外的责任。航班延误是天气原因。原告没有征得X国航空公司的同意，第二天坐火车到普雷斯顿去，属于擅自改变航程。X航在没有联系到原告的情况下，以快递方式将行李发往曼彻斯特，这也是造成行李延误的原因。原告收到行李后没有在21天内向X航提出过行李遗失或延误的书面异议，按法律规定已经丧失索赔权利。被告作为联程运输的第一运输人，已经完成了承运义务，不存在任何过错。

原告为支持其主张，向法院提交了以下证据：证一、机票，证明双方运输合同关系。证二、购买机票的发票。证三、行李票。证四、原告及女儿往返伦敦-曼彻斯特-普雷斯顿的车票。证五、原告及女儿从普雷斯顿-曼彻斯特的车票，证明原告按东航指示，特意去曼彻斯特申报行李遗失，但未成功。证六、明基牌数码照相机发票。证七、原告发给被告的索赔函。证八、被告驻伦敦办事处致原告的复函。

被告对原告证据的质证意见如下：对证一真实性无异议，机票背面标识了适用法律为华沙公约。对证二无异议。对证三无异议，从行李票上可看出行李是上海直达曼彻斯特的。对证四、证五真实性无异议，伦敦-曼彻斯特-普雷斯顿的车票是原告完成行程必须花费的费用，原告已经要求被告退机票了，就不应当再要求赔偿交通费。原告女儿来接原告产生的交通费应由原告自己承担。原告自普雷斯顿-曼彻斯特的车票是合理的，但其女儿没必要去。对证六真实性无异议，但不能证明照相机在行李内。对证七无异议，这是被告及X航收到的原告第一封书面异议。对证八无异议。

被告为支持其主张，向法院提交了如下证据材料：证一、X航经PAR/LHR/FRA至欧洲联运运价表，证明伦敦至曼彻斯特单程机票价格为人民币750元。证二、WORD/TRACER行李查询系统，证明本案系争行李的查询情况。

原告对被告证据的质证意见如下：对证一表示看不清楚，而且这是被告单方提供的，不予认可。对证二表示看不懂，对结论中2007年1月25日在曼彻斯特找到行李无异议。1月25日被告已经可以查到行李去向，却直到2月上旬才由英国方面告知原告。如果不是因为诉讼，被告还不会拿出这份材料，说明被告不负责任。

根据原、被告提交的证据和庭审中的陈述，本院确认如下事实：2006年12月18日，原告购买了一张被告出具的上海经停伦敦至曼彻斯特的往返机票，航班号为MU551、BA1404、BA1403、MU552，票价为人民币5969元。该航空旅客运输属于连续运输，被告（代号MU）是第一承运人，承担往返上海至伦敦的旅客运输任务，英国航空公司（代号BA）是第二承运人，承担往返伦敦至曼彻斯特的旅客运输任务。X航的机票上印制了声明和合同条件。声明内容为，如旅客航程最终目的地的地点或经停地点不在出发地点所在国内，华沙公约可以适用该项运输，且该公约决定在一般情况下限制承运人对旅客伤亡以及行李遗失或损坏所负责任。合同条件的第1条规定，华沙公约指1929年10月12日在华沙签订的《统一国际航空运输某些规则的公约》或经1955年9月28日在海牙修订的该公约，何者适用即指何者。第2条规定，根据本合同进行的运输应遵守华沙公约所制定的有关责任规定和限制。第5条规定，一个空运企业填开另一个空运企业航线上运输的客票的做法，只能作为是该另一个空运企业的代理人。第7条规定，交运的行李应交付给行李票的持有人。遇有行李在国际运输中损坏时，应在发现损坏之后立即向承运人提出书面意见，最迟亦应在收到行李后七天内提出。遇有延误时，必须在行李交付之日后二十一天内提出异议。第9条规定，承运人将尽最大努力以合理的快速承运旅客及行李。在班期时刻表内或其他地方所列的时间是不予保证的，也不构成本合同的一部分。承运人无须事先通知可以改换备用承运人或飞机，在必要时可以改变或取消客票上所列的经停地点。班期时刻可不事先通知而改变。承运人对航班的衔接不负责任。

原告于2006年12月21日14：00登机搭乘X航航班，起飞前原告将自己的行李旅行箱和旅行包各一件办理了随机行李托运。行李票显示经伦敦西斯罗（12月21日MU551）至曼彻斯特（12月21日BA1404），重量35公斤。X航飞机到达伦敦西思罗机场后，机场通知由于天气原因英航飞往曼彻斯特的航班取消。当晚，原告在伦敦住宿一晚。次日，原告女儿从居住地普雷斯顿乘火车赶到伦敦接原告，随后两人乘坐火车回普雷斯顿。之后，原告电话联系被告、X航及机场打听其随机托运行李的下落，但没有结果。原告于2007年1月16日去曼彻斯特机场办理行李挂失亦未果。2007年2月5日，原告接到英国机场的电话，告知其行李已经找到。2月9日行李通过原告在英国居住地的物业管理公司交给原告。

2007年3月4日，原告按照机票从曼彻斯特经伦敦返回上海。2007年3月15日，原告向被告书面提出索赔，称由于航班被取消，导致原告延误行程，增加费用，包括交通费、通讯费、日用品重置费、行李内物品损失费等，以及行李“遗失”又“失而复得”，要求被告赔偿一定的经济损失和精神损害。

被告伦敦办事处分别于2007年3月27日以及2007年5月28日给原告回函。被告回函主要内容如下，2006年12月21日由于伦敦大雾，很多航班出现不正常或被取消，这其中包括原告衔接的英航至曼城的航班；考虑到X航当日航班情况比较复杂且原告对西斯罗机场不熟悉，所以被告给原告安排了一晚住宿并安排原告次日乘坐巴士前往曼城；被告机场的负责人亲自给原告打电话安排次日行程，后来原告女儿来伦敦接原告未能帮上忙；由于被告的行李在上海已直接联程拴挂至目的地曼城，在到达伦敦后直接被自动转到X航的行李部门，所以原告在伦敦没有办法提取行李；被告一直在寻找原告的行李，由于几天大雾X航航班不正常积压了大量行李，所以尽管多方联系X航但还是没在合理时间找到行李；之后，X航的行李系统恢复正常后X航行李部门才找到并在2月初送给您；对于行李延误给原告生活带来的不便表示遗憾、被告在敦促英航查找行李的时候没有能力直接参与寻找，请原告谅解；原告从伦敦到曼城这段航程的机票可以作退票处理，并且按照相关国际公约、中国相关法律及X航行李延误的服务标准，可以给予原告人民币300元的临时生活费。

原告不能接受被告对此事的处理并于2007年12月28日向本院起诉。

另查：X航中欧航线经PAR/LHR/FRA至欧洲联运运价表显示，与X航中欧线联运的英航伦敦到曼城的国外航段，计收人民币750元。

上述事实由机票、购买机票的发票、行李票、原告及女儿往返伦敦-曼彻斯特-普雷斯顿的车票、从普雷斯顿-曼彻斯特的车票、原告发给被告的索赔函、被告伦敦办事处致原告的复函、X航中欧航线经PAR/LHR/FRA至欧洲联运运价表、WORD/TRACER行李查询系统以及本案的庭审笔录在案佐证。

本院认为，本案由被告出具的上海经停伦敦至曼彻斯特的往返机票显示该运输航程属于连续运输。由第一承运人即被告承担上海至伦敦的运输义务，由第二承运人英航承担伦敦至曼彻斯特的运输义务。因而原告分别与被告、英航之间形成了航空旅客运输合同关系。由于该运输属于国际运输，且在被告的机票上明确适用华沙公约及其海牙议定书，因而本案应当适用该公约解决本案的纠纷。

华沙公约第三十条规定：“一、符合第一条（三）款（即国际运输）所规定的由几个连续承运人办理的运输，接受旅客、行李或货物的每一个承运人应该受本公约规定的约束，并在契约中由其办理的一段运输的范围内，作为运输契约的订约一方。二、如果是这种性质的运输，旅客或他的代表只能对发生事故或延迟的一段运输的承运人提出诉讼，除非有明文约定第一承运人应该负全程的责任。三、至于行李或货物，托运人有向第一承运人提出诉讼的权利，有权提取行李或货物的收货人也有向最后承运人提出诉讼的权利。此外，托运人和收货人都可以对发生毁灭、遗失、损坏或延迟的一段运输的承运人提出诉讼。这些承运人应该对托运人和收货人负连带责任。”

本案原告曹XX的诉讼请求涉及两方面。第一，基于英航承运的伦敦至曼城航班取消而要求被告退还伦敦至曼城的机票款并赔偿原告从伦敦至普雷斯顿的交通费以及原告女儿往返伦敦至普雷斯顿的交通费。公约明确规定在连续运输中，除明文约定第一承运人对全程运输承担责任外，旅客因发生事故或延迟的索赔只能对履行该段运输义务的承运人提起诉讼。原告所持机票上没有约定由被告对全程承担责任，所以按照公约，就英航所承运的伦敦至曼城的航班取消所产生的纠纷原告应该向英航提起诉讼。同时，从该机票所列合同条件第5条的规定，被告为英航的代理人。在此情况下，被告同意退还原告从伦敦至曼彻斯特的机票款，并无不妥。关于该航段的价格，参考被告提供运价表以及该航段相对整个往返航程应占该机票款（人民币5969元）的比例，被告提出人民币750元计价较为合理，本院予以确认。原告要求被告赔偿其从伦敦至普雷斯顿的交通费以及其女儿往返伦敦至普雷斯顿的交通费，本院不予支持。

第二，基于行李延误、损坏而遭受的损失向被告提出赔偿。华沙公约规定托运人可以向连续运输的第一承运人提起诉讼。所以本案原告可以就行李的损失向被告提起诉讼。但华沙公约第二十五条以及海牙议定书第十五条对行李损失索赔提出相应的期限。这些期限在该机票的合同条件第7条作了明示。

华沙公约第二十六条规定：“一、除非有相反的证据，如果收件人在收受行李或货物时没有异议，就被认为行李或货物已经完好地交付，并和运输凭证相符。二、如果有损坏情况，收件人应该在发现损坏后，立即向承运人提出异议，如果是行李，最迟应该在行李收到后三天内提出，如果是货物，最迟应该在货物收到后七天内提出。如果有延迟，最迟应该在行李或货物交由收件人支配之日起十四天内提出异议。三、任何异议应该在规定期限内写在运输凭证上或另以书面提出。四、除非承运人方面有欺诈行为，如果在规定期限内没有提出异议，就不能向承运人起诉。”

海牙议定书第十五条对公约的第二十六条第二款作了修改、规定如下：“关于损坏事件，收件人应于发现损坏后，立即向承运人提出异议，如系行李，最迟应在收到行李后七天内提出，如系货物，最迟应在收到货物后十四天内提出。关于延误事件，最迟应在行李或货物交付收件人自由处置之日起二十一天内提出异议。”

原告于2007年2月9日收到延误的行李，但直到2007年3月15日原告才向被告书面提出索赔。从2月9日至3月15日，已经超过了行李损坏的7天异议期以及行李遗失21天的异议期。原告称被告让她回国后再办理索赔的说法，并无证据，本院不予采信。原告没有能够在异议期内及时向被告提出书面异议，根据公约的规定，原告已经丧失了其对行李延误、损坏的索赔权。故原告要求被告赔偿原告因行李延误及行李损坏而造成的损失的诉讼请求，本院不予支持。关于原告提出行李中缺少一架数码照相机并提供一张数码相机的发票，但是本院不能仅凭该张发票确认数码照相机托运时在行李包内并遗失，且被告亦未在异议期内书面向被告提出遗失。故本院亦不予支持。但是，被告表示愿意根据东航行李延误的服务标准，给予原告人民币300元的临时生活费，本院予以准许。

原告没有证据证明或当庭陈述自己因该次旅行受到的精神损害，而且一般合同纠纷案件没有赔礼道歉的违约救济损失，故原告要求被告书面赔礼道歉的诉请本院不予支持。

综上所述，根据《中华人民共和国民法通则》第一百四十五条第一款、1929年10月12日在华沙签订的《统一国际航空运输某些规则的公约》第二十六条、第三十条及1955年9月28日海牙议定书第十五条之规定，判决如下：

一、被告中国XX航空股份有限公司应于本判决生效之日起十日内退还原告曹XX伦敦至曼彻斯特航段的机票款人民币750元；

二、被告中国XX航空股份有限公司应于本判决生效之日起十日内向原告曹XX支付因行李延误的生活补偿费人民币300元；

三、原告曹XX的其他诉讼请求，不予支持。

负有金钱给付义务的当事人如未按本判决指定的期间履行给付义务，应当依照《中华人民共和国民事诉讼法》第二百二十九条之规定，加倍支付迟延履行期间的债务利息。

本案案件受理费79元（原告已预交），由原告负担70元，由被告负担9元。

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。

审判长 孙黎

代理审判员 朱俊

人民陪审员 董怡娴

二ＯＯ八年六月十八日

书记员 钱丽莹



**在线查看此案例**